

Memoria Corporativa 2012



Compromisos Cumplidos



línea directa



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

Para obtener una copia en papel puede solicitarla al Departamento de Comunicación Externa y Responsabilidad Corporativa de Línea Directa en el email: comunicacion.externa@lineadirecta.es

Símbolos:

<http://info.lineadirecta.com> | 

Enlace a la Web Corporativa de Línea Directa o a otras webs para ampliar la información.



Si dispone de smartphone puede acceder directamente al vídeo.



Información relevante.

Memorias Anteriores



Memoria Corporativa 2012

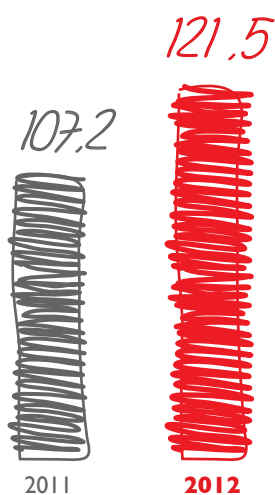


linea directa

Los principales datos del año 2012

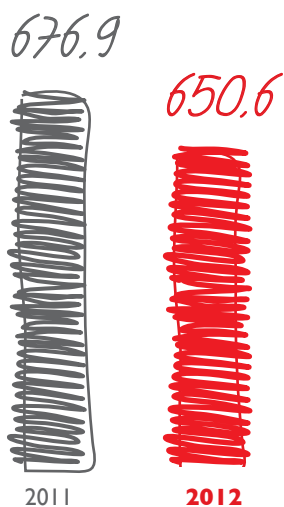
⇒ **BAI**
(Beneficios Antes de Impuestos)
millones de euros

(+13,3%)



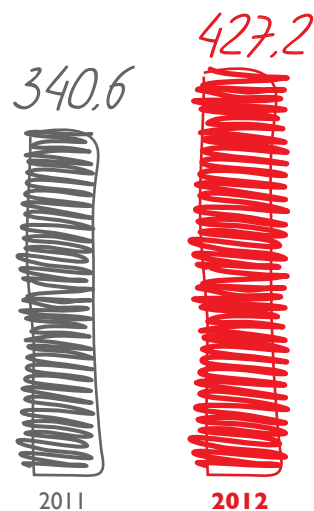
⇒ **Facturación**
(Primas)
millones de euros

(-3,9%)



⇒ **Recursos Propios**
millones de euros

(+25,4%)



En un escenario económico adverso, el Grupo Línea Directa ha incrementado su beneficio un 13,3% hasta alcanzar los 121,5 millones de euros, el mayor de toda su historia.



⇒ Siniestralidad (Neta)



75,19%



70,20%

(-4,9 pp)

⇒ Clientes (Número de pólizas en cartera)

1,98
millones
(+5,6%)



1,7 millones
(+2,2 %)



0,2 millones
(+41,7%)

⇒ Empleados

1.951
(+1,4%)

Mujeres: 58%

Universitarios: 63%

Nacionalidades: 21

⇒ Cuota de mercado



5,8%

Carta del Presidente

Alfonso Botín-Sanz de Sautuola
Presidente de Línea Directa Aseguradora

“La compañía ha logrado batir su récord de rentabilidad por segundo año consecutivo.”

➔ Por quinto año consecutivo, tengo el placer de presentar la Memoria Corporativa del Grupo Línea Directa, que recoge la actividad anual de la compañía en materia económica, social y medioambiental en relación con sus grupos de interés a lo largo del año 2012. En ella, damos cuenta del avance de la compañía en todos sus ámbitos de actuación, pero le dedicamos especial atención a todos aquellos avances relacionados con las personas y con la sostenibilidad del Grupo en la sociedad en la que desarrollamos nuestra actividad como aseguradora. Asimismo, este año hemos querido mejorar nuestro reporting integral y por ello nos hemos acogido al modelo internacional que propone GRI (*Global Reporting Initiative*), con cuyos criterios se ha elaborado esta Memoria.

Pese al actual contexto económico adverso, Línea Directa ha sido capaz de afrontar la crisis como una oportunidad, obteniendo unos resultados excelentes. En términos de rentabilidad, el Grupo ha logrado batir su récord de beneficios por segundo año consecutivo, registrando un aumento en el Beneficio Antes de Impuestos de un 13,3%, alcanzando los 121,5 millones de euros. Además, la siniestralidad neta ha bajado hasta el 70,2% y el Ratio Combinado apenas ha superado el 88,5%, mejorando ampliamente en ambos ratios al sector. Asimismo, el superávit en el Margen de Solvencia se ha incrementado casi un 52%, llegando hasta los 276 millones de euros. Estas cifras, verdaderamente satisfactorias, no sólo son producto del descenso de la frecuencia siniestral, sino también de un gran trabajo en materia de suscripción del riesgo que ha permitido a Línea Directa consolidarse como uno de los grupos aseguradores más rentables, sólidos y eficientes del sector:

Línea Directa cumple 18 años en el mercado español, es la compañía líder de las aseguradoras de distribución directa y la 5ª a nivel nacional en el ramo de Autos, con un desarrollo que se ha basado en un crecimiento puramente orgánico, de

adquisición póliza a póliza, sin necesidad de recurrir a fusiones o compras de otras compañías. Durante el año 2012 hemos alcanzado los 1,9 millones de clientes y hemos sido reconocidos como una de las 100 empresas con mejor reputación del país. Mención aparte merece el ramo de Hogar que en su quinto año de operación ha alcanzado 230.000 pólizas y ha vuelto a dar beneficios por segundo año consecutivo, consolidándose como motor de crecimiento del Grupo.

En un año especialmente difícil, la estrategia de la compañía para impulsar el negocio se ha basado en varios pilares: buscar la máxima eficiencia; ofrecer el mejor producto del mercado siempre al mejor precio; formar, motivar y retener el talento de nuestras personas y, sobre todo, innovar, que es el verdadero ADN de este Grupo.

En este sentido, quiero destacar brevemente varios proyectos relevantes del año. Nuez, que ha tenido una gran evolución durante el pasado ejercicio, gracias a un modelo de negocio profundamente innovador basado en el compromiso y en la participación, en los precios altamente competitivos y en la comercialización a través de Internet y Redes Sociales. La nueva marca forma parte de la firme apuesta del Grupo por las nuevas vías de generación de ingresos. Esta apuesta ha llevado a la compañía a iniciar otros dos proyectos estratégicos durante 2012: la creación de Penélope Seguros, el primer seguro pensado por y para las conductoras, y el lanzamiento del cotizador en el teléfono móvil, un canal con un futuro muy esperanzador.

2013 se presenta como una gran oportunidad para Línea Directa en su apuesta por el crecimiento basado en la innovación, la eficiencia y la rentabilidad.

Diálogo con el Director General



Miguel Ángel Merino

El Director General de Línea Directa Aseguradora conversa con Sarai Pérez, periodista y presentadora de informativos, acerca de la evolución del ejercicio 2012, de los principales hitos logrados por la compañía durante el año y de su visión de la aseguradora para 2013.

Sarai Pérez.-

¿Qué valoración general hace del año 2012? ¿Cuáles han sido los principales hitos alcanzados durante el pasado ejercicio?

Miguel Ángel Merino.-

2012 ha sido un año muy complejo, con un entorno económico muy adverso, el trasvase de las coberturas más completas a las más sencillas y el retroceso de las ventas de vehículos nuevos a cifras de hace décadas. El sector asegurador ha decrecido por cuarto año consecutivo. Pese a todo ello, los resultados de Línea Directa han sido muy satisfactorios, ya que

hemos logrado batir nuestro récord de beneficio por segundo año consecutivo, superando los 121,5 millones de euros antes de impuestos. Además, la siniestralidad ha bajado hasta índices históricos, se han alcanzado los 230.000 clientes en Hogar, todo un hito teniendo en cuenta el desplome del mercado inmobiliario. Hemos asistido también a otros dos hitos de gran importancia para el Grupo: se ha lanzado Penélope Seguros, una nueva marca pensada por y para mujeres y nos hemos convertido en la primera compañía en ofrecer precios a través del móvil, un canal esencial para el futuro del negocio.

“Creemos que las personas constituyen el gran activo y el verdadero motor del éxito de la compañía.”

S.P.- En un contexto tan difícil... ¿Cómo se ha comportado el sector asegurador? ¿Se ha visto muy afectado?

M.Á.M.- El sector asegurador tiene un cierto carácter anticíclico, en el que las grandes crisis suelen conllevar un descenso de la frecuencia de circulación y, por tanto, de la siniestralidad, y las épocas de crecimiento conllevan más compra de coches nuevos, que suelen tener los seguros más completos. Ésa es la razón de que, a pesar de la dureza de la crisis, hayamos tenido poquísimos sobresaltos en el sector asegurador. En cualquier caso, debemos entender la crisis como una oportunidad para la reinversión, ya que siguen existiendo muchísimas posibilidades de crecimiento. En España hay casi 22 millones de coches circulando y 11 millones de hogares que no tienen ninguna clase de protección. En este sentido, es esencial que las compañías apuesten por la tecnología y por la innovación para generar nuevas vías de ingresos, optimizando los costes y mejorando los procesos.

S.P.- ¿Cómo ha afrontado la crisis una compañía como Línea Directa?

M.Á.M.- Línea Directa es una compañía diferente, joven, innovadora, orientada a los resultados y con un alto nivel de desarrollo tecnológico. Todo ello, unido a nuestro modelo de negocio, sin redes de oficinas ni intermediarios y con una organización muy horizontal que nos aporta un gran alineamiento estratégico, nos ha permitido crear un entorno especialmente bueno para la innovación. En este sentido, estoy convencido de que, como compañía y como marca, saldremos muy reforzados de la crisis.

S.P.- Ha hablado de la organización, de la forma de construir la compañía... ¿Qué importancia tienen las personas en ella?

M.Á.M.- Línea Directa es una realidad pensada por y para las personas, donde valores como el empleo de calidad, la igualdad, la integración, la formación o la conciliación de la vida personal y profesional, conforman los principios esenciales de nuestra identidad corporativa. Creemos que las personas



constituyen el gran activo y el verdadero motor del éxito de la compañía. Casi 18 años después de su creación, el Grupo Línea Directa constituye una realidad extraordinariamente rica, diversa y plural compuesta por casi 2.000 empleados de más de 20 nacionalidades distintas que se benefician de grandes ventajas y posibilidades; ellos hacen de Línea Directa una compañía distinta, abierta y en constante evolución.

S.P.- Línea Directa está muy vinculada a los valores responsables, un campo en el que ha recibido numerosos reconocimientos. ¿Cuáles son los principales compromisos en esta materia?

M.Á.M.- Desde nuestros inicios, hemos desarrollado numerosas iniciativas en materia de Responsabilidad Corporativa casi siempre vinculadas a la seguridad vial, nuestro ámbito natural de actuación. Posteriormente, fuimos identificando prioridades y necesidades, por lo que decidimos reorganizar y sistematizar nuestros compromisos con el objetivo de medirlos, impulsarlos y ponerlos en valor. Para ello, hicimos una larga tarea de autodiagnóstico y creamos un Comité específico en el que participa todo el Equipo Directivo. Nuestro programa de Responsabilidad Corporativa se estructura en cuatro ámbitos, que, internamente, conocemos como las “4 C”: Casa, Carretera, Clima y Corporativo. En los dos primeros casos, las iniciativas se construyen en torno al concepto de seguridad. Por su parte, el ámbito del clima tiene por soporte conceptual la sostenibilidad y el respeto al medio ambiente, mientras que el ámbito corporativo incluye diversas iniciativas que tienen como protagonista principal a las personas.



S.P.- ¿En qué compromisos e iniciativas han trabajado durante 2012? ¿Qué hitos han logrado?

M.Á.M.- Entre otras muchas iniciativas, en 2012 hemos continuado impulsado la investigación en materia de seguridad vial con dos estudios muy innovadores que han alcanzado una gran repercusión en los medios de comunicación: “La Toma de decisión en la conducción”, y los “Puntos Rojos”, que identifican los puntos urbanos con mayor accidentalidad. Además, celebramos la IX edición del Premio Periodístico, en el que, una vez más, se batieron todos los récords de participación y cuyo acto de entrega fue presidido por la Vicepresidenta del Gobierno, Soraya Sáez de Santamaría. A nivel reputacional, destacaría especialmente dos hitos: la inclusión de Línea Directa en los monitores MERCO Empresas y MERCO Personas, que sitúan a la compañía entre las empresas con mejor reputación y mayor calidad de empleo de nuestro país y los Ability Awards, donde Línea Directa fue premiada en la categoría de Gran Empresa Privada, todo un logro teniendo en cuenta el nivel de los participantes.

S.P.- Han comenzado 2013 con la nueva campaña publicitaria. ¿Qué objetivos estratégicos persigue?

M.Á.M.- La campaña, que comenzó este año, supone una evolución en nuestra estrategia de comunicación publicitaria, que, además de recuperar la figura del prescriptor, apuesta por la calidad de nuestros productos y servicios como principales líneas argumentales, sin abandonar nuestro mayor atributo: los precios competitivos. Todo ello se refleja en un *claim* directo,

fresco y conciso: “Línea Directa lo tiene todo pero por mucho menos” expuesto con un tono que mantiene un humor simpático, sencillo, cercano y directo. El objetivo final es elevar la percepción de calidad de la marca y consolidarnos como un referente entre las grandes aseguradoras, algo que ya estamos logrando.

S.P.- ¿Cuáles son los principales objetivos de Línea Directa en 2013?

M.Á.M.- Debemos recuperar la senda del crecimiento en autos para lograr nuestro principal objetivo: incrementar nuestra cartera de clientes hasta alcanzar, a medio plazo, los 2,5 millones de pólizas. Además, en el próximo año queremos situar a la Línea de Negocio de Hogar entre las 20 mayores de nuestro país, consolidar las nuevas marcas del grupo y seguir haciendo de Línea Directa un referente de innovación, calidad y excelencia.

Acceda al vídeo
del Diálogo con el
Director General



Índice

	Principales Datos 04
	Carta del Presidente 06
	Diálogo con el Director General 07
▶ Perfil de la compañía	12
	Quiénes somos 13
	Compromisos y cumplimientos 2012 14
	Una marca de referencia 16
▶ Órganos de Gobierno	18
	Consejo de Administración y Accionista 19
	Equipo de Dirección 20
	Gestión ética 22
	Gestión y control de riesgos 23
▶ Líneas de Negocio	24
	Autos 25
	Hogar 28
	Asistencia 29
	CAR 30
▶ Áreas de Soporte	31
	Gestión De Accidentes 32
	Tecnología 34
▶ Crecimiento	36
	Nuez 37
▶ Nuestros compromisos	38
	Plan Director de RSC 2011 - 2013 39
	Diálogo con empleados 40
	Diálogo con clientes 43
	Diálogo con proveedores 46
	Compromiso con la Sociedad 47
	Compromiso con el Medio Ambiente 49
▶ Reconocimientos	51
▶ Resultados 2012	52
▶ Acerca de esta Memoria	55

Perfil de la Compañía

Perfil de la Compañía

Órganos de Gobierno

Líneas de Negocio

Áreas de Soporte

Crecimiento

Nuestros Compromisos

Reconocimientos

Resultados 2012

Acerca de esta Memoria



Quiénes Somos

El Grupo Línea Directa es en la actualidad un gran grupo asegurador participado al 100% por Bankinter, su único accionista, y ocupa el 5º puesto en el ranking nacional del seguro de coches de España, su ámbito de actuación.



Su espectacular crecimiento en estos 18 años de existencia se ha debido a un modelo de negocio innovador, en el que ha prescindido de intermediarios y de grandes costes estructurales, lo que ha revertido en beneficio directo de sus asegurados. Con más de 1,9 millones de clientes, el Grupo Línea Directa cuenta con casi el 60% de la cuota de mercado en su segmento, y es el líder indiscutible de la distribución directa de seguros de coches y hogar en España, a través del teléfono y de Internet. La compañía está asociada a UNESPA, asociación empresarial del seguro, y participa

activamente en las distintas comisiones a las que está adherida. Asimismo colabora de forma proactiva en la información facilitada a ICEA, organismo de investigación cooperativa entre entidades aseguradoras. El Grupo Línea Directa está integrado por las siguientes sociedades: Línea Directa Aseguradora, Línea Directa Asistencia, el Club Más Moto, el Centro Avanzado de Reparaciones (CAR), LDActivos y Ámbar Medline.



VISIÓN

MISIÓN

PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN

- Personas
- Innovación
- Calidad

VALORES

- Respeto a las personas
- Espíritu de superación
- Entusiasmo
- Orientación a Resultados
- Claridad

Nuestra misión:

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

Nuestra visión:

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

Organización societaria del Grupo Línea Directa



Compromisos y cumplimientos 2012

Estos son los principales compromisos y los cumplimientos realizados durante el ejercicio 2012 en materia de Responsabilidad Corporativa por parte de Línea Directa



LÍNEAS DE ACTUACIÓN	LÍNEAS ESTRATÉGICAS	ACCIÓN	CUMPLIMIENTO
CARRETERA	SEGURIDAD VIAL	IX Premio Periodístico de Seguridad Vial.	✓
		Estudio de Seguridad Vial "La toma de decisiones en los accidentes de tráfico".	✓
		Estudio "Puntos Rojos. La accidentalidad en las capitales españolas".	✓
		Estudio de Seguridad Vial de Motos.	□
		Jornada de Seguridad Vial Infantil.	X
		Compromiso social lesiones. Acuerdo con Asociación de víctimas de accidentes de tráfico.	□
		Acuerdo con la DGT en materia de divulgación y prevención.	✓
		Difusión del Servicio de Asistencia Nocturna a Jóvenes.	✓
CASA	SEGURIDAD EN EL HOGAR	Estudio de Hogar sobre accidentalidad.	□
CLIMA	SOSTENIBILIDAD Y MEDIO AMBIENTE	Medición de la Huella de Carbono 2012 (Línea Directa Aseguradora).	✓
CORPORACIÓN	POLÍTICAS Y OBJETIVOS	II Premio Proveedores Línea Directa.	✓
		Encuestas sobre percepción de los compromisos de RSC de Línea Directa a Proveedores, Clientes y Empleados.	□
		Implantación del Programa de Formación en RSC a empleados.	✓
		Implementación del Plan de Movilidad y Seguridad Vial.	□
		Renovación del Sello Madrid Excelente.	✓
		Renovación del Certificado EFR.	✓
		Premio Fundación Alares a la Conciliación y Políticas de RSC.	✓
		Calendario Solidario por la Seguridad Vial.	✓
		Premio para la Aplicación en Ruta. 100 Mejores ideas de Actualidad Económica.	X
		Proyecto de Apoyo a Emprendedores.	✓
	TRANSPARENCIA Y REPORTING	Creación de un apartado específico de RSC en Intranet.	✓
		Implementación de un sistema integrado de medición de las acciones de RSC y elaboración del Cuadro de Mando.	□
		Memoria Corporativa 2011, con información en Sostenibilidad según estándar internacional GRI.	✓
		Publicación permanente de RSC en la Web Corporativa.	✓

LÍNEAS DE ACTUACIÓN	LÍNEAS ESTRATÉGICAS	ACCIÓN	CUMPLIMIENTO
CORPORACIÓN	PERSONAS	Comunicación de las mejoras del Programa Sin Límites – Integración de la discapacidad.	✓
		Patrocinio de la Sala Asistencial Juan XXIII y la aplicación de acciones de voluntariado Corporativo.	■
		Programa de Hábitos Saludables.	✓
		Desarrollo de acciones en El Rincón Solidario.	✓
		Compromiso Social Académico – Acuerdo con Universidades.	✓
		Colaboración con Colegios del Mundo Unido.	✗

ACCIONES COMPLEMENTARIAS 2012			
CORPORACIÓN	POLÍTICO Y OBJETIVOS	Código Ético para Proveedores.	✓
		Obtención Sello Madrid Excelente CAR.	✓
		Premio Ability Awards.	✓
		Premio Capital Humano.	✓
	TRANSPARENCIA Y REPORTING	Renovación Adhesión e Informe de Progreso del Pacto Mundial de Las Naciones Unidas 2011-2012.	✓

Total acciones: 35 ✓ Compromiso cumplido: 25 (71,5%). ■ Compromiso en desarrollo para 2013: 7 (20%).
 ✗ Compromiso no cumplido: 3 (8,5%).

Matriz de madurez del sello Madrid Excelente (2012)*

	CONCEPTO	INICIO	EN PROGRESO	MADUREZ
EXCELENCIA	Orientación a resultados	→	→	→
	Orientación al cliente	→	→	→
	Liderazgo y coherencia	→	→	→
	Gestión por procesos y hechos	→	→	→
	Desarrollo e implicación de las personas	→	→	→
	Desarrollo de alianzas	→	→	→
	Responsabilidad social	→	→	→
RESPONSABILIDAD CORPORATIVA	Dimensión económica/	→	→	→
	Buen Gobierno/Ética	→	→	→
	Dimensión medioambiental	→	→	→
	Dimensión social	→	→	→
CONFIANZA DE LOS CONSUMIDORES	Preventa	→	→	→
	Venta del producto/ prestación del servicio	→	→	→
	Garantía y soporte	→	→	→

* Matriz de madurez de la auditoría anual *Madrid Excelente* que mide la evolución de los compromisos y mejoras de la organización.

Línea Directa, una marca de referencia

Línea Directa ha replanteado su estrategia de posicionamiento de marca, mediante una comunicación que destaca la calidad de sus servicios y sus coberturas *Premium*.

→ En 2012, Línea Directa ha realizado un replanteamiento en su estrategia de posicionamiento de marca, mediante la formulación de una comunicación publicitaria que, sin abandonar el reclamo de sus precios, fija en la calidad de sus servicios y en sus coberturas *Premium* sus principales activos como compañía.

Este esfuerzo se ha traducido en una nueva campaña que recupera la figura del prescriptor y que acerca la marca Línea Directa al consumidor final con un tono de humor accesible y directo, afianzándose en los valores que siempre han caracterizado a la compañía: la innovación y la calidad.

La campaña, que se emitirá en los principales medios de comunicación durante el año 2013, se asienta en un variado abanico de ejecuciones que ponen en valor los servicios de la compañía, como la garantía de reparación, la libre elección de taller o el servicio de recogida y entrega del vehículo, entre otros. Además, la nueva estrategia mantiene el mensaje del precio competitivo, que sigue siendo clave en un entorno

Matías Prats, una de las personalidades mejor valoradas por el público español en los últimos años.



tan complejo como el actual y que constituye uno de los activos característicos de la compañía, que prescinde de los gastos de intermediación y traslada al cliente el ahorro en gastos estructurales. El resumen del nuevo enfoque se traduce en un brandline preciso y con vocación de permanencia: "Línea Directa lo tiene todo pero por mucho menos".

Además de la generación de demanda, el objetivo final de la campaña es impulsar la percepción de calidad entre el público más maduro y exigente, elevando la

reputación de su marca y apostando por la figura de un prescriptor de referencia. Para ello, Línea Directa ha escogido a Matías Prats, una de las "personalities" mejor valoradas por el público español en los últimos años.

Para este cambio, la compañía ha elaborado, entre otras acciones, una profunda investigación de campo realizada por Reputation Institute que, utilizando el modelo Rep Track, examina la percepción de la marca entre sus diferentes grupos de interés.

→ Línea Directa en MERCO

El Monitor Empresarial de Reputación Corporativa (MERCO) es una herramienta de medición de la reputación que, desde más de 10 años, mide la percepción que tienen las empresas españolas en la sociedad y constituye uno de los monitores de referencia en el mundo empresarial.

Según este informe, Línea Directa Aseguradora se ha consolidado en 2012 como una de las 100 empresas con mejor reputación de España. Por sectores, también se consolidó como la quinta aseguradora con mejor reputación, subiendo tres puestos respecto al año pasado. Por su parte,

el ranking MERCO Personas, que designa cada año las mejores marcas empleadores del país, consideró a Línea Directa como una de las mejores empresas para trabajar en España, concediéndole el puesto 41 del ranking general.

EL VALOR DE LA MARCA

Liderazgo público	2010	2011	2012
Número de noticias	1.451	1.972	2.538
Audiencias alcanzadas (en millones)	251	411	709
Notas de prensas distribuidas	20	19	35
Posición en MERCO Empresas	-	-	82
Posición en MERCO Sectorial	-	8	5
Posición en MERCO Personas	-	-	41
Premios y reconocimientos	12	8	8
Popularidad en Redes Sociales (menciones)	-	2.362	3.390

Redes Sociales



Durante 2012, Línea Directa ha continuado apostando por impulsar y promover su presencia en las redes sociales, un canal de comunicación profundamente alineado con su modelo de negocio, basado en un contacto directo, flexible e inmediato con todos sus grupos de interés.

Para ello, la compañía ha seguido desarrollando una estrategia basada en el crecimiento orgánico y en las acciones virales, que le ha permitido cerrar el ejercicio con más de 26.000 fans en Facebook y más de 1.300 seguidores en Twitter. El objetivo de esta estrategia es acercarse a los internautas y a la sociedad en general impulsando el conocimiento de sus diferentes proyectos, iniciativas y prácticas mediante el establecimiento de un diálogo basado en la transparencia, en el dinamismo y en la interacción.

Además, en colaboración con el departamento de Quejas y Reclamaciones, se ha continuado utilizando las Redes Sociales como canal de atención al cliente, utilizando su flexibilidad y dinamismo para responder y dar solución a todas sus dudas y consultas. Asimismo, Línea Directa dispone de un canal propio de YouTube, donde comparte con todos los internautas su comunicación audiovisual y, en 2012, también ha abierto el perfil corporativo en la red social profesional LinkedIn.

Órganos de Gobierno

Perfil de la Compañía

Órganos de Gobierno

Líneas de Negocio

Áreas de Soporte

Crecimiento

Nuestros Compromisos

Reconocimientos

Resultados 2012

Acerca de esta Memoria



Consejo de Administración



Es el máximo órgano de Gobierno de Línea Directa Aseguradora y su misión principal es definir su política general y diseñar e impulsar el Plan Estratégico de la compañía. Además, supervisa los principales ámbitos de gestión del Grupo: el control presupuestario, el nombramiento y retribución de los altos directivos y las operaciones societarias. Este año el Consejo de Administración de Línea Directa se ha reunido 5 veces en cumplimiento de sus funciones.

Alfonso Botín-Sanz de Sautuola

Presidente de Línea Directa y Vicepresidente de Bankinter

► **Pedro Guerrero**
Presidente de Bankinter.

► **María Dolores Dancausa**
Consejera Delegada de Bankinter.

► **Gonzalo de la Hoz**
Consejero de Bankinter.

► **Alfonso Sáez**
Director de Estrategia y Desarrollo de Bankinter.

► **Rafael Mateu**
Consejero-Secretario del Consejo y Secretario de las Comisiones de Bankinter.

► **Gloria Hernández**
Directora de Mercado de Capitales de Bankinter.

► **Pablo González-Schwitters**
Secretario No Consejero del Consejo de Administración de Línea Directa Aseguradora.

Funciones

- Fijar la estrategia de la compañía.
- Impulsar las labores de auditoría y control.
- Aprobar los nombramientos del Comité de Dirección y fijar las retribuciones.

Bankinter, más que un socio, un referente

Línea Directa Aseguradora está participada al 100% por Bankinter, uno de los bancos más solventes y saneados de España, según las conclusiones de la consultora Oliver Wyman.



En este informe sobre los niveles de capitalización de la banca ante escenarios macroeconómicos muy adversos, Bankinter estará encuadrado en el denominado "Grupo Cero", que incluye a las entidades más sólidas.

Bankinter cerró 2012 con un beneficio neto de 124,6 millones de euros, un magnífico resultado teniendo en cuenta que el banco ha afrontado durante este ejercicio las importantes provisiones requeridas en los dos

Reales Decretos de saneamiento del sector, asumiendo íntegramente cada una de ellas en el trimestre en el que se produjeron.

El ratio de morosidad de Bankinter al cierre de 2012 fue del 4,28%, que es casi un tercio de la media del sector. La solvencia de Bankinter, su excelente calidad de activos y su apuesta por la tecnología, la innovación y la calidad de servicio al cliente le han consolidado como una referente en el mercado financiero internacional.

Beneficio Neto: 124,6 M€

ISN: 75,1

(8,4 pp. más en personas físicas)

Nuevos Clientes: 130.600

COMITÉ DE DIRECCIÓN

→ Es un órgano esencial para el desarrollo de las diferentes Líneas de Negocio. Además de los miembros del Comité Ejecutivo, también lo integran el Secretario General, la Directora de Área de Tecnología y el Director de Línea Directa Asistencia que coordinan la actividad de la compañía en todas las áreas.

COMITÉ EJECUTIVO

→ El Director General, los Directores del Área de Gobierno Corporativo, de Motor y Marketing, de Personas y Comunicación Interna, de Gestión de Accidentes, de Hogar, del Área Financiera y del Área Técnica son los integrantes de este Comité que establece los procesos para cumplir con todos los objetivos que se plantea la Compañía.

► **Pablo González-Schwitters**
Secretario General

► **Mar Garre**
Directora de Personas
y Comunicación Interna



► **Patricia Ayuela**
Directora de la Línea
de Negocio de Hogar

► **David Pérez**
Director General
Adjunto de Finanzas

Equipo de dirección

► **Francisco Valencia**
Director de Gobierno
Corporativo

► **Juan Manuel Granados**
Director de la Línea
de Negocio de
Motor y Marketing

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

► **Julio Agulló**
Director de Línea
Directa Asistencia

► **José Antonio Egido**
Director de Gestión de
Accidentes

► **Miguel Ángel Merino**
Director General Línea Directa

► **Ana Sánchez**
Directora de IT



La ética como parte fundamental del modelo de gestión

En el Grupo Línea Directa los valores éticos constituyen un activo esencial a la hora de construir una compañía abierta, transparente y comprometida.

→ En 2011, el Consejo de Administración de Línea Directa aprobó el Código Ético del Grupo, que aspira a consolidarse como el gran referente de comportamiento de todos los empleados y directivos que trabajan en la compañía. Para ello, el código define y pone en valor los diferentes principios de comportamiento que debe observar su equipo en el marco de la empresa, del mercado y de la sociedad. En este sentido, continuando con su firme apuesta por la responsabili-

dad, Línea Directa ha aprobado en 2012 el nuevo Código de Conducta para Proveedores de Línea Directa y sus filiales, que tiene por objetivo completar el sistema de prevención de riesgos penales iniciado con la puesta en marcha del Código Ético para empleados. Para ello, el Código de Conducta desarrolla los valores y principios de actuación de Línea Directa en el ámbito de las relaciones con los proveedores, garantizando el ejercicio de su actividad empresarial respetando los principios éticos y las buenas prácticas que hagan posible la prestación de los servicios con el máximo nivel de calidad y competencia, así como el respeto de la normativa vigente.

Este Código de Conducta para Proveedores fue aprobado por el Consejo de Administración de Línea Directa en noviembre de 2012, y ya ha sido incorporado a las Condiciones Generales de Contratación y a todos los contratos mercantiles de la compañía. Además, está disponible en la página Web Corporativa, junto con el Código Ético y el formulario de acceso al Canal de Comunicación.



CUMPLIMIENTO NORMATIVO

Dentro del ámbito de Cumplimiento Normativo y de Prevención de Riesgos Legales, se ha actualizado el Manual de Defensa de la Competencia, en el que se recogen las pautas generales que la compañía debe seguir en las relaciones con terceros para evitar incurrir en prácticas no adecuadas.

“Línea Directa quiere consolidarse como un referente ético en la sociedad y en el mercado, ofreciendo un marco de relaciones con sus grupos de interés basado en la transparencia, el diálogo y la responsabilidad.”

PABLO GONZÁLEZ-SCHWITTERS
SECRETARIO GENERAL

Acceda al vídeo del
Secretario General.



Gestión y Control de Riesgos

Línea Directa apuesta por una gestión integrada y coordinada de los riesgos corporativos, elaborando procesos específicos de resolución basados en la inmediatez, en la eficacia y en la transparencia.



➔ Anticiparse, gestionar, prevenir y controlar las posibles amenazas materiales y reputacionales del Grupo Línea Directa, conforman la principal atribución funcional del departamento de Riesgos Corporativos que, en colaboración con otras áreas de la compañía, diseña y pone en marcha las iniciativas necesarias para una correcta gestión del control interno.

Para ello, Línea Directa ha establecido un sistema de gestión que sistematiza los principales riesgos identificados en la organización: de mercado, de crédito, de liquidez, de negocio, legales, operacionales y reputacionales. Cada una de estas tipologías dispone de procesos de resolución y tramitación propios, consensuados y analizados conjuntamente con las áreas afectadas.

Este sistema de control interno está basado en la metodología COSO y asegura el cumplimiento normativo,

la eficacia y eficiencia de los procesos y la exactitud y veracidad de la información financiera emitida e incluye la revisión periódica de los controles y la verificación independiente de su funcionamiento por la Unidad de Control Interno, que puede poner en marcha planes de mejora para aquellos casos en los que se han detectado fallos y deficiencias.

Durante 2012 también se ha trabajado intensamente en la preparación y adaptación a Solvencia II, el gran proyecto europeo de armonización legislativa, que entrará en vigor en

2014 y que tiene como objetivo principal homogeneizar y extender el control de riesgo de las compañías de seguros y dotar de más transparencia al negocio asegurador. Para ello, la nueva legislación tratará de impulsar el control y la medición de los diferentes riesgos de la actividad aseguradora agrupándolos en tres grandes ámbitos: la medida de activos, pasivos y capital de las compañías, en el establecimiento de un proceso de supervisión homogéneo y la promulgación y aprobación de requerimientos más exigentes de transparencia.

<http://info.lineadirecta.com>



Nueva herramienta de soporte



En 2012 se ha implementado la nueva herramienta de soporte para todo el sistema de gestión de riesgos. De esta forma, se ha logrado un mejor acceso a la información contribuyendo a lograr una mayor implicación y autonomía de las distintas áreas de negocio en materia de gestión de riesgos.

Líneas de Negocio

Perfil de la Compañía

Órganos de Gobierno

Líneas de Negocio

Áreas de Soporte

Crecimiento

Nuestros Compromisos

Reconocimientos

Resultados 2012

Acerca de esta Memoria



AUTOS, la esencia de Línea Directa

En 2012, el Área de Motor ha impulsado las acciones de venta cruzada y la optimización de los procesos, siempre con el objetivo de incrementar su flexibilidad y eficiencia y mejorar la calidad del servicio.

“En 2012 hemos trabajado intensamente, como un objetivo prioritario, la vinculación del cliente con la compañía a través de una política intensiva en la retención.”

➡ Desde el Área de Motor, que constituye el núcleo de la actividad de Línea Directa, se gestionan las diferentes líneas de negocio del ramo de autos y se controlan varios procesos críticos, tales como la venta de seguros de coches y motos, la retención de cartera y la generación de demanda. Además, el departamento de Calidad y Procesos, ofrece soporte tecnológico a la actividad del área, constituyendo una firme apuesta por la autogestión y la eficiencia.

La actividad de negocio en el Área de Motor se fundamenta en tres pilares esenciales: Autos, que agrupa la venta de seguros de coches y motos; Internacional, que brinda atención personalizada a los extranjeros residentes en España en inglés y alemán; y Empresas, que ofrece seguros especializados en flotas de vehículos para PYMES y autónomos.

Durante 2012 se ha profundizado en los procesos de *cross selling* interno, impulsándose el trasvase de cotizaciones con el Área de Hogar

con procesos más ágiles y dinámicos. Además, se ha trabajado intensamente en ampliar la relación con la cartera, con el objetivo de atraer segundas y terceras pólizas de clientes y se ha optimizado el flujo y el proceso de las cotizaciones por internet maximizando la eficiencia y la versatilidad de este canal, clave para el crecimiento de la compañía.

Todo ello ha permitido cerrar el ejercicio con más de 1,7 millones de pólizas de motor, ampliando notablemente los procesos de captación a través de diversos proyectos, como la realización de fichas de producción específica sobre emisión de llamadas, la implementación de herramientas multicanal para la monitorización de recursos y un detallado análisis de mercado sobre los procesos de soporte en la distribución de productos.

JUAN MANUEL GRANADOS

DIRECTOR DE MOTOR

Retención y Fidelización: Objetivos prioritarios



La rentabilidad y el crecimiento de Línea Directa dependen de poder retener y fidelizar a los mejores perfiles de la cartera. Por ello, en 2012 se ha potenciado la vinculación de la compañía con el cliente por medio del desarrollo de nuevas mecánicas de negociación y evitando incrementar la tensión sobre los precios. En este sentido, la puesta en valor de la propuesta comercial de la compañía y la dinamización de las operativas de venta cruzada, fundamentalmente en el Área de Hogar, han sido elementos clave para el crecimiento de la compañía.

EMPRESAS, el valor de la experiencia

En la Línea de Negocio de Empresas se han implementado procesos más ágiles que han incrementado la competitividad en los segmentos preferentes.



Durante el año 2012, la Línea de Negocio de Empresas ha intensificado la revisión de los procesos y sistemas de retención y fidelización de cartera, potenciando aquellos segmentos que, por su riesgo y su comportamiento siniestral, son preferentes para la compañía. Además, se han realizado grandes esfuerzos en la mejora de la eficiencia del *call centre* y la calidad de contratación, lo que se ha traducido en un aumento de la

rentabilidad y en la reducción de la siniestralidad.

Uno de los cambios más significativos vividos durante el pasado ejercicio ha sido la posibilidad de cotización y contratación de hasta 15 vehículos en la categoría de nueva adquisición y de la eliminación de límites de volumen en el resto de *targets*, siempre en el marco de una política de suscripción muy prudente y definida. Este avance



ha permitido ofrecer precios mucho más competitivos en los principales segmentos de negocio, velar por la mejora de la siniestralidad de los nuevos riesgos y facilitar a los clientes una respuesta inmediata a todas sus necesidades.

INTERNACIONAL, un mercado que crece aún más

La Línea de Negocio Internacional basa su éxito en un producto de calidad y en una atención especializada, que ha consolidado a Línea Directa como una referencia en este segmento de negocio.



En 2012, la Línea de Negocio Internacional ha mantenido el volumen del ejercicio anterior, superando las 20.000 cotizaciones totales gracias al proceso de emisión integral. Además, se ha trabajado en tres áreas fundamentales para el negocio: la retención de cartera, que se ha incrementado en más de un punto porcentual, la venta de coberturas opcionales, que ha superado las 8.000, y la venta cruzada con el Área de Hogar.

Durante las inundaciones en la provincia de Málaga, se ha contactado con más de 2.200 asegurados y se han enviado más de 4.000 correos a los clientes de las zonas afectadas, brindando una atención cuidada, personalizada y proactiva que ayuda a crear un vínculo emocional con la compañía. Esa filosofía, que ha logrado consolidar a Línea Directa como un referente en calidad y excelencia, ha permitido a la línea de negocio brindar una atención telefónica

extraordinaria, que ha alcanzado un Índice de Satisfacción Neto medio de 86,71 en postventa y un 81,71 en la gestión de accidentes.

En 2013, la Línea de Negocio Internacional, de una gran importancia estratégica para la compañía, trabajará en el desarrollo de soluciones tecnológicas orientadas a estos clientes y en potenciar los índices de recomendación, vitales para el crecimiento de cartera.

CALIDAD Y PROCESOS, clave para la eficiencia

A lo largo de 2012 se ha profundizado en agilizar los procesos del área, incrementando la eficiencia en todos los procesos de distribución y postventa.



Con el objetivo de reducir costes y estandarizar los accesos, el departamento de Calidad y Procesos de Línea Directa ha creado un nuevo portal de colaboradores para el Área de Motor que, entre otras prestaciones, ofrece un procedimiento de alta más simple y permite la autogestión diaria de los concesionarios, la explotación estadística de datos, la creación de avisos personalizados y

los controles de seguridad de mayor alcance.

Además, dentro de la apuesta global por la eficiencia y la agilidad de la compañía, se ha impulsado la creación de un marco de comunicación con el cliente más dinámico y virtual, que brinda la posibilidad de elegir y modular el volumen de información que desea recibir. Por último, se ha colaborado

activamente con el Área de Tecnología en la adaptación del cotizador a la versión móvil, implementándose una aplicación ágil y sencilla que permite obtener el precio del seguro de coche en poco más de 2 minutos.



Penélope Seguros

La primera marca aseguradora pensada por y para mujeres.



En 2012, Línea Directa dio un paso más en su apuesta por la flexibilidad y la especialización con el lanzamiento de Penélope, el primer se-

guro pensado por y para mujeres que ofrece coberturas y servicios únicos en el mercado y en cuya elaboración han participado más de 500 conductoras.

El nuevo producto, que ha encontrado una gran acogida en el mercado, trata de responder a las necesidades de las mujeres, diferentes a las de los hombres, ya que las conductoras demandan productos que les aporten tranquilidad y seguridad y que les hagan la vida más fácil, especialmente en todo aquello re-

lacionado con la asistencia en carretera, las reparaciones in situ, y los talleres. Todo ello propició el nacimiento de Penélope Seguros, que ofrece servicios extraordinariamente innovadores, como robo de bolso, Asistencia en Carretera a Embarazadas que brinda asistencia a la asegurada y a su coche llevándola hasta un centro médico o hasta su domicilio, y el servicio de Car Agenda, con el que la marca gestiona la agenda de revisiones de su vehículo.



HOGAR, en constante crecimiento

Línea Directa ha alcanzado un éxito sin precedentes en el ramo de Hogar, gracias a un producto flexible, sencillo y de calidad. En apenas 5 años cuenta ya con 230.000 clientes.

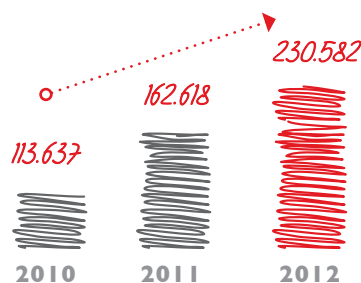
➔ Línea Directa ha vivido este año un hecho histórico en el ramo de Hogar; alcanzado en sólo 5 ejercicios, de forma orgánica y pese al desplome del mercado inmobiliario, un volumen de cartera de más de 230.000 clientes, constituyendo un éxito sin precedentes en el ramo.

En 2012 se ha trabajado intensamente en cuatro áreas distintas: ventas, retención de cartera, suscripción del riesgo y gestión de accidentes. En ventas se ha mejorado la discriminación de entrada, incrementando notablemente las primas medias, los índices de conversiones de llamada y el volumen de distribución de la Pólizas de Hogar; mientras que en retención se ha apostado por poner en valor los servicios de la compañía, disminuyendo la tensión de los precios en la renovación. Respecto a la suscripción de riesgos, se han incorporado nuevos productos con una siniestralidad muy controlada y se han puesto en marcha nuevos procesos críticos para mejorar la eficiencia en la gestión de accidentes, profundizando en la contención de costes, la rapidez de respuesta y la calidad del servicio, que ha rozado el 80 de ISN.

Este trabajo ha dado sus frutos, ya que el fuerte incremento de cartera registrado frente al año anterior, superior al 41,7% y el crecimiento de la facturación, de casi un 28% respecto a 2011, han permitido cerrar el ejercicio con beneficio, confirmando una tendencia iniciada en 2011, en el que la Línea de Negocio de Hogar de Línea Directa logró alcanzar el *break-even*.

En 2012 se han alcanzado los **230.000 clientes**, registrando un aumento neto de cartera superior al 41,7%.

Cartera de clientes de Hogar



“Queremos seguir aportando rentabilidad y diversificación al Grupo, consolidándonos como el motor de crecimiento de Línea Directa.”

PATRICIA AYUELA

DIRECTORA DE LA LÍNEA DE NEGOCIO DE HOGAR

Acceda al vídeo de la Directora de la Línea de Negocio de Hogar.



ASISTENCIA, la calidad en el servicio

Línea Directa Asistencia es la compañía de asistencia en viaje, servicios y peritaciones del Grupo Línea Directa. Creada en 2005, se ha consolidado como un referente en calidad, innovación, flexibilidad y tecnología, avalado por unos excelentes resultados financieros y por el Índice de Satisfacción Neto más alto del Grupo.



Durante 2012, gracias a su política de gestión de costes y a su apuesta por la eficiencia y la productividad, Línea Directa Asistencia ha vuelto a batir su récord de Beneficio Antes de Impuestos, alcanzando los 11,7 millones de euros, un 3,6% más que el año anterior. La facturación, por su parte, alcanzó los 62,5 millones de euros, lo que supone un retroceso del 2,2% respecto a 2011, causado fundamentalmente por la disminución de la siniestralidad en la actividad aseguradora y por el descenso en la frecuencia de circulación, dos indicadores que con-

dicionan la generación de ingresos en esta línea de negocio. Respecto a los índices de calidad, el ISN del proceso de Asistencia en Carretera se ha incrementado en 1,17 puntos respecto a 2011, alcanzando 84,12, la cifra más alta de todo el Grupo Línea Directa.

Durante el pasado ejercicio, Línea Directa Asistencia ha trabajado intensamente en la consolidación de una sólida relación con la red de colaboradores, que se ha visto reforzada con la automatización de procesos, que ya alcanza el 90% de los servicios. Además, ha abierto una nueva línea de negocio con los usuarios de tarjetas de Bankinter; con los que se inició un nuevo reto en la prestación de servicios con cobertura internacional. En 2012 también se ha consolidado el servicio de vehículo de sustitución a precios reducidos, que permite a los conductores disponer de un coche de alquiler en condiciones muy ventajosas, impulsando la diversificación tanto de su oferta como de sus inversiones.

BAI

(Beneficio Antes de Impuestos):

11,7 M€

Facturación:

62,5 M€

ISN: 84,12

“Línea Directa Asistencia continúa consolidándose como un referente de gestión y eficiencia, aumentando año tras año su beneficio y su contribución al Grupo.”

JULIO AGULLÓ

DIRECTOR DE LÍNEA DIRECTA
ASISTENCIA

Tres años consecutivos entre los mejores sitios para trabajar



Por tercer año consecutivo, Línea Directa Asistencia, ha sido reconocida por el Instituto *Great Place To Work* como una de las mejores empresas para trabajar en España en la categoría de 250 a 500 empleados. El informe, que analiza el clima laboral de las empresas, señala que el 77% de la plantilla de Línea Directa Asistencia está orgulloso de trabajar en la compañía y el 75% siente que contribuye activamente a construir un gran lugar para trabajar.

CAR, el valor de la excelencia

El taller de Línea Directa ha cerrado el año 2012 como el mejor de su historia, incrementando su beneficio y batiendo su récord de facturación.

→ La diversificación, la reducción de costes, la eficiencia medioambiental y la apuesta por la calidad, son algunos de los valores y principios del Centro Avanzado de Reparaciones (CAR), el taller de última generación del Grupo Línea Directa creado en 2007 con el objetivo de dar un servicio integral a sus clientes.

En 2012, CAR ha asistido a varios hitos. En atención a su apuesta por la excelencia en la gestión, a la confianza demostrada por sus clientes y a sus prácticas responsables en materia de gestión medioambiental, el pasado mes de agosto la Fundación Madrid por la Excelencia le otorgó el sello "Madrid Excelente".

En el plano financiero, el direccionamiento de vehículos desde el departamento de Gestión de Accidentes incrementó el volumen de reparaciones hasta alcanzar las 5.000 reparaciones totales en 2012, lo que ha provocado un incremento en la facturación del taller en un 10,21% respecto al año anterior; lográndose un nuevo récord de ingresos: 5,1 millones de euros. Además, CAR cerró el año con beneficio: 0,25



*Mucho más que un
centro de reparación*

millones de euros, una cifra considerable dado el descenso global de la frecuencia siniestral. Por su parte, el ISN del taller se incrementó en 4,9 puntos hasta alcanzar 82,58, un indicador que roza la excelencia.

Desde su creación, CAR constituye un instrumento de gran utilidad que aporta nuevos ángulos sobre la gestión de la red de proveedores, además de servir de banco de pruebas para los servicios *premium* de la compañía. Entre ellos destaca el servicio de "Línea y Vuelta", en el que el taller gestiona la recogida del vehículo asegurado y deja al cliente un coche de sustitución hasta el final de la reparación. Además, CAR dispone de un portal único de facturación telemática directa, que impulsa la productividad y el ahorro de costes.

Servicios garantizados

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

Reparaciones con calidad

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

Atención personalizada

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

Innovación tecnológica

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

Medioambiente

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

Áreas de Soporte

Perfil de la Compañía

Órganos de Gobierno

Líneas de Negocio

Áreas de Soporte

Crecimiento

Nuestros Compromisos

Reconocimientos

Resultados 2012

Acerca de esta Memoria



GESTIÓN DE ACCIDENTES: el cliente, lo primero

Línea Directa ha trabajado durante 2012 en mejorar la eficiencia de sus procesos, creando alternativas más flexibles para aumentar la agilidad de gestión.

→ Durante 2012, el Área de Gestión de Accidentes ha implementado un ambicioso programa para incrementar e impulsar la satisfacción de los clientes, brindando un servicio integral al asegurado. Para ello, se ha trabajado en mejorar las operativas de reparación del daño causado, ofreciendo un amplio abanico de posibilidades basadas en la flexibilidad y en la innovación que enriquecen las prestaciones de la compañía, acortan los tiempos medios de vida de los expedientes e impulsan los Índices de Satisfacción de todos los procesos del departamento.

→ Además, se ha potenciado y perfeccionado Hitos, un canal de comunicación que permite contactar directamente con el gestor para conocer el estado de tramitación del expediente, incluyendo procesos tan distintos como la valoración de daños, la reparación del vehículo o la reclamación al contrario. En esta misma línea, también se ha trabajado en ofrecer una relación más fluida con la red de proveedores, diversificando sus servicios y mejorando la fluidez del



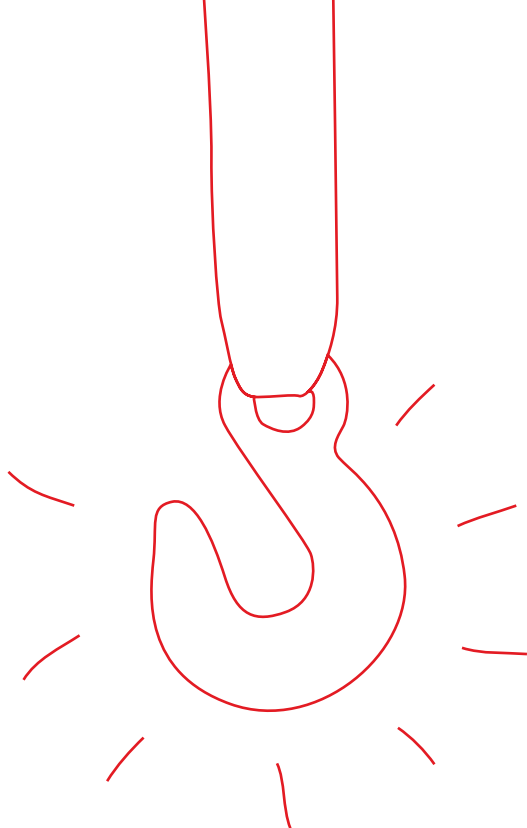
diálogo con ellos a través de la Web de colaboradores.

→ Índice de Satisfacción

Se ha observado una gran evolución en los Índices de Satisfacción Netos del Área en las encuestas de satisfacción, que a pesar de constituir un proceso profundamente crítico y complejo, han experimentado un notable crecimiento mejorando unos niveles ya de por sí cercanos a la excelencia. En este sentido, a nivel global, el ISN del departamento se ha incrementado en 1,08 puntos hasta alcanzar 81,07 puntos porcentuales, un indicador que ha sido aún más satisfactorio en la reparación de lunas, que llegó a

alcanzar un ISN de 89,96 durante el segundo trimestre del año.

→ En relación a las encuestas de Atención Telefónica, los resultados registrados en el área fueron también muy satisfactorios, situándose por encima de un 80 de ISN en todos los procesos de tramitación. Estos datos han sido posibles tras la puesta en marcha de una mejora generalizada de los procesos internos de gestión, que han posibilitado un servicio más eficaz, ágil y productivo. Para ello, se han mejorado notablemente los sistemas de análisis de información para proporcionar soluciones individualizadas y medidas de calidad basadas en



Se ha creado un equipo de trabajo formado íntegramente por teletrabajadores, un modo de trabajo que también ha incluido al Supervisor.

“En el Área de Gestión de Accidentes sólo tenemos un objetivo: la satisfacción de nuestros clientes. Para ello, trabajamos día a día para ofrecer procesos más flexibles basados en la innovación y en la versatilidad.”

JOSÉ ANTONIO EGIDO

DIRECTOR DEL ÁREA DE GESTIÓN DE ACCIDENTES.

la especialización y en el alineamiento con los objetivos de negocio. El nuevo sistema permite desglosar los diferentes bloques de tramitación, aportando datos muy valiosos en relación con el coste y las necesidades operativas del empleado e incluye una evaluación global del proceso y un plan específico de mejora.

El Área de Gestión de Accidentes ha tenido un peso decisivo en el descenso de la siniestralidad registrada durante el pasado ejercicio, aplicando medidas y programas de control del gasto que han logrado hacer descender el coste siniestral de forma muy significativa sin afectar a la satisfacción del cliente y a la calidad y alcance de las coberturas.

Pensando en las personas



El Departamento de Gestión de Accidentes de Línea Directa ha desarrollado una experiencia pionera en el sector: la creación de un módulo de tramitación acogido íntegramente al programa de teletrabajo que incluye al supervisor del grupo. Para ello, se ha creado un modelo específico de gestión de equipo que facilita la comunicación y el contacto a través de diversas herramientas, entre las que se encuentra la videoconferencia. Los resultados de esta prueba piloto arrojan datos inmejorables, con mejoras notables en la productividad y en la gestión y satisfacción del empleado.



Asimismo, se ha impulsado la depuración de los sistemas de enrutamiento y direccionamiento interno de los clientes, proporcionando un servicio personalizado y un desarrollo de plataformas más ágiles e intuitivas integradas en redes específicas. Por último, se ha trabajado en mejorar las herramientas de autoservicio del cliente, no sólo en la comunicación, sino también en la gestión posterior a la declaración del siniestro, lo que ha propiciado una relación más fluida y eficaz con el asegurado.



TECNOLOGÍA, un año de transformaciones

La superación de los desafíos y el cumplimiento de los presupuestos han sido parte de un intenso año para el Área de Tecnología.



→ El modelo de negocio de Línea Directa, sin redes de oficinas y sin intermediación en la distribución de productos, exige una firme apuesta por la innovación que garantice un diálogo flexible, eficiente e inmediato con todos los grupos de interés de la compañía. En este sentido, la tecnología constituye un valor inherente al grupo Línea Directa, que sirve de soporte a la eficiencia y a la operatividad de todos los procesos de negocio.

En 2012, el Área de Tecnología ha apostado por las sinergias y la optimización de costes, liderando el proyecto conjunto del grupo Bankinter denominado "Communycate" que, entre otras funcionalidades, permite compartir hardware, software y servicios con Bankinter consiguiendo ahorros cercanos al 20% en el coste total del proyecto. Además, con la nueva tecnología

"El cotizador para smartphones forma parte de nuestra firme apuesta por lograr procesos cada vez más dinámicos, más flexibles y más eficientes, algo esencial en un contexto tan complejo como el actual."

ANA SÁNCHEZ

DIRECTORA DE IT

que se va a implantar se consigue una mayor independencia de los operadores telefónicos. Siguiendo la misma filosofía, se ha apostado por incentivar los procesos comunes con otras empresas del grupo asegurador, como CAR y, muy especialmente, con Línea Directa Asistencia, con quien se ha implementado el proyecto Unión por el que se han integrado las dos Áreas de Tecnología en un único departamento y bajo una sola dirección. El programa, que se ha completado con gran rapidez, ha permitido mejorar los procesos comunes entre las dos plataformas

impulsando la coordinación y la homogeneización de las diferentes metodologías y herramientas. Todo ello ha reportado al Grupo un beneficio operativo considerable y un ahorro de costes, que en menos de un ejercicio, ha alcanzado unos 0,2 millones de euros.

Acceda al vídeo de la Directora de IT.



Línea Directa, la primera compañía de seguros en lanzar una web para teléfonos móviles.



Un acuerdo estratégico

En 2012, Línea Directa Aseguradora suscribió un acuerdo de gestión con Gneis Global Services, compañía especializada en la prestación de servicios de tecnología y procesos perteneciente al Grupo Bankinter. Mediante este acuerdo, Gneis gestiona la infraestructura de sistemas de la compañía, bajo la modalidad de *outsourcing*. Para conseguirlo, se ha llevado a cabo un complejo proyecto de migración de todos los sistemas centrales y distribuidos, consiguiendo cerrarlo en poco más de un año.

La colaboración entre ambas compañías ha aportado ventajas económicas muy significativas al conjunto del Grupo Bankinter, ya que las inversiones en tecnología se basarán en un esquema de precios flexibles basado en los consumos, facilitando así las sinergias y reforzando aspectos fundamentales como la escalabilidad, la seguridad y la disponibilidad de los sistemas tecnológicos.

El Cotizador Móvil: una apuesta de futuro



El pasado ejercicio, Línea Directa se convirtió en la primera compañía de seguros en lanzar una web para teléfonos móviles y sentar las bases para la distribución de sus productos a través de smartphones. La nueva web, que utiliza la tecnología xhtml, es compatible con los sistemas operativos iOS de iPhone, Android y Blackberry y es capaz de dar precio en poco más de 2 minutos y formulando menos de 10 preguntas al usuario. Además, a diferencia de otras webs que utilizan "máscaras" en su versión para móviles, el nuevo cotizador de Línea Directa está adaptado al 100% a la tecnología para smartphones.

En una primera fase, la web estará disponible para la cotización de seguros de coche y posteriormente, su operatividad se ampliará a los seguros de motos y al seguro de Hogar de la compañía. Además, la nueva página incluye información sobre los principales productos y servicios de Línea Directa y dispone de un click to call que permite enviar una solicitud de llamada a la compañía en caso de duda o consulta.

Con esta nueva herramienta, la aseguradora espera registrar más de 150.000 cotizaciones al año y seguir afianzando así su liderazgo en Internet y en las aplicaciones móviles, una apuesta que se enmarca dentro de la creciente importancia de este canal, ya que se calcula que, en 2015, más de la mitad de las búsquedas orgánicas en la red se harán a través de estos dispositivos.

El nuevo cotizador para móviles de Línea Directa viene a reforzar la firme apuesta de la compañía por la movilidad y las nuevas tecnologías, iniciada con la aplicación "En Ruta", que ofrece múltiples prestaciones a los conductores, como recibir asistencia en carretera sin hacer llamadas, hacer consultas sobre el estado de los partes, enviar imágenes y documentos o elegir el taller donde peritar y reparar el vehículo.

Crecimiento

Perfil de la Compañía

Órganos de Gobierno

Líneas de Negocio

Áreas de Soporte

Crecimiento

Nuestros Compromisos

Reconocimientos

Resultados 2012

Acerca de esta Memoria



NUEZ, una marca para clientes 2.0

Un concepto de negocio sin gastos de intermediación, sin redes de oficinas y sin costosas inversiones en publicidad, que ha revolucionado el mercado asegurador de nuestro país.



*Nuez financia e impulsa el desarrollo de casi
260 proyectos sociales de interés general que
han sido votados por más de
30.000 personas.*



Nuez es una idea 100% Bankinter, especializada en la venta de seguros de coche, motos, hogar y asistencia a través de Internet y las redes sociales. Con más de 500.000 cotizaciones registradas en 2012, es la mayor comunidad en redes sociales de todo el sector asegurador. Nuez se ha consolidado como una nueva forma de entender y construir el negocio, basado en un diálogo permanente e inmediato con los grupos de interés y en productos extraordinariamente competitivos, flexibles y dinámicos.

Nuez es una marca eficiente, comprometida, cercana, fácil y que fomenta la participación, cuya actividad

se apoya en tres esferas diferentes y complementarias: la patrimonial, la lúdica y la participativa.

En el ámbito de la esfera patrimonial, Nuez ofrece su póliza 3 en 1, un producto absolutamente innovador que reúne en un único seguro tres bienes asegurados: la casa, el coche y la moto, con múltiples ventajas, un único precio y un único vencimiento. Para ello, Nuez cuenta con un tarificador multiprecio, que ofrece el desglose de los 3 productos y una tarifa única que llega a ser hasta un 30% más barata que la media del mercado.

En el entorno lúdico, Nuez entretiene y mantiene cohesionadas sus

comunidades a través de su propia plataforma de juegos, desarrollando una sección específica en su web en la que ofrece 3 tipos de juegos a los usuarios: juegos de realidad aumentada, aplicaciones y juegos específicos para Facebook y juegos de descargas que persiguen aumentar la oferta de entretenimiento en la web.



ESFERA PARTICIPATIVA: LOS RETOS NUEZ

Dentro de la esfera participativa, Nuez pone a disposición de la sociedad 300.000 euros para el desarrollo de los retos, proyectos sociales que pueden ser propuestos y votados libremente por los internautas en la web de la compañía y en las redes sociales, sean clientes o no de la marca.

Estos proyectos sociales abarcan cualquier área de actividad, ya sea solidaria, cultural, patrimonial, medioambiental, deportiva, sanitaria o de empleo. En este sentido, por cada colaborador que consiga la propuesta, Nuez aporta hasta 6 euros a la bolsa del proyecto hasta alcanzar el total de la financiación requerida o hasta agotar la dotación total de los retos.



"Con más de 500.000 cotizaciones registradas en 2012, Nuez se ha convertido en una referencia en internet y redes sociales."

JOSÉ LUIS DÍAZ
DIRECTOR DE NUEZ

Nuestros Compromisos

Perfil de la Compañía

Órganos de Gobierno

Líneas de Negocio

Áreas de Soporte

Crecimiento

Nuestros Compromisos

Reconocimientos

Resultados 2012

Acerca de esta Memoria



Línea Directa, compromisos cumplidos

Durante 2012, Línea Directa ha continuado impulsando su Plan de Responsabilidad Corporativa, implementando diversas iniciativas que han contado con la participación, el apoyo y el compromiso de toda la organización.



El Plan Director de Responsabilidad Corporativa de Línea

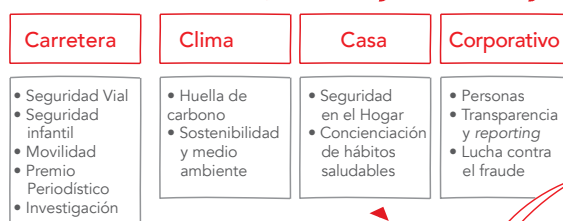
Aseguradora se asienta sobre cuatro ámbitos distintos de actuación, conocidos como las 4 "C": Casa, Carretera, Clima y Corporativo. Las líneas de actuación de Casa y Carretera giran en torno al concepto de seguridad, un valor propio a su actividad de negocio. La sostenibilidad y el respeto al medio ambiente protagonizan la línea de actuación de Clima, mientras que el Ámbito Corporativo integra valores e iniciativas fundamentadas en la persona, tales como la integración, la igualdad, la conciliación o la acción social.

El Plan de Responsabilidad Corporativa, con vigencia hasta el fin de 2013, es gestionado e impulsado por un Comité específico compuesto por la Alta Dirección que se reúne cuatro veces al año bajo la supervisión directa del Presidente. Para la elaboración de este plan, que abarca 3 años (2011-2013), se procedió a identificar los grupos de interés en un trabajo conjunto con Forética, entidad de referencia en materia de Responsabilidad Corporativa.

Carretera

Línea Directa Aseguradora fue la primera compañía de seguros en adherirse a la Carta Europea de la Seguridad Vial y desde sus inicios, ha venido realizando diversos estudios que analizan los riesgos de la conducción y las causas de la accidentalidad,

Plan de Responsabilidad Corporativa



promoviendo hábitos responsables al volante. Además, desde 2004, organiza el Premio Periodístico de Seguridad Vial, uno de los certámenes más prestigiosos del periodismo de nuestro país que premia los artículos, informaciones y reportajes que por su calidad y enfoque, constituyen una herramienta de gran importancia a la hora de concienciar a la sociedad de la necesidad de reducir el número de muertes en carretera.

Clima

Por su modelo de negocio, sin redes de oficinas, Línea Directa es una compañía eficiente medioambientalmente que promueve una gestión inteligente y sostenible de los recursos naturales. Para ello, promueve diversas iniciativas que van desde las campañas de reforestación, a la medición de la huella de carbono o la utilización de energías renovables. Además, exige contractualmente a todos sus proveedores y colaboradores el estricto cumplimiento de la legislación en materia medioambiental.

Casa

Dentro del concepto de seguridad, Línea Directa también desarrolla diversas iniciativas relativas a la reducción de la accidentalidad en los hogares españoles. Para ello, elabora informes y estudios que analizan la siniestralidad en este ámbito, llamando la atención sobre la frecuencia, la tipología y la distribución geográfica de los accidentes.

Corporativo

La línea de actuación corporativa tiene como eje fundamental de actuación a las personas y promueve y desarrolla valores como la igualdad, la integración, la conciliación o la acción social a través de programas específicos, como Sin Límites, el Plan de Voluntariado Corporativo o el programa de teletrabajo.



Diálogo con los empleados, fomentando el talento

Las personas que forman Línea Directa constituyen su gran ventaja competitiva y son el mejor activo para hacer frente a los retos del mercado.

Línea Directa fomenta un diálogo integral con sus empleados, impulsando una relación fluida y dinámica basada en la confianza, la sensibilidad y la cercanía con las personas.

En este sentido, la compañía considera el talento, la capacidad de innovación y el desarrollo de sus empleados como un factor estratégico clave en la organización que permite afrontar los retos del mercado con una gran ventaja competitiva: contar con un equipo entusiasta y comprometido con la organización.

El diálogo de Línea Directa con sus empleados se lleva a cabo desde el Departamento de Personas y Comunicación Interna, que organiza su gestión en torno a cuatro ejes estratégicos: la alineación con los objetivos de negocio, el desarrollo del talento, generar el compromiso de las personas con la organización y dejar huella en la sociedad, materializando el compromiso social de Línea Directa. Esta visión se ha traducido en la creación de cuatro grandes áreas de trabajo: Gestión del Talento, Gestión de las Personas, Planificación y Comunicación Interna; una visión organizativa que ha permitido impulsar la eficiencia, la productividad y el desarrollo profesional de todos los que forman parte de la compañía.

“Línea Directa impulsa su crecimiento gracias al talento, la capacidad de innovación y el desarrollo de las personas.”

MAR GARRE

DIRECTORA DE PERSONAS Y COMUNICACIÓN INTERNA

Fruto de todo ello, en 2012, Línea Directa ha sido considerada por MERCO Personas como una de las mejores compañías para trabajar en España, destacando su compromiso con las personas y la calidad de sus prácticas en ámbitos tan importantes como la formación, el desarrollo, la conciliación, la innovación, la diversidad o la integración de la discapacidad, un campo en el que, en los últimos años, ha recibido reconocimientos tan prestigiosos como el Premio Ability Awards, el Premio a la Acción Social de la Fundación Randstad o un accésit de la Fundación Alares.

Gestión del talento

El pasado año Línea Directa lanzó el Canal de Empleo, un espacio virtual creado en 2012 que está alojado en la Web Corporativa, impulsando su cercanía y accesibilidad frente a la sociedad. El canal estructura su contenido en torno a cuatro grandes apartados: información corporativa, información sobre la plantilla, ofertas vigentes de empleo y consejos prácticos para trabajar en el grupo.

Asimismo, Línea Directa considera la formación de sus empleados como un proceso crítico de enorme trascendencia. Por eso, la compañía



Área de Personas y Comunicación Interna:

• Gestión del Talento	⇒ Selección, Formación, Desarrollo y Compensación.
• Gestión de las Personas	⇒ Atención al Empleado, Laboral, Conciliación, Integración de la discapacidad y Acción Social.
• Planificación	⇒ Procesos y Soporte.
• Comunicación Interna	⇒ Alineamiento estratégico, transparencia y cultura corporativa.

cuenta con un Plan de Itinerarios Formativos que, más allá de los procesos específicos de cada área, trata de aportar a los empleados una visión integral del Grupo. En este sentido, además de la capacitación para el puesto de trabajo, el objetivo del Plan es desarrollar profesionales polivalentes preparados para abordar nuevos retos, funciones y proyectos.

En el ámbito del desarrollo, en 2012 se ha continuado apostando por los programas de Talento y Calidad Directiva de la compañía: Darwin, Crece y Smile. Desde su creación en 2011, más de 200 personas han participado en ellos para potenciar sus competencias y habilidades en ámbitos tan importantes como la visión estratégica, el liderazgo y la gestión de equipos. Además, durante el pasado año, se han lanzado las Escuelas Técnicas, foros dirigidos a empleados especialistas en Ciencias Actariales, Marketing, Auditoría Interna o Análisis Financiero.

Línea Directa dispone de una herramienta esencial para gestionar el talento: el Sistema de Gestión del Desempeño; una plataforma que valora y sistematiza los resultados, el compromiso y el potencial de las personas, fijando objetivos y midiendo periódicamente su grado de consecución. Posteriormente, el sistema de promoción interna de la compañía tiene en cuenta los resultados de estas valoraciones a la hora de ofrecer nuevas oportunidades de crecimiento profesional a los empleados, primando el talento interno sobre el externo. Por último, la política de Compen-

sación de la compañía cuenta con un sistema de retribución variable para toda la plantilla sujeto a la consecución de objetivos personales, departamentales o corporativos y que completa con otras iniciativas y beneficios tales como la retribución flexible, que conlleva un programa de importantes ventajas de empleado, con descuentos en numerosos productos y servicios.

Conciliación y diversidad

Otro de los objetivos estratégicos en materia de Gestión de Personas de Línea Directa es lograr el compromiso y el alineamiento estratégico de todos los empleados de la compañía, impulsando su cultura y sus valores. Para ello, en 2012 se ha continuado desarrollando el concepto de conciliación eficiente,

que busca conjugar las necesidades personales de los empleados con las del negocio a través de iniciativas tan ambiciosas como el teletrabajo, al que está acogido casi el 10% de la plantilla, los nuevos horarios flexibles, la eliminación de algunos turnos y las vacaciones flexibles. Actualmente, Línea Directa pone a disposición de sus empleados un paquete de más de cincuenta medidas de conciliación.

Además, gracias a programas específicos como "Sin Límites", en el cual aquellos empleados con capacidades diferentes cuentan con un entorno de trabajo seguro y adaptado a sus circunstancias, Línea Directa facilita la integración de personas con discapacidad y riesgo de exclusión social. Las personas que se acogen

Gestión de la creatividad 2.0



Línea Directa establece un diálogo continuo con sus empleados en materia de innovación, con el objetivo de aprovechar el talento y el conocimiento del negocio del que disponen sus profesionales. Para ello, cuenta con un Comité específico de Innovación, cuya misión es impulsar y coordinar la elaboración de nuevos proyectos en ámbitos tan distintos como la movilidad, los canales de distribución o el lanzamiento de nuevos productos y servicios.

Este diálogo se canaliza a través de la plataforma Innova 2.0, a través de la que se lanza un reto de negocio a toda la plantilla, con el objetivo de que los empleados propongan su propia solución, argumentándola y definiendo su alcance, fases y costes. El pasado año se recibieron a través de este canal un total de 474 ideas y casi 12.000 visitas a la plataforma.

Además, durante el pasado ejercicio, se ha puesto en funcionamiento Innosfera, una red específica de innovación para el Área de Gestión de Accidentes que trata de promover la cultura creativa en este departamento.

a este programa reciben ayudas económicas por valor de 300 euros, y también cuentan con un guía especializado, un asesor facultativo para orientar en los trámites de la obtención del certificado de discapacidad y diferentes programas de desarrollo. Línea Directa también apuesta por la diversidad y la igualdad, lo que ha permitido construir una compañía abierta y diversa con más de 20 nacionalidades y casi un 60% de mujeres en plantilla gracias a su Programa específico de Igualdad.

Principales Cifras

Empleados: **1.951**

Porcentaje de mujeres: **58%**

Edad media: **37 años**

Personas en teletrabajo: **200**

Maternidades: **69**

Paternidades: **47**

Horas de formación/ empleado: **30**



El valor del diálogo emocional

En 2012 se ha continuado promoviendo la difusión y promoción de los Valores Corporativos con el premio "Personas que dejan Huella", en el que los propios empleados votan a los compañeros que más identi-

can con los valores de la compañía: Respeto a las personas, espíritu de superación, orientación a resultados, entusiasmo y claridad. Por último, en 2012 también se han impulsado diversas acciones que buscan potenciar una vinculación emocional del empleado con la compañía a través del deporte, del ocio o de la familia.

Canales de diálogo con los empleados

Comunidades virtuales
Intranet
Revista Gente en Línea
Anuario
Desayunos y Reuniones trimestrales con el Director General
Convención Anual
Encuestas y Focus Group
Canal de Atención al empleado
Herramientas multimedia y comunicados



PREVENCIÓN DE RIESGOS **LABORALES**

Línea Directa cuenta con un Servicio de Prevención de Riesgos Laborales propio que garantiza la seguridad y la salud de todos sus empleados. En este sentido, las actividades preventivas en Línea Directa tratan de fomentar e involucrar a toda la organización en la creación de una cultura preventiva que incluya e impulse la formación, la elaboración y la implantación de procedimientos seguros en todas las áreas y centros de trabajo.

Durante el año 2012 se han desarrollado distintas acciones, entre las que destacan varias campañas formati-

vas sobre higiene postural y sobre prevención de dolencias por puesto, incluyendo la foniatría. Además, se han adquirido desfibriladores y se ha dado formación sobre su uso, convirtiendo a los centros de trabajo en cardioprotégidos.

Por último, con el objetivo de diseñar acciones que mejoren la movilidad de los empleados, se ha realizado una encuesta de hábitos de desplazamiento que, en el futuro, permitirá seguir luchando contra la siniestralidad y las emisiones contaminantes al medio ambiente.

Diálogo con los clientes, hacia la calidad total

Para Línea Directa, la calidad es el mayor activo estratégico de la compañía, conformando un valor inherente a todos sus productos y servicios siempre con un único objetivo: lograr la plena satisfacción de todos sus clientes. Por eso, Línea Directa mide periódicamente la percepción que sus principales grupos de interés tienen sobre la compañía, lo que le permite definir nuevos ámbitos de mejora.



→ Línea Directa estructura la gestión de la excelencia en torno a cuatro áreas fundamentales: la calidad percibida, la calidad evolutiva, la calidad interna y la calidad objetiva.

En el ámbito de la calidad percibida, durante 2012 Línea Directa ha trabajado intensamente en la revisión del diseño de todos los procesos que inciden directamente en la satisfacción de los clientes, proponiendo recomendaciones y mejoras a las

áreas y logrando, según las encuestas, una mejora en la valoración de la efectividad de dos puntos. Además, se ha realizado un *benchmarking* sectorial con la colaboración de ICEA (Investigación Cooperativa entre Entidades Aseguradoras), una comparativa contextual de una gran importancia estratégica que ayuda a impulsar la competitividad y a detectar las principales áreas de mejora de la compañía. En este sentido, este año se han analizado los principales procesos de forma comparativa con

unos resultados muy satisfactorios. Además, se ha continuado impulsando el proyecto Gen Zero, el sistema integral de evaluación de la calidad de atención telefónica ofrecida por Línea Directa, a través del que se ha tratado de implicar activamente a los *call centre* y a los servicios de *outsourcing* en la cultura de la calidad de Línea Directa, logrando unos resultados extraordinarios, ya que el ISN de atención telefónica se ha incrementado en 3 puntos porcentuales respecto al año anterior.

“La clave de la competitividad de Línea Directa reside en su capacidad para seleccionar correctamente los riesgos, impulsando una relación con el cliente basada en la flexibilidad y la confianza mutua.”

JOSÉ MARÍA MATÉ

DIRECTOR DEL ÁREA TÉCNICA.

→ **Calidad Evolutiva**

En 2012 se ha puesto en marcha el proyecto CAPTUR@, que tiene como objetivo optimizar la calidad de los datos de la cartera de clientes con el fin de agilizar y mejorar el flujo de comunicación entre la compañía y el cliente y unificar los criterios de captación y verificación de la información. El resultado del programa ha sido un gran éxito, ya que se ha logrado incrementar las direcciones de correo electrónico en más de 8 puntos porcentuales y los móviles en más de 1,6.

Además, se han realizado varios *focus group* con asegurados para pulsar el tono y el registro de la comunicación escrita, aprobándose varios modelos de carta que responden directamente a las demandas y a las opiniones de los clientes.

→ **Calidad interna**

Como primer paso para impulsar la reputación de la marca, Línea Directa mide la percepción que tienen las diferentes áreas entre sí, para que, desde una dinámica constructiva, sistemática e integrada, se puedan implementar nuevas medidas y mejoras. Gracias a este proceso, se ha logrado incrementar la satisfacción de las áreas en 3,82 puntos porcentuales respecto al año anterior.

→ **Calidad objetiva**

Durante este ejercicio se han implementado distintas acciones orientadas hacia la calidad total y a la satisfacción de los asegurados. Con este objetivo, se ha puesto en marcha el proyecto McLaren que trata de mejorar la rapidez en la recepción de documentos, consiguiendo mejorar notablemente el ISN en

este proceso, que se ha incrementado en 5,51 puntos porcentuales respecto a 2011.

Además, se ha puesto en marcha el programa SATISFACTION para incrementar la satisfacción de los clientes que presentan quejas o reclamaciones, un indicador en tanto que el ISN como la efectividad han aumentado 10 puntos con respecto al año anterior. Asimismo, con el proyecto OptimO se ha logrado controlar el coste presupuestario del departamento, logrando una contención del gasto de un 14%, en línea con valores inherentes a la marca, tales como la eficiencia y la rentabilidad. Por último, se ha creado un nuevo equipo de trabajo denominado Grupo Mixto, encargado de gestionar las pólizas con doble aseguramiento en FIVA y de realizar las gestiones de contratación y retención cuando las diferentes marcas del Grupo comparten cliente.

→ **ÍNDICE DE SATISFACCIÓN NETO 2012 VS 2011**

	Proceso	2011	2012	Diferencia
Ventas y Retención	Ventas motor	82,25	83,62	1,36
	Retención Coche	71,76	78,15	6,39
	Retención Motos	73,97	78,10	4,13
Prestación de Servicio Interno	GDA motor	79,98	81,07	1,08
	Asistencia en viaje	82,95	84,12	1,17
	CAR	77,69	82,58	4,90
	GDA hogar	71,88	76,59	4,70
Prestación de servicio de Proveedores	Multas	75,97	76,03	0,06
	SAJ - Atención Jurídica	79,41	79,46	0,05



El Índice de Satisfacción Neto (ISN) es el indicador por el cual se puede cuantificar la relación con los clientes. Una herramienta fundamental para mejorar, aún más, el servicio de Línea Directa.

COMUNICACIÓN CON LOS CLIENTES

Canal de escucha	Canal de diálogo
Encuestas de satisfacción	Marketing directo
Focus Group	Newsletters
Quejas y Reclamaciones	Web Corporativa
Web Corporativa	Memoria Corporativa
E-mail	Estudios de Seguridad Vial
Teléfono	Redes Sociales
Atención al Cliente	Teléfono
Redes sociales	E-mail

Gestión de quejas: cada reclamación es una oportunidad



En Línea Directa, una queja de un cliente es una oportunidad de mejora, ya que ayuda a detectar anomalías y a mejorar la calidad de los procesos, los productos y los servicios de la compañía. Con esta filosofía, el Servicio de Atención al Cliente de Línea Directa trata de dar respuesta a todas las quejas y a las reclamaciones recibidas por todas las Áreas, analizando la información obtenida para identificar errores, acotar los principales irritadores de cartera y proponer mejoras, siempre con la finalidad de aumentar los índices de ISN en todos los procesos.

Este año, se han recibido un total de 1.312 incidencias, de los cuales el 79,04% son reclamaciones y el 20,96%, quejas. En cuanto a su resolución, en el 41,54% de los casos fue a favor del cliente. Por área de distribución, Gestión de Accidentes

supone el 64,86% del total, seguido por Gestión de Póliza, con un 24,47%. A más distancia se encuentran el Servicio de Asistencia en Viaje (4,88%), Cotización y Cierre (4,27%) y Servicios Adicionales (1,52%).

En 2012, BPM se ha consolidado como el nuevo sistema de gestión en el Área, cuya primera fase se inició en 2012. Este año se ha trabajado en la implementación de mejoras adaptativas orientadas a optimizar la eficiencia del equipo y a la creación de estadísticas y cuadros de mando que aporten nuevos ángulos a la gestión de la excelencia. Este sistema, que incluye información *on-line* del desempeño de cada gestor y la aplicación de nuevas operativas de trabajo, ha contribuido a lograr un incremento medio de productividad de un 32% por empleado.

Diálogo con proveedores, un activo estratégico

El modelo de distribución de Línea Directa, sin agentes ni intermediarios, precisa de una vinculación muy estrecha con sus proveedores, ya que ellos son la imagen más inmediata de la compañía ante los clientes.

➡ Línea Directa impulsa y promueve una relación fluida con sus colaboradores basada en el diálogo y en la confianza mutua. Para ello, cuenta con varios canales de gestión operativa que permiten una comunicación inmediata, personalizada y transparente.

Entre estos canales destaca la Web de Colaboradores, una plataforma en la que se sistematizan los procesos productivos relacionados con reclamaciones, reparaciones, gestiones administrativas y valoraciones de daños corporales. Además, la compañía también dispone de un Portal de Compras propio, en el que se establecen las condiciones generales de los concursos y se promueven prácticas de compras responsables basadas en los principios de concurrencia, igualdad de oportunidades y competencia.

En 2012, Línea Directa ha definido su relación con los proveedores mediante la aprobación del nuevo Código de Conducta del Grupo, que completa el Código Ético para empleados aprobado en 2011. El nuevo código, que fue aprobado por el Consejo de Administración, exige a los proveedores del Grupo el cumplimiento de la legislación fiscal, laboral y medioambiental como un requisito esencial para poder prestar servicios a cualquiera de las compañías del Grupo. Este nuevo Código está disponible en la Web Corporativa, en las condiciones Generales de Contratación y en todos los contratos mercantiles.

82 Número total de Concursos 2012.

53M€ Volumen Negociado.

COMUNICACIÓN CON PROVEEDORES

Canal de escucha	Canal de comunicación
Encuestas	Web Colaboradores
Web Colaboradores	Web Corporativa
Premio Proveedores	Premio Proveedores
Reuniones con talleres	Memoria Corporativa
Reuniones con abogados	
Reuniones con centros médicos	

Proveedores Españoles
99%

Ahorro para la Compañía.
18,99%

III PREMIO PROVEEDORES LÍNEA DIRECTA

Durante este ejercicio también se ha celebrado la tercera edición del Premio Proveedores Línea Directa, por el que la compañía reconoce a todos aquellos profesionales y colaboradores que han destacado por su calidad en el servicio, por su implicación en la mejora de los procesos y por sus prácticas de Responsabilidad Social.

➡ *Ganadores:*

Categoría
Excelencia en el Servicio:
DELOITTE

Categoría Innovación e
Implicación en los Procesos:
THE BOOM IDEAS COMPANY

Categoría Responsabilidad
Social Corporativa:
FUNDACIÓN INTEGRA

Un compromiso con la sociedad

Línea Directa mantiene un diálogo permanente con la sociedad impulsando valores como la responsabilidad, el compromiso o la participación.

“En 2012 hemos continuado impulsando nuestro compromiso con las personas, la sostenibilidad y la seguridad. Todo ello nos ha permitido ser considerados por MERCOR como una de las 100 compañías españolas con mejor reputación, la 5ª entre las aseguradoras.”



Durante 2012, Línea Directa ha continuado impulsando

su compromiso con la investigación sobre seguridad en carretera y con la difusión y promoción de los hábitos responsables en la conducción. Para ello, lanzó dos estudios de especial interés durante el año pasado: “La Toma de Decisiones en la Conducción”, que analiza el proceso de reacción de los conductores desde que detectan un peligro hasta que realizan una maniobra evasiva y el informe Puntos Rojos: “La siniestralidad en las capitales españolas”, que determina qué lugares son los más peligrosos para la conducción en las capitales de nuestro país.

El primero de los estudios, realizado en colaboración con el Instituto de Tráfico y Seguridad Vial de la Universidad de Valencia (INTRAS) arroja unas conclusiones sorprendentes: en el 73% de los accidentes con víctimas, el conductor no supo reaccionar y fue incapaz de valorar correctamente la situación de peligro. El informe, que obtuvo una gran repercusión en los medios de comunicación, también identificó los errores más comunes al

volante: distraerse, adelantar incorrectamente, no mantener la distancia de seguridad, incorporarse mal al tráfico y hacer giros incorrectos.

Por su parte, el informe Puntos Rojos: “La accidentalidad en las capitales españolas”, concluyó que 1 de cada 5 conductores que circula por ciudad tiene un accidente a lo largo del año. Según el estudio, la M-40 de Madrid, la Avenida Diagonal de Barcelona y la M-30, también de Madrid, son las 3 zonas urbanas que más accidentes de tráfico concentran en España. Por tipo de vía, los cruces son los tramos más conflictivos y las colisiones laterales, los siniestros más comunes.

Acción social

Línea Directa canaliza las inquietudes solidarias existentes en la organización actuando como un puente entre la sociedad y los empleados. Para ello, ha creado la Plataforma del Voluntariado, una red fija de colaboradores

FRANCISCO VALENCIA

DIRECTOR DE GOBIERNO CORPORATIVO

compuesta por más de 20 personas que impulsa, coordina y desarrolla las diversas iniciativas existentes en esta materia. El Plan cuenta con el apoyo de diversos soportes de comunicación, entre los que destaca El Rincón Solidario, un espacio que sirve de reclamo, de lugar de almacenamiento y de punto de información sobre cómo colaborar con las iniciativas en curso. Los puntos han dado un resultado extraordinario en las últimas campañas realizadas, entre las que destacan la recogida de alimentos para la Asociación Banco Solidario o el reciclaje de consolas usadas para niños enfermos de cáncer, realizado a favor de la asociación Juegoterapia. También se ha colaborado con la asociación Entreculturas, que promueve la educación y el desarrollo en sociedades desfavorecidas de América Latina, Asia y África.

Por último, se han ampliado e impulsado varias vías de comunicación y colaboración con organizaciones como

Cruz Roja Española, Ángeles Urbanos o el Hogar El Olivo y se ha celebrado un Mercadillo Solidario por Camboya, cuyos beneficios se han destinado al apoyo de la Casa Don Bosco, de la Fundación Sauce.

Con los emprendedores

Línea Directa quiere promover el espíritu emprendedor como medio más efectivo para la salida de la crisis, generando nuevos empleos y potenciando la innovación como fuente de competitividad. Por eso, en 2012 ha tomado un papel activo en el desarrollo y financiación de nuevas ideas, integrando esta línea de actuación en el marco general de su política de Responsabilidad Corporativa y adhiriéndose al Foro de Emprendedores, en colaboración con Bankinter, el Instituto de Empresa y Accenture.

Calendario Solidario por la Seguridad Vial



En 2012 Línea Directa ha elaborado un Calendario Solidario por la Seguridad Vial a favor de AESLEME que ha contado con la participación desinteresada de lesionados en accidente de tráfico y de diversas personalidades, entre las que se encuentran nombres tan destacados como Olga Viza, Marta Robles, Juan Ramón Lucas, Iván Sánchez, Anabel Alonso o Nico Abad, entre otros.

El calendario se ha distribuido gratuitamente en Universidades de Valencia, Barcelona y Madrid, donde se han celebrado varias charlas y ponencias sobre la seguridad vial. El calendario contiene diversos consejos que tratan de concienciar sobre los principales valores de la seguridad en carretera, como la utilización del casco, la relación entre alcohol y accidentalidad o la necesidad de apagar el teléfono móvil mientras se conduce.

PREMIO PERIODÍSTICO DE SEGURIDAD VIAL LÍNEA DIRECTA



En la imagen, de izquierda a derecha, sentados: Juan Ramón Lucas (periodista), Miguel Ángel Merino (Director General de Línea Directa Aseguradora), María Seguí (Directora General de Tráfico), Mar Cogollos (Directora de AESLEME). De pie, de izquierda a derecha: Fernando Herrán (periodista), Maurizio Carlotti (Vicepresidente del Grupo Antena 3), Flavia Rodríguez Ponga (Directora General de Seguros y Fondos de Pensiones), Pedro Guerrero (Presidente de Bankinter), Francisco Valencia (Director de Gobierno Corporativo de Línea Directa Aseguradora) y Bieito Rubido (Director de ABC).

Uno de los hitos fundamentales del año pasado fue la celebración de la IX edición del Premio Periodístico de Seguridad Vial Línea Directa, que, una vez más, ha batido todos los récords de participación con 821 trabajos recibidos, un 20% más que en la edición de 2011. El Jurado, compuesto por diversas personalidades, estuvo presidido por María Seguí, y el acto de entrega por la Vicepresidenta del Gobierno, Soraya Sáenz de Santamaría.

Acceda al vídeo de la declaración del Director de Gobierno Corporativo



Reduciendo el impacto en el medioambiente

Línea Directa mantiene su responsabilidad con el medioambiente y entiende su actividad como una oportunidad de creación de valor para la sociedad.

➔ Línea Directa, por ser un modelo directo y sin intermediarios, produce un impacto menor en su medioambiente. Su ejercicio de responsabilidad no es por ello menor, sino que se adhiere al impulso internacional de Naciones Unidas, plasmado en el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, y profundiza en la medición y gestión de indicadores medioambientales y de eficiencia.

➔ Desde sus comienzos, Línea Directa ha mostrado un compromiso firme por la reducción de los impactos de su actividad sobre el medio ambiente, enfocando sus esfuerzos principalmente en la reducción de los consumos de agua, energía y papel así como en el reciclaje de productos. Conscientes del problema global del cambio climático ha impulsado el ámbito de respeto al medioambiente en su Plan de Responsabilidad Corporativa durante 2012. Un gran hito en su gestión medioam-

biental durante 2012 ha sido la medición de su emisión de gases de efecto invernadero, con el fin de ofrecer soluciones que mitiguen o neutralicen el impacto de su actividad. Esta medición le permite gestionar su huella ecológica, con valores de eficiencia y sostenibilidad.

➔ La medición se ha realizado con estimaciones objetivas, inspiradas en el protocolo de medición GHG Protocol, en el que se atiende a emisiones directas, indirectas e inducidas. Durante 2012, se ha complementado una primera fase de identificación de indicadores relevantes, provisión de una metodología sólida de obtención de datos dentro de la aseguradora, con el compromiso de ampliar a 2013 la medición de la huella de carbono en Línea Directa Asistencia y CAR.

➔ Con el Informe de la Huella de Carbono, Línea Directa Aseguradora pretende establecer un plan de

gestión responsable de sus emisiones, presentando un firme proyecto de reducción y compensación, que tienda a neutralizar su impacto así como avanzar en novedades significativas, como modelo referente en el sector asegurador, desplegando su capacidad de innovación y excelencia.

En 2012, Línea Directa se unió a la campaña "La Hora del Planeta", como muestra de su preocupación por los efectos que el cambio climático está teniendo de forma global.

➔ Además, organizó dos Jornadas de Reforestación, de la mano de la Fundación Reforesta. Los empleados de Línea Directa, a través del voluntariado corporativo, disfrutaron de un día de sensibilización y concienciación en familia, en el que se plantaron un total de 360 árboles, encinas y alcornoques. Se estima que estos árboles en su estado adulto compensarán un total de 1.235 toneladas de CO₂ al año.

➔ Consumo indirecto de energía

Consumo indirecto de energía (GJ)	54.789,16										
Consumo eléctrico (GJ)	18.040,50	Carbón	Gas Natural	Derivados del Petróleo	Petróleo	Biomasa	Solar	Eólica	Geotérmica	Hidroeléctrica	Nuclear
Desglose por fuentes.		23.379,90	831,39	4.918,52	0,00	416,77	0,00	342,98	0,00	2.746,26	22.153,33

Fuente: Energy Balanced Sheet GRI

Otras medidas de eficiencia

A lo largo del año, se ha profundizado en la reducción del consumo energético, completando la instalación de iluminación con tecnología led en sus edificios, impulsando la unificación de edificios, y manteniendo su atención a la climatización, a los pulsadores y sensores de movimiento en los aparcamientos, al apagado de equipos a las 00:00 horas y al uso de energía solar para calentar el agua corriente.

Estas medidas han favorecido un descenso considerable en la evolución del consumo de energía respecto al 2011. En dicho año se produjo un consumo total de 5.884,3 MWh, mientras que en 2012 se han consumido 5.011,2 MWh, lo que supone un ahorro de

752,8 MWh.

En cuanto al consumo de papel y el reciclaje, se ha trabajado en una línea continua de eficiencia y mejora. Se ha implementado un proceso que sustituye los envíos a clientes en papel por envíos digitales, lo que ha permitido reducir la producción material de dichas comunicaciones.

Además, el papel utilizado por Línea Directa proviene de bosques sostenibles FCS, y está libre de cloro. Por último, destacar la preocupación de la compañía por la gestión de residuos, con especial atención al reciclaje de papel, ya que, en 2012, se han reciclado 1785 kg de papel, evitando la emisión de 1,67t de CO₂.

Se ha profundizado en la reducción del consumo energético, con la iluminación con tecnología led.



Emisiones CO₂ Directas (Tn) 2012

Por consumo de Gas / Gasoil*	364,7
Emisiones/empleado	0,22

*Consumo directo de energía: 5.529 GJ (Gas natural: 3.888 GJ, Gasoil Tipo A: 1.641 GJ)

Fuentes factores de emisión Informe de Inventarios GEI 1990-2008 y Plan de Energías Renovables en España 2005-2010.

Emisiones CO₂ Indirectas (Tn)

Por consumo de electricidad	1.237
Emisiones/empleado	0,77

Fuente factor de emisión Observatorio WWF España

Emisiones CO₂ Inducidas (Tn)

Desplazamiento in itinere	2.166
Agua	12,6
Papel	58,5
Total:	2.237
Emisiones/empleado	1,39

Fuente de factores de emisión Agencia Europea de Medio Ambiente (EEA) 2012, reciclapapel.org. (Las emisiones debidas al consumo de agua incluyen la distribución y la depuración de las mismas para el suministro municipal).

Otras emisiones

Contaminante	Grupos Electrógenos	Calefacción		Total (g)
	(g)	(g)	(g)	
SOx (b)	2.6775,00	-	-	2.6775,00
NOx (a)	1.415.250,00	0,00	378.733,43	1.793.983,43
COVNM (a)	267.750,00	0,00	18.936,67	286.686,67
CO (a)	612.000,00	0,00	49.235,35	661.235,34
CH₄ (a)	-	0,00	5.302,27	5.302,27
N₂O (a)	-	0,00	9.089,60	9.089,60

(a) Fuentes: Guía CORINEAIR 2007 y 2009, y Guía Técnica para la Medición, Estimación y Cálculo de las Emisiones al aire del Gobierno Vasco. (b) Estimado a partir del contenido en azufre del combustible utilizado.

Movilidad Sostenible

Línea Directa ha comenzado el estudio de la forma de desplazamiento de ida y vuelta de los empleados, para poder ofrecer medidas que, además de permitir estudiar acciones en el ámbito de la seguridad vial laboral, con el foco puesto en los accidentes de tráfico in itinere y en misión, reduzcan el impacto medioambiental que sus empleados generan al acudir a los centros de actividad. Conocer los hábitos de desplazamiento, permitirá ser más eficaces en el impulso de medidas como el estímulo del *carpooling*. Para realizar el estudio se lanzó durante 2012 una encuesta a todos los empleados. La participación fue del 49%, lo que permitió obtener una muestra significativa de sus hábitos de transporte.

Reconocimientos

En 2012, el Grupo Línea Directa ha recibido importantes reconocimientos por sus prácticas de Responsabilidad Corporativa y su compromiso con valores como la conciliación, la integración o la igualdad de oportunidades.

➔ Ability Awards

En una ceremonia presidida por S.M. la Reina Doña Sofía, Línea Directa fue reconocida como Mejor Gran Empresa Privada en los Premios Ability Awards. El jurado destacó las políticas de integración, diversidad e igualdad de oportunidades de la compañía, valorando especialmente el programa "Sin Límites", que brinda una atención personalizada a los empleados con capacidades diferentes y cuenta con presupuesto y un equipo de gestión propios.

➔ Great Place To Work

Por tercer año consecutivo, Línea Directa Asistencia ha sido reconocida como uno de los mejores lugares para trabajar por el Instituto Great Places To Work.

➔ Merco Empresas

Línea Directa entra, por primera vez en su historia, en el ranking MERCO Empresas, uno de los monitores reputacionales de referencia en el ámbito empresarial, consolidándose como una de las 100 compañías con mejor imagen corporativa, la 3ª entre las aseguradoras.

➔ Merco Personas

Línea Directa también es designada por MERCO Personas como una de las mejores empresas para trabajar

en España, ocupando el puesto 41 del ranking general, el 5º entre las compañías de seguros.

➔ Certificado EFR

El Grupo Línea Directa Aseguradora ha renovado en 2012 el certificado EFR, concedido por la Fundación Másfamilia, que reconoce así la calidad de su oferta de empleo, sus planes de desarrollo profesional y sus medidas de conciliación.

➔ Accésit Premios Nacionales de la Fundación Alares

En los VI Premios Nacionales Alares 2012, Línea Directa recibió un accésit en la categoría de Grandes Empresas por sus programas de conciliación, integración y RSC, con mención especial a iniciativas como el programa de teletrabajo o "Sin Límites".

➔ Mención Honorífica de la revista Capital Humano

Cada año, la revista Capital Humano reconoce las mejores prácticas en materia de gestión de personas en las empresas españolas, incluyendo la comunicación interna, la formación y el desarrollo. En esta edición, los programas formativos de Línea Directa han recibido una Mención Honorífica por su calidad, su flexibilidad y su carácter innovador.

➔ Sello "Madrid Excelente"

Nuevamente Línea Directa ha renovado el sello "Madrid Excelente" que concede la Fundación Madrid por la Excelencia basándose en la calidad de gestión, la innovación y las prácticas en materia de Responsabilidad Corporativa.



Miguel Ángel Merino, Director General de Línea Directa (fila posterior; primero por la derecha) en el acto de entrega de los Ability Awards, ceremonia presidida por S.M. la Reina Doña Sofía.

Resultados del ejercicio 2012

RESULTADOS	2012	2011*	2010
1. Cuenta de resultados del Grupo			
Primas devengadas (€)	650.584.510	676.896.346	685.175.553
Beneficio antes de impuestos	121.497.350	107.176.725	94.352.069
Beneficio después de impuestos	86.605.056	74.869.449	66.260.054
2. Ratios de Gestión del Grupo			
Siniestralidad neta	70,28%	75,19%	78%
Ratio combinado neto	88,56%	90,64%	91,60%
Recursos propios (€)	427.212.356	340.607.300	299.237.932
Superávit del Margen de Solvencia	276.163.156	182.010.841	160.919.552
3. Balance de situación del Grupo			
Provisiones técnicas	603.563.695	626.474.842	635.471.544
Activos totales	1.140.870.528	1.080.507.816	1.024.996.298
Patrimonio Neto	434.887.499	334.940.263	297.268.503
4. Cartera de clientes			
Cartera	1.975.336	1.869.491	1.797.554
Pólizas de Motor	1.744.754	1.706.873	1.683.917
Pólizas de Hogar	230.582	162.618	113.637
Empleados	1.951	1.924	1.892

*La Cuenta de Resultados y el Balance de 2011 han sido reformulados al consolidarse por Integración Global todas las filiales del Grupo Línea Directa. No obstante, el beneficio después de impuestos no ha sufrido modificación. En la cartera de 2011 se han actualizado también los datos de las pólizas de Asistencia Universal de ese ejercicio.

CUENTA TÉCNICA CONSOLIDADA	2012	2011
Primas imputadas netas de reaseguro	660.778.107	680.173.237
Coste siniestral neto de reaseguro	(464.418.280)	(511.445.922)
Gastos operativos y técnicos netos	(120.737.439)	(105.041.668)
Ingresos financieros netos	41.513.455	40.084.380
Resultado cuenta técnica aseguradora	117.135.843	103.770.027
Otros ingresos financieros netos	(44.450)	(7.466)
Otros ingresos	10.395.821	12.638.370
Otros gastos	(5.989.863)	(9.224.205)
Resultado cuenta no técnica	4.361.508	3.406.699
Resultado consolidado antes de impuestos	121.497.351	107.176.725
Impuesto de sociedades	34.892.294	32.307.276
Resultado consolidado después de impuestos	86.605.056	74.869.449

BALANCE CONSOLIDADO A 31.12.2012	2012	2011
Activo		
Tesorería	39.518.042	43.478.840
Cartera de inversiones, disponibles para la venta	742.814.778	662.885.821
Préstamos, depósitos y partidas a cobrar	214.758.548	223.012.821
Participación del reaseguro en las provisiones técnicas	4.151.507	4.513.400
Inmovilizado material e inversiones inmobiliarias	46.626.317	50.455.196
Inmovilizado intangible	13.084.061	13.716.086
Pagos anticipados y periodificaciones	64.288.301	62.376.210
Activos Fiscales	15.628.974	20.069.442
Total activo	1.140.870.529	1.080.507.816
Pasivo y patrimonio neto		
Débitos y cuentas a pagar	29.051.763	51.447.947
Provisiones técnicas	603.563.695	626.474.842
Provisiones no técnicas	14.312.370	15.992.697
Otros pasivos	0	1.557
Pasivos por impuestos corrientes y diferidos	59.055.202	51.650.511
Total pasivo	705.983.030	745.567.553
Fondos Propios	427.212.357	340.607.300
Ajustes por cambios de valor	7.675.143	(5.667.037)
Total patrimonio neto	434.887.499	334.940.263
Total pasivo y patrimonio neto	1.140.870.529	1.080.507.816
Margen de solvencia consolidado		
Mínimo exigido	111.641.844	114.384.712
Fondos disponibles	387.805.000	296.395.553
Superávit del margen de solvencia	276.163.156	182.010.841
Ratio de solvencia	347,4%	259,1%
Cobertura de provisiones técnicas		
Provisiones técnicas a cubrir	626.022.340	636.982.118
Bienes afectos a cobertura	989.876.553	911.208.358
Superávit/(déficit) en cobertura	363.854.213	274.226.241
% Cobertura	158,1%	143,1%

* A partir de 2011 el Grupo consolida todas sus filiales bajo el método de Integración Global.

Informe de auditoría

“
EN 2012, LÍNEA
DIRECTA HA
REFORZADO
SU SOLIDEZ
INCREMENTANDO
EL SUPERÁVIT EN
EL MARGEN DE
SOLVENCIA EN
MAS DE UN 50%,
HASTA ALCANZAR
276 MILLONES DE
EUROS.”

David Pérez
Director General
Adjunto de Finanzas



Deloitte, S.L.
Plaza Pablo Ruiz Picasso, 1
Torre Picasso
28020 Madrid
España
Tel: +34 915 14 50 00
Fax: +34 915 14 51 80
www.deloitte.es

INFORME DE AUDITORÍA DE CUENTAS ANUALES CONSOLIDADAS

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

Hemos auditado las cuentas anuales consolidadas de Línea Directa Aseguradora, S.A. Compañía de Seguros y Reaseguros (en adelante, la Sociedad dominante) y Sociedades dependientes que componen el Grupo Línea Directa Aseguradora (en adelante, el Grupo), que comprenden el balance consolidado al 31 de diciembre de 2012, la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada, el estado de cambios en el patrimonio neto consolidado, el estado de flujos de efectivo consolidado y la memoria consolidada correspondientes al ejercicio anual terminado en dicha fecha. Los Administradores de la Sociedad dominante son responsables de la formulación de las cuentas anuales consolidadas del Grupo, de acuerdo con el marco normativo de información financiera aplicable al Grupo (que se identifica en la Nota 2.a) de la memoria consolidada adjunta) y, en particular, con los principios y criterios contables contenidos en el mismo. Nuestra responsabilidad es expresar una opinión sobre las citadas cuentas anuales consolidadas en su conjunto, basada en el trabajo realizado de acuerdo con la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas vigente en España, que requiere el examen, mediante la realización de pruebas selectivas, de la evidencia justificativa de las cuentas anuales y la evaluación de si su presentación, los principios y criterios contables utilizados y las estimaciones realizadas, están de acuerdo con el marco normativo de información financiera que resulta de aplicación.

En nuestra opinión, las cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2012 adjuntas expresan, en todos los aspectos significativos, la imagen fiel del patrimonio y de la situación financiera del Grupo Línea Directa Aseguradora, al 31 de diciembre de 2012, así como de los resultados consolidados de sus operaciones y de sus flujos de efectivo consolidados correspondientes al ejercicio anual terminado en dicha fecha, de conformidad con el marco normativo de información financiera que resulta de aplicación y, en particular, con los principios y criterios contables contenidos en el mismo.

El informe de gestión consolidado adjunto del ejercicio 2012, contiene las explicaciones que los Administradores de la Sociedad dominante consideran oportunas sobre la situación del Grupo, la evolución de sus negocios y sobre otros asuntos y no forma parte integrante de las cuentas anuales consolidadas. Hemos verificado que la información contable que contiene el citado informe de gestión consolidado concuerda con la de las cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2012. Nuestro trabajo como auditores se limita a la verificación del informe de gestión consolidado con el alcance mencionado en este mismo párrafo y no incluye la revisión de información distinta de la obtenida a partir de los registros contables de las sociedades consolidadas.

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



Jordi Montalbo

19 de febrero de 2013

INSTITUTO DE
CENSORES JURADOS
DE CUENTAS DE ESPAÑA

Miembro adherente:
DELOITTE, S.L.

Año 2013 nº 0115/0088
IMPORTE COLECCIONAL: 95,00 EUR

Este informe está sujeta a la tasa
aplicable establecida en la
Ley 44/2002 de 22 de noviembre

Deloitte, S.L. inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, tomo 13 650, sección 8ª, folio 188, hoja 14-54414, inscripción 96ª. C.I.F. B-79104865.
Domicilio social: Plaza Pablo Ruiz Picasso, 1, Torre Picasso, 28020, Madrid.

Acceda al vídeo del
Director General
Adjunto de Finanzas.



Acerca de esta Memoria

OBJETIVO

La presente Memoria recoge la actividad del Grupo Línea Directa entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2012. Con ello la compañía muestra su compromiso en términos económicos, sociales y ambientales con sus grupos de interés.



ESTÁNDAR INTERNACIONAL

En línea con el compromiso adquirido el año pasado para la elaboración de la Memoria se ha seguido la versión 3.0 de la Guía Global Reporting Initiative (GRI). Este estándar internacional implica la aplicación de ciertos principios que aseguran la calidad de la información, como son el principio de equilibrio, de comparabilidad, de precisión, de periodicidad, de claridad y de fiabilidad.

Los contenidos e indicadores reportados responden, por primera vez, al nivel de aplicación B según los niveles de dicho estándar; nivel que ha sido confirmado por GRI.

ALCANCE Y COBERTURA

Línea Directa publica esta Memoria con periodicidad anual y en ella se incluyen datos del ejercicio anterior con el fin de posibilitar una evaluación objetiva de la evolución de los principales indicadores de desempeño.

Siguiendo el mismo criterio establecido en la consolidación de la información financiera del Grupo Línea Directa Aseguradora, se incluye información de Línea Directa Aseguradora S.A. Compañía de Seguros y Reaseguros y sus Sociedades dependientes, siendo su ámbito de actuación España. En el ejercicio 2012 no han tenido lugar cambios significativos en cuanto al tamaño, estructura o propiedad de la organización. Asimismo, el alcance y cobertura de la presente Memoria no presentan cambios significativos respecto a las Memorias de ejercicios anteriores.

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

RELEVANCIA Y MATERIALIDAD

La selección de contenidos ha sido realizada en base al principio de materialidad, presentándose los aspectos considerados más relevantes para nuestros principales grupos de interés. Para ello, Línea Directa ha realizado en 2012 un análisis interno de la información procedente de los canales de comunicación establecidos por la compañía con clientes,

empleados, proveedores, así como de las noticias más destacadas en los medios de comunicación. En dicho análisis se ha considerado el contexto de sostenibilidad de Línea Directa y el principio de exhaustividad.



Red Pacto Mundial España

PRINCIPIOS QUE NOS COMPROMETEN

El Pacto Mundial de Naciones Unidas (Global Compact) es un compromiso que se desarrolla en 10 principios basados en derechos humanos, laborales y medioambientales. El Grupo Línea Directa, como empresa signataria del Pacto Mundial desde agosto de 2011, se compromete a implantar estos principios en toda la organización, haciendo de ellos una parte esencial de su estrategia y de sus operaciones. En el ejercicio 2012 Línea Directa ha publicado su primer Informe de Progreso del Pacto Mundial.

VERIFICACIÓN EXTERNA

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



Declaración de Control del Nivel de Aplicación de GRI

Por la presente GRI declara que **Grupo Línea Directa Aseguradora** ha presentado su memoria "Memoria Corporativa 2012" a los Servicios de GRI quienes han concluido que la memoria cumple con los requisitos del Nivel de Aplicación B.

Los Niveles de Aplicación de GRI expresan la medida en que se ha empleado el contenido de la Guía G3 en la elaboración de la memoria de sostenibilidad presentada. El Control confirma que la memoria ha presentado el conjunto y el número de contenidos que se exigen para dicho Nivel de Aplicación y que en el Índice de Contenidos de GRI figura una representación válida de los contenidos exigidos, de conformidad con lo que describe la Guía G3 de GRI. Para conocer más sobre la metodología: www.global-reporting.org/SiteCollectionDocuments/ALC-Methodology.pdf

Los Niveles de Aplicación no manifiestan opinión alguna sobre el desempeño de sostenibilidad de la organización que ha realizado la memoria ni sobre la calidad de su información.

Amsterdam, 21 Febrero 2013

Nelmar Arbex
Subdirectora Ejecutiva
Global Reporting Initiative



Global Reporting Initiative (GRI) es una organización que trabaja en red, y que ha promovido el desarrollo del marco para la elaboración de memorias de sostenibilidad más utilizado en el mundo y sigue mejorándola y promoviendo su aplicación a escala mundial. La Guía de GRI estableció los principios e indicadores que pueden emplear las organizaciones para medir y dar razón de su desempeño económico, medioambiental y social. www.globalreporting.org

Descargo de responsabilidad: En los casos en los que la memoria de sostenibilidad en cuestión contenga enlaces externos, incluidos los que remiten a material audiovisual, el presente certificado sólo es aplicable al material presentado a GRI en el momento del Control, en fecha 15 Febrero 2013. GRI excluye explícitamente la aplicación de este certificado a cualquier cambio introducido posteriormente en dicho material.

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

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

Edita y elabora: Departamento de Comunicación Externa y
Responsabilidad Corporativa
Diseño y realización: Mr. Report

Depósito Legal: M-7152-2013



MEMORIA CORPORATIVA 2012 DE LÍNEA DIRECTA

Contenidos GRI G3

1	ESTRATEGIA Y ANÁLISIS	Páginas de la Memoria
1.1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia	p. 4-7
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades	p. 4, 11, 21
2	PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	Páginas de la Memoria
2.1	Nombre de la organización	p. 11
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios	p. 11, 14
2.3	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (JVs)	Cuentas Anuales 2012 p. 11
2.4	Localización de la sede principal de la organización	Contraportada
2.5	Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria	p.11 Interior contraportada
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	Cuentas Anuales 2012 p. 11
2.7	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios)	p. 3, 11
2.8	Dimensiones de la organización informante, incluido: número de empleados, ventas netas (para organizaciones sector privado) o ingresos netos (para organizaciones sector público), capitalización total, desglosada en términos de deuda y patrimonio neto y cantidad de productos o servicios prestados	p. 50-51
2.9	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización, incluidos; la localización de las actividades o cambios producidos en las mismas, y los cambios en la estructura del capital social y otros tipos de capital	p.11 Interior contraportada
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo	p. 12-13, 49
3	PARÁMETROS DE LA MEMORIA	Páginas de la Memoria
3.1	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria (por ejemplo, ejercicio fiscal, año natural)	Interior contraportada
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere)	Interior contraportada
3.3	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.)	Interior contraportada
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido	Solapa interior contraportada
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria, incluido: la determinación de la materialidad, la prioridad de los aspectos incluidos en la memoria y la identificación de los grupos de interés que se prevé que utilicen la memoria	p. 11 Interior contraportada
3.6	Cobertura de la memoria (p. ej. países, divisiones, filiales, instalaciones arrendadas, negocios conjuntos, proveedores)	p.11 Interior contraportada
3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria	p. 11 Interior contraportada
3.8	La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (joint ventures), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones	p.11, 33 Interior contraportada
3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria	p. 47-48 Interior contraportada
3.10	Descripción del efecto que pueda tener la reformulación de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reformulación	Interior contraportada

3	PARÁMETROS DE LA MEMORIA	Páginas de la Memoria
3.11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria	Interior contraportada
3.12	Tabla que indica la localización de los Contenidos básicos en la memoria	Tablas GRI
3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria. Si no se incluye en el informe de verificación en la memoria de sostenibilidad, se debe explicar el alcance y la base de cualquier otra verificación externa existente	p. 52 Interior contraportada
4	GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN GRUPOS INTERÉS	Páginas de la Memoria
4.1	La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización	p. 17-19
4.2	Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo	p. 17-19
4.3	En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos	p. 17-19
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno	p. 17, 39-40
4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental)	Línea directa fomenta el desarrollo profesional de sus empleados a través de una retribución variable, ligada a objetivos concretos de desempeño en el negocio que son evaluados anualmente.
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno	p. 20 Código Ético del Grupo Línea Directa p. 5-6 Según se indica en el Código de Conducta del Grupo, cualquier persona de Línea Directa debe evitar situaciones que pudieran dar lugar a un conflicto de interés y se abstendrá de representar a la compañía e intervenir o influir en la toma de decisiones, en cualquier situación en la que pudiera tener un interés personal directo o indirecto.
4.7	Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos	p. 17-19 Línea Directa cumple el Real Decreto Legislativo 6/2004, de 29 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de ordenación y supervisión de los seguros privados, que establece la capacitación y condiciones exigibles a las personas que lleven la dirección efectiva de las entidades aseguradoras.
4.8	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación	p. 11, 20 http://info.lineadirecta.com/trabaja-con-nosotros/conocenos/valores-corporativos
4.9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios	p. 18-20
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social	p. 17-19 El Consejo de Administración está formado por representantes del accionista único, Bankinter, siendo éste el que evalúa su desempeño.
4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución	p. 21
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe	p. 45-47 Interior contraportada
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya y; esté presente en los órganos de gobierno, participe en proyectos o comités, proporcione una financiación importante que exceda las obligaciones de los socios, tenga consideraciones estratégicas	p. 11, 13
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido	p. 37
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete	p. 37 Interior contraportada
4.16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés	p. 40, 43-44 Interior contraportada
4.17	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria	p. 37 Interior contraportada

MEMORIA CORPORATIVA 2012 DE LÍNEA DIRECTA

Enfoques de Gestión y/o Dirección

DIMENSIÓN ECONÓMICA	Páginas de la Memoria
Desempeño Económico	p. 2-7
Presencia en el mercado	p. 11
Impacto económico directo	p. 45-46 Línea Directa ha invertido un total de 627.500€ en proyectos de Seguridad Vial, medioambiente, asociaciones de víctimas y multiples proyectos solidarios (NUEZ).

DIMENSIÓN AMBIENTAL	Páginas de la Memoria
Materiales	p. 47-48
Energía	p. 47-48
Agua	Aspecto ambiental no significativo dada la actividad de Línea Directa.
Biodiversidad	Aspecto ambiental no significativo dada la actividad de Línea Directa.
Emisiones, vertidos y residuos	p. 47-48
Productos y servicios	p. 47-48
Cumplimiento normativo	Durante el ejercicio 2012 Línea Directa no ha recibido ninguna sanción o multa por incumplimiento de la normativa ambiental.
Transporte	Aspecto ambiental no significativo dada la actividad de Línea Directa.
Aspectos generales	Durante el ejercicio 2012 no ha habido inversiones ni gastos ambientales significativos.

DIMENSIÓN SOCIAL	Páginas de la Memoria
Prácticas laborales y ética en el trabajo	
Empleo	p. 38-40
Relación empresa trabajadores	Informe de Progreso del Pacto Mundial p.19 Como se indica en el Informe de Progreso del Pacto Mundial, todos los empleados están cubiertos por el convenio colectivo de Seguros y Reaseguros. Considerando que Línea Directa opera en España y cumple con la legislación, no se han identificado riesgos significativos en relación con este aspecto.
Salud y Seguridad en el trabajo	p. 39
Formación y educación	p. 38-40
Diversidad e igualdad de oportunidades	p. 17, 20, 38
Derechos humanos	
Prácticas de inversión y aprovisionamientos	p. 20 Interior contraportada No ha habido acuerdos de inversión significativos en el ejercicio 2012.
No discriminación	p. 38 Informe de Progreso del Pacto Mundial p. 32 Código Ético del Grupo Línea Directa p. 5 No se han detectado incidentes en relación con este aspecto en el ejercicio 2012.
Libertad de asociación y convenios colectivos	Interior contraportada Dada la naturaleza de la actividad de Línea Directa y su ámbito de actuación (España), no se han detectado riesgos de este tipo.
Abolición de la explotación infantil	Interior contraportada Dada la naturaleza de la actividad de Línea Directa y su ámbito de actuación (España), no se han detectado riesgos de este tipo.
Prevención del trabajo forzoso y obligatorio	Interior contraportada Dada la naturaleza de la actividad de Línea Directa y su ámbito de actuación (España), no se han detectado riesgos de este tipo.
Prácticas de seguridad	El personal de seguridad recibe formación continua sobre derechos civiles (incluyendo aspectos de derechos humanos), conforme a la legislación nacional.
Derechos de los indígenas	Interior contraportada Dada la naturaleza de la actividad de Línea Directa y su ámbito de actuación (España), no se han detectado riesgos de este tipo.
Corrupción	p. 20-21 Interior contraportada
Política pública	p. 11, 20 Código Ético del Grupo Línea Directa p. 9-10 Este tipo de contribuciones están reguladas por el Código Ético del Grupo Línea Directa en los párrafos 6.14 y 6.15 (las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas están prohibidas para los empleados y colaboradores de Línea Directa).

Derechos humanos	
Comportamiento de competencia desleal	p. 20 Interior contraportada Código Ético del Grupo Línea Directa p.8
Cumplimiento normativo	p. 20 Interior contraportada Código Ético del Grupo Línea Directa p.8. No se han identificado sanciones en el ejercicio 2012.
Responsabilidad de producto	
Salud y Seguridad del cliente	p. 13, 24, 39
Etiquetado de productos y servicios	p. 41-43 Línea Directa cumple con la legislación en esta materia y sus contratos incluyen cláusulas informativas de los derechos y obligaciones de sus clientes.
Comunicaciones de marketing	Línea Directa está adherida al Código de Buenas Prácticas de UNESPA en materia de información previa a la contratación de seguros. Asimismo, existen controles internos que garantizan que las comunicaciones generadas no vulneren los principios y valores de la organización ni vayan en contra de su Código Ético.
Privacidad del cliente	p. 20 Interior contraportada Código Ético del Grupo Línea Directa p.8 No se han detectado incidentes en relación con este aspecto en el ejercicio 2012.
Cumplimiento normativo	p. 20 Interior contraportada No se han detectado incidentes en relación con este aspecto en el ejercicio 2012.

MEMORIA CORPORATIVA 2012 DE LÍNEA DIRECTA

Indicadores GRI G3		Tipo	Páginas de la Memoria
INDICADORES DEL DESEMPEÑO ECONÓMICO			
EC1	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	C	-
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	C	p.47
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	C	-
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	C	Línea Directa no ha recibido ningún tipo de ayuda financiera por parte de gobiernos durante el ejercicio 2012.
EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	A	-
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	C	p.44
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas .	C	El 100% de los altos directivos de Línea Directa son de procedencia local, entendiéndose como tal las personas nacidas o con derecho a residencia indefinida en España.
EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie .	C	p. 45-46 Línea Directa ha invertido un total de 627.500€ en proyectos de Seguridad Vial, medioambiente, asociaciones de víctimas y múltiples proyectos solidarios (NUEZ).
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	A	-
INDICADORES DEL DESEMPEÑO AMBIENTAL			
EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	C	-
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	C	-
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	C	p.48
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	C	p.47
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	A	p.48
EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.	A	p. 25, 35
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	A	p.48
EN8	Captación total de agua por fuentes.	C	-
EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	A	Debido a la actividad de Línea Directa, no existen fuentes de agua que hayan sido afectadas significativamente por la captación de agua ya que todos los consumos provienen de la red municipal.
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada	A	Debido a la actividad de Línea Directa, no se recicla ni reutiliza agua.
EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.	C	Debido a la actividad de Línea Directa, no se provocan impactos ni afecciones relevantes en zonas de alto valor en biodiversidad, no existiendo, de hecho, actividades significativas que se desarrollen específicamente en espacios naturales protegidos.
EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.	C	Debido a la actividad de Línea Directa, no se provocan impactos ni afecciones relevantes en zonas de alto valor en biodiversidad, no existiendo, de hecho, actividades significativas que se desarrollen específicamente en espacios naturales protegidos.
EN13	Hábitats protegidos o restaurados	A	Indicador no material para la actividad de Línea Directa que, no participa de forma directa en actividades de protección o restauración de espacios naturales.
EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	A	Indicador no material para la actividad de Línea Directa, que no provoca impactos directos significativos en la biodiversidad.

INDICADORES DEL DESEMPEÑO AMBIENTAL			
EN15	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.	A	Este indicador no resulta de aplicación dada la actividad desarrollada por Línea Directa.
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	C	p. 47-48
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	C	p. 47-48
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	A	p. 47-48
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.	C	Este indicador no resulta de aplicación dada la actividad desarrollada por Línea Directa.
EN20	NOx, SOx y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	C	p. 48
EN21	Vertidos totales de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	C	La actividad de Línea Directa genera únicamente vertidos de aguas sanitarias a la red municipal por lo que no existen vertido significativos.
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	C	-
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	C	En el CAR no se ha producido ningún vertido o derrame significativo durante el ejercicio 2012.
EN24	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	A	Este indicador no resulta de aplicación dada la actividad desarrollada por Línea Directa.
EN25	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante	A	Este indicador no resulta de aplicación dada la actividad desarrollada por Línea Directa.
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	C	p. 47-48
EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	C	Este indicador no resulta de aplicación dada la actividad desarrollada por Línea Directa.
EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	C	Durante el ejercicio 2012 Línea Directa no ha recibido ninguna sanción o multa por incumplimiento de la normativa ambiental.
EN29	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.	A	Este indicador no resulta de aplicación dada la actividad desarrollada por Línea Directa.
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	A	Durante el ejercicio 2012 no ha habido inversiones ni gastos ambientales significativos.
INDICADORES DEL DESEMPEÑO SOCIAL			
PRÁCTICAS LABORALES			
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	C	p.3
LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	C	-
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.	A	p. 38-40 No hay diferencias entre los beneficios ofrecidos a los empleados con jornada completa y a los empleados con jornada parcial.
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	C	100% de los empleados está cubierto por el convenio colectivo de Seguros y Reaseguros.
LA5	Período(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	C	-
LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.	A	-
LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	C	-
LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	C	p. 40

INDICADORES DEL DESEMPEÑO SOCIAL			
PRÁCTICAS LABORALES			
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	A	-
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	C	p. 39-40
LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	A	p.38-40
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	A	p. 39 98% de los empleados reciben evaluaciones regulares de desempeño y de desarrollo profesional.
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	C	p. 17
LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	C	-
INDICADORES DEL DESEMPEÑO SOCIAL			
DERECHOS HUMANOS			
HR1	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	C	No ha habido acuerdos de inversión significativos en el ejercicio 2012.
HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	C	p. 20
HR3	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.	A	14,5% de los empleados de Línea Directa Aseguradora, 14,5% de los empleados de CAR y 17% de los empleados de Línea Directa Asistencia han recibido 1 hora de formación sobre el Código Ético en 2012.
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	C	No se han detectado incidentes en relación con este aspecto en el ejercicio 2012.
HR5	Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	C	Dada la naturaleza de la actividad de Línea Directa y su ámbito de actuación (España), no se han detectado riesgos de este tipo.
HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	C	Dada la naturaleza de la actividad de Línea Directa y su ámbito de actuación (España), no se han detectado riesgos de este tipo.
HR7	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	C	Dada la naturaleza de la actividad de Línea Directa y su ámbito de actuación (España), no se han detectado riesgos de este tipo.
HR8	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.	A	El personal de seguridad recibe formación continua sobre derechos civiles (incluyendo aspectos de derechos humanos), conforme a la legislación nacional.
HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	A	Dada la naturaleza de la actividad de Línea Directa y su ámbito de actuación (España), no se han detectado riesgos de este tipo.
INDICADORES DEL DESEMPEÑO SOCIAL			
SOCIEDAD			
SO1	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa .	C	No ha habido ninguna entrada ni salida en 2012. La gestión en España se describe a lo largo de esta Memoria.
SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	C	p. 20-21 Todas las áreas de Línea Directa han sido analizadas para asegurar la implementación del Código Ético (incluyendo aspectos relacionados con la corrupción).
SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	C	14,5% de los empleados de Línea Directa Aseguradora, 14,5% de los empleados de CAR y 17% de los empleados de Línea Directa Asistencia han recibido 1 hora de formación sobre el Código Ético en 2012.
SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	C	No se han detectado incidentes en relación con este aspecto en el ejercicio 2012.

INDICADORES DEL DESEMPEÑO SOCIAL			
SOCIEDAD			
SO5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".	C	p. 11 Línea Directa participa activamente en políticas públicas relacionadas con la seguridad. Asimismo, la compañía defiende sus intereses de forma transparente y siempre en el marco de la legalidad vigente mediante su asociación con UNESPA - la Asociación Empresarial del Seguro.
SO6	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	A	p. 20 Código Ético del Grupo Línea Directa p. 9-10 Este tipo de contribuciones están reguladas por el Código Ético del Grupo Línea Directa en los párrafos 6.14 y 6.15 (las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas están prohibidas para los empleados y colaboradores de Línea Directa).
SO7	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	A	No se han detectado acciones legales por prácticas monopolísticas y contra la libre competencia en el ejercicio 2012.
SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	C	No se han detectado sanciones o multas significativas por el incumplimiento de leyes y regulaciones.
INDICADORES DEL DESEMPEÑO SOCIAL			
RESPONSABILIDAD DEL PRODUCTO			
PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	C	p.24
PR2	Número total de incidentes derivados del incumplimiento la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	A	Los productos y servicios de la compañía dada su actividad no tienen requisitos significativos en este ámbito.
PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	C	p. 41-43 Línea Directa cumple con la legislación en esta materia y sus contratos incluyen cláusulas informativas de los derechos y obligaciones de sus clientes.
PR4	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes .	A	-
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	A	p. 41-43
PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.	C	Línea Directa está adherida al Código de Buenas Prácticas de UNESPA en materia de información previa a la contratación de seguros. Asimismo, existen controles internos que garantizan que las comunicaciones generadas no vulneren los principios y valores de la organización ni vayan en contra de su Código Ético.
PR7	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	A	No se han detectado incidentes en relación con este aspecto en el ejercicio 2012.
PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	A	No se han detectado reclamaciones en relación con este aspecto en el ejercicio 2012.
PR9	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	C	No se han detectado multas en relación con este aspecto en el ejercicio 2012.

C Indicador GRI Central
A Indicador GRI Adicional

Pacto Mundial de las Naciones Unidas



Red Pacto Mundial
España

MEMORIA CORPORATIVA 2012 DE LÍNEA DIRECTA

PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS (GLOBAL COMPACT)	PÁGINAS DE LA MEMORIA*	INDICADORES GRI
DERECHOS HUMANOS		
Principio 1: Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos internacionales, en su ámbito de influencia.	p. 11, 17, 20, 24, 40	EC5, LA4, LA6-9, LA13-14, SO5, HR1-9, SO5, PR1-2, PR8
Principio 2: Las empresas deben asegurarse que no son cómplices de abusos de derechos humanos.	p. 11, 20	HR1-9, SO5
TRABAJO		
Principio 3: Las empresas deben defender la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	p. 11	LA4-5, HR1-3, HR5, SO5
Principio 4: Las empresas deben eliminar toda forma de trabajo forzado y obligatorio.	p. 11, 20	HR1-3, HR7, SO5
Principio 5: Las empresas deben abolir efectivamente el trabajo infantil	p. 11, 20	HR1-3, HR6, SO5
Principio 6: Las empresas deben eliminar la discriminación con respecto al empleo y la ocupación.	p. 11, 17, 20	EC7, LA2, LA13-14, HR1-4, SO5
MEDIO AMBIENTE		
Principio 7: Las empresas deben apoyar un enfoque de precaución frente a los retos medioambientales.	p. 11, 47-48	EC2, EN18, EN26, EN30, SO5
Principio 8: Las empresas deben acometer iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad medioambiental.	p. 11, 25, 35, 41-43, 47-48	EN1-30, SO5, PR3-4
Principio 9: Las empresas deben impulsar el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente.	p. 11, 25, 35, 47-48	EN2, EN5-7, EN10, EN18, EN26-27, EN30, SO5
ANTICORRUPCIÓN		
Principio 10: Las empresas deben luchar contra toda forma de corrupción, incluyendo el chantaje y el soborno.	p. 11, 20-21	SO2-6

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



línea directa

Ronda de Europa nº 7.
28760-Tres Cantos. Madrid.
Tel: 91 807 20 00

Síguenos en:



Una compañía
bankinter.