

# Estado de Información No Financiera Consolidado e Información sobre Sostenibilidad 2024

30  
años



línea directa

# Estado de Información No Financiera Consolidado e Información sobre Sostenibilidad 2024

## LÍNEA DIRECTA ASEGURADORA S.A.

### Índice

<b>1. Información General</b>	<b>3</b>
Base para la preparación	3
Gobernanza	8
Estrategia	23
Gestión de incidencias, riesgos y oportunidades	52
<b>2. Dimensión ambiental</b>	<b>60</b>
Taxonomía	60
Cambio climático (NEIS E1)	81
Contaminación (NEIS E2)	104
Recursos hídricos y marinos (NEIS E3)	105
Biodiversidad y ecosistemas (NEIS E4)	106
Uso de los recursos y economía circulas (NEIS E5)	107
Inversión con criterios ASG (Entity-specific)	108
<b>3. Dimensión social</b>	<b>117</b>
Personal propio (NEIS S1)	117
Consumidores y usuarios finales (NEIS S4)	154
<b>4. Dimensión gobernanza</b>	<b>170</b>
Conducta empresarial (NEIS G1)	170
Cumplimiento regulatorio (Entity-specific)	175
Gestión de riesgos (Entity-specific)	184
Digitalización e innovación (Entity-specific)	194
Diseño de productos ASG (Entity-specific)	205
Ciberseguridad y protección de datos (Entity-specific)	216
<b>Anexo I. Ley 11/2018</b>	<b>228</b>
<b>Anexo II: Requerimientos de la Ley 11/2018 en materia de información no financiera</b>	<b>245</b>
<b>Anexo III: Listado de Requisitos de Divulgación</b>	<b>253</b>

# INFORMACIÓN GENERAL (NEIS 2)

## Base para la preparación

### BP-1. Bases generales para la elaboración del estado de sostenibilidad.

#### Estado de sostenibilidad.

El Grupo Línea Directa presenta en el **Estado de Información No Financiera Consolidada e Información de Sostenibilidad** la información necesaria para comprender cómo las cuestiones ambientales, sociales, y de gobierno corporativo repercuten en el desarrollo, los resultados y la posición del Grupo, identificando y divulgando para ello todas aquellas incidencias, riesgos y oportunidades de importancia relativa para la entidad en relación con los diferentes ámbitos de la sostenibilidad.

El presente Informe de Sostenibilidad 2024 de Grupo Línea Directa se ha elaborado conforme a la **Directiva (UE) 2022/2464** del Parlamento Europeo y del Consejo de 14 de diciembre de 2022 por la que se modifican el Reglamento (UE) 537/2014, la Directiva 2004/109/CE, la Directiva 2006/43/CE y la Directiva 2013/34/UE, por lo que respecta a la presentación de información sobre sostenibilidad por parte de las empresas. Asimismo, se basa en lo establecido en el **Reglamento Delegado (UE) 2023/2772** de la Comisión, de 31 de julio de 2023, por el que se completa la Directiva 2013/34/UE del Parlamento Europeo y del Consejo en lo que respecta a las normas de presentación de información sobre sostenibilidad.

La selección de los contenidos incluidos en el presente informe parte del análisis previo de la **Doble Materialidad** requerido, que ha permitido a Grupo Línea Directa identificar y entender cuáles son los **temas más relevantes** para sus Grupos de Interés y así poder responder a sus necesidades y aprovechar las oportunidades que surgen de este nuevo entorno. Del mismo modo, este análisis determina los planes y estrategias para la gestión de cada uno de los temas materiales identificados con la finalidad de mejorar el **desempeño ambiental, social y de gobierno corporativo** del Grupo a corto, medio y a largo plazo.

Para este ejercicio, el Grupo ha utilizado, por un lado, fuentes de información internas, como el Informe Climático **TCFD**, el **Plan de Sostenibilidad 2023-2025**, el mapa de riesgos y distintas políticas de el Grupo. Ese análisis se apoya, por otra parte, en fuentes externas, con la finalidad de alinear el proyecto y la metodología con los requerimientos europeos, así como incluir información relevante sobre analistas y otras fuentes de relevancia. Así, entre otros, se han utilizado los marcos de reporte de sostenibilidad de **Global Reporting Initiative (GRI)** y **European Financial Reporting Advisory Group (EFRAG)**.

El Grupo Línea Directa tiene en cuenta también otras normativas o estándares internacionales de referencia para el reporte de aquella información relativa a aspectos concretos, por ejemplo, en el ámbito de las finanzas sostenibles y la huella de carbono, que se especifican a lo largo del documento en los epígrafes correspondientes. En conclusión, la elaboración de este Informe se guía por diferentes principios de transparencia, precisión, equilibrio, claridad, comparabilidad, exhaustividad, contexto de sostenibilidad, puntualidad y verificabilidad.

El alcance de este Informe de Sostenibilidad consolidado incluye la información de Línea directa Aseguradora, S.A. Compañía de Seguros y Reaseguros (la Sociedad dominante) y todas sus sociedades dependientes (el Grupo): Línea Directa Asistencia, S.L.U., Centro Avanzado de Reparaciones (CAR), S.L.U., Ámbar Medline, S.L.U., LDActivos, S.L.U. y Moto Club LDA, S.L.U. hasta la fecha de disolución de la misma el 26/11/2024.

En el contexto de Línea Directa, la integración de criterios ambientales, sociales y de gobernanza en la cadena de valor es fundamental para identificar impactos, riesgos y oportunidades. A través de un riguroso proceso de doble materialidad, se han evaluado los IROs materiales (listado de los 27 impactos, riesgos y oportunidades materiales del capítulo de Estrategia) en cada fase de la cadena de valor.

- **Aguas arriba**, el Grupo trabaja con proveedores comprometidos con prácticas sostenibles, minimizando riesgos ambientales y sociales.
- En las **operaciones internas**, se promueve una cultura de gobernanza ética y responsabilidad social, lo que fortalece la resiliencia y la confianza en la marca.
- **Aguas abajo**, Línea Directa ofrece productos que incentivan comportamientos sostenibles entre los clientes e invierte en proyectos que generan un impacto positivo en la sociedad y el medio ambiente.

Esta estrategia integral no solo mitiga riesgos, sino que también abre nuevas oportunidades de mercado y mejora la competitividad a largo plazo de la entidad. El detalle de los impactos, riesgos y oportunidades materiales y su relación con la cadena de valor se detalla en mayor profundidad a lo largo del presente informe en los diferentes capítulos temáticos.

Conforme a lo dispuesto en Reglamento Delegado (UE) 2023/2772 de la Comisión, de 31 de julio de 2023, por el que se completa la Directiva 2013/34/UE del Parlamento Europeo y del Consejo en lo que respecta a las normas de presentación de información sobre sostenibilidad, el presente Informe de Sostenibilidad de Línea Directa omitirá aquella información concreta relativa a la propiedad intelectual, know-how o los resultados de la innovación que sea considerada por el Grupo sensible desde un punto de vista estratégico y/o comercial, garantizando en todo caso que la pertinencia general de la divulgación no se ve perjudicada.

En este ámbito Línea Directa no ha hecho uso del derecho de exención de divulgación de desarrollos inminentes o cuestiones en curso de negociación recogido en la Directiva 2013/34/UE.

## **BP-2. Divulgaciones en relación con circunstancias específicas.**

Con el objetivo de comprender el efecto que puedan tener circunstancias específicas, para la correcta identificación y gestión del impacto en el Grupo de determinadas incidencias, riesgos y oportunidades de importancia relativa en relación con cuestiones ambientales, sociales y de gobierno corporativo, el Grupo Línea Directa puede utilizar horizontes temporales, estimaciones, fuentes de estimación y otras circunstancias específicas que se detallan a lo largo de este documento en los epígrafes correspondientes.

### **Horizontes temporales.**

En este sentido, el Grupo Línea Directa recurre a horizontes temporales distintos de los definidos en el Reglamento Delegado (UE) 2023/2772 para la identificación de los impactos, riesgos y oportunidades concretos derivados del cambio climático para el Grupo, y el establecimiento de un procedimiento de gobernanza, una estrategia y unas métricas asociadas. Las tendencias esperadas y las proyecciones a futuro estimadas por el Grupo para estos fenómenos se recogen tanto en su ejercicio anual de **Evaluación Interna de los Riesgos y de la Solvencia (Own Risk Solvency Assesment, ORSA)** como en su **Informe Climático TCFD**.

El uso de estos horizontes temporales para la valoración de todos los riesgos y oportunidades derivados del cambio climático responde a la complejidad del diseño y la evaluación de escenarios de estrés a largo plazo relacionados con el cambio climático, con impactos que deben evaluarse conforme a hipótesis y en horizontes temporales mayores que los que se usan habitualmente en la valoración de los riesgos financieros y en la planificación estratégica.

En el caso del ejercicio ORSA, el horizonte temporal de este ejercicio debe coincidir, según Solvencia II, con el horizonte de planificación financiera a medio plazo de las entidades aseguradoras, que en el caso de Línea Directa es de tres ejercicios.

## Estimación de la cadena de valor.

Con la finalidad de disponer de un mayor conocimiento del alcance del impacto de toda su actividad, tanto de las operaciones propias como de las de sus proveedores y colaboradores, y de avanzar en la gestión responsable de su cadena de valor, el Grupo Línea Directa realiza una evaluación de su red de partners, incluida una medición de su desempeño ambiental, social y de gobernanza.

Al respecto, entre las líneas estratégicas del **Plan de Sostenibilidad 2023-2025**, la entidad ha definido una serie de acciones dirigidas a profundizar en el **conocimiento de su cadena de valor** desde el punto de vista de la sostenibilidad.

Conforme a la **Política de Compras Responsables**, para poder prestar servicios o suministrar productos al Grupo, los proveedores en fase de homologación tienen que realizar una evaluación inicial en aspectos generales, que incluyen criterios ASG.

En este proceso, el Departamento de Compras de la entidad, integrado en el Área de Finanzas, obtiene y evalúa información mercantil publicada por cada sociedad obtenida de empresas especializadas en análisis financiero. En el caso de aquellos proveedores calificados como críticos, la entidad completa la información con un diagnóstico más exhaustivo a partir de información propia recabada por la propia Compañía.

Adicionalmente, desde 2023 el Grupo elabora un cuestionario que cubre aspectos ambientales, de derechos humanos, sociales, gestión del talento, seguridad de la información y privacidad para **evaluar el desempeño de sus proveedores en materia ASG**.

Por otro lado, y desde el punto de vista de la gestión del cambio climático, Línea Directa ha establecido una hoja de ruta para analizar los riesgos y oportunidades climáticas, tanto físicos como de transición, identificados a corto, medio y largo plazo, y que afectan tanto a sus operaciones como a su cadena de valor.

Esa hoja de ruta contempla objetivos de reducción del consumo energético de el Grupo a corto y medio plazo con los que se espera generar un efecto directo en la reducción de las emisiones generadas por dichos consumos. Además, se incluyen igualmente objetivos relacionado con el impacto climático de la cadena de valor de el Grupo.

Para ello, se ha realizado ya una evaluación de proveedores en materia de emisiones que servirá para elaborar un primer diagnóstico de la situación de la cadena de suministro.

Además, el Plan de Sostenibilidad incluye el cálculo del alcance 3 completo, incluyendo las 15 categorías siguiendo el **Protocolo de Gases de Efecto Invernadero (GHG Protocol)**, y a partir de este se establecerán unos objetivos de reducción absolutos e intermedios según la iniciativa de los **Objetivos Basados en la Ciencia (SBTi)**, por sus siglas en inglés), aprobando una ruta hacia la descarbonización total en 2050.

En este sentido, el Grupo ha comenzado haciendo una estimación del coste social del impacto de su huella de carbono y de su oferta para apoyar la transición hacia el vehículo eléctrico e híbrido.

Para realizar el ejercicio, se tomó en cuenta el Precio Internacional Mínimo del Carbono (ICPF, por sus siglas en inglés de International Carbon Price Floor) establecido por el Fondo Monetario Internacional en su informe "Proposal for an International Carbon Price Floor Among Large Emitters". En dicho documento, publicado en junio de 2021, se estima un precio de 75\$ por tonelada de carbono en países de renta alta.

En este sentido, se estimó que la huella de carbono de las emisiones de alcance 1 y 2 de 2024 de Línea Directa suponen un impacto social de 62.800\$. En el caso de las emisiones de alcance 3 asociadas a la cadena de valor, el impacto supone hasta 3,9 millones de dólares.

Por otro lado, el Grupo Línea Directa Aseguradora lleva a cabo, con una frecuencia mínima de tres años, un procedimiento de Debida Diligencia en materia de Derechos Humanos con el objetivo de estar alineados con las mejores prácticas en materia de Derechos Humanos y

responder a las exigencias de diferentes analistas ASG, sirviendo como apoyo a la medición del impacto en la sociedad regulado por la **Ley 11/2018 en materia de Información no Financiera y Diversidad**.

Este procedimiento incluye la identificación de potenciales vulneraciones en este ámbito en función de los compromisos adquiridos por el Grupo, que contemplan cinco dimensiones de la entidad: como empleador, como aseguradora, como inversor, como colaborador y *partner* y en relación con su entorno.

La identificación de los eventos de riesgo se acompaña de la delimitación de los impactos negativos, reales o potenciales, y define los criterios a considerar para impulsar su evaluación, priorización y gestión.

El proceso de evaluación de los eventos de riesgo se realiza tomando como base la metodología de análisis de riesgos de Línea Directa Aseguradora, con el objetivo de asegurar la uniformidad de criterios. Por otra parte, la metodología define cómo evaluar el impacto, así como la probabilidad y la severidad de cada evento.

Esta metodología sirve de base para la identificación de riesgos potenciales en el ámbito de los derechos humanos tanto en las operaciones como en la cadena de valor, en las actividades relacionadas con el negocio y en las nuevas relaciones comerciales, como fusiones, adquisiciones o *joint ventures*.

El uso de estas fuentes indirectas, estándar y de referencia, garantizan el nivel de exactitud adecuado para avanzar en el conocimiento del alcance del impacto de la actividad de las operaciones de los proveedores y colaboradores de el Grupo fijado en el Plan de Sostenibilidad.

Línea Directa valora y contempla la incorporación de herramientas y sistemas de medición e información que permitan ampliar ese conocimiento.

### **Fuentes de estimación e incertidumbre del resultado.**

Al tratarse del primer ejercicio bajo la directiva CSRD la información y los datos cuantitativos del presente informe se circunscriben a 2024. No obstante, y con el objetivo de facilitar la comprensión del lector acerca de la evolución del negocio y la tendencia del desempeño de el Grupo, se incluyen también cifras y hechos relativos a ejercicios previos.

### **Cambios en la preparación o presentación de información sobre sostenibilidad.**

La información y los datos cuantitativos del presente informe se circunscriben a 2024. No obstante, y con el objetivo de facilitar la comprensión del lector acerca de la evolución del negocio y la tendencia del desempeño de el Grupo, se incluyen también cifras y hechos relativos a ejercicios previos. En caso de detectar errores o re-expresiones en el cálculo de los mismos para ejercicios anteriores, se indicará con una nota al pie en el epígrafe correspondiente. Del mismo modo, en caso de realizar estimaciones para cálculos de datos propios, así como información de contexto y escenarios futuros, se indicará la fuente utilizada, respondiendo así al DP 11 de fuentes de estimación e incertidumbre. Asimismo, a lo largo del informe se facilita información de carácter prospectivo, con base en un análisis del contexto actual y su evolución esperada (no comprometiendo dichos objetivos a su consecución).

### **Información derivada de otra legislación o de pronunciamientos generalmente aceptados acerca de la información sobre sostenibilidad.**

Para dar respuesta a la legislación española vigente en el momento de elaboración de este informe, el Grupo Línea Directa reporta determinados indicadores sobre información fiscal, de empleo y específica de la entidad y su cadena de valor conforme a lo requerido por la Ley 11/2018 de 28 de diciembre de 2018 por la que se modifican el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo

1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad.

En los casos en los que el Grupo base sus políticas o compromisos de gestión con base en el sistema europeo de normalización (ej. ISO) se indicará en el epígrafe correspondiente, así como en los documentos públicos de las políticas de los temas de sostenibilidad en cuestión.

### **Incorporación por referencia.**

Dado el siguiente Listado de temas materiales y su relación con la NEIS:

- Mitigación y adaptación al cambio climático (NEIS E1 Cambio climático).
- Comercialización responsable y satisfacción del cliente (NEIS S4 Consumidores y usuarios finales).
- Seguridad, salud y bienestar de los trabajadores (NEIS S1 Personal propio).
- Diversidad, equidad e inclusión (NEIS S1 Personal propio).
- Gestión del talento y desarrollo profesional (NEIS S1 Personal propio).
- Ética, buen gobierno y cultura responsable (NEISG1 Conducta empresarial).
- Cumplimiento regulatorio (Específico de Línea Directa Aseguradora).
- Gestión de riesgos (Específico de Línea Directa Aseguradora).
- Digitalización e innovación (Específico de Línea Directa Aseguradora).
- Diseño de productos ASG (Específico de Línea Directa Aseguradora).
- Inversión con criterios ASG (Específico de Línea Directa Aseguradora).
- Ciberseguridad y protección de datos (Específico de Línea Directa Aseguradora).

Las NEIS E2, E3, E4, E5, S2 y S3 han resultado no materiales tras la realización del análisis de doble materialidad. Por ello, en dichos estándares solo será requerida la divulgación de la información relacionada con el IRO-1 (Descripción de los procesos para determinar y evaluar las incidencias, los riesgos y las oportunidades de importancia relativa).

Los DRs que han resultado materiales son los siguientes:

- 1) Se han reportado los siguientes DR del NEIS 2: BP1, BP2, GOV-1, GOV-2, GOV-3, GOV-4, GOV-5, SBM-1, SBM-2, SBM-3, IRO-1 e IRO-2.
- 2) Del E1, se han reportado los siguientes DRs: E1 GOV-3, E1 SBM-3, E1 IRO-1, E1-2, E1-3, E1-4, E1-5, E1-6, E1-7, E1-8 y E1-9
- 3) Del S1 se han reportado los siguientes DR: S1-SBM-2, S1-SBM-3, S1-1, S1-2, S1-3, S1-4, S1-5, S1-6, S1-7, S1-9, S1-10, S1-11, S1-12, S1-13, S1-15 y S1-17
- 4) Del S4, se han reportado los siguientes DRs: S4-SMB-2, S4-SBM-3, S4-1, S4-2, S4-3, S4-4, S4-5
- 5) Del G1, se reportan los siguientes DR: G1-GOV-1, G1-IRO-1 y G1-1.

## Gobernanza

### GOV-1. El papel de los órganos de administración, dirección y supervisión.

#### Composición y diversidad del Consejo de Administración.

El **Consejo de Administración** de Línea Directa Aseguradora S.A. está compuesto por siete miembros, cuya información detallada, perfiles profesionales y funciones se encuentran publicados en la web corporativa. La composición actual es la siguiente:

- Un Consejero Ejecutivo:
  - **D<sup>a</sup>. Patricia Ayuela de Rueda**, Consejera Delegada.
- Seis Consejeros no ejecutivos:
  - Dos Consejeros Dominicales.
    - **D. Alfonso Botín-Sanz de Sautuola y Naveda**, Presidente.
    - **D. Fernando Masaveu Herrero**, Consejero.
  - Cuatro Consejeros Independientes.
    - **D<sup>a</sup>. Ana María Plaza Arregui**, Consejera y Presidente de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento.
    - **D. John de Zulueta Greenebaum**, Consejero y Presidente de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Gobierno Corporativo.
    - **D<sup>a</sup>. Rita Estevez Luaña**, Consejera.
    - **D<sup>a</sup>. Elena Otero-Novas Miranda**, Consejera.

El Consejo muestra un compromiso sólido con la diversidad de género, con un **57% de representación femenina** (cuatro mujeres y tres hombres), y un **67% de miembros independientes** entre los **consejeros no ejecutivos**, siendo 6 en total, lo que refuerza su objetividad en la toma de decisiones. La composición del consejo se puede consultar en la web corporativa.

<b>Porcentaje de independientes</b>	57 %
<b>Porcentaje de mujeres*</b>	57% en el Consejo Pertenencia al Ibx Gender Equality Index 58% en el Equipo de Dirección
<b>Matriz de competencias</b>	Sí
<b>Nacionalidades</b>	Dos
<b>Edad Media</b>	57 (De los 49 a los 77 años)

\*El 57% de mujeres en el Consejo incluye a la Consejera Ejecutiva.



En España, la representación de los trabajadores en el Consejo de Administración no está prevista en la normativa aplicable, no es un requerimiento legal, ni una recomendación del supervisor.

Todos los miembros del Consejo tienen experiencia y/o formación en el sector seguros, tal y como se aprecia en el extracto de su carrera profesional publicado en la web corporativa y en el Informe Anual de Gobierno Corporativo, así como en la matriz de competencias publicada por el Grupo .

La **Política de aptitud y honorabilidad** resume los requisitos que deben cumplir los consejeros conforme a la normativa aplicable a las Compañías aseguradoras y reaseguradoras, entre ellos, el conocimiento y experiencia, adecuados, en particular- en las áreas de seguros y servicios financieros.

La **Política de Selección de los miembros del Consejo de Administración**, establece que, estos, considerados en su conjunto, deberán poseer conocimientos y experiencia profesional en el sector de seguros y mercados financieros, en análisis financiero y actuarial, en el marco regulatorio aplicable al sector de seguros y en una diversidad de competencias que se detallan en la matriz de competencias.

La descripción de los procesos de gobernanza en materia de sostenibilidad, se aborda en mayor detalle en la S1-1. Políticas relacionadas con el personal propio correspondiente al apartado S1, donde se profundiza en las políticas, procedimientos y medidas relacionadas con la implicación y gestión de el Grupo en estas materias.

## Comisiones

El Consejo de Administración cuenta con dos comisiones consultivas:

### Comisión de Auditoría y Cumplimiento

La **Comisión de Auditoría y Cumplimiento**, compuesta por los siguientes miembros:

MIEMBRO	CARGO	CATEGORÍA LEGAL
D <sup>a</sup> . Ana María Plaza Arregui	Presidenta	Independiente
D <sup>a</sup> . Elena Otero-Novas Miranda	Vocal	Independiente
D. Alfonso Botín-Sanz de Sautuola y Naveda	Vocal	Dominical
D. Pablo González-Schwitters Grimaldo	Secretario no consejero	

<b>Porcentaje independientes</b>	67 %
<b>Porcentaje de mujeres</b>	67 %
<b>Número de reuniones 2024</b>	10
<b>Ratio de asistencia</b>	100 %

Los miembros de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento en su conjunto, y de forma especial su Presidenta, han sido designados teniendo en cuenta sus conocimientos y experiencia en materia de contabilidad, auditoría y gestión de riesgos, tanto financieros como de sostenibilidad. En la web corporativa se puede consultar la información curricular completa de sus miembros.

Entre otras, las **principales funciones** de la **Comisión de Auditoría y Cumplimiento** son:

- Informar en la Junta General, a través de su Presidenta, sobre el estado del control de la Sociedad y las actividades de la Comisión durante el ejercicio.

- Proponer al Consejo de Administración, para su sometimiento a la Junta General, el nombramiento, reelección o sustitución de los auditores de cuentas y verificadores de la información de sostenibilidad externos y sus condiciones de contratación. Velar por la independencia del auditor y verificador de la información de sostenibilidad externos y supervisar el cumplimiento del contrato de auditoría y verificación.
- Conocer, supervisar y evaluar el proceso de elaboración y la integridad de la información financiera y no financiera, así como los sistemas de control y gestión de riesgos financieros y no financieros relativos a la sociedad y, en su caso, al Grupo (incluyendo los operativos, tecnológicos, de ciberseguridad, legales, sociales, medioambientales, políticos y reputacionales o relacionados con la corrupción).
- En relación con el Estado de Información No Financiera e Información sobre Sostenibilidad:
  - Supervisar el proceso de elaboración y presentación de la información no financiera relativa a la Sociedad y a su Grupo, informando sobre dicho proceso y sobre la integridad y claridad de la información a la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Gobierno Corporativo al ser esta última comisión quien propondrá su elevación al Consejo para su formulación.
  - Dirigir el proceso de selección y contratación del prestador independiente de servicios de verificación responsable de verificar la información no financiera y proponer al Consejo de Administración su nombramiento;
  - Relacionarse con el verificador independiente a fin de recabar información sobre el desarrollo de su trabajo, informando a la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Gobierno Corporativo.
- Informar con carácter previo al Consejo de Administración sobre todas las materias previstas en la ley, por ejemplo, las operaciones vinculadas que deba aprobar el Consejo.
- Supervisar y revisar el sistema de cumplimiento normativo de la sociedad.
- Supervisar y favorecer el cumplimiento del Reglamento Interno de Conducta en el Mercado de Valores de la Sociedad, del Código Ético y en general los códigos internos de conducta de la Sociedad, así como supervisar el funcionamiento y favorecer el procedimiento de denuncia confidencial por parte de los Grupos de Interés.

## Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Gobierno Corporativo

La Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Gobierno Corporativo, compuesta por los siguientes miembros:

MIEMBRO	CARGO	CATEGORÍA LEGAL
D. John de Zulueta Greenebaum	Presidente	Independiente
D <sup>a</sup> . Rita Estévez Luaña	Vocal	Independiente
D. Alfonso Botín-Sanz de Sautuola y Naveda	Vocal	Dominical
D. Pablo González-Schwitters Grimaldo	Secretario no consejero	

Porcentaje independientes	67 %
Porcentaje de mujeres	33 %
Número de reuniones 2024	6
Ratio de asistencia	100 %

Entre otras, las **principales funciones** de la **Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Gobierno Corporativo** son:

- Proponer el nombramiento, ratificación, reelección y cese de los consejeros independientes e informar en relación con los restantes consejeros.
- Evaluar el equilibrio de las competencias, capacidad, conocimientos, diversidad y experiencia necesarios en el Consejo de Administración.
- Informar en su caso y a través de su Presidente, a la Junta General, sobre las actividades de la Comisión durante el ejercicio.
- Tutelar el gobierno corporativo de la sociedad.
- Hacer seguimiento de la estrategia y prácticas de sostenibilidad de la sociedad, la evaluación de su grado de cumplimiento y la revisión de sus políticas de sostenibilidad, velando porque estén orientadas a la creación de valor.
- Recabar información sobre la identificación, evaluación y supervisión de los riesgos ASG (ambientales, sociales y de gobernanza) realizada por la Comisión de Auditoría y Cumplimiento, pudiendo celebrarse sesiones conjuntas.
- Determinar las pautas, criterios y estándares de referencia que deberán regir la elaboración del estado de información no financiera, informando al Consejo. Revisar, validar e informar al Consejo de Administración sobre el estado de información no financiera, antes de su formulación, considerando a su vez la información recibida de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento sobre el proceso de elaboración y la integridad de la información.
- Revisar y validar los apartados de cualquier informe corporativo, de carácter obligatorio o voluntario, que tenga incidencia en el ámbito de la sostenibilidad.
- Proponer al Consejo la política retributiva de los consejeros y su retribución individual, la retribución individual de los consejeros ejecutivos y, en su caso, de los externos, por el desempeño de funciones distintas a las de mero consejero y demás condiciones de sus contratos.
- Proponer la Política de Remuneraciones de la alta dirección, entre ellos los directores generales o de aquellos que desarrollen sus funciones de alta dirección bajo la dependencia directa del Consejo. Asimismo, determinar la retribución de los miembros que, no perteneciendo a la alta dirección, desarrollen actividades profesionales que puedan tener un impacto relevante en la asunción de riesgos por parte la sociedad.

## Comités ejecutivos.

En el ámbito ejecutivo, el Grupo Línea Directa cuenta con los siguientes comités: Comité Ejecutivo y Comité de Dirección, formados por todos los **miembros del Equipo Directivo**, que a **febrero de 2025** son los siguientes:

MIEMBRO	CARGO
Patricia Ayuela de Rueda	Consejera Delegada
Pablo González-Schwitters	Secretario General
Carlos Rodríguez Ugarte	Director de Finanzas
Diego Ferreiro Sánchez	Director Comercial y de Salud
Isabel Guzmán Lillo	Directora de Servicios y Prestaciones

Mar Garre del Olmo	Directora de Personas, Comunicación y Sostenibilidad
Eva del Mazo Fernández	Directora de Cartera y de Hogar
Olga Moreno Sanguino	Directora de Calidad y Experiencia del Cliente
Ana Sánchez Galán	Directora de Tecnología y Ciberseguridad
Antonio Valor García	Director de Marketing
Juan José Álvarez Fernández	Director Técnico
Inmaculada Aldea Málaga	Directora de Riesgos Corporativos
Marian Gómez Roig	Directora de Transformación

Composición del Comité de Dirección actualizado a cierre de enero de 2025.

El **Comité Ejecutivo** tiene como principal función el control semanal y seguimiento activo del negocio y de sus principales indicadores, así como la evolución del plan de negocio aprobado por el Consejo de Administración.

El **Comité de Dirección** realiza una revisión y un seguimiento de las principales iniciativas y proyectos de especial interés requeridos por la Consejera Delegada o de los miembros del equipo de dirección.

El **Comité de Priorización de Proyectos**, compuesto por los miembros del equipo directivo, se encarga del seguimiento de los proyectos estratégicos que requieran de desarrollo informático y determinación de su priorización según el estado del cumplimiento del Plan de Negocio.

El **Comité de Reservas y Siniestralidad** es un órgano de información, debate y toma de decisiones en todas las esferas afectadas por la gestión de siniestros y del nivel de la suficiencia de las reservas determinado por el Consejo y sus Comisiones. Está compuesto por el Director Financiero, el Director de Servicios y Prestaciones, el Director Técnico, la Directora de Riesgos y el Responsable Función Actuarial.

El **Comité de Inversiones**, integrado por la Consejera Delegada, el Director Financiero y los Responsables de Inversiones y de la gestión de cartera diaria. Tiene como función garantizar que la gestión cotidiana de inversiones se lleve a cabo de acuerdo con los Objetivos de Inversión y las Directrices de Inversión del Consejo de Administración. Este Comité reporta al Consejo de Administración al menos con periodicidad trimestral.

El **Comité Permanente de Riesgos** es el responsable de facilitar y monitorizar la implementación de prácticas efectivas de la gestión de riesgos en el Grupo Línea Directa a través del reporte de las primeras líneas. Está dirigido por la Directora de Riesgos Corporativos e integrado por los Responsables de Control Interno de Información Financiera, de Calidad del Dato, de Gestión de Riesgos y Control Interno, de Cumplimiento Normativo y de Función Actuarial.

El **Comité de aprobación y seguimiento de productos**, que garantiza el cumplimiento de la política de control y gobernanza de productos. Está formado por el Director de Marketing, el Director Técnico, el Secretario General, la Directora de Riesgos, el Director Financiero y el Director Comercial.

Por último, el **Comité de Sostenibilidad** es el responsable de elaborar el Plan de Sostenibilidad que se eleva al Consejo de Administración, supervisar y seguir el grado de cumplimiento, priorizar, tomar decisiones ejecutivas e impulsar iniciativas, con el fin de garantizar la ejecución del Plan de Sostenibilidad aprobado por el Consejo de Administración. Está compuesto por la Directora de Personas, Comunicación y Sostenibilidad, el Director Financiero, el Secretario General, el Director de Marketing y la Directora de Servicios y Prestaciones. En este Comité, y dentro del ámbito social, se integra

el Comité Asesor de Diversidad, que vela por el cumplimiento de los compromisos adquiridos en la Política de Diversidad.

### **Funciones y responsabilidades del Consejo de Administración.**

El **Consejo de Administración** es el órgano principal de administración y representación de el Grupo, conforme a lo dispuesto en la ley, los Estatutos Sociales y su Reglamento, que regula su composición, funcionamiento y competencias. El Consejo es responsable de la supervisión del desarrollo de las actividades empresariales y de la gestión de riesgos financieros y no financieros, incluyendo aquellos relacionados con la sostenibilidad.

La gestión y supervisión de riesgos se realiza a través del **Área de Riesgos Corporativos**, que integra las funciones clave de **Gestión de riesgos, Control Interno, Cumplimiento Normativo y Función Actuarial**. La **Comisión de Auditoría y Cumplimiento** ejerce la supervisión de estos procesos, con reportes trimestrales al Consejo de Administración. Paralelamente, el Comité Permanente de Riesgos monitoriza la implementación de prácticas efectivas de gestión de riesgos, asegurando la alineación con el apetito al riesgo marcado por el Consejo y los estándares regulatorios aplicables.

El seguimiento de la estrategia de sostenibilidad y sus políticas corresponde a la **Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Gobierno Corporativo**, que evalúa el grado de cumplimiento y asegura que las prácticas medioambientales y sociales se ajusten a las políticas fijadas por el Consejo. El **Comité de Sostenibilidad**, apoyado por el **Grupo de Trabajo de Sostenibilidad**, es responsable de implementar el Plan de Sostenibilidad aprobado por el Consejo, priorizando acciones e impulsando iniciativas estratégicas.

### **Líneas de reporte y mecanismos de supervisión.**

Las funciones de reporte están claramente definidas en el Reglamento del Consejo de Administración y en la Política General de Riesgos:

- La **Comisión de Auditoría y Cumplimiento** recibe reportes trimestrales de la Directora de Riesgos Corporativos y traslada sus conclusiones al Consejo.
- La **Directora de Riesgos Corporativos** presenta informes trimestrales ante la Comisión, como último órgano responsable de la supervisión de riesgos.

Adicionalmente, la gestión diaria de el Grupo y la implementación de las decisiones adoptadas por el Consejo recaen en la Consejera Delegada y los comités ejecutivos.

### **Capacidades y conocimientos especializados en sostenibilidad.**

El Consejo y sus Comisiones tienen, en su conjunto, formación y experiencia en materia de sostenibilidad, tanto por la trayectoria profesional de sus miembros como por el programa de **actualización de conocimientos** que se ha impartido a lo largo del ejercicio 2024 a todos los miembros del Consejo, por formadores externos, que ha incluido **cuestiones ASG y en materia de la CSRD**. Además, los miembros del Consejo pueden solicitar asesoramiento externo conforme a lo previsto en el Reglamento del Consejo para profundizar en áreas específicas relacionadas con la sostenibilidad.

Los miembros de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento en su conjunto, y especialmente su Presidenta, tiene acreditada experiencia en materia de riesgos financieros y no financieros, como se puede comprobar en los perfiles profesionales publicados en la web corporativa y en la **matriz de competencias** de el Grupo .

Matriz de competencias del Consejo de Administración

Competencias			Alfonso Botín-Sanz de Sautuola y Naveda	Patricia Ayuela	John de Zulueta	Ana Plaza	Rita Estévez	Elena Otero-Novas	Fernando Masaveu
Sector regulado	Seguros, banca y mercado de valores	1.1 Seguros	x	x	x	x	x	x	x
		1.2 Banca	x	x	x		x		x
		1.3 Mercado de Valores	x		x	x	x	x	x
Financiero y no financiero	Finanzas, contabilidad, inversiones y valoración de operaciones. Información no financiera. Auditoría.	2.1 Análisis de información financiera	x	x	x	x	x	x	x
		2.2 Análisis de información no financiera	x	x	x	x		x	x
		2.3 Auditoría / Verificación	x		x	x	x	x	x
Riesgos	Identificación, evaluación, gestión y supervisión de riesgos financieros y no financieros	3.1 Gestión y supervisión de riesgos financieros	x		x	x			x
		3.2 Gestión y supervisión de riesgos no financieros	x	x	x	x		x	x
		3.3 Cumplimiento normativo	x		x	x	x	x	x
Transformación digital	Digitalización. Tecnologías de la información y de la comunicación (TIC). Ciberseguridad. Inteligencia Artificial.	4.1 Digitalización y TIC	x	x	x	x	x		
		4.2 Ciberseguridad			x		x	x	
		4.3 Protección de datos personales	x		x		x	x	
		4.4 Inteligencia Artificial		x			x		
Diversidad	Diversidad de género, nacionalidad y edad	5.1. Género	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Mujer	Mujer	Hombre
		5.2. Nacionalidad	Española	Española	Norteamericana	Española	Española	Española	Española
		5.3. Edad (<50) (51-60) (>60)	Entre 50 y 60	Entre 50 y 60	Más de 60	Entre 50 y 60	Entre 50 y 60	Entre 50 y 60	Entre 50 y 60
Sostenibilidad	Experiencia y formación en cuestiones ASG	6.1. Cuestiones ambientales	x		x	x			x
		6.2. Cuestiones sociales	x		x	x	x	x	x
		6.3. Cuestiones de gobernanza y conducta empresarial	x	x	x	x	x	x	x
Clientes	Comercial y Marketing. Calidad. Consumidores	7.1 Comercial y Marketing	x	x	x		x	x	x
		7.2 Calidad y Consumidores	x	x	x			x	x
Estrategia	Estrategia. Desarrollo de negocio	8. Estrategia y desarrollo de negocio	x	x	x	x	x	x	x
Internacional	Experiencia internacional en el sector seguros	9. Experiencia internacional en el sector seguros		x			x		
Consejos	Experiencia en otros consejos	10. Experiencia en otros consejos	x	x	x	x	x	x	x
Personas	Gestión de personas. Talento y compensación	11. Gestión de personas. Talento y compensación	x	x	x	x	x	x	x

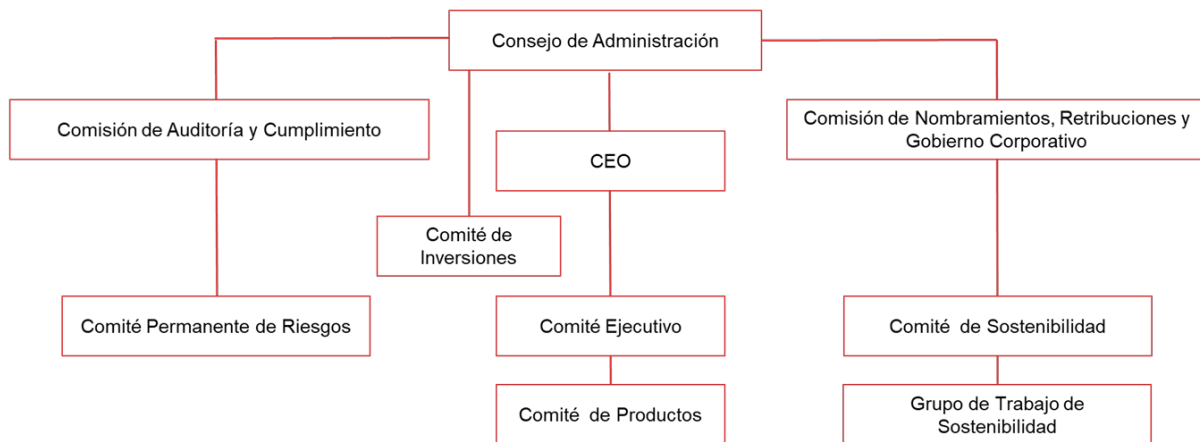
En cuanto al Consejo de Administración, **4 de los 7 consejeros** tienen **experiencia profesional, formación y competencias** conjuntamente en los **3 ejes principales** considerados materiales a efectos de sostenibilidad (cuestiones ambientales, cuestiones sociales y cuestiones de gobernanza y conducta empresarial). Además, **6 de los 7 consejeros** tienen **competencias en la gestión y la supervisión de riesgos no financieros**. Asimismo, los miembros del Consejo reciben formación específica en cuestiones estratégicas y emergentes que el Grupo considera materiales, como es el caso de la sostenibilidad.

## Organización de la gobernanza de la sostenibilidad.

El Grupo estructura la gobernanza de la sostenibilidad mediante los siguientes órganos y grupos:

- Consejo de Administración: Aprueba y supervisa la estrategia y la política de sostenibilidad.
- Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Gobierno Corporativo: Evalúa el cumplimiento de la estrategia de sostenibilidad y sus políticas.
- Comité de Sostenibilidad: Diseña y ejecuta el Plan de Sostenibilidad, proponiendo objetivos y supervisando su cumplimiento.
- Grupo de Trabajo de Sostenibilidad: Facilita la implementación del plan a nivel transversal en la organización.
- Comité Permanente de Riesgos: Supervisa los riesgos ASG y otros riesgos no financieros, asegurando un nivel adecuado de control interno.

### Gobierno de la sostenibilidad



#### Materias

Riesgos ESG, reporte de información no financiera, nombramiento y relación con el verificador de la información no financiera, prácticas sostenibles (inversiones, productos, actuaciones, etc.), estrategia climática, políticas sobre sostenibilidad, planes, objetivos, indicadores y seguimiento del desempeño en ESG, adhesiones a iniciativas nacionales e internacionales, etc.

El diagrama refleja una gobernanza integrada y alineada con los objetivos estratégicos de sostenibilidad.

## GOV-2. Información facilitada a los órganos de administración, dirección y supervisión de la empresa y cuestiones de sostenibilidad abordadas por ellos.

En Línea Directa Aseguradora, la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Gobierno Corporativo y el Comité de Sostenibilidad desempeñan un papel fundamental en el seguimiento, evaluación y toma de decisiones relacionadas con las cuestiones de sostenibilidad.

La **Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Gobierno Corporativo** tiene asignadas, entre otras, las siguientes **competencias relacionadas con la sostenibilidad**, como se ha indicado más arriba:

- El seguimiento de la estrategia, prácticas y objetivos de sostenibilidad de la sociedad, evaluando su grado de cumplimiento y revisando sus políticas de sostenibilidad, asegurando que estén orientadas a la creación de valor.
- La supervisión de que las prácticas del Grupo en materia medioambiental y social se ajustan a las políticas aprobadas y a la estrategia establecida por el Consejo de Administración.
- El informe al Consejo de Administración sobre la adhesión a asociaciones e iniciativas, tanto nacionales como internacionales, que impliquen la asunción de compromisos de actuación o buenas prácticas.

El **Comité de Sostenibilidad** es el responsable de elaborar el **Plan de Sostenibilidad** que se eleve a la Comisión de Nombramiento, Retribuciones y Gobierno Corporativo y al Consejo de Administración, supervisar y seguir el grado de **cumplimiento**, priorizar, tomar decisiones ejecutivas e impulsar iniciativas, con el fin de garantizar la ejecución del Plan de Sostenibilidad aprobado por el Consejo de Administración.

De este modo, el proceso de supervisión y reporte en materia de sostenibilidad se estructura mediante la elaboración, revisión y **evaluación periódica de las políticas y objetivos establecidos en el Plan de Sostenibilidad**, con una línea de reporte entre el Comité de Sostenibilidad y la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Gobierno Corporativo.

El Consejo aprueba el resultado del ejercicio de la doble materialidad. A partir de los IROs materiales identificados, trimestralmente se reporta a la comisión de auditoría y cumplimiento y a la comisión de nombramientos y retribuciones y gobierno corporativo el seguimiento de las acciones y el grado de cumplimiento de las mismas respecto a estos IROs. A final del año se presentan los resultados a las comisiones, cerrando la evaluación anual.

Las comisiones supervisan los IROs identificados y los objetivos presentados alineados con ellos durante el año. A lo largo del año, dependiendo del grado de desarrollo y de las circunstancias particulares, al menos trimestralmente se elevan los resultados del ejercicio de doble materialidad a las Comisiones.

Adicionalmente, el Comité de Sostenibilidad es el responsable de elaborar el Plan de Sostenibilidad que se eleva al Consejo de Administración, supervisar y seguir el grado de cumplimiento, priorizar, tomar decisiones ejecutivas e impulsar iniciativas, con el fin de garantizar la ejecución del Plan de Sostenibilidad aprobado por el Consejo de Administración. Está compuesto por la Directora de **Personas, Comunicación y Sostenibilidad**, el Director **Financiero**, el **Secretario General**, el Director de **Marketing** y la Directora de **Servicios y Prestaciones**. En este Comité, y dentro del ámbito social, se integra el **Comité Asesor de Diversidad**, que vela por el cumplimiento de los compromisos adquiridos en la Política de Diversidad.

Con respecto a los impactos, riesgos y oportunidades abordados por los órganos de administración, dirección y supervisión pertinentes durante el ejercicio 2024, el Consejo aprobó el listado de IROs materiales resultantes del ejercicio de doble materialidad. El listado de IROs materiales se describe en el apartado IRO-1. Descripción del proceso para determinar y evaluar las incidencias, los riesgos y las oportunidades de importancia relativa.



### **GOV-3. Integración del rendimiento relacionado con la sostenibilidad en sistemas de incentivos.**

En Línea Directa Aseguradora S.A., la integración del rendimiento relacionado con la sostenibilidad en los sistemas de incentivos se realiza mediante la retribución variable de la Consejera Delegada y los miembros del Comité de Dirección, conforme a la Política de Remuneraciones, aprobada en la **Junta General de Accionistas** celebrada el 24 de marzo de 2022.

Para la **retribución variable anual de 2024 de la Consejera Delegada**, se han establecido dos métricas no financieras:

1. El cumplimiento de acciones del **Plan de Sostenibilidad 2023-2025**.
2. El cumplimiento de determinados **niveles de calidad** medidos por el **Net Satisfaction Score (NSS)**.

En cuanto a la retribución variable a largo plazo, la Consejera Delegada es beneficiaria del Plan de Incentivo a Largo Plazo (ILP 2023-2025), que incluye objetivos con un peso del 10% de actuaciones específicas del Plan de Sostenibilidad y a la incorporación de el Grupo en el índice DJSI en 2025, para el nivel máximo de cumplimiento

El esquema retributivo basado en objetivos de sostenibilidad también se aplica a los miembros del Comité de Dirección. Según la política, la retribución variable anual de la Consejera Delegada depende en un 30% de métricas de sostenibilidad, mientras que en el incentivo a largo plazo que afecta al Comité de Dirección al completo tiene un peso del 10% en relación con objetivos de sostenibilidad.

La Política de Remuneraciones para los Consejeros es aprobada por la Junta General de Accionistas cada tres años. Además, los objetivos específicos ligados a la retribución variable a corto plazo se definen anualmente, asegurando la alineación con las metas estratégicas de sostenibilidad.

Para obtener información más detallada, Línea Directa pone a disposición de los interesados el Informe Anual de Remuneraciones a través de la web corporativa, además de remitirlo a la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV).

### **GOV-4. Declaración sobre la diligencia debida.**

Línea Directa Aseguradora ha llevado a cabo un ejercicio de **Debida Diligencia en materia de Derechos Humanos** con el objetivo de atender a las tendencias normativas, a los requerimientos de supervisores y analistas y a los compromisos asumidos por el Grupo .

El objetivo del proceso de Debida Diligencia de Línea Directa, de su seguimiento y su informe, es estar alineados con las mejores prácticas en materia de Derechos Humanos y responder a las exigencias de diferentes analistas ASG, sirviendo como apoyo a la medición del impacto en la sociedad regulado por la Ley 11/2018 en materia de Información no Financiera y Diversidad, que transpone la Directiva UE 2014/95 y establece un marco de análisis en Derechos Humanos.

Para el procedimiento de Debida Diligencia se han tenido en cuenta los siguientes marcos internacionales, la mayoría de los cuales están recogidos también en la Política de derechos humanos de el Grupo :

- La Carta Internacional de Derechos Humanos de la Organización de Naciones Unidas (ONU).
- La Declaración de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), así como sus convenios fundamentales relativos a los principios y derechos fundamentales en el trabajo, la libertad de asociación y la libertad sindical, el reconocimiento efectivo del derecho de negociación colectiva, la eliminación de todas las formas de trabajo

forzoso u obligatorio, la abolición efectiva del trabajo infantil y la eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación.

- Las Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales.
- El Convenio Europeo de Derechos Humanos.
- El Plan 2020-2024 de Derechos Humanos y democracia de la Unión Europea

Línea Directa Aseguradora tiene la firme determinación de aplicar otras normas nacionales e internacionales en materia de derechos humanos, siempre con el objetivo de ampliar su compromiso en este ámbito y de integrarlas en sus procedimientos de gestión de riesgos, de toma de decisiones y de gobernanza en sus operaciones y en su relación con sus Grupos de Interés.

Este compromiso también permitirá a el Grupo impulsar la transparencia en todas sus políticas y procedimientos e implicarse con clientes, empresas del sector y otros Grupos de Interés para compartir buenas prácticas en este ámbito, abordar problemas comunes y ofrecer soluciones reales.

El procedimiento de Debida Diligencia en materia de Derechos Humanos de Línea Directa Aseguradora incluye la identificación de potenciales vulneraciones en este ámbito en función de los compromisos adquiridos por el Grupo. Los compromisos adquiridos contemplan **cinco dimensiones** de el Grupo: **como empleador, como aseguradora, como inversor, como colaborador y partner y en relación con su entorno.**

La identificación de los eventos de riesgo se acompaña de la delimitación de los impactos negativos, reales o potenciales, y define los criterios a considerar para impulsar su evaluación, priorización y gestión. Para la definición y el desarrollo del proceso, se ha contado con la participación de un tercero independiente y se ha involucrado a las **áreas clave responsables** de cada una de las cinco dimensiones indicadas.

El proceso de evaluación de los eventos de riesgo se realiza tomando como base la metodología de análisis de riesgos de Línea Directa Aseguradora, con el objetivo de asegurar la uniformidad de criterios. Por otra parte, la metodología define cómo evaluar el impacto, así como la probabilidad y la severidad de cada evento.

El procedimiento de Debida Diligencia en derechos humanos se realiza con una **frecuencia mínima de tres años.**

Esta metodología sirve de base para la **identificación de riesgos potenciales en el ámbito de los derechos humanos** tanto en las operaciones como en la cadena de valor, en las actividades relacionadas con el negocio y en las nuevas relaciones comerciales, como fusiones, adquisiciones o *joint ventures*.

Una vez valoradas las variables de impacto y probabilidad, se obtiene la severidad de cada uno de los eventos de riesgo, lo que permite construir el mapa de riesgos de el Grupo en materia de derechos humanos.

Se ha llevado a cabo una categorización de las potenciales vulneraciones de los Derechos Humanos teniendo en cuenta los bloques de la **Política de Derechos Humanos** de Línea Directa Aseguradora: como empleador, como colaborador y *partner*, como aseguradora, como inversor y en relación con su entorno.

Además, se han utilizado las siguientes guías en este proceso:

- Guía de Gestión de riesgos ambientales, sociales y de gobernanza (ESG) en el negocio de seguros generales de UNEP-FI y los PSI o Principles for Sustainable Insurance.
- Guía de Evaluación y Gestión de Impactos en los Derechos Humanos de la Corporación Financiera Internacional.

Para cada uno de los eventos de riesgo contemplados en el listado del presente documento, se ha contextualizado cuál puede ser la amenaza, los Grupos de Interés que se verían afectados y la vinculación con la Política de Derechos Humanos de Línea Directa Aseguradora. Esto implica:

- Descripción del evento de riesgo y su vinculación con los derechos humanos (principales y relacionados). Se han tenido en cuenta, en su caso, los siguientes aspectos: trabajo forzoso, trata de seres humanos, trabajo infantil, derecho de asociación, derecho a la negociación colectiva, igualdad salarial, discriminación y derecho al medioambiente.
- Grupos de Interés afectados por cada evento de riesgo: clientes, empleados, proveedores y/o sociedad.
- Vinculación de cada evento de riesgo a los compromisos definidos e incluidos en la Política de derechos humanos
- Periodicidad del mapeo de riesgos: el mapa de riesgos de el Grupo se revisa regularmente, ya que cada riesgo se revisa al menos una vez al año. El mapeo de estos riesgos se lleva a cabo conjuntamente por el área de Riesgos Corporativos y el área responsable de la gestión de cada amenaza.

#### **GOV-5. Gestión de riesgos y controles internos de la divulgación de información sobre sostenibilidad.**

En el Grupo Línea Directa, la gestión de riesgos y el control interno en relación con la divulgación de información sobre sostenibilidad están integrados dentro de su Sistema de Gestión de Riesgos y Control Interno. Este sistema está diseñado para garantizar la identificación, valoración, mitigación y revisión de los riesgos relacionados con la sostenibilidad y asegurar un entorno de control efectivo que refuerce la sostenibilidad a largo plazo.

#### **Principales características del sistema de gestión de riesgos y control interno.**

Durante el año 2024 el Grupo ha comenzado a trabajar en el diseño e implantación del **Sistema de Control Interno sobre la información de Sostenibilidad**, en adelante SCIIS, para el Grupo Línea Directa Aseguradora. El SCIIS del Grupo Línea Directa se ha definido a partir del **marco metodológico de COSO** (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission), siendo su objetivo contribuir a que la información se reporte fielmente y de acuerdo con los estándares internacionales de referencia, estableciendo elementos de gobierno y control a imagen y semejanza del SCIIF del Grupo, aplicados a la información de sostenibilidad que se reporta.

Con el objetivo de establecer el proceso y responsabilidades para la implantación y gestión del SCIIS, y definir el marco global de actuación en materia de control interno de la información de sostenibilidad que reporta el Grupo, se ha elaborado una **Política del Sistema de Control Interno de la Información de Sostenibilidad** del Grupo Línea Directa. Esta política fue aprobada en el Consejo del 26 de septiembre de 2024 y con ella el Consejo de Administración de Línea Directa pone de manifiesto su compromiso con el establecimiento de un adecuado sistema de control interno de la información de sostenibilidad.

Si bien la política establece responsabilidades y principales guías de actuación, existe un documento de **Metodología del SCIIS** Grupo Línea Directa que, siguiendo la metodología COSO, define de forma detallada los procesos de entorno de control, Identificación y evaluación de riesgos de la información de sostenibilidad, las actividades de control, información y comunicación, y supervisión del funcionamiento del sistema.

En este sentido podemos afirmar que el proceso existe y está documentado, y seguimos trabajando en su desarrollo.

El alcance del SCIIS se define principalmente en términos de materialidad y atendiendo también a criterios cualitativos. El punto de partida es el análisis de doble materialidad del Grupo que se realiza en base a las directrices de la CSRD, en el marco de las NEIS, identificando los indicadores a reportar, y evaluando tanto el impacto que la entidad genera en el entorno como los riesgos y oportunidades que los Grupos de Interés generan a la propia entidad. Así, para determinar la importancia relativa lo realizamos desde la perspectiva de doble materialidad: materialidad de impacto y materialidad financiera.

Tras identificar los procesos e indicadores materiales en base a la perspectiva de doble materialidad, se tendrán en cuenta criterios cualitativos, en función de la complejidad de la elaboración o extracción de los datos a reportar.

Los procesos de negocio identificados como relevantes tienen asignada un área responsable que, bajo la **supervisión del área de Control Interno de Información de Sostenibilidad**, será la encargada de ejecutar los controles necesarios para mitigar los riesgos de información identificados.

Estas áreas responsables de los controles llevarán a cabo de esta forma su función de primer nivel de control dentro del SCIIS. La función de Control Interno de Información de Sostenibilidad solicitará las evidencias de realización de dichos controles y bajo la supervisión de la Dirección de Riesgos Corporativos del Grupo lleva a cabo la función de control de segundo nivel. La Auditoría interna de Grupo es la encargada de supervisar el funcionamiento y eficacia del SCIIS dentro de su labor de tercer nivel de control.

Todos los procesos y subprocesos incluidos en el SCIIS están definidos y detallados mediante flujogramas, narrativas descriptivas para cada proceso, y matrices de riesgos y controles, donde se detallan los procesos y subprocesos, los riesgos asociados a los mismos y los controles que los mitigan, así como la periodicidad con que se realizan dichos controles.

### **Enfoque de evaluación de riesgos y priorización.**

La evaluación de riesgos en el Grupo Línea Directa es un proceso dinámico y continuo para identificar y analizar los riesgos en todos los niveles de la organización y, en el caso concreto del SCIIS, los riesgos relacionados con el reporte de la información de sostenibilidad.

En un paso previo a la identificación de riesgos, se debe determinar sobre qué indicadores se desarrollarán en el entorno de control con el que dar **seguridad y fiabilidad** a la información y con qué priorización en base al criterio de importancia relativa definido en la CSRD y a consideraciones propias del negocio y de las herramientas tecnológicas que tengan relación con los procesos.

Una vez definidos los indicadores materiales, las localizaciones y aplicaciones de los mismos, y los procesos donde se alojan, se identifican los riesgos asociados a la posibilidad de que la información de sostenibilidad reportada sea incorrecta.

La identificación y evaluación de riesgos del SCIIS viene determinada por los **objetivos de control de la información de sostenibilidad** que se han definido en el Grupo basándose en las características que debe tener la información según el apartado 2 de la NEIS 1 de la CSRD:

- Pertinencia
- Representación fiel (que exige que la información sea completa, neutra y exacta).
- Comparabilidad
- Verificabilidad
- Comprensibilidad

En el ejercicio de identificación de los riesgos, Control Interno valora aquellos aspectos que pueden dar lugar a una desviación de la información a reportar, de manera que no se

cumplan los atributos mencionados. Los riesgos que pueden afectar a la fiabilidad de la información de sostenibilidad son, entre otros, errores de cálculo o de aplicación de las normas, fallos en los sistemas, desconocimiento de información clave, estimaciones o proyecciones y otros de diversa naturaleza.

Una vez identificados, se realiza la evaluación de los riesgos. Esta valoración permite analizar el impacto de los potenciales eventos en la consecución de objetivos relacionados con la fiabilidad de la información de sostenibilidad y la susceptibilidad de los informes de sostenibilidad a la existencia de errores significativos si no aplicamos ningún tipo de control.

El riesgo se mide en términos de impacto y probabilidad, por lo que debemos determinar la importancia y la probabilidad del riesgo de incurrir en un error material. La importancia del riesgo se mide en base a:

- **criterios cuantitativos** si se trata de indicadores numéricos, monetarios o porcentajes.
- **criterios cualitativos**, con escalas de medición para una serie de parámetros cualitativos predefinidos que permiten aplicar un rating y así objetivar el juicio experto en la valoración.

La probabilidad también se asigna en base a una **ponderación** de muy baja a muy alta, mientras que la criticidad o nivel de riesgo se calcula como el producto de la probabilidad de ocurrencia del evento por el rating calculado (importancia).

### **Principales riesgos detectados y estrategias de mitigación.**

Los principales riesgos detectados que pueden afectar a la fiabilidad de la información de sostenibilidad son:

- Errores u omisiones en el registro de datos de las herramientas de gestión.
- Errores en los cálculos o aplicación de las normas al elaborar indicadores.
- Fallos en los sistemas.
- Ausencia de políticas y/o procedimientos relevantes para la información de sostenibilidad.
- Inconsistencia con los reportes de información financiera.

Una vez identificados los riesgos se diseñan las medidas de respuesta ante los mismos. Se analizan los objetivos de control asociados a cada riesgo y se definen qué controles hay que incluir para que estos objetivos no estén en riesgo. El nivel de mitigación del control por tanto se determinará en función de cómo dicho control contribuye a la consecución de los objetivos de control asociados al riesgo. Se tienen en cuenta también otros factores de ponderación de la mitigación, como el tipo de control (si es preventivo o detectivo), la frecuencia, si es automático o manual, etc.

Los principales controles implantados están relacionados con la revisión y cuadro de la información incluida en las herramientas de las que se extraen los datos, revisión de indicadores que necesiten cálculos, monitorización de políticas relevantes, controles automáticos sobre datos compartidos con otros reportes, controles sobre fallos de los sistemas, etc.

### **Integración de la evaluación de riesgos y controles internos.**

El área de Control Interno de Información del Grupo, dependiente de la Dirección de Riesgos Corporativos, realiza la revisión y testeo de los controles reportados por las áreas de negocio con la finalidad de determinar si los controles operan correctamente, están adecuadamente diseñados y mitigan los riesgos inherentes a los que están asociados. Del resultado de estas revisiones se determina si se requieren acciones de reparación.

Para garantizar el seguimiento de este control interno de la información de sostenibilidad por los órganos de gobierno correspondientes, el área de SCIIS elabora informes con los resultados del trabajo realizado y todos los asuntos que considere necesario reportar.

De acuerdo con el **Reglamento del Consejo de Administración**, la Comisión de Auditoría y Cumplimiento es responsable de conocer, supervisar y evaluar el proceso de elaboración y la integridad de la información financiera y no financiera, así como los sistemas de control y gestión de riesgos financieros y no financieros relativos a la Sociedad.

En base a esto, la Comisión supervisa y evalúa el proceso de elaboración y la integridad de la información de sostenibilidad reportada en el Informe de Sostenibilidad y evalúa la eficacia de su sistema de control interno (SCIIS) para identificar, gestionar y comunicar adecuadamente los principales riesgos asociados. Para la realización de su labor de supervisión del sistema interno de control, esta Comisión debe recibir informes periódicos que le permita alcanzar un entendimiento suficiente y una conclusión general sobre el grado de confianza y fiabilidad del sistema, y si la entidad ha aplicado correctamente las políticas y normativa de reporte aplicables, con propuestas, en su caso, de actuaciones de mejora.

A tal efecto, el área de Control Interno de Información de Sostenibilidad realiza los siguientes reportes:

- Informe Trimestral del SCIIS reportado a la Comisión de Auditoría, que incluye los aspectos más relevantes del trimestre: Evolución en el desarrollo de la función, resultados de los controles, evidencias aportadas y revisadas, incidencias abiertas, seguimiento incidencias meses anteriores, etc.
- Informe Anual del SCIIS reportado a la Comisión de Auditoría, que se emite a cierre de año, junto con el trimestral del 4Q y consiste en un resumen ejecutivo de lo que ha ocurrido en el año en el SCIIS, para que la Comisión de Auditoría y Cumplimiento pueda disponer de un resumen del ejercicio.
- Reporte de resultados al Comité de Dirección, informando de los datos más relevantes que puedan afectar a sus respectivas direcciones.

## Estrategia

### **SBM-1. Estrategia, modelo de negocio y cadena de valor.**

El Grupo Línea Directa integra la sostenibilidad en su operativa y su cultura a través de los diferentes planes trienales de sostenibilidad, con la voluntad de generar valor para la organización y los diferentes Grupos de Interés identificados.

En este sentido, el actual **Plan de Sostenibilidad** de Línea Directa Aseguradora, para el **trienio 2023-2025**, constituye la hoja de ruta de el Grupo en materia ambiental, social y de gobierno corporativo. La visión de este V Plan de Sostenibilidad es llevar al Grupo Línea Directa hacia un crecimiento sostenible, impulsando desde dentro del Grupo las dimensiones ASG y posicionando su modelo directo como el mejor activo para los Grupos de Interés.

El plan está compuesto por casi un centenar de acciones dirigidas a cumplir una serie de objetivos definidos a través del ejercicio de materialidad realizado. Entre otros, estos objetivos son integrar la sostenibilidad en la innovación de productos y servicios, generar más valor añadido en respuesta a los requerimientos de analistas e inversores sobre negocio sostenible y anticiparse a cumplir con la regulación de la Unión Europea en materia de sostenibilidad.

Siguiendo el enfoque multidisciplinar que está adquiriendo la sostenibilidad, el Grupo ha desarrollado las líneas estratégicas de cada dimensión alineadas a los aspectos identificados como materiales en sus **tres pilares ASG**.

El Plan ha incorporado novedades fundamentales, que han permitido adaptar la estrategia de el Grupo para hacer frente a los requerimientos tras su salida a Bolsa. En particular, la evaluación que se realiza en el marco del **Dow Jones Sustainability Index** ha formado parte de los criterios utilizados en la elaboración del plan, ante el interés inversor mostrado hacia el Grupo, que fue invitada a participar activamente en el ejercicio 2022.

### **Eje ambiental.**

El modelo de negocio directo del Grupo con toda su operativa centralizada en una única sede, dota a el Grupo de forma natural de una mayor eficiencia medioambiental respecto a sus comparables.

El Grupo opera en un sector clave en la transición hacia una economía baja en carbono, tanto como inversor institucional, como en su papel como entidad aseguradora. Además, tiene una responsabilidad hacia las necesidades de la sociedad en este ámbito, como ocurre, por ejemplo, en la movilidad sostenible.

Línea Directa da respuesta a las expectativas de sus Grupos de Interés mediante la gestión responsable de sus operaciones, la innovación en productos y servicios más sostenibles, la gestión responsable de su cadena de valor y la inclusión de criterios ASG en su cartera de inversiones.

En este sentido, destacan **3 grandes bloques** de actuación en esta dimensión:

- **Generación de negocio sostenible:** Diseño y desarrollo de productos y servicios dirigidos a impulsar prácticas sostenibles en la movilidad, mejorar la habitabilidad y eficiencia energética de los hogares y potenciar el bienestar y la salud de las personas.
- **Hoja de ruta climática:** El Grupo cuenta con una estrategia en materia climática que sigue las recomendaciones del TCFD y ha definido una hoja de ruta para su descarbonización tanto de su propia operación como de su cartera de inversiones.

- **Gestión ecoeficiente y economía circular:** Línea Directa promueve la gestión eficiente de los recursos a través de la reducción de sus consumos, la autogeneración de energía renovable y la sistematización del tratamiento de residuos.

## Eje social.

Consciente de su impacto directo como aseguradora, como generadora de empleo y como actor social, Línea Directa es una Compañía responsable que está comprometida con el progreso de la sociedad y se involucra con las comunidades en las que opera.

En esta dimensión, destacan los siguientes bloques de actuación:

- **Diversidad, igualdad y DDHH:** El Grupo promueve una sociedad justa, responde a los valores de igualdad, diversidad y garantiza el respeto a los derechos humanos en su actividad y la relación con sus Grupos de Interés.
- **Talento:** Línea Directa implanta las mejores prácticas en materia de atracción, fidelización, retención, bienestar, diversidad, seguridad y salud en el entorno de trabajo.
- **Impulso de la estrategia social:** El Grupo impulsa su estrategia social a través de alianzas estratégicas, programas internos y la Fundación Línea Directa, que pone el foco en la Seguridad Vial. Además, la lucha contra la exclusión social y la divulgación de hábitos de vida saludable son otras de las prioridades de el Grupo en el eje social.

## Eje de buen gobierno.

La gobernanza es un asunto material para Línea Directa. El Grupo asume las recomendaciones de buen gobierno en cuanto a la composición y funcionamiento de su sistema de gobernanza e incorpora de manera continuada y progresiva las mejores prácticas identificadas en el mercado.

La ética, el buen gobierno corporativo y los valores son parte esencial de la cultura del Grupo y lo aplica en toda su actividad y procesos, como el reporte transparente de información, la comercialización responsable de sus productos, la estrategia de inversión financiera y la gestión de su cadena de suministro.

Destacan 4 grandes áreas de actuación en esta dimensión:

- **Comercialización responsable y de calidad.** El Grupo promueve la comercialización responsable y accesible de productos y servicios, así como una atención al cliente bajo los mejores estándares de calidad.
- **Gobierno corporativo, ética, cumplimiento y riesgos.** Línea Directa refuerza su modelo de gobierno corporativo, desarrolla un mapa de riesgos ASG y dispone de un canal ético y de un procedimiento de Debida Diligencia en Derechos Humanos.
- **Inversión y aseguramiento responsable.** La estrategia de inversión de el Grupo está alineada con las mejores prácticas ASG y refuerza su posición de aseguramiento sostenible.
- **Cadena de suministro responsable.** El Grupo integra en su operativa la gestión de la cadena de suministro bajo criterios ASG.

Adicionalmente, el Grupo ha alineado su estrategia en materia de sostenibilidad con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). El Grupo tiene diferentes roles en su desempeño empresarial: como aseguradora, como empleadora, como inversor, como partner y colaborador y como agente social.



De esta forma, la entidad, en el marco de su Plan de Sostenibilidad para el trienio 2023-2025 ha incorporado metas que contribuyen fundamentalmente a 12 de los 17 ODS:

- **ODS 3** Salud y bienestar.
- **ODS 4** Educación de Calidad.
- **ODS 5** Igualdad de Género.
- **ODS 7** Energía asequible y no contaminante.
- **ODS 8** Trabajo decente y crecimiento económico.
- **ODS 9** Industria, Innovación e Infraestructura.
- **ODS 10** Reducción de las desigualdades.
- **ODS 11** Ciudades y Comunidades sostenibles.
- **ODS 12** Producción y consumo responsables.
- **ODS 13** Acción por el clima.
- **ODS 16** Paz, justicia e instituciones sólidas.
- **ODS 17** Alianzas para conseguir los objetivos.

### **Elementos clave estrategia Línea Directa Aseguradora.**

Línea Directa nació en 1995 como una Compañía especializada en la distribución directa de seguros de automóviles. A lo largo de los años, ha ido diversificando sus líneas de negocio con la entrada en otros segmentos, hasta convertirse en una aseguradora multiproducto de No Vida. En la actualidad, opera en los ramos de seguros de Motor (coches, motos y vehículos comerciales), Hogar y Salud, situándose en el puesto número 13 del ramo de No Vida por volumen de primas, con una facturación de 1.019,6 millones de euros y 3,4 millones de asegurados.

Línea Directa Aseguradora es una Compañía de seguros española que opera a nivel nacional en España, con 2.400 asalariados, y está especializada en la distribución directa de seguros de No Vida a través de los canales telefónicos y digital (web y móvil) al público en general.

### **El seguro de Autos.**

Los seguros de Autos constituyen el *core* de la actividad comercial del Grupo. A cierre de 2024, esta actividad suponía el 81,0% de la facturación por primas de la Compañía, con unos ingresos de 826,2 millones de euros, y el **73,2% de la cartera de asegurados**, contando con 2,5 millones de clientes.

El Grupo cuenta con una oferta integral y personalizada de pólizas de coches, motos, vehículos de movilidad personal y vehículos profesionales tanto para particulares como para autónomos, pymes y grandes empresas. Adicionalmente, la Compañía cuenta con una oferta comercial específica para el aseguramiento de vehículos ubicados en España de residentes en otros países distintos de España, especialmente Reino Unido y Alemania.

El catálogo de la entidad abarca desde las pólizas clásicas (Todo Riesgo, Todo Riesgo con Franquicia, Terceros Ampliado y Terceros) hasta coberturas diferenciales como Superterceros, que amplía las garantías del seguro a terceros con daños propios en determinadas circunstancias.

El Grupo Línea Directa opera en este ramo con otras dos marcas independientes: Penélope Seguros, creada en 2012 con coberturas especialmente pensadas para mujeres, y Aprecio, un seguro dirigido a usuarios de motocicletas.

### **El seguro de Hogar.**

El ramo de Hogar, en el que la Compañía comenzó a operar en 2008, Línea Directa alcanza las 739.000 viviendas aseguradas y una facturación por primas de 157,9 millones de euros, el **21,5% de la cartera de clientes** y el 15,5% de los ingresos del Grupo respectivamente. Al igual que en ámbito del seguro del automóvil, la entidad cuenta con una línea de negocio específica para el aseguramiento de viviendas en España de residentes de otros países.

En los últimos años, el Grupo ha impulsado su oferta en seguros de Hogar a través de alianzas con Compañías de otros sectores. El objetivo es permitir a sus clientes acceder en condiciones ventajosas a otros servicios ligados a la vivienda.

### **El seguro de Salud.**

A finales de 2017 Línea Directa Aseguradora inició su actividad en el ramo de seguros de salud. Al cierre de 2024, el Grupo cuenta con 121.000 asegurados y 33,9 millones de euros en ingresos, situándose entre las 25 mayores aseguradoras de salud de España.

Línea Directa opera en el ramo de salud con un cuadro médico que, en alianza con un operador de servicios, está formado por 51.000 profesionales y 1.000 centros sanitarios y hospitales. El Grupo dispone en este segmento de tres modalidades diferentes de póliza (Especialistas, Completo y Dental), dentro del estándar de mercado, así como una oferta para colectivos bajo la marca Vivaz.

### **Seguro de Movilidad Personal.**

En los últimos años, la movilidad ha vivido una profunda transformación que ha dado lugar a nuevas formas de desplazarse. Entre ellas destaca la irrupción de los vehículos de movilidad personal (VMP), como patinetes y bicicletas eléctricos. Consciente de esa nueva realidad, Línea Directa cuenta con el Seguro de Movilidad Personal, el primer seguro 100% digital dirigido a usuarios de todo tipo de VMP.

Esta cobertura se puede contratar a demanda del cliente: solo para cubrir un trayecto bajo el concepto on/off o de pago por uso, o durante todo un año. Para ello, el usuario puede activar y desactivar su seguro a través de la app, pagando solo por el tiempo real de uso.

### **Nuevos productos.**

Como parte de su estrategia de diversificación del negocio y su posicionamiento multiproducto, Línea Directa Aseguradora viene desarrollado en los últimos años nuevos productos y servicios en los ámbitos de la movilidad, la vivienda y la salud y que buscan atender las nuevas necesidades de aseguramiento de los clientes.

En este sentido, Línea Directa Aseguradora incorporó en 2023 a su seguro de Hogar una cobertura única en España que protege al propietario frente a las consecuencias jurídicas y económicas derivadas de la ocupación ilegal de su vivienda. La cobertura incluye asistencia jurídica por parte de la Compañía y costes legales para recuperar la casa, y la compensación económica por gastos para la habilitación de la vivienda y otros costes. Inicialmente gestionada como una cobertura adicional de seguro de

Hogar, desde 2024 la entidad ha comenzado a comercializar también de forma separada de las pólizas para la vivienda.

En 2024, la Compañía ha lanzado su Seguro de Mascotas (perros y gatos) más completo, con coberturas como la reclamación de multas y gestión de sanciones, asesoramiento para el día a día de la mascota, televeterinario con videoconsultas y chat, incluida la atención de urgencias veterinarias 24 horas, 7 días a la semana, todo el año, y suministro de recetas electrónicas.

### **Línea Directa Asistencia.**

El Grupo cuenta con una **filial especializada en servicios de verificación, peritación y asistencia en viaje**, Línea Directa Asistencia. El Grupo opera a través de una red de miles de colaboradores en toda España, ofreciendo asistencia al vehículo y a las personas las 24 horas al día, los 365 días al año.

Además, y gracias a los acuerdos con partners europeos de Astrum Alliance, líder mundial de las asociaciones de Compañías de asistencia en viaje, es capaz de prestar este servicio a sus clientes españoles y extranjeros dentro y fuera de España, todos los días del año a cualquier hora, en español, inglés, alemán y portugués, tanto al vehículo como a los ocupantes en caso de avería, accidente o robo.

Línea Directa Asistencia ofrece soluciones en materia de movilidad y asistencia en carretera a través de un equipo propio y una amplia y experimentada red de colaboradores. Entre estos servicios destacan la grúa digital a través de aplicación móvil, vehículo de sustitución en el momento, fotoverificación, ayuda mecánica y traslado del automóvil a la ITV.

Línea Directa Asistencia actúa además como centro de respuesta de emergencias en las diferentes comunidades autónomas. Así, en caso de activación del dispositivo ecall situado en el vehículo accidentado, los especialistas de la filial del Grupo se ponen en contacto con el cliente para gestionar la emergencia. En caso de que no se lograra la comunicación, Línea Directa Asistencia avisa a los servicios de emergencia, trasladándoles la información del percance y su localización, acortando así los tiempos de atención médica.

### **Centro Avanzado de Reparaciones (CAR).**

Además de una extensa red de colaboradores, compuesta por más de 1.000 talleres de chapa, mecánica y lunas, el Grupo Línea Directa cuenta con **dos talleres propios** de última generación, conocidos como Centros Avanzados de Reparación (CAR), situados en **Madrid** y en **Barcelona**.

Estos talleres ofrecen un servicio integral al cliente, desde la apertura del parte hasta la reparación del vehículo, siempre bajo los altos estándares de calidad, compromiso y excelencia del Grupo.

Los dos talleres propios del Grupo realizaron en 2024 un total de 13.418 reparaciones. De ellos, CAR Madrid, en funcionamiento desde 2008, reparó 7.076 vehículos (52,7%). Por su parte, CAR Barcelona, inaugurado en 2018, atendió en el año 6.342 siniestros (47,3%).

El conocimiento e información acumulados por ambos centros han permitido al Grupo mejorar notablemente su conocimiento y su capacidad de innovación en los procesos de reparación, impulsar la calidad y reducir los costes siniestros. De hecho, los talleres CAR son capaces de gestionar todos sus procesos internos y externos de forma 100% on line, permitiendo a los clientes realizar un amplio abanico de gestiones a través de internet, como cambiar sus citas, solicitar un vehículo de sustitución o consultar el estado de su reparación, entre otros.

Todo ello se traduce en una valoración excelente por parte de sus usuarios. El NSS (Net Satisfaction Score o índice de satisfacción de compra de un producto o servicio) de CAR Barcelona y de CAR Madrid se situó a cierre de 2024 en un 40,94% y un 42,79% respectivamente.

Además, CAR cuenta con una flota propia de vehículos de sustitución que, de forma gratuita, se ponen a disposición de los clientes hasta el fin de la reparación.

### **Productos sostenibles y otros productos.**

Línea Directa Aseguradora, en línea con su Plan trienal de Sostenibilidad, ha ido desarrollando y lanzando al mercado distintos productos y servicios que, además de atender a los objetivos de negocio y crecimiento en cada uno de los tres ramos en los que opera, tratan de generar un impacto positivo en la sociedad y el medioambiente.

Dentro del ramo de Autos, Línea Directa cuenta con un seguro especialmente dirigido a **coches con etiqueta cero** (incluidos coches híbridos enchufables), con coberturas específicas relativas principalmente a la batería de estos vehículos. El Grupo cerró el ejercicio 2024 con más de **36.000 vehículos eléctricos e híbridos enchufables** en cartera y una **cuota de mercado del 8%** de las nuevas matriculaciones en este segmento de automóviles.

Por otro lado, y como respuesta a la incertidumbre que genera en los consumidores las restricciones a los vehículos más contaminantes y el auge de nuevas formas de movilidad y propiedad, Línea Directa comenzó a comercializar en 2020 **Liámalo X**, un seguro a Todo Riesgo con coche incluido por un precio fijo al mes, mantenimiento e impuestos incluidos. Esta solución incluye periódicamente vehículos no contaminantes. Desde su lanzamiento y hasta a cierre de 2024, la cartera de Línea Directa suma cerca de 1.885 pólizas con coche incluido.

Adicionalmente, todos los clientes de Línea Directa tienen a su disposición la aplicación móvil **ConducTOP**, un programa que analiza la forma de conducción de sus usuarios con el objetivo de hacerla más segura y, por tanto, más sostenible. La aplicación tiene en cuenta la suavidad de los giros y de la frenada, la aceleración y el respeto a los límites de velocidad, así como la concentración al volante. De esta forma, los asegurados con más puntos acumulan puntos y descuentos que pueden canjear por productos y servicios.

El Grupo afronta además las nuevas formas de movilidad con un seguro para usuarios de **vehículos de movilidad personal** (VMP), desde patinetes y bicicletas eléctricas hasta skates, patines, segways, monociclos y hoverboards. Esta póliza se puede contratar a demanda del cliente, solo para cubrir un trayecto bajo el concepto de “seguros on/off” o de pago por uso, o durante todo un año.

Para el segmento de Hogar, y con el objetivo de impulsar la eficiencia energética en este ámbito, la entidad ha puesto a disposición de sus hogares una **cobertura de placas solares** adicional a la póliza de Hogar y cubre los daños por robo o roturas accidentales que se pueden producir en la instalación.

### **Plan de sostenibilidad y objetivos relacionados con productos, servicios y stakeholders.**

Acorde con su Plan de Sostenibilidad 2023-2025, Línea Directa busca poner a disposición de toda la población en general en España, mercado en el que opera, y con foco también en colectivos vulnerables, productos y servicios que buscan impulsar la movilidad sostenible, la habitabilidad y eficiencia energética de los hogares y el bienestar de los clientes.

Entre los principales objetivos definidos en ese Plan para el ejercicio 2024, el Grupo prevé, en el ámbito de los seguros de automóvil, un incremento del número de pólizas para vehículos eléctricos e híbridos enchufables en cartera respecto al año anterior.

En el ramo de Hogar, el objetivo del Grupo para este ejercicio era el lanzamiento de un seguro, cobertura o servicio para viviendas eficientes desde el punto de vista energético.

En cuanto al ramo de Salud, el Plan contemplaba para 2024 un incremento anual de las consultas al servicio de telemedicina, elevar el número de usuarios del servicio de telefarmacia y elevar el porcentaje de los clientes *target* registrados en la aplicación móvil Vivaz Actividad de promoción de hábitos saludables.

Respecto a sus relaciones con las partes interesadas, con motivo de su condición de Compañía cotizada desde el año 2021, el Grupo Línea Directa realizó en 2023 una revisión de su estrategia con los Grupos de Interés. Esto ha supuesto una oportunidad para redefinir los stakeholders y poder concretar el modo en que el Grupo va a responder a sus expectativas en la relación que tiene con ellos.

Esta relación se realiza básicamente de dos formas, económica o social, ya sea por sus productos y servicios, o ya sea por el desempeño de el Grupo en diferentes materias, y debe entenderse de manera bidireccional.

El cumplimiento y el diferente grado de relación con los stakeholders pueden afectar a la consecución de los objetivos estratégicos de el Grupo, de ahí su relevancia. Así, en 2023 se actualizó el mapa de Grupos de Interés, revisando la priorización y estableciendo una estrategia y unos compromisos en su relación con ellos. Además, se ha procedido a actualizar los canales de diálogo y comunicación para garantizar una mejor escucha y adaptación a sus expectativas, con vistas a favorecer el éxito en la consecución de diferentes objetivos a medio y largo plazo.

En el ejercicio 2024, el Grupo ha llevado cabo un seguimiento y evaluación de los indicadores clave de rendimiento asociados a los compromisos establecidos en esa revisión, referidos a la transparencia con los distintos Grupos de Interés, la calidad en la prestación del servicio, la colaboración con los proveedores, el clima laboral y la atención a las personas y la asociación y colaboración con terceros. El resultado ha sido un grado de cumplimiento de esos compromisos cercano al 100%.

Uno de los objetivos del **Plan de Sostenibilidad 2023-2025** del Grupo es la generación de negocio sostenible a través del diseño y desarrollo y la promoción de productos y servicios dirigidos a impulsar prácticas sostenibles en el transporte, mejorar la habitabilidad y eficiencia energética de los hogares de los clientes y, en el ámbito de la salud, a mejorar el bienestar de los clientes, especialmente los más vulnerables.

Así, en los últimos ejercicios Línea Directa ha ido lanzando al mercado distintos productos que, además de atender a los objetivos de negocio y crecimiento en cada uno de los tres ramos en los que opera (Motor, Hogar y Salud), tratan de generar un impacto positivo en el medioambiente y la sociedad.

El Grupo lanzó en 2016 una póliza de seguro con coberturas específicas para coches 100% eléctricos. En línea con los objetivos definidos en el Plan de Sostenibilidad para este seguro, el Grupo lo extendió en 2023 a vehículos híbridos enchufables y motos eléctricas. Actualmente, Línea Directa cuenta con 36.000 vehículos eléctricos e híbridos enchufables asegurados.

El Plan de Sostenibilidad contempla también un impulso al **seguro de vehículos de movilidad personal** del Grupo. Para ello, la entidad ha comenzado en este ejercicio a comercializar esta póliza, gestionada inicialmente con la marca Safe&GO, **bajo la marca Línea Directa**, aprovechándose así de la notoriedad y el alcance de la misma.

Por otro lado, en el ámbito de la vivienda, una de las acciones contempladas en el Plan de Sostenibilidad es el lanzamiento de un seguro para viviendas eficientes desde el punto de vista energético. En este sentido, la Compañía ha desarrollado y ya está

comercializando una cobertura para la instalación de placas solares en viviendas que cubre su rotura y robo, así como las pérdidas en la producción de energía.

Del mismo modo, Línea Directa ha continuado avanzando en las fases previstas en el desarrollo de su seguro frente a la ocupación de la vivienda, primero con su lanzamiento en 2023 como una cobertura adicional del seguro de Hogar, y después, en 2024, con su lanzamiento con como un seguro independiente.

En lo referente a los productos y servicios vinculados al ramo de Salud, el Plan contempla el impulso a sus servicios de telemedicina, telefarmacia y la promoción de hábitos saludables a través de la penetración entre los clientes de la aplicación móvil Vivaz Actividad, que permite y premia el seguimiento de hábitos referidos a la actividad física y el sueño de los usuarios.

El Grupo Línea Directa contempla también en su Plan de Sostenibilidad 2023-2025 acciones relativas a la comercialización responsable. Así, por ejemplo, se contempla la accesibilidad de todos sus canales digitales (web corporativa, web comercial y aplicaciones móviles) para garantizar el acceso universal de todos los usuarios.

Al respecto, en 2023 el Grupo abordó en primer lugar la accesibilidad de su web corporativa, adoptando los criterios basados en las **directrices WCAG/WAI** fijadas por el **World Wide Web Consortium (W3C)**, que es un consorcio internacional que genera recomendaciones y estándares que aseguran el uso y desarrollo de Internet. El desarrollo de la web corporativa del Grupo Línea Directa se ha basado en el cumplimiento de las pautas de accesibilidad para el contenido en la web de la WCAG 2.1 del W3C/WAI en su nivel de exigencia AA. Una consultora especializada se ha encargado de realizar una auditoría de accesibilidad según los requisitos de las WCAG 2.1.

En 2024 Línea Directa ha dado un paso significativo al obtener el estándar AA en su **web comercial** garantizando una navegación inclusiva para todos los usuarios. Esta certificación pone de manifiesto que la Compañía tiene un nivel avanzando en materia de accesibilidad universal según las directrices europeas WCAG/WAI 2.1 (Web Content Accessibility Guidelines) del W3C (World Wide Web Consortium) que establecen tres niveles: A (requisitos mínimos), AA (buenas prácticas) y AAA (máximo nivel de accesibilidad).

También en el ejercicio 2024 la Compañía ha lanzado, en esta misma línea de actuación y dando respuesta al objetivo de lanzamiento de productos, servicios o coberturas sostenibles, un **servicio de videointerpretación para personas sordas** de la mano de Fundación CNSE con el fin de impulsar la inclusión y la accesibilidad en la atención al cliente. Este servicio nuevo permite a los clientes y no clientes con discapacidad auditiva realizar consultas relacionadas con los servicios y productos de Línea Directa, incluyendo la contratación de seguros, la consulta de las condiciones de las pólizas, dar partes de accidentes o pedir un servicio de asistencia en carretera, entre otras muchas.

El Plan de Sostenibilidad 2023-2025 constituye la hoja de ruta de el Grupo para el citado trienio en materia ambiental, social y de gobernanza. El Plan, que está alineado con la estrategia de desarrollo sostenible de Naciones Unidas, se articula a través de las tres dimensiones ASG e incluye **6 objetivos, 15 líneas estratégicas y más de 100 acciones concretas**. Sus objetivos son generar negocio a través de una oferta comercial sostenible, captar y cuidar el talento, impulsar la cultura de la sostenibilidad, aportar valor a los accionistas, atraer inversión responsable, consolidarse como una marca con reputación ASG y potenciar la contribución social y ambiental del Grupo.

Desde el punto de vista ambiental, Línea Directa ha incluido en su Plan de Sostenibilidad 2023-2025 una hoja de ruta que incluye acciones de mitigación del cambio climático con el objetivo de reducir las emisiones en la organización y alcanzar

el Net Zero para 2050. Para ello, Línea Directa cuenta con numerosas iniciativas en la materia, incluyendo el consumo responsable, la economía circular, el impulso de la descarbonización y la puesta en valor de un modelo de movilidad y de negocio sostenibles.

El modelo de negocio directo de Línea Directa Aseguradora, con toda su operativa centralizada en una única sede, dota al Grupo de forma natural de una mayor eficiencia medioambiental respecto a sus comparables. El Grupo opera en un sector clave en la transición hacia una economía baja en carbono, tanto como inversor institucional, como en su papel como entidad aseguradora. Además, tiene una responsabilidad hacia las necesidades de la sociedad en este ámbito, como ocurre, por ejemplo, en la movilidad sostenible.

Línea Directa da respuesta a las expectativas de sus Grupos de Interés mediante la gestión responsable de sus operaciones, la innovación en productos y servicios más sostenibles, la gestión responsable de su cadena de valor y la inclusión de criterios ASG en su cartera de inversiones.

En este sentido, destacan tres grandes bloques de actuación en esta dimensión:

- Generación de negocio sostenible: Diseño y desarrollo de productos y servicios dirigidos a impulsar prácticas sostenibles en la movilidad, mejorar la habitabilidad y eficiencia energética de los hogares y potenciar el bienestar y la salud de las personas.
- Hoja de ruta climática: El Grupo cuenta con una estrategia en materia climática que sigue las recomendaciones del TCFD y ha definido una hoja de ruta para su descarbonización tanto de su propia operación como de su cartera de inversiones.
- Gestión ecoeficiente y economía circular: Línea Directa promueve la gestión eficiente de los recursos a través de la reducción de sus consumos, la autogeneración de energía renovable y la sistematización del tratamiento de residuos.

En el **ámbito social**, el Grupo ha elaborado una política pública que recoge diferentes principios y compromisos que sirven como declaración de su posicionamiento para el cuidado, el fomento y la protección de la diversidad y la igualdad como valores fundamentales para la sociedad.

Consciente de su impacto directo como aseguradora, como generadora de empleo y como actor social, el Grupo se compromete con el progreso de la sociedad y se involucra con las comunidades en las que opera.

En esta dimensión, destacan los siguientes bloques de actuación:

- La promoción de la diversidad, la igualdad y los derechos humanos, pilares fundamentales de la integración.
- La implantación de las mejores prácticas en materia de atracción, fidelización y retención del talento, así como en los relativo al bienestar, seguridad y salud en el entorno de trabajo.
- El impulso de la estrategia social a través de alianzas estratégicas, programas internos y la Fundación Línea Directa, que pone el foco en la Seguridad Vial.

En tercer lugar, la **gobernanza** es un asunto material para Línea Directa. El Grupo asume las recomendaciones de buen gobierno en cuanto a la composición y funcionamiento de su sistema de gobernanza e incorpora de manera continuada y progresiva las mejores prácticas identificadas en el mercado.

La ética, el buen gobierno corporativo y los valores son parte esencial de la cultura del Grupo y lo aplica en toda su actividad y procesos, como el reporte transparente de

información, la comercialización responsable de sus productos, la estrategia de inversión financiera y la gestión de su cadena de suministro.

Destacan cuatro grandes áreas de actuación en esta dimensión:

- **Comercialización responsable y de calidad:** El Grupo promueve la comercialización responsable y accesible de productos y servicios, así como una atención al cliente bajo los mejores estándares de calidad.
- **Gobierno corporativo, ética, cumplimiento y riesgos:** Línea Directa refuerza su modelo de gobierno corporativo, desarrolla un mapa de riesgos ASG y dispone de un canal ético y de un procedimiento de Debida Diligencia en Derechos Humanos.
- **Inversión y aseguramiento responsable:** La estrategia de inversión de el Grupo está alineada con las mejores prácticas ASG y refuerza su posición de aseguramiento sostenible.
- **Cadena de suministro responsable:** El Grupo integra en su operativa la gestión de la cadena de suministro bajo criterios ASG.

### **Modelo de negocio y cadena de valor.**

Línea Directa es una Compañía orientada a la tecnología, la innovación y la digitalización de sus procesos. La entidad opera fundamentalmente a través del canal telefónico y digital, sin redes de oficinas y con su operación centralizada en su sede en Tres Cantos (Madrid).

Línea Directa utiliza los siguientes insumos clave para el desarrollo de su actividad:

- **Capital humano:** equipos especializados que abarcan diversas áreas y ámbitos, como Personas, Comunicación y Sostenibilidad, que gestiona el capital humano de el Grupo y una comunicación basada en las prioridades comerciales, financieras y reputacionales del Grupo ; el departamento de Cartera, que responde a las necesidades, inquietudes y peticiones de los asegurados y es responsable de procesos tan importantes como la fidelización y la retención, entre otros; el Área Técnica, que fija las políticas de contratación y categoriza los perfiles comerciales en función de sus riesgos, y Servicios y Prestaciones, que garantiza una respuesta adecuada en el ámbito de las prestaciones y servicios.

Además, Línea Directa también cuenta con el Área de Tecnología, que aporta el soporte tecnológico de las operaciones; el Área de Transformación, que impulsa la innovación digital y la mejora de los procesos y herramientas; Riesgos Corporativos, que constituye una de las líneas de defensa del Grupo ; el Área Comercial, que actúa como motor de crecimiento del Grupo a través de las ventas; Calidad Corporativa y Experiencia de Cliente, que vela por la excelencia de todos los procesos de el Grupo ; Marketing, responsable de la generación de demanda en todos los canales de distribución; Finanzas, que incluye los procesos de compras, tesorería, reserva y reaseguro, relación con inversores e información financiera; Secretaría General, con competencia en la gestión de espacios, asesoría fiscal, gobierno corporativo, asesoría jurídica y protección de datos.

Por último, Auditoría Interna constituye la tercera línea de defensa del Grupo. Además, el Grupo también cuenta con dos Centros Avanzados de Reparaciones (CAR).

- **Recursos materiales:** Línea Directa cuenta con una completa red de talleres colaboradores especializados en chapa, mecánica y lunas. Además, dispone de dos talleres propios de última generación, los Centros Avanzados de Reparación (CAR), situados en Madrid y Barcelona. Estos talleres ofrecen un servicio



integral al cliente, desde la apertura del parte hasta la reparación del vehículo, siempre bajo los altos estándares de calidad, compromiso y excelencia del Grupo.

Se considera también la disposición del material necesario en la sede de Tres Cantos para poder ofrecer en última instancia el servicio asegurador.

- **Recursos digitales y tecnológicos:** infraestructura digital y tecnológica necesaria para la gestión de clientes, análisis de datos y optimización de procesos.

El enfoque para reunir, desarrollar y asegurar estos inputs se basa en las siguientes cuestiones:

- **Gestión del talento:** programas de formación continua, atracción y fidelización del talento para garantizar el desarrollo del capital humano.
- **Digitalización:** optimización de procesos mediante plataformas tecnológicas avanzadas para la gestión de clientes, otros Grupos de Interés como los proveedores, y análisis de datos
- **Gestión eficiente de los recursos materiales y la red de colaboradores:** reducción de materiales físicos y transición hacia operaciones más sostenibles, incluyendo el cálculo y mitigación de la huella de carbono.

Este enfoque asegura la operatividad, la calidad del servicio y está encaminado a la consecución de los objetivos estratégicos y sostenibles del Grupo.

A través de su modelo de negocio, Línea Directa genera valor para sus Grupos de Interés, que incluyen a clientes, accionistas e inversores, empleados, y proveedores, entre otros.

- **Clientes:** Línea Directa ofrece una experiencia ágil y personalizada a través de canales digitales y telefónicos, proporcionando productos de seguros adaptados a las necesidades individuales. Los clientes se benefician de precios competitivos y una atención al cliente eficiente, que incluye la gestión rápida y transparente de siniestros. A futuro, el Grupo espera fortalecer su oferta digital, mejorando la experiencia del cliente con soluciones innovadoras basadas en inteligencia artificial y nuevas tecnologías.
- **Accionistas e inversores:** la empresa entiende como fundamental aportar rentabilidad a sus accionistas a través de un modelo de negocio optimizado que combina la digitalización, la eficiencia operativa y la sostenibilidad. Los dividendos de cada ejercicio se reportan en las cuentas financieras.
- **Empleados:** la empresa ofrece oportunidades de formación y desarrollo, así como un entorno inclusivo y comprometido con la satisfacción de sus trabajadores. Los empleados se benefician de un modelo de trabajo flexible y programas de bienestar, lo que contribuye a su crecimiento profesional y personal.
- **Proveedores:** los proveedores de Línea Directa se benefician de relaciones comerciales estables y colaborativas, basadas en principios de transparencia, eficiencia y sostenibilidad. Incluyendo los talleres colaboradores, los proveedores tienen acceso a un flujo constante de operaciones y demanda, lo que les permite continuar ofertando sus servicios.

La **cadena de valor** de Línea Directa se constituye como un activo para los clientes desde la creación del producto hasta su distribución final. En este sentido, ha definido su cadena de valor en base a tres momentos diferentes: aguas arriba (*upstream*), o fases anteriores, *own operations* u operaciones propias, y aguas abajo (*downstream*) o fases posteriores.

En las fases anteriores de su cadena de valor, Línea Directa cuenta, entre otros, con proveedores tecnológicos, materiales, financiadores y de Salud. En este sentido, cuenta con listado de proveedores, de proveedores críticos y listados de empresas asociadas. Asimismo, Línea Directa dispone de una extensa red de talleres de chapa, lunas y mecánica, divididos entre colaboradores y no colaboradores, así como de asistencia en viaje, gabinetes periciales, valoradores médicos y equipos legales de apoyo. También dispone de diversos call center externos de apoyo a la distribución, gestión de cartera y gestión de siniestros, entre otros procesos.

En las operaciones, Línea Directa actúa bajo su propia marca, bajo las marcas de su propiedad, como Aprecio, Penélope Seguros y Vivaz, y con sus talleres de última generación, llamados Centro Avanzado de Reparaciones (CAR), con sede en Madrid y Barcelona.

En la fase posterior de su cadena de valor se pueden distinguir entre operaciones de inversión y los servicios y prestaciones a clientes. Respecto a las operaciones de inversión, Línea Directa incorpora criterios ASG en los análisis de inversión e impulsa la efectividad y objetividad en la aplicación de estos criterios en las decisiones de inversión del Grupo, estableciendo criterios sectoriales específicos. Asimismo, alinea su cartera de inversiones con los objetivos de descarbonización de la economía y muestra su compromiso con la adhesión a iniciativas como PRI (Principios para la Inversión Responsable) de Naciones Unidas.

Para los servicios externalizados, Línea Directa cuenta con una política específica que garantiza que cualquier externalización impulsada por el Grupo cumple con los requisitos exigibles conforme a la normativa aplicable, y en particular por la Directiva 2009/138/CE y normativa de desarrollo (Solvencia II), aplicable a las externalizaciones de servicios que guardan relación con la actividad aseguradora o reaseguradora, y el Reglamento Europeo de Resiliencia operativa digital (DORA), aplicable a cualquier externalización de servicios de TIC.

La externalización total o parcial de servicios se realizará conforme a los siguientes principios de actuación:

- Se adaptará a los estándares de calidad de servicio a los clientes de Línea Directa documentándose contractualmente los niveles de servicio y demás cláusulas de control del proveedor.
- No supondrá en ningún caso cesión o pérdida del control de la gestión de la actividad o servicio externalizado por parte de Línea Directa.
- No aumentará ni incidirá indebidamente en el perfil de riesgo de la organización.

### **Aspectos destacables del modelo de negocio y cadena de valor.**

1. Sus principales actividades, recursos, canales de distribución y segmentos de clientes Línea Directa opera en los **ramos de Autos, Multirriesgos y Salud**. Además, el Grupo cuenta con el Centro Avanzado de Reparaciones, su taller de última generación con sede en Madrid y Barcelona y Línea Directa Asistencia, su Compañía de asistencia en viaje.

Los **seguros de Autos** constituyen el *core* de la actividad comercial del Grupo. A cierre del ejercicio 2024, suponía el 81,0% de la facturación por primas de la Compañía, con unos ingresos de 826,2 millones de euros y 2,5 millones de clientes, lo que supone el 73,2% de la cartera total de la Compañía. Estas cifras consolidan a Línea Directa Aseguradora como la sexta aseguradora española del ramo de Autos por volumen de primas.

El Grupo cuenta con una oferta integral y personalizada de pólizas de coches, motos, vehículos pesados, vehículos de movilidad personal y vehículos profesionales tanto para particulares como para grandes empresas, pymes y autónomos.

El catálogo de la entidad abarca desde las pólizas clásicas (Todo Riesgo, Todo Riesgo con Franquicia, Terceros Ampliado y Terceros) hasta coberturas diferenciales como Superterceros, que amplía las garantías del seguro a terceros con daños propios en determinadas circunstancias. Además, la Compañía cuenta con coberturas específicas ante accidentes contra animales o la posibilidad de elegir entre reparación e indemnización en algunos siniestros. El Grupo Línea Directa opera en este ramo con otras dos marcas independientes: Penélope Seguros y Aprecio, un seguro para motos.

El **ramo de Hogar** cuenta con una facturación por primas de 157,9 millones de euros y 739.000 viviendas aseguradas, esta línea de negocio aporta ya el 15,5% de los ingresos del Grupo y el 21,5% de su cartera de clientes. A cierre de 2024, Línea Directa ocupaba el puesto número 13 del *ranking* del ramo de Hogar por volumen de negocio.

Línea Directa Aseguradora también opera en el **ramo de seguros de salud** con su propia marca y bajo la de Vivaz en colectivos. En la actualidad cuenta con 121.000 asegurados y 33,9 millones de euros en ingresos, situándose entre las 25 mayores aseguradoras de salud de España.

El crecimiento en este ramo se basa en su carácter digital, en la facilidad y flexibilidad de su experiencia de cliente, en la competitividad de sus primas y en la amplitud y calidad de su cuadro médico que, en alianza con un operador de servicios, está formado por un amplio abanico de profesionales, centros sanitarios y hospitales.

**Línea Directa Asistencia** es la filial del Grupo especializada en servicios de asistencia en viaje. El Grupo opera a través de una red de miles de colaboradores en toda España, ofreciendo asistencia al vehículo y a las personas las 24 horas al día, los 365 días al año. Además, y gracias a los acuerdos con **partners europeos de Astrum Alliance**, presta este servicio a sus clientes españoles y extranjeros dentro y fuera de España, todos los días del año a cualquier hora, en español, inglés, alemán y portugués, tanto al vehículo como a los ocupantes en caso de avería, accidente o robo.

Línea Directa también cuenta con dos talleres propios de última generación, conocidos como **Centros Avanzados de Reparación (CAR)**, situados en Madrid y en Barcelona. Estos talleres ofrecen un servicio integral al cliente, desde la apertura del parte hasta la reparación del vehículo, siempre bajo los altos estándares de calidad, compromiso y excelencia del Grupo.

Los canales de distribución del grupo son fundamentalmente directos, ofreciendo seguros a través del teléfono e Internet, con una fuerte apuesta por los canales digitales y tecnológicos. Por otra parte, la Compañía cuenta con un complejo sistema de segmentación de clientes que tiene en cuenta variables entre las que destaca su historial siniestral, clave para ofrecer un precio competitivo y ajustado al riesgo de cada asegurado.

2. Sus relaciones de negocio clave y sus características clave, incluidas las relaciones con clientes y proveedores.

Las relaciones de negocio clave de Línea Directa están vinculadas a su modelo de negocio, fundamentalmente directo y sin redes de oficinas. Esta circunstancia obliga

a la Compañía a contar con un fuerte apoyo tecnológico, tanto en sus procesos internos como en la relación con sus principales Grupos de Interés.

Una de las principales relaciones clave de negocio en Línea Directa es la generación de demanda, un ámbito en el que se ha consolidado como uno de los grandes anunciantes del país, según los monitores especializados más relevantes, como Infoadex. Al operar fundamentalmente de forma directa, la Compañía realiza potentes campañas publicitarias en numerosos canales que incluyen soportes digitales y medios masivos, lo que le convierte en una de las marcas con mayor notoriedad del país.

Respecto a los clientes, Línea Directa impulsa las siguientes relaciones clave:

- Acciones de marketing y generación de demanda en la cartera orientadas a la venta cruzada de productos.
- Suscripción personalizada del riesgo, que permite ofrecer precios adaptados a las circunstancias de cada cliente.
- Programa de fidelización “Por ser”, orientado a la renovación de pólizas a su vencimiento con importantes ventajas para los clientes.
- Habilitación de canales digitales para impulsar un diálogo y una interacción más eficiente e inmediata con los clientes, como el soporte web o la App corporativa que permite múltiples servicios y procesos. De hecho, la App de Línea Directa ofrece la posibilidad de contratar otros productos de la Compañía, hacer modificaciones en las pólizas contratadas, afiliarse y consultar los puntos de nuestro programa de fidelización, consultar y adjuntar la documentación de la póliza, así como firmarla. Además, permite solicitar la grúa sin llamadas, abrir partes de accidente, o enviar la documentación y las fotos del vehículo para realizar la verificación de daños, entre otros procesos.
- Encuestas de satisfacción: medición del nivel de satisfacción y recomendación entre los asegurados, clave para testar los niveles de calidad de cada proceso.
- Servicios de valor: servicios encaminados a incrementar la percepción de excelencia de los asegurados.

La mayoría de los proveedores están vinculados en su mayor parte a las fases anteriores de su cadena de valor, y están categorizados según la naturaleza de su prestación: tecnológicos, materiales, financiadores y de Salud, así como otros de diversa naturaleza. Los proveedores vinculados a las prestaciones suelen estar incluidos en el ámbito de las operaciones propias de la cadena de valor, como los talleres, incluido los de propiedad del grupo, la red de grúas, los peritos y el cuadro médico, actualmente externalizado.

Las relaciones de la Compañía con los proveedores se desarrollan a través de una serie de canales incluidos en el Mapa de Grupos de Interés aprobado por el Consejo de Administración. Según la naturaleza del colaborador, esta relación puede producirse a través de una web específica, el contacto con las redes de colaboradores y el equipo de coordinadores y mandos competentes en cada proceso.

Para seleccionar a los proveedores de servicios, se realizan concursos específicos liderados por un departamento especializado, que aporta seguridad jurídica en torno a los requisitos y criterios clave para elegir al colaborador más adecuado. Asimismo, dependiendo del proceso, pueden ser categorizados por su grado de vinculación.

3. La **estructura de costes y los ingresos de sus segmentos de negocio**, en consonancia con los requisitos de divulgación establecidos en la NIIF 8 para el estado financiero, cuando proceda.

El **segmento de Automóviles** de Línea Directa experimentó un incremento del 4,2% en su cifra de primas emitidas de seguros (netos de reaseguro) hasta los **826,2 millones de euros**. La cifra de clientes aumentó en 43 mil asegurados. Asimismo, la Compañía ha confrontado muy positivamente la deriva inflacionaria registrada en la economía en los últimos ejercicios, que afecta especialmente al ámbito prestacional. En este sentido, Línea Directa ha mejorado 9,2 puntos su siniestralidad en el ramo de autos, lo que supone colocar este indicador en el 74,7%, Todo ello ha permitido registrar un ratio combinado de 94,8%, (9,7 puntos mejor que el pasado año).

El **ramo de Hogar** registró un incremento del 5,6% en el volumen de primas emitidas hasta los **157,8 millones de euros**. La cifra de asegurados aumentó en 2024 y alcanzó los 739 mil asegurados, un 1,7% más que en 2023. Este ramo registró un ratio combinado de 88,3%, lo que implica una mejora de 7,5 p.p.

El **ramo de Salud** de Línea Directa obtuvo unos ingresos de **33,9 millones de euros**, lo que supone un incremento del 11,4% respecto al año anterior. Por su parte, la cifra de clientes aumentó un 3,5% hasta los 121.000. El ratio combinado mejoró en 17,9 p.p., hasta el 140,3%.

Por último, Línea Directa también cuenta con **otros negocios aseguradores**, que recoge principalmente el seguro de tarjetas con entidades financieras y los nuevos seguros de la Compañía. A 31 de diciembre de 2024, los ingresos de esta actividad ascendían a **1,0 millones de euros**.

4. Las incidencias, los riesgos y las oportunidades potenciales en su sector o sectores significativos y su posible relación con su propio modelo de negocio o su propia cadena de valor.

Teniendo en cuenta que se trata del primer año de reporte bajo la normativa CSRD, y sin la publicación a día de hoy de estándares sectoriales, no se pueden identificar aquellos riesgos potenciales reportados por Compañías del sector hasta que no se publiquen los correspondientes informes de sostenibilidad bajo normativa CSRD.

## **SBM-2. Intereses y opiniones de las partes interesadas.**

El compromiso de Línea Directa con sus Grupos de Interés se incluye en el **mapa de Stakeholders** aprobados por la Comisión de Nombramientos y Retribuciones del Consejo de Administración, que incorpora una metodología propia apoyada en fuentes como Mitchell, Forética o la ISO 9001, entre otras.

Según esta metodología, los Grupos de Interés clave en Línea Directa se clasifican en **dos niveles**: por su **relación** y por su **grado de influencia**.

En la primera clasificación puede diferenciarse entre Grupos de Interés primarios y secundarios, siendo los primarios aquellos individuos o empresas **directamente afectados** por las acciones, objetivos y políticas del Grupo, mientras que los secundarios son personas y organizaciones **afectadas indirectamente** por la actividad empresarial. Por grado de influencia, Línea Directa distingue entre Grupos de Interés de influencia alta, media y baja.

De esta forma, el mapa de Grupos de Interés por su grado de influencia queda configurado de la siguiente manera:

- **Alta**: accionistas, clientes, organismos reguladores y Administraciones Públicas, empleados, proveedores, y medios de comunicación.

- **Media:** analistas, *proxy advisors*, asociaciones sectoriales, líderes de opinión, asociaciones de consumidores y sindicatos.
- **Baja:** escuelas de negocio, tercer sector, universidades, no clientes, potenciales empleados y sociedad en general.

Por su relación, son Grupos de Interés directos o primarios los accionistas, clientes, organismos reguladores y Administraciones Públicas, empleados y proveedores, siendo el resto de stakeholders secundarios.

En el **Mapa de Grupos de Interés** se recoge las expectativas de cada *stakeholder* (o grupo de interés), los compromisos de la Compañía, y los objetivos y canales de comunicación. El Mapa también contiene una estrategia y unos compromisos preestablecidos respecto a la relación con cada colectivo, independientemente de su clasificación (primario o secundario o de influencia alta, media o baja). Además, también contiene el grado de consecución de los objetivos planteados.

La relación de cada Grupo de Interés está vinculada a un área y un departamento concreto identificados en el Mapa de Grupos de Interés de Línea Directa, que son los competentes para reportar al Grupo de Trabajo de Sostenibilidad sobre la relación desarrollada con cada *stakeholder*, siempre vinculada a un compromiso, un objetivo y un KPI concreto.

Dentro del Mapa de Grupos de Interés de Línea Directa se identifican los compromisos de Línea Directa con cada *stakeholder*, que se resumen a continuación:

- **Accionistas:** difusión y prioridad de la información y prevención de abuso de mercado, así como la transparencia.
- **Clientes:** información contractual clara, inmediatez en la respuesta, prestaciones adecuadas de los servicios, atención a través de las redes sociales, experiencias positivas y equiparables en todos los canales, promoción del mejor producto al mejor precio, generación de nuevos productos adaptados a sus necesidades, facilitar información sobre los productos y servicios en los canales comerciales y mantener informado al cliente en los momentos e hitos adecuados.
- **Reguladores y Administración Pública:** transparencia y facilitar la información en tiempo y forma.
- **Proveedores:** transparencia e información en todos los procesos de licitación, transparencia e información periódica, útil para su gestión y fácilmente accesible; vocación de colaboración a medio y largo plazo y estable con ellos y presencia de Línea Directa en foros sectoriales y empresariales, así como invitación a proveedores a eventos corporativos.
- **Empleados:** transparencia y frecuencia en la comunicación y en la información sobre los resultados del Grupo, escucha activa e implantación de mejoras relativa al clima de trabajo, asegurar la cultura de Línea Directa, crear una relación con el Área de Personas ágil y eficiente a través de respuestas multicanal, cuidado de los empleados en los momentos vitales a través de una atención personalizada y programas específicos y medición de la reputación o percepción interna y externa del Grupo.
- **Medios de comunicación:** transparencia, facilitar información de las novedades más relevantes del Grupo, realizar y difundir informes de relevancia e interés público y publicar la información corporativa favoreciendo su accesibilidad.
- **Analistas:** participar en sus informes más relevantes para el Grupo, facilitar Información financiera y no financiera a través de los canales públicos de el Grupo y transparencia.
- **Asociaciones de consumidores:** monitorizar y facilitar información relevante para ellos.

- **Sindicatos:** mantener el diálogo.
- **Escuelas de negocio:** colaborar a través de acuerdos, publicación de vacantes y realización de programas y eventos y apoyando a los emprendedores.
- **Tercer Sector:** ejecución de acuerdos, acciones de voluntariado, donaciones y compras solidarias.
- **Universidades:** acuerdos de colaboración, publicación de vacantes, realización de programas y eventos, ponencias y asistencias a ferias.
- **No clientes:** promover el mejor producto al mejor precio, generar nuevos productos adaptados a sus necesidades, facilitar información de productos y servicios en los canales comerciales y velar por una publicidad responsable.
- **Potenciales empleados:** comunicar actividades de el Grupo y su cultura a través de distintos canales, dar publicidad a las vacantes y cuidar la experiencia del candidato.
- **Sociedad:** dar información de el Grupo a través de diferentes canales, siempre con el objetivo de que el Grupo tenga un comportamiento ejemplar y responsable.

Con respecto a la colaboración con los Grupos de Interés, Línea Directa establece un diálogo permanente con los Grupos de Interés, a través del que incorpora aquellas mejoras o sugerencias que puedan suponer un activo para la Compañía. En este sentido, la Compañía ha lanzado a lo largo de los años numerosos productos nacidos de las demandas de clientes y no clientes, como el seguro de Hogar configurable, el seguro a Todo Riesgo para motos, el seguro de Salud que recompensa por llevar hábitos de vida saludable, el Servicio de Asistencia Nocturna a Jóvenes o la cobertura frente a la ocupación ilegal de la vivienda, entre otros.

Además, cuando es aplicable, Línea Directa reconoce y premia a aquellos Grupos de Interés que, por su compromiso, su relevancia o la calidad de su trabajo contribuyen a mejorar el desempeño de Línea Directa o impulsar sus objetivos económicos, sociales o reputacionales.

En este sentido, Línea Directa premia a los empleados que destacan por su compromiso con los valores corporativos, a los proveedores que han destacado por su excelencia o a los medios de comunicación que han destacado por sus reportajes en defensa de la seguridad vial, objeto social de la Fundación Línea Directa.

### **Foco de la estrategia con respecto al personal propio.**

El Grupo cuenta con un Código Ético en cuya génesis se pone a las **personas como eje central de las operaciones** del negocio. En esta línea, la Política corporativa de Derechos Humanos, así como el Código Ético, velan porque los impactos de la Estrategia de Negocio en la fuerza laboral no generen riesgos negativos. Por otro lado, la Debida Diligencia hace una revisión de los impactos que genera Línea Directa en sus distintos roles, entre ellos, como empleador.

Aquí es importante señalar que el Grupo **se relaciona con su fuerza laboral para compartir la estrategia** de negocio, como hemos visto en requerimientos anteriores, a través de comunicaciones periódicas de la CEO con la cadena de mando. Esto incluye el arranque de los ejercicios con la comunicación de la estrategia de Negocio general y el seguimiento a través de distintos puntos de control. Para medir los impactos que esto puede generar en la plantilla (contrapeso) a lo largo del año se lanzan distintos pulsos de opinión segmentados por áreas que permiten conocer el estado de la situación, así como si se han producido impactos negativos o aparición de nuevos riesgos.

Del mismo modo, aun cuando no existe representación electa de los trabajadores en la organización, el Grupo mantiene un diálogo fluido con los sindicatos más

representativos a nivel sectorial. En el Grupo existen diferentes secciones sindicales constituidas que ejercen sus derechos amparados por la normativa vigente, así como por la Política de Derechos Humanos y el Código Ético.

Línea Directa, como miembro de la Asociación sectorial UNESPA, mantiene a través de esta una vía de interlocución abierta entre los sindicatos con mayor representación y el sectorial asegurador.

### **Foco de la estrategia con respecto a los clientes.**

Línea Directa cuenta con una Política de Derechos Humanos que tiene como objetivo servir de guía en la protección y respeto a estos derechos, previniendo su violación y reflejando el compromiso de el Grupo con las normas internacionales, locales y del sector, tales como el Pacto Mundial de Naciones Unidas, los Principios de Naciones Unidas para la Inversión Responsable y del Seguro Sostenible. Además de describir cómo se implementa esta protección en su operativa, la Política también describe los compromisos de Línea Directa en sus operaciones como asegurador, ante sus profesionales como empleador y ante los proveedores como socio comercial.

Además, el Grupo dispone de un proceso de Debida Diligencia en materia de Derechos Humanos. El procedimiento de Debida Diligencia en materia de Derechos Humanos incluye la identificación de potenciales vulneraciones en este ámbito en función de los compromisos adquiridos por el Grupo .

Los compromisos adquiridos contemplan cinco dimensiones del Grupo , donde se incluye su relación con los clientes como aseguradora. Las otras cuatro dimensiones analizadas refieren a otros Grupos de Interés por su actuación como empleador, inversor, colaborador y por su relación con la sociedad en general. La identificación de los eventos de riesgo respecto a los consumidores finales se acompaña de la delimitación de los impactos negativos, reales o potenciales, y define los criterios a considerar para impulsar su evaluación, priorización y gestión. Para la definición y el desarrollo del proceso, se contó con la participación de un tercero independiente y se involucró a las áreas clave responsables de cada una de las cinco dimensiones indicadas.

El procedimiento de Debida Diligencia en derechos humanos se realizará con una frecuencia mínima de tres años. Con la Política y la Debida Diligencia en Derechos Humanos se estructura una estrategia en el Grupo para identificar riesgos potenciales en el ámbito de los derechos humanos en las actividades relacionadas con el negocio y las relaciones comerciales y poder tomar medidas de mitigación.

Como aseguradora, el Grupo identificó las siguientes potenciales vulneraciones de Derechos Humanos: Comercialización responsable, Accesibilidad y discriminación en productos y servicios y tratamiento de datos. Además, se consideraron los siguientes grupos vulnerables para cada uno de los bloques indicados en la política: mujeres, niños, inmigrantes, contratistas, comunidades locales. Asimismo, se ha prestado atención al colectivo senior desde la perspectiva del diseño y comercialización del producto y de las personas con discapacidad, desde esta misma óptica y también desde la integración en la plantilla de el Grupo .

La ética, el buen gobierno corporativo y los valores son parte esencial de la **cultura del Grupo** y lo aplica en toda su actividad y procesos, como el reporte transparente de información, la comercialización responsable de sus productos, la estrategia de inversión financiera y la gestión de su cadena de suministro. En este sentido, el Grupo promueve la comercialización responsable y accesible de productos y servicios, así como una atención al cliente bajo los mejores estándares de calidad. Bajo este principio, Línea Directa está adherida a la **Guía de Buenas Prácticas de Transparencia en la Comercialización del Seguro de UNESPA**, que aborda los principios generales que deben presidir la comercialización de los seguros por las entidades aseguradoras en cualquier modalidad de venta.



Respecto a la protección de datos, el Grupo cuenta con un **Marco de Gobierno en Privacidad y Protección de Datos**, un equipo especializado y un delegado de protección de datos. Además, dispone de una **Política de Privacidad** cuya principal línea de actuación es la adecuada protección de los datos personales y confidenciales de los clientes. Para ello, todos los empleados del Grupo Línea Directa deben velar por el cumplimiento de los principios generales de actuación en este ámbito, establecidos en la **Política General de Protección de Datos**.

En la evaluación de los IROs materiales, no se identificó ningún impacto negativo o positivo, potencial o real, relacionados con la comercialización responsable y la satisfacción del cliente. Este resultado desprende que el Grupo no considera que su actividad comercial desempeñe un papel en la creación, exacerbación de impactos materiales significativos.

### **Proceso de Debida Diligencia.**

El procedimiento de Debida Diligencia en materia de Derechos Humanos de Línea Directa Aseguradora incluye la identificación de potenciales vulneraciones en este ámbito en función de los compromisos adquiridos por el Grupo. Los compromisos contemplan cinco dimensiones diferentes: como empleador, como aseguradora, como inversor, como colaborador y *partner* y, finalmente, en relación con su entorno. La identificación de los eventos de riesgo se acompaña de la delimitación de los impactos negativos, reales o potenciales, y define los criterios a considerar para impulsar su evaluación, priorización y gestión.

Los aspectos tenidos en cuenta en el rol de empleador son: igualdad de trato en la gestión de personas, condiciones laborales justas, libertad en el entorno laboral, el entorno y lugar de trabajo y la seguridad de la información y protección de datos. Como colaborador y *partner* son los procesos de homologación, alta de proveedores y contratación, mecanismos de control y mitigación de riesgos.

Los aspectos tenidos en cuenta en su rol de aseguradora son la comercialización responsable, la accesibilidad y la no discriminación en productos y servicios y garantías en el tratamiento de datos. Como inversor el rol es de inversión en empresas y países estables, y el establecimiento de alianzas a medio y largo plazo, y finalmente en relación a su entorno, la promoción de los derechos humanos y la aportación a la sociedad.

Para abordar los intereses y opiniones de sus Grupos de Interés, gracias a su modelo de negocio, basado en la distribución directa sin redes de oficinas, Línea Directa desarrolla un diálogo continuo con los Grupos de Interés que le permite detectar expectativas, necesidades y demandas.

A través de los canales de comunicación contenidos en el Mapa se recoge la opinión de cada Grupo de Interés que, en determinadas ocasiones, propician cambios y redireccionamientos en los planteamientos de el Grupo, tanto en el ámbito comercial como en el ámbito corporativo.

Por ejemplo, la cobertura antiocupación lanzada en 2023 nació del diálogo con los clientes, que transmitieron su interés por contratar un producto que les aportara seguridad jurídica ante los casos de ocupación ilegal de viviendas que se producían en toda España. Por otra parte, las encuestas de clima a los empleados ayudan a adoptar decisiones derivadas de las preocupaciones, inquietudes y opiniones aportadas por la plantilla. Estas decisiones se adoptan esperando mejorar la vinculación y la opinión de cada *stakeholder*.

En 2025, el Grupo lanzará al mercado nuevos productos para afianzar su estrategia de Compañía multiproducto, respondiendo así las necesidades detectadas en los Grupos de Interés de clientes y no clientes. Estos lanzamientos tienen por objetivo reportar una solución integral a los clientes de cada ramo, logrando aprovechar sinergias comerciales, la venta cruzada y la consolidación de Línea Directa como un gran grupo asegurador.

En este sentido, Línea Directa considera que los productos que se lanzarán en 2025 contribuirán a aportar una imagen comercial de gran Grupo asegurador y multiproducto, siempre con el objetivo de seguir construyendo una Compañía que aporte soluciones integrales a sus clientes y sus necesidades, aumentando las sinergias, el alineamiento estratégico y las posibilidades de crecimiento.

### **Comunicación con órganos de administración, dirección y supervisión.**

A los órganos de administración, dirección y supervisión se les informó sobre la composición del Mapa de Grupos de Interés, sus expectativas y los compromisos adquiridos con ellos. El Comité de Sostenibilidad y las áreas afectadas realizan un seguimiento anual de las relaciones con dichos Grupos de Interés. Este sistema de evaluación y clasificación de los Grupos de Interés, supervisado por la Comisión de Nombramientos y Retribuciones del Consejo de Administración, sigue la metodología Mitchell, que identifica, prioriza en función de su **relevancia y materialidad** y da respuesta a las necesidades y demandas de los Grupos de Interés de la organización, estableciendo para ello diferentes medidas y recursos. Dicha metodología estima que es fundamental impulsar la relación con los colaboradores para poder orientar los compromisos y la estrategia de la organización con cada uno de ellos, garantizando así la efectividad de sus acciones.

Como se ha expuesto con anterioridad, la responsabilidad de la relación con los stakeholders de Línea Directa corresponde a las Áreas implicadas, que reportan al Grupo de Trabajo de Sostenibilidad su actividad, sus comunicaciones y sus objetivos. Esta relación se gestiona en base al **Cuadro de Mando de Grupos de Interés**, que incorpora variables como la identificación del *stakeholder*, el área responsable de la relación, las expectativas del grupo de interés, los compromisos de el Grupo y los canales de comunicación, entre otras.

El Grupo de Trabajo de Sostenibilidad se reúne para impulsar y gestionar cualquier tema de relevancia sobre esta materia, incluyendo, si procediera, el estado de la relación con los Grupos de Interés, a la que aporta una visión transversal de toda la organización que trasciende la gestión departamental. El Grupo de Trabajo de Sostenibilidad reporta a su vez al Comité de Sostenibilidad, formado por parte del Comité de Dirección de la Compañía, informando así al equipo directivo de cualquier cuestión relevante en materia de sostenibilidad.

En base a lo anteriormente expuesto, la responsabilidad de la relación con los stakeholders de Línea Directa corresponde a las Áreas implicadas, que reportan al Grupo de Trabajo de Sostenibilidad su actividad, sus opiniones y sus demandas. Esta relación se gestiona en base al Cuadro de Mando de Grupos de Interés, que incorpora variables como la identificación del *stakeholder*, el área responsable de la relación, las expectativas del grupo de interés, los compromisos del Grupo y los canales de comunicación, entre otras.

El Grupo de Trabajo de Sostenibilidad se reúne para impulsar y gestionar cualquier tema de relevancia sobre esta materia, incluyendo, si procediera, el estado de la relación con los Grupos de Interés, a la que aporta una visión transversal a toda la organización que trasciende la gestión departamental. El Grupo de Trabajo de Sostenibilidad reporta a su vez al Comité de Sostenibilidad, formado por parte del Comité de Dirección de la Compañía, informando así al equipo directivo de cualquier cuestión relevante en materia de sostenibilidad.

### **SBM-3. Incidencias, riesgos y oportunidades de importancia relativa y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio.**

Los impactos, riesgos y oportunidades resultantes como materiales para el Grupo Línea Directa se encuentran conectados desde la fase previa de identificación, dentro del análisis de Doble Materialidad llevado a cabo. En este sentido los impactos, riesgos y oportunidades identificados emanan de las líneas estratégicas establecidas por el

Grupo en su V Plan de Sostenibilidad 2023-2025, y se identifican en base al tipo de modelo de negocio y sector. Estas líneas ordenan las prioridades de acción en materia ASG, y derivan en acciones concretas que definen el mencionado Plan en aras de conectar la estrategia de negocio con el resto de las estrategias de el Grupo, buscando un equilibrio entre ellas.

La **dimensión medioambiental** del Plan actúa sobre los ejes de actuación de la Gestión ambiental, el consumo responsable y la economía circular; la Lucha contra el cambio climático y la descarbonización; y la movilidad, el hogar y la salud sostenibles.

Esta dimensión se vincula a los siguientes objetivos de desarrollo sostenible: ODS 7, al ODS 11, al ODS 12 y al ODS 13.

La **dimensión social** aprobado para el Plan de Sostenibilidad de 2023-2025 incluye los ejes de actuación de Diversidad, igualdad y DDHH; de Talento, bienestar y cultura; la cadena de suministro responsable; la Contribución social vinculada al negocio; y la actuación del voluntariado corporativo.

Las acciones de la dimensión social impactan en los ODS 3, ODS 4, ODS 5 y ODS 10.

La **dimensión de gobierno** se constituye con los siguientes ejes: Productos y servicios sostenibles; Digitalización e innovación; Seguridad de la información; Inversión responsable; Ética, cumplimiento y gestión de riesgos; Calidad: *customer centric*; y, por último, la transparencia y el diálogo con los Grupos de Interés.

Por último, el ODS 8, ODS 9, ODS 16 y ODS 17.

Tras la evaluación de la doble materialidad realizada por Línea Directa Aseguradora, cuya metodología se encuentra detallada en la sección IRO-1 del presente capítulo, han resultado materiales los siguientes impactos, riesgos y oportunidades. Estos se encuentran desglosados por temáticas y se indica a qué subtema pertenecen y su vinculación con la cadena de valor o las operaciones propias de el Grupo.

En línea con estos IROs identificados el Grupo cuenta con herramientas para poder hacer frente a los mismos, adaptando así su modelo de negocio a un entorno regulatorio, tecnológico, social y ambiental cambiante. Estas herramientas se tratarán en profundidad en los capítulos correspondientes a cada tema material, explicándose en ellos las afecciones concretas que tiene cada uno de los impactos, riesgos y oportunidades sobre el modelo de negocio de Línea Directa.

Tema: Mitigación y adaptación al cambio climático (NEIS E1 Cambio climático)

Subtema	Subtema vinculado a NEIS	Positivo / Negativo Riesgo / Oportunidad	Descripción IRO	Cadena de valor
Adaptación al cambio climático	Adaptación al cambio climático Mitigación del cambio climático	Impacto positivo	Mejora de la gestión climática debido a la implementación de compromisos climáticos a través de la estrategia corporativa ambiental	Upstream - Accionistas e inversores
Adaptación al cambio climático	Adaptación al cambio climático Mitigación del cambio climático	Impacto positivo	Apoyo a la adaptación de clientes hacia una economía más baja en carbono	Upstream - Accionistas e inversores
Adaptación al cambio climático	Adaptación al cambio climático	Riesgo	Incremento en la severidad, frecuencia y duración de fenómenos meteorológicos extremos	Downstream
Adaptación al cambio climático	Adaptación al cambio climático Mitigación del cambio climático	Impacto positivo	Disminución de los niveles de emisiones de GEI y contribución al cumplimiento de los objetivos fijados en el Acuerdo de París a través de la estrategia de negocio	Upstream - Accionistas e inversores Proveedores

Tema: Comercialización responsable y satisfacción del cliente (NEIS S4 Consumidores y usuarios finales)

Subtema	Subtema vinculado a NEIS	Positivo / Negativo Riesgo / Oportunidad	Descripción IRO	Cadena de valor
Satisfacción del cliente y gestión de quejas y reclamaciones	Incidencias relacionadas con la información para los consumidores o usuarios finales Inclusión social de los consumidores o usuarios finale	Riesgo	Prestación del servicio de forma inadecuada o insuficiente respecto a las expectativas de los clientes	Downstream
Comercialización responsable	Seguridad personal de los consumidores o usuarios finales Inclusión social de los consumidores o usuarios finales	Oportunidad	Fomento de la innovación en la Compañía para mejorar el bienestar y la satisfacción de los clientes gracias a una amplia oferta de productos y servicios especializados y adaptados a sus necesidades	Downstream
Comercialización responsable	Incidencias relacionadas con la información para los consumidores o usuarios finales Inclusión social de los consumidores o usuarios finale	Oportunidad	Desarrollo de una oferta de productos y servicios más accesible y adaptada a las necesidades y características de los clientes	Downstream
Comercialización responsable	Inclusión social de los consumidores o usuarios finales	Oportunidad	Implementación de mejoras en la accesibilidad y atención de las necesidades de los colectivos vulnerables gracias a seguros adaptados a sus necesidades y características específicas	Downstream

Tema: Seguridad, salud y bienestar de los trabajadores (NEIS S1 Personal propio)

Subtema	Subtema vinculado a NEIS	Positivo / Negativo Riesgo / Oportunidad	Descripción IRO	Cadena de valor
Normas laborales y derechos de la plantilla	Condiciones de trabajo	Impacto positivo	Aumento de la estabilidad laboral de los empleados debido a las condiciones laborales justas, salarios competitivos y al modelo de contratación indefinida seguido por la Compañía	Upstream - Accionistas e inversores Operaciones propias - Personal propio
Bienestar y conciliación de los empleados	Condiciones de trabajo	Impacto positivo	Mejora del bienestar de los empleados debido al fomento de conciliación laboral, desconexión digital, beneficios sociales y hábitos saludables	Upstream - Accionistas e inversores Operaciones propias - Personal propio

Tema: Diversidad, equidad e inclusión (NEIS S1 Personal propio)

Subtema	Subtema vinculado a NEIS	Positivo / Negativo Riesgo / Oportunidad	Descripción IRO	Cadena de valor
Diversidad, equidad e inclusión	Igualdad de trato y oportunidades para todos	Oportunidad	Aumento de iniciativas y medidas que favorezcan la integración e inclusión laboral de grupos diversos (como personas con diversidad funcional) dentro de la plantilla y Órganos de gobierno	Upstream - Accionistas/ inversores  Operaciones propias - Personal propio

Tema: Gestión del talento y desarrollo profesional (NEIS S1 Personal propio)

Subtema	Subtema vinculado a NEIS	Positivo / Negativo Riesgo / Oportunidad	Descripción IRO	Cadena de valor
Atracción y fidelización del talento	Condiciones de trabajo	Oportunidad	Atracción de talento cualificado por la percepción de la Compañía como buena contratadora	Operaciones propias
Formación y desarrollo profesional	Igualdad de trato y oportunidades para todos	Impacto positivo	Satisfacción de los trabajadores por el desarrollo de sus capacidades en la Compañía, la ampliación de conocimientos y la posibilidad de promociones internas	Upstream - Accionistas e inversores  Operaciones propias - Personal propio
Formación y desarrollo profesional	Igualdad de trato y oportunidades para todos	Riesgo	Falta de desarrollo profesional de trabajadores en nuevas tendencias/necesidades del mercado	Operaciones propias

Tema: Ética, buen gobierno y cultura responsable (NEIS G1 Conducta empresarial)

Subtema	Subtema vinculado a NEIS	Positivo / Negativo Riesgo / Oportunidad	Descripción IRO	Cadena de valor
Cumplimiento del Código ético y el resto de políticas internas	Cultura corporativa	Impacto positivo	Fomento de la cultura ética (como acciones de divulgación) y actuación de manera íntegra con los empleados, clientes, proveedores y resto de stakeholders	Upstream - Accionistas e inversores/ proveedores  Operaciones propias - Personal propio  Downstream - Clientes

Cumplimiento del Código ético y el resto de políticas internas	Protección de los denunciantes	Impacto positivo	Fomento de la transparencia sobre los canales de denuncia, tanto de acoso como del canal ético	Upstream - Accionistas e inversores/ proveedores Operaciones propias - Personal propio Downstream - Clientes
Cumplimiento del Código ético y el resto de políticas internas	Protección de los denunciantes	Riesgo	Gestión inadecuada del canal ético, incumplimiento de la protección, confidencialidad y anonimato de los denunciantes	Upstream - accionistas/ inversores Operaciones propias

Tema: Cumplimiento regulatorio (Específico de Línea Directa Aseguradora)

Subtema	Subtema vinculado a NEIS	Positivo / Negativo Riesgo / Oportunidad	Descripción IRO	Cadena de valor
Cumplimiento regulatorio	Entity specific	Riesgo	Cambios regulatorios que supongan un impacto económico a la entidad	Upstream - Accionistas/ inversores Operaciones propias

Tema: Gestión de riesgos (Específico de Línea Directa Aseguradora)

Subtema	Subtema vinculado a NEIS	Positivo / Negativo Riesgo / Oportunidad	Descripción IRO	Cadena de valor
Gestión de riesgos financieros y ASG	Entity specific	Riesgo	Desarrollo inadecuado de estrategias y planes de acción para la gestión y prevención de riesgos ambientales, sociales y de gobernanza no identificados	Operaciones propias

Tema: Digitalización e innovación (Específico de Línea Directa Aseguradora)

Subtema	Subtema vinculado a NEIS	Positivo / Negativo Riesgo / Oportunidad	Descripción IRO	Cadena de valor
Eficiencia e innovación en el desarrollo del negocio	Entity specific	Impacto positivo	Reducción en el uso de recursos materiales y mejora en la eficiencia de los procesos, gracias a la digitalización	Operaciones propias - personal propio
Eficiencia e innovación en el desarrollo del negocio	Entity specific	Oportunidad	Adaptación de tecnologías emergentes e implementación de sistemas digitales que hagan destacar a la Compañía frente a sus peers	Downstream Operaciones propias

Tema: Diseño de productos ASG (Específico de Línea Directa Aseguradora)

Subtema	Subtema vinculado a NEIS	Positivo / Negativo Riesgo / Oportunidad	Descripción IRO	Cadena de valor
Productos sostenibles	Entity specific	Oportunidad	Acompañamiento de los clientes en la transición energética y a una economía sostenible, así como la oferta de productos y servicios sustitutos	Downstream Operaciones propias

Tema: Inversión con criterios ASG (Específico de Línea Directa Aseguradora)

Subtema	Subtema vinculado a NEIS	Positivo / Negativo Riesgo / Oportunidad	Descripción IRO	Cadena de valor
Inversión responsable	Entity specific	Impacto positivo	Contribución a la reducción de emisiones a través de la inversión en Compañías que apuesten por el uso de energías renovables o proyectos destinados a la reducción de sus emisiones	Upstream – Accionistas/ inversores
Inversión responsable	Entity specific	Oportunidad	Inversión en sectores que contribuyan a la mitigación del cambio climático	Upstream - accionistas/ inversores Downstream Operaciones propias
Inversión responsable	Entity specific	Oportunidad	Realizar inversiones de carácter responsable como activos inmobiliarios que cuenten con buenas certificaciones energéticas, bonos verdes o bonos azules, incluso otros productos de inversión que se puedan considerar dentro del artículo 8 o 9 de SFDR.	Upstream - accionistas/ inversores Downstream Operaciones propias
Inversión responsable	Entity specific	Oportunidad	Invertir en empresas que hagan una estrategia claramente respetuosa en materia ambiental y social y se centren en actividades que faciliten la reducción de emisiones y la lucha contra el cambio climático en todas sus facetas	Upstream - accionistas/ inversores Downstream Operaciones propias

Tema: Ciberseguridad y protección de datos (Específico de Línea Directa Aseguradora)

Subtema	Subtema vinculado a NEIS	Positivo / Negativo Riesgo / Oportunidad	Descripción IRO	Cadena de valor
Ciberseguridad	Entity specific	Riesgo	Exposición a un ciberataque debido a una gestión incorrecta de los sistemas de protección de la información	Upstream - proveedores y accionistas/ inversores Downstream Operaciones propias
Privacidad y protección de datos	Entity specific	Riesgo	Brecha de datos de los Grupos de Interés por fallos en los sistemas o control deficiente	Upstream - proveedores y accionistas/ inversores Downstream Operaciones propias

Los efectos actuales y previstos de estos impactos, riesgos y oportunidades materiales sobre el Grupo impactan positivamente en el modelo de negocio reforzando tanto el posicionamiento del Grupo en el mercado como la gestión ASG en la cadena de valor. Estos efectos impactan a lo largo de toda la cadena de valor de Línea Directa Aseguradora, pero mayoritariamente en las operaciones propias, fomentando un ambiente laboral inclusivo, respetuoso y estable, y aguas abajo el Grupo centra sus operaciones y esfuerzos en el bienestar y acceso de productos de calidad y sostenibles a los clientes. En este ámbito el Grupo responde a estos efectos a través de la implementación de políticas, acciones y compromisos que refuerzan la estrategia y la toma de decisiones en la actualidad y para los siguientes ejercicios.

En este sentido, el Grupo Línea Directa pone también el foco en las oportunidades materiales identificadas reforzando su V Plan de Sostenibilidad 2023-2025 en materia de inversión responsable en empresas que apuesten por la gestión sostenible, productos sostenibles que sirvan de acompañamiento y transición a los clientes, digitalización de procesos gracias a implementación de tecnologías emergentes y potenciar su plantilla a través de la atracción de talento

En relación con los **impactos positivos materiales** identificados en el proceso de doble materialidad, impactan positivamente en el medio ambiente a través de una mejor gestión climática, acompañamiento de los clientes hacia una economía baja en carbono e inversiones responsables entre otros efectos que fomentan la reducción de emisiones. Con respecto a las personas, el Grupo impacta a través de las políticas, compromisos y acciones en el ámbito laboral apostando por la estabilidad, condiciones justas y atracción de talento entre otros.

Estos impactos materiales identificados guardan relación con el tipo de modelo de negocio y sector en el que se encuentra el Grupo, así como con la estrategia ya que, como se cita anteriormente, emanan de las líneas estratégicas establecidas por el Grupo en su V Plan de Sostenibilidad 2023-2025.

Los impactos materiales identificados tienen mayoritariamente como horizonte temporal el corto plazo, siendo el período adoptado por la empresa como período de referencia en sus estados financieros. En este sentido, el Grupo se encuentra implicada en estos impactos tanto a través de su modelo de negocio, por ejemplo, mediante la oferta de productos sostenibles a sus clientes, como a través de su estrategia, por ejemplo, mediante la implementación de nuevas políticas, objetivos y acciones enfocadas a una mejor gestión ambiental, social y de gobernanza de las operaciones del Grupo.

Los **riesgos y oportunidades** identificados en el ejercicio de doble materialidad se han evaluado considerando criterios temporales y económicos. Así, considerando la **valoración económica el riesgo/oportunidad** se evalúa como muy bajo si afecta en menos de 50.000 euros a los estados financieros, si afecta entre 50.000 y 100.000



euros la evaluación económica es baja, si el impacto está entre 100.000 euros y 300.000 euros la evaluación es media, la evaluación es alta si el impacto a los estados financieros es entre 300.000 y 1.000.000 de euros, y finalmente los riesgos / oportunidades se valorarán como muy altos si su impacto en los estados financieros supera el millón de euros.

Si el efecto de la materialización de los riesgos/oportunidades se da en el presente año fiscal, se evaluarán a corto plazo, si se espera que el efecto se produzca entre 2 y 5 años se evaluará con un horizonte temporal medio y si se prevé que el efecto se produzca en más de 5 años la evaluación temporal será a largo plazo.

A partir de los resultados de este primer ejercicio de doble materialidad, en la siguiente reevaluación de los IROs se evaluarán si se han realizado cambios en la situación financiera de el Grupo , debido a la estrategia definida para la gestión de los riesgos y oportunidades inicialmente definidos: si han sido necesarios gastos de capital, modificaciones de las áreas de negocio y que financiaciones se han realizado para implementar la estrategia.

La estrategia y el modelo de negocio del Grupo Línea Directa se adaptan y se desarrollan aportando resiliencia ante los impactos y riesgos materiales identificados en la Doble Materialidad. La identificación de IROs en temas específicos es una muestra de que el ejercicio se adecúa verdaderamente a la actividad del Grupo y se involucra en su modo de ser, lo que permite que la estrategia y el modelo de negocio se dirijan efectivamente a potenciar los impactos positivos, minimizar los impactos negativos y sus riesgos e impulsar la operación para aprovechar las oportunidades que detecta.

Respecto a los IROs **materiales de medioambiente**, el modelo de negocio directo de Línea Directa Aseguradora, centralizado principalmente en una sede de operaciones que da servicio a toda la geografía nacional, le permite tener un gran control sobre su eficiencia y mostrar una gran resiliencia para futuros ejercicios. En este sentido, se dispone de una línea de actuación de gestión ambiental y de eficiencia energética que se extenderá progresivamente a las sociedades filiales. Además, junto con la digitalización, el Grupo dispone de una línea de actuación de reducción en el uso de recursos materiales y mejora en la eficiencia de los procesos.

Además, este modelo de negocio, que vincula el desarrollo de su estrategia con su propósito corporativo de “**Innovar, proteger y acercar**”, ha dado muestras de su capacidad al posicionar a el Grupo como una aseguradora multiproducto, que innova para lanzar nuevos productos, servicios o coberturas al mercado que impacten positivamente en la sociedad en la que opera. Entre ellos, ha lanzado productos para vehículos eléctricos e híbridos enchufables y para motos eléctricas, además de una cobertura para la inclusión de placas solares. El **diseño de productos ASG** es una oportunidad que el Grupo incorpora en su Plan de Sostenibilidad que alcanza la implementación de cuatro productos, servicios o coberturas sostenibles para 2025. El Grupo ha impulsado productos en los últimos años para fomentar una economía sostenible en general, que proteja a los consumidores de diferentes riesgos que generan cierta indefensión y les ayude en sus decisiones de acceso a fuentes alternativas energéticas, en particular.

Respecto a los **fenómenos meteorológicos**, el Grupo publicó su primer informe de Riesgos y Oportunidades climáticas en 2024, donde evaluó escenarios de impacto climático en su cartera. En el TCFD se muestra la resiliencia ante los riesgos de transición y los riesgos físicos. Respecto a los riesgos físicos materiales identificados, el Grupo expone como promueve su resiliencia con la modelización, la potenciación de la economía circular y la diversificación geográfica de la cartera; además, la estrategia deberá pasar por la creación de programas de formación y desarrollo del talento interno para poder dar respuesta a los nuevos retos derivados del cambio climático. Por último, el Grupo cuenta con escenarios de aumento de costes de reaseguro y de reaseguramientos con carteras muy concentradas en zonas de alto impacto climático. Línea Directa cuenta con una Política de Reaseguro que incluye límites claros al nivel de rating contratable.

Por último, en esta dimensión, se han incluido un impacto y varias oportunidades identificadas bajo el tema de inversión con criterios ASG. El Grupo aprobó en su Plan

de Sostenibilidad 2023-2025 la adhesión a los Principios de Inversión Responsable (PRI) impulsado por las Naciones Unidas. Además, dispone de una **Política de Inversión Sostenible** que incluye aspectos de desinversión y exclusión de posiciones de carbón y oil & gas. El Grupo monitoriza el porcentaje de cartera expuesta a estas cuestiones y otras controversias. El Grupo dispone de un Comité de Inversión al que se reporta información en este sentido.

Respecto a los IROs sociales que refieren a los **consumidores**, Línea Directa creó en 2024 la Dirección de **Calidad y Experiencia de Cliente** que monitoriza la satisfacción de los clientes, además de tratar sus quejas y reclamaciones. El área sirve como elemento clave a corto y medio plazo para establecer la senda para mitigar el riesgo de la insatisfacción del cliente. Por otro lado, el Grupo cuenta con un departamento específico de innovación para la creación de Nuevos Productos dentro del área de Marketing. Además de impulsar sus propios proyectos sirve de catalizador para la innovación en el Grupo, con programas de formación e intraemprendimiento como 10x. Por último, con objeto de impulsar la oportunidad de ofrecer una mayor accesibilidad a colectivos desatendidos, el Grupo ha implementado la accesibilidad tanto en su web comercial como en su web corporativa en base a los requisitos de las WCAG 2.1. Esta estrategia se incluyó en su Plan de Sostenibilidad 2023-2025 y se ha desarrollado de acuerdo con el Plan. Además, Línea Directa ha lanzado su servicio de atención al cliente para personas sordas a través de una plataforma de videollamada y en colaboración con la Confederación Estatal de Personas Sordas (CNSE), organización sin ánimo de lucro.

En la **dimensión social** y respecto a los IROs que refieren a los empleados, el Grupo impulsa el cuidado tanto de las condiciones laborales, como de la salud y el bienestar de sus empleados. De hecho, incluyó dentro de su estrategia aprobada a través del Plan de Sostenibilidad 2023-2025 y vinculada a su retribución variable a largo plazo, el impulso de la participación en las iniciativas que desarrolla a través del Programa de Bienestar de el Grupo. Por otro lado, la creación del Comité de Diversidad en 2023, integra un órgano que vela por la diversidad, la equidad y la inclusión en su plantilla. Además, promueve el desarrollo profesional, la formación a través de diferentes programas y la identificación de necesidades específicas para incorporar formaciones concretas en su plantilla. Todo esto favorece una estrategia de atracción y fidelización del talento.

En la **dimensión de Gobernanza**, el Grupo cuenta con una robusta gobernanza ética, que incluye un Código Ético, un canal de denuncia que garantiza el anonimato del denunciante, una figura del gestor ético que realiza un completo seguimiento de los casos y una **Política del Canal Denuncia** donde se articula la gestión adecuada del mismo y que se compromete con la transparencia, la **protección** y la **confidencialidad del denunciante**.

Por otro lado, el Grupo cuenta con un área específica de Riesgos Corporativos que dispone de un mapa de riesgos de toda el Grupo y que incluye riesgos ASG, lo que permite establecer los controles adecuados para mitigar los riesgos identificados. Además, cuenta con un Comité Permanente de Riesgos. Ante riesgos de aparición de cambios regulatorios que puedan afectar al Grupo, el área de Riesgos Corporativos dispone de un departamento de **Cumplimiento Normativo** y de un **Chief Compliance Officer** que vela por la detección y anticipación de todas las novedades legislativas. Además, dispone de un órgano permanente, el Comité de Cumplimiento. Los dos comités reportan a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento, para mantener informado al Consejo y favorecer la adaptación de la estrategia a partir de la situación reportada.

En el tema específico de ciberseguridad, el Grupo es consciente de la importancia de establecer una gobernanza de la seguridad digital y de la información. Por su modelo de negocio directo, que impulsa y se transforma mediante la digitalización de su actividad, el Grupo realiza un análisis ORSA que incluye una valoración de capital en un escenario de ataque de ciberataque global. Además, el Grupo cuenta con un CISO y una **Política de Seguridad de la Información** que velan por el cumplimiento de los compromisos en esta materia. Cuenta con controles periódicos y con análisis de seguridad para proteger la información de sus clientes.

Dado que 2024 es el primer año en el que el Grupo ha elaborado el ejercicio de doble materialidad, no se han producido cambios en los impactos, riesgos y oportunidades, ya que es la primera vez que se identifican según la metodología explicada a continuación. En este sentido, no se divulgan los efectos financieros actuales y previstos requeridos en este apartado.

El informe incluye la información de todas las sociedades que componen Grupo Línea Directa: Línea Directa Aseguradora, S.A., Línea Directa Asistencia, S.L.U., Centro Avanzado de Reparaciones (CAR), S.L.U., Ámbar Medline, S.L.U. y LDActivos, S.L.U.

Toda la actividad del Grupo se realiza en la zona geográfica de España. Línea Directa Aseguradora realiza toda su operación de forma centralizada al ser un modelo sumamente desintermediado y directo. Sus edificios de oficinas se localizan en Tres Cantos, Madrid, no teniendo más oficinas por el resto de la geografía española.

Línea Directa Asistencia, filial del Grupo, situada en Pozuelo de Alarcón, Madrid, está especializada en servicios de verificación, peritación y asistencia en viaje. El Grupo opera a través de una red de miles de colaboradores en toda España, ofreciendo asistencia al vehículo y a las personas las 24 horas al día, los 365 días al año.

Por otro lado, además de una extensa red de colaboradores de la aseguradora, compuesta por más de 1.000 talleres de chapa, de mecánica y de reparación de lunas, el Grupo cuenta con dos talleres propios de última generación, conocidos como Centros Avanzados de Reparación (CAR), situados en Madrid y en Barcelona.

La marca Línea Directa es uno de los activos estratégicos más importantes de la aseguradora. Asimismo, la marca refleja la identidad y la esencia de el Grupo : una forma única y exitosa de hacer seguros, con solidez, liderazgo y valores. Desde su lanzamiento en 1995, el Grupo Línea Directa ha mantenido una relación directa y una comunicación sencilla y fresca para estar cerca de sus clientes. Esto, junto con su capacidad de innovación y la digitalización de sus procesos, ha permitido a la Compañía consolidarse como una de las aseguradoras de referencia del mercado español y convertirse en una gran Compañía multirramo. Sus canales son principalmente telefónicos y digitales a través de internet.

## Gestión de incidencias, riesgos y oportunidades

### IRO-1. Descripción del proceso para determinar y evaluar las incidencias, los riesgos y las oportunidades de importancia relativa.

#### Proceso de Doble Materialidad.

Actualmente existe una confluencia de diferentes hitos en materia de sostenibilidad que aumentan la necesidad de identificar y entender cuáles son los temas más relevantes para los Grupos de Interés de una organización y así, poder responder a sus necesidades y aprovechar las oportunidades que surgen de este nuevo entorno.

**La Doble Materialidad** se fundamenta en la importancia de identificar aspectos que tienen una repercusión directa, ya sea en términos reales o potenciales, tanto en la entidad (riesgos y oportunidades económicas) como en su entorno (impactos positivos y negativos).

El análisis de Doble Materialidad implica la identificación de los aspectos más relevantes para la entidad desde una perspectiva dual. Es decir, se ha considerado tanto la materialidad del impacto (de dentro hacia afuera) como la materialidad financiera (de afuera hacia adentro), abarcando tanto las operaciones directas como toda la cadena de valor, tanto aguas arriba como aguas abajo.

- **Materialidad Financiera** (de afuera hacia adentro). Aspectos de sostenibilidad que conllevan Riesgos u Oportunidades para el Grupo Línea Directa al influir, positiva o negativamente, en el desarrollo, la posición reputacional, el acceso a fondos europeos, etc. Para la identificación de los IROs de la Materialidad Financiera se ha tenido en cuenta, principalmente, el Sistema Integrado de Gestión de Riesgos de Línea Directa Aseguradora.

- **Materialidad de Impacto** (de dentro hacia afuera). Impactos reales o potenciales, ya sean positivos o negativos, causados por el Grupo en las personas o el medioambiente a corto, medio y largo plazo. Esto abarca aspectos vinculados tanto a las operaciones internas como a toda la cadena de valor, tanto aguas arriba como aguas abajo, incluyendo la influencia a través de los servicios, así como las relaciones con empresas y entidades.

Los resultados de esta evaluación han determinado los Impactos, Riesgos y Oportunidades (IROs) materiales que se deben gestionar mediante la implementación de planes de acción.

La metodología utilizada para el doble análisis de materialidad se describe a continuación y consta de los siguientes pasos:

#### 1. Análisis de contexto.

La primera fase consta de un **análisis de contexto** del sector (externo) y del modelo de entidad (interno), cuyo resultado permite obtener una primera aproximación de los asuntos potencialmente materiales desde una perspectiva transversal de la sostenibilidad. Esto permite adquirir un conocimiento en profundidad de la entidad y todas sus áreas, así como el estado presente y futuro del sector.

Además, en esta fase, se ha elaborado una representación gráfica de la **Cadena de Valor** que incluye las entidades foco del análisis, las relaciones entre ellas y las interacciones con los Grupos de Interés, actividades que llevan a cabo y sus vías de financiación. El principal objetivo de esta cadena de valor es, una vez identificados los IROs, ubicarlos en cada uno de los eslabones de la cadena a los que afectan.

En la fase de análisis del contexto se han utilizado las siguientes fuentes de información:

- **Fuentes internas:** informes, políticas, planes de el Grupo de las distintas temáticas a analizar en el análisis
- **Fuentes externas:** marcos de reporte de sostenibilidad como GRI y EFRAG, analistas ASG como S&P, SASB, entre otros, regulación como el informe anual de la CNMV.
- **Otras fuentes** como el World Economic Forum.

Estas fuentes se revisarán y actualizarán periódicamente para incorporar en sucesivos análisis cualquier actualización que se produzcan en alguna de ellas.

## 2. Identificación preliminar de los temas y subtemas.

Para poder agrupar los IROs que se van a identificar y evaluar, primero se ha elaborado un listado de temas. Esto facilita la comprensión del análisis y permite determinar cuáles son los aspectos más relevantes para el Grupo. Para la definición de estos temas, se ha tenido en cuenta lo recogido en los European Sustainability Reporting Standards (ESRS, o NEIS, por sus siglas en español), que marcan el futuro de los reportes de las Compañías de acuerdo con la nueva directiva CSRD.

Este listado de Temas y Subtemas se ha definido a partir del listado de Temas, Subtemas y Sub-subtemas que se propone en el NEIS 2 AR 16.

A su vez, dichos aspectos se dividen en subtemas, los cuales aportan un mayor grado de granularidad al análisis y permiten agrupar IROs de una forma más específica.

## 3. Identificación de Impactos, Riesgos y Oportunidades.

Se ha realizado una identificación preliminar de todos los Impactos, Riesgos y Oportunidades de el Grupo, de forma paralela a la recogida de datos a partir de encuestas realizadas a los Grupos de Interés más relevantes para el Grupo, es decir, empleados, clientes, accionistas y proveedores

Además de la **participación de los Grupos de Interés en encuestas**, de manera complementaria se han llevado a cabo *focus group* con los empleados de el Grupo, así como entrevistas con miembros de la dirección de Línea Directa Aseguradora. El objetivo de estas encuestas es tener en cuenta la opinión de los Grupos de Interés en la **valoración de los temas y subtemas** y poder obtener un resultado más exhaustivo. Con las valoraciones otorgadas por los consultados, se obtiene en **valor de escala** mediante una ponderación de cada grupo de interés, dependiendo de la relevancia y afección que tiene cada uno en la entidad y teniendo en cuenta la priorización de los Grupos de Interés realizada por el Grupo.

Para la identificación de los IROs, se ha examinado y considerado la información presente en las fuentes utilizadas en la primera fase del proyecto.

- **Impacto:** el efecto que los procesos, actividades, productos, servicios o relaciones de la entidad tienen sobre las personas o el medio ambiente a lo largo del tiempo.
- **Riesgo:** acontecimientos o condiciones ambientales, sociales o de gobernanza inciertos que, de producirse, podrían potencialmente tener un efecto negativo en la entidad y su estrategia de sostenibilidad, en su capacidad para alcanzar sus metas y objetivos y para crear valor, por lo que pueden condicionar sus decisiones y las de sus relaciones con los Grupos de Interés.
- **Oportunidad:** acontecimientos o condiciones ambientales, sociales o de gobernanza inciertos que, de producirse, podrían potencialmente tener un efecto positivo en la entidad y su estrategia de sostenibilidad, en su capacidad para alcanzar sus metas y

objetivos, para crear valor, por lo que pueden condicionar sus decisiones y las de sus relaciones con los Grupos de Interés.

Los impactos dan la perspectiva de la Materialidad de Impacto mientras que los Riesgos y Oportunidades dan la perspectiva de la Materialidad Financiera.

Para la fase de identificación de impactos, riesgos y oportunidades se han tenido en cuenta las dependencias existentes entre los impactos materiales y aquellos riesgos y oportunidades identificados realizando una separación y vinculación a nivel subtema. Además, se ha tenido en cuenta los riesgos incluidos en el mapa de riesgos de el Grupo y se ha realizado un ejercicio de vinculación de aquellos IROs que coincidían con los identificados previamente por la entidad.

Se detalla a continuación el listado de impactos materiales y sus dependencias con riesgos y oportunidades identificados:

ASG	ID	Tema	Subtema	Tipo	Impacto material	Dependencias
A	1	Mitigación y adaptación al cambio climático	Adaptación al cambio climático	Impacto positivo	Mejora de la gestión climática debido a la implementación de compromisos climáticos a través de la estrategia corporativa ambiental	ID 6: Implementación de los criterios ambientales en la estrategia y modelo de negocio
A	2	Mitigación y adaptación al cambio climático	Adaptación al cambio climático	Impacto positivo	Apoyo a la adaptación de clientes hacia una economía más baja en carbono	ID 15: Aumentar la exposición de la cartera de seguros a clientes que apuesten por la descarbonización
A	7	Mitigación y adaptación al cambio climático	Transición y mitigación del cambio climático	Impacto positivo	Disminución de los niveles de emisiones de GEI y contribución al cumplimiento de los objetivos fijados en el Acuerdo de París a través de la estrategia de negocio	ID 22: Inclusión de mayores objetivos de reducción de la huella de carbono asociada a las actividades de la Compañía
S	51	Seguridad, salud y bienestar de los trabajadores	Normas laborales y derechos de la plantilla	Impacto positivo	Aumento de la estabilidad laboral de los empleados debido a las condiciones laborales justas, salarios competitivos y al modelo de contratación indefinida seguido por la Compañía	ID 68: Atracción de talento cualificado por la percepción de la Compañía como buena contratadora
S	56	Seguridad, salud y bienestar de los trabajadores	Bienestar y conciliación de los empleados	Impacto positivo	Mejora del bienestar de los empleados debido al fomento de conciliación laboral, desconexión digital, beneficios sociales y hábitos saludables	ID 55: Implementación de nuevos programas para cuidar la salud mental de los trabajadores en el entorno laboral
S	69	Gestión del talento y desarrollo profesional	Formación y desarrollo profesional	Impacto positivo	Satisfacción de los trabajadores por el desarrollo de sus capacidades en la Compañía, la ampliación de conocimientos y la posibilidad de promociones internas	ID 70: Falta de desarrollo profesional de trabajadores en nuevas tendencias/ necesidades del mercado

G	71	Ética, buen gobierno y cultura responsable	Cumplimiento del Código ético y el resto de políticas internas	Impacto positivo	Fomento de la cultura ética (como acciones de divulgación) y actuación de manera íntegra con los empleados, clientes, proveedores y resto de <i>stakeholders</i>	Sin dependencias
G	72	Ética, buen gobierno y cultura responsable	Cumplimiento del Código ético y el resto de políticas internas	Impacto positivo	Fomento de la transparencia sobre los canales de denuncia, tanto de acoso como del canal ético	Sin dependencias
ES	88	Digitalización e innovación	Eficiencia e innovación en el desarrollo del negocio	Impacto positivo	Reducción en el uso de recursos materiales y mejora en la eficiencia de los procesos, gracias a la digitalización	Sin dependencias
ES	102	Inversión con criterios ASG	Inversión responsable	Impacto positivo	Contribución a la reducción de emisiones a través de la inversión en Compañías que apuesten por el uso de energías renovables o proyectos destinados a la reducción de sus emisiones	ID 110: Inversión en sectores que contribuyan a la mitigación del cambio climático

#### 4. Metodología de valoración.

A partir de los datos cuantitativos que se han otorgado a cada IRO, se ha obtenido el valor de materialidad de cada uno de ellos.

**Impactos.** Se ha realizado una valoración de los impactos según los siguientes parámetros:

- **Probabilidad de ocurrencia:** determina la posibilidad de que suceda o no el Impacto en el caso de que este sea potencial y puede ser baja, media, alta o muy alta.
- **Escala:** determina el grado de relevancia del impacto para los Grupos de Interés. Los Grupos de Interés consultados para la valoración de la Materialidad de Impacto son empleados, clientes, accionistas y proveedores.
- **Alcance:** determina el espacio físico que afecta cada impacto, puede ser limitado, medio o global.
- **Remediabilidad:** determina el grado de dificultad (económica y temporal) para volver al estado anterior a que suceda el Impacto en caso de que sea negativo y puede ser fácil, con esfuerzo, difícil, muy difícil o irremediable
- **Información Cualitativa:** valoración cualitativa que complementa la valoración y añade información adicional de interés para cada uno de los IROs. Esta se divide en:
  - Justificación de los parámetros cuantitativos: se aporta una justificación que indica el razonamiento que hay detrás de los valores de Alcance, Probabilidad y Remediabilidad de cada IRO.
  - Gobernanza y gestión: se indica quién es el órgano interno de el Grupo responsable del seguimiento del IRO, así como una breve explicación sobre sus responsabilidades.

- Estrategia: conjunto de estrategias, planes, políticas, metodologías, informes y objetivos establecidos para la gestión del IRO en caso de que existan.
- Horizonte temporal: corto, medio o largo plazo

A la hora de valorar los impactos, es necesario tener en cuenta que ante un impacto que puede afectar tanto de forma positiva como de forma negativa, se han priorizado los impactos negativos en función de la gravedad y la probabilidad de ocurrencia y los impactos positivos en función de la magnitud, el alcance y en última instancia la probabilidad.

**Riesgos.** La valoración de los riesgos se compone de las métricas del impacto financiero y la probabilidad de que el riesgo se materialice. El punto medio de estos rangos económicos y la probabilidad porcentual de que el riesgo se materialice se emplean para obtener el resultado final de la materialidad financiera en euros y este ejercicio se realiza por triplicado, una vez por cada horizonte temporal.

Se realiza una valoración cualitativa de los distintos riesgos para los tres escenarios, considerando la información interna y externa según cómo afecta a la entidad en cada horizonte temporal.

Para definir el valor del impacto financiero se han establecido unos rangos económicos.

- **Probabilidad:** determina la posibilidad de que se materialice o no el Riesgo u Oportunidad en el caso de que este sea potencial, puede ser muy baja, baja, media, alta o muy alta. Para la métrica de la Probabilidad de la Materialidad Financiera se han empleado los mismos umbrales que los utilizados en el mapa de riesgos con la finalidad de que ambas metodologías estén alineadas.
- **Valoración económica:** la valoración económica es la métrica que mide la afección en términos económicos de un riesgo o una oportunidad para la entidad y puede ser muy baja, baja, media, alta o muy alta.

**Oportunidades.** La valoración de las oportunidades se compone de las métricas del impacto financiero y la probabilidad de que la oportunidad se materialice. El punto medio de estos rangos económicos y la probabilidad porcentual de que la oportunidad se materialice se emplean para obtener el resultado final de la materialidad financiera en euros y este ejercicio se realiza por triplicado, una vez por cada horizonte temporal.

Se realiza una valoración cualitativa de las distintas oportunidades para los tres escenarios, considerando la información interna y externa según cómo afecta a la entidad en cada horizonte temporal.

Para definir el valor del impacto financiero se han establecido unos rangos económicos.

- **Probabilidad:** determina la posibilidad de que se materialice o no el Riesgo u Oportunidad en el caso de que este sea potencial, puede ser muy baja, baja, media, alta o muy alta. Para la métrica de la Probabilidad de la Materialidad Financiera se han empleado los mismos umbrales que los utilizados en el mapa de riesgos con la finalidad de que ambas metodologías estén alineadas.
- **Valoración económica:** la valoración económica es la métrica que mide la afección en términos económicos de un riesgo o una oportunidad para la entidad y puede ser muy baja, baja, media, alta o muy alta.

Se ha establecido la correspondencia de los riesgos identificados en el ejercicio de doble materialidad con riesgos ASG registrados y documentados en el Sistema de Gestión de Riesgos del Grupo.

De esta forma, como con cualquier otro riesgo, los riesgos identificados se incluyen en la dinámica de revisión y análisis establecida por el área de Riesgos Corporativos para sus funciones de control, siendo gestionados según el marco metodológico y las operativas vigentes en cada momento.



Respecto a las Oportunidades identificadas se les dará un valor al impacto financiero y probabilidad, de forma justificada, y basándose en el contexto de Línea Directa Aseguradora y sus entidades, la información obtenida a través de la documentación analizada, la situación geopolítica, información sectorial y la regulación.

Una vez se obtiene el listado final de Impactos, Riesgos y Oportunidades ya clasificados en sus temas y subtemas correspondientes, se ha procedido a la valoración de cada uno de ellos, según la formulación mencionada con anterioridad.

## 5. Resultados.

Para obtener el resultado de la **materialidad de impacto** a nivel de subtema, se ha escogido el valor máximo de cada subtema. Para los **Riesgos y Oportunidades** se ha cogido el valor más alto como resultado de la materialidad financiera de cada subtema.

Para obtener el resultado de materialidad de impacto de cada tema se ha utilizado el máximo del subtema con mayor puntuación de cada uno de los temas.

Se han escogido los valores máximos en lugar de hacer una media entre los IROs de un mismo subtema ya que la media devaluaría la relevancia de las puntuaciones finales. Una vez obtenidos los resultados, se calcularán los umbrales a partir de los cuales se definirá que temas y subtemas son o no materiales, en este caso, el top 25% de los valores ( $\geq 75\%$ ), es decir, aquellos temas y subtemas que estén dentro del 25% de los valores máximos en una de las dos materialidades, ya sea de impacto o financiera, se consideran como materiales.

A partir de la superposición de ambas materialidades (impacto y financiera) el Grupo Línea Directa identificó 9 cuestiones materiales medioambientales, sociales y de gobernanza (ESG).

### Listado de temas materiales y su relación con las NEIS:

- Mitigación y adaptación al cambio climático (NEIS E1 Cambio climático)
- Comercialización responsable y satisfacción del cliente (NEIS S4 Consumidores y usuarios finales)
- Seguridad, salud y bienestar de los trabajadores (NEIS S1 Personal propio)
- Diversidad, equidad e inclusión (NEIS S1 Personal propio)
- Gestión del talento y desarrollo profesional (NEIS S1 Personal propio)
- Ética, buen gobierno y cultura responsable (NEIS G1 Conducta empresarial)
- Cumplimiento regulatorio (Específico de Línea Directa Aseguradora)
- Gestión de riesgos (Específico de Línea Directa Aseguradora)
- Digitalización e innovación (Específico de Línea Directa Aseguradora)
- Diseño de productos ASG (Específico de Línea Directa Aseguradora)
- Inversión con criterios ASG (Específico de Línea Directa Aseguradora)
- Ciberseguridad y protección de datos (Específico de Línea Directa Aseguradora)

Estos resultados fueron **aprobados por los órganos de gobierno** de el Grupo .

En este informe se detallan los impactos, riesgos y oportunidades identificados a través del análisis y esboza la gobernanza, estrategia y gestión de cada uno de los IROs materiales.

## **IRO-2. Requisitos de divulgación establecidos en las NEIS cubiertos por el estado de sostenibilidad de la Compañía.**

Como resultado del ejercicio de **dobles materialidad** llevado a cabo por el Grupo, se han identificado los siguientes **temas** como **materiales** desde la perspectiva financiera y de impacto:

- Mitigación y adaptación al cambio climático a través del negocio
- Comercialización responsable y satisfacción del cliente
- Seguridad, salud y bienestar de los trabajadores
- Diversidad, equidad e inclusión
- Gestión del talento y desarrollo profesional
- Ética, buen gobierno y cultura responsable
- Cumplimiento regulatorio
- Gestión de riesgos
- Digitalización e innovación
- Inversión con criterios ASG
- Diseño de productos ASG
- Ciberseguridad y protección de datos

Estos temas serán objeto de divulgación en el presente estado de sostenibilidad, ya que han sido considerados prioritarios tanto por su relevancia para los Grupos de Interés como por su impacto en la estrategia de negocio de el Grupo, según la metodología expuesta anteriormente.

Por otro lado, tras un análisis exhaustivo y conforme a los estándares establecidos, el Grupo ha concluido que los siguientes temas no alcanzan un nivel de importancia relativa suficiente para ser considerados materiales:

- Gestión de los impactos ambientales propios (E2, E3, E4, E5): Incluye aspectos como la contaminación, los recursos hídricos y marinos, la biodiversidad y los ecosistemas, y el uso de los recursos y economía circular. Aunque se reconoce su relevancia en términos generales, estos impactos son limitados en relación con la naturaleza de las operaciones de el Grupo, que no implican procesos industriales o productivos de alto impacto ambiental.
- Promoción de la sostenibilidad en la cadena de valor (S2): El Grupo ha identificado que, dado su modelo de negocio, la influencia en la sostenibilidad de los proveedores y la cadena de suministro es moderada en comparación con otros sectores económicos.
- Compromiso con las comunidades e impacto social (S3): Si bien se llevan a cabo iniciativas para contribuir al desarrollo social, este tema no se considera estratégico ni prioritario en términos de impacto material en la operación del negocio o en las expectativas clave de los Grupos de Interés.
- Transparencia y diálogo con los Grupos de Interés (ES): Aunque es un aspecto relevante dentro de las prácticas de buen gobierno, se ha evaluado que este tema está suficientemente integrado en las prácticas de reporte y gobernanza existentes y no requiere una consideración específica adicional en este informe.

En todos los casos, el Grupo mantiene un compromiso de mejora continua y supervisión de estos temas no materiales para garantizar que, si su relevancia evoluciona en el futuro, se tomen las medidas necesarias para incorporarlos en los procesos de gestión y divulgación de sostenibilidad.

En el apartado 4 donde se explican las métricas utilizadas para evaluar los IROs (sección IRO-1), como la escala, el alcance, la probabilidad y la remediabilidad, además, de las ponderaciones utilizadas y los diferentes horizontes temporales. Dentro de la misma sección, en el apartado 5 se describe cómo se establecen los umbrales de materialidad (impacto y financiera), seleccionando los valores más altos de cada tema o subtema como referencia, y cómo estos determinan qué información es considerada material para el reporte.

El cuadro requerido por el ESRS 2 en relación a todos los puntos de datos que se deriven de otra legislación de la UE no se ha incluido en el presente informe, debido a que las normativas referidas no son de aplicación a la fecha para el Grupo Línea Directa.

# DIMENSIÓN AMBIENTAL

## Taxonomía

### Divulgación del Reglamento sobre Taxonomía de la UE.

El objetivo de la publicación de la taxonomía de la UE es orientar los flujos de capital hacia actividades sostenibles, siendo el reto principal de las empresas adaptar su modelo de negocio hacia una economía baja en carbono.

### Contexto normativo.

En los últimos años, la Comisión Europea, en el contexto del Acuerdo de París sobre Cambio Climático 2015 y la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas, encargó a un grupo de expertos técnicos elaborar la estrategia de la Unión Europea (UE) para las finanzas sostenibles, como parte de su apuesta para dirigir los flujos de capital hacia actividades sostenibles.

Como resultado de esta estrategia, en diciembre de 2021, se publicó el Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 de la Comisión, de 4 de junio de 2021, por el que se completa el Reglamento (UE) 2020/852 del Parlamento Europeo y del Consejo y en el que se establecen los criterios técnicos de selección que debe cumplir una actividad para contribuir sustancialmente a los objetivos de “Mitigación del Cambio Climático” y de “Adaptación al Cambio Climático”.

En junio de 2023, la Comisión Europea ha adoptado mediante Actos Delegados los criterios técnicos para los otros cuatro objetivos medioambientales establecidos, que son: “Protección del agua”, “Economía circular”, “Prevención de la contaminación” y “Biodiversidad y ecosistemas”, completando así la Taxonomía verde.

### Actividades sostenibles.

La Taxonomía establece una serie de criterios armonizados para determinar de forma homogénea si una actividad o una inversión es sostenible mediante la contribución sustancial a uno de los objetivos medioambientales que establece el Reglamento.

### Indicadores.

Línea Directa Aseguradora ha evaluado tanto su actividad como sus inversiones de 2023 en base a la metodología que establece la Taxonomía. En 2024, Línea Directa ha revisado y actualizado el grado de alineamiento, teniendo en cuenta las salvaguardas mínimas. En relación a los indicadores clave de la Taxonomía de la cartera de inversión, el Grupo Línea Directa ha construido el ICR de la Taxonomía de sus activos siguiendo las plantillas de los Anexos X y XII del Reglamento Delegado (UE) 2021/2178, teniendo en cuenta sus modificaciones.

### Primas.

Línea Directa ha calculado la proporción y el importe de las primas brutas suscritas del negocio de no vida y reaseguro correspondientes a actividades identificadas como medioambientalmente sostenibles con arreglo a la Taxonomía.

La actividad de la Compañía se corresponde con la actividad “Seguros distintos de los de vida: aseguramiento contra los riesgos relacionados con el clima”, correspondiente a la contribución en el objetivo de Adaptación al Cambio Climático.

Los KPIs relacionados con las actividades de suscripción han sido calculados como la proporción de primas brutas suscritas de seguros distintos de los de vida que corresponden a las actividades de aseguramiento elegibles, según la Taxonomía en relación con primas brutas de no vida emitidas.

### **Procedimiento de Línea Directa.**

Línea Directa ha elaborado la **elegibilidad** y el **alineamiento** de sus **primas** bajo la actividad de negocio asegurador que le afecta. En este sentido, la Comisión Europea ha presentado el Reglamento (UE) 2020/852, que introduce qué actividades son sostenibles desde un punto de vista medioambiental. Línea Directa ha contemplado el indicador clave de resultados de suscripción de las empresas de seguros y reaseguros no de vida significativos de acuerdo al Anexo X del Reglamento Delegado (UE) 2021/2178 a nivel consolidado. En este sentido, no existen riesgos significativos al no operar en otros negocios que no sean propios de la actividad aseguradora. Se tienen en cuenta las actividades de seguro de No Vida elegibles y no elegibles, considerando todas las filiales en las que tiene una participación del 100%.

El KPI referido a la actividad de suscripción muestra qué proporción de todas las actividades de suscripción no de vida está compuesta por actividades relacionadas con la adaptación al cambio climático que se realizan de conformidad con las actividades 10.1 y 10.2 del anexo II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 de la Taxonomía de la Unión Europea para el clima.

Se han elaborado indicadores para poder cuantificar la elegibilidad de la suscripción, que sea trazable y que favorezca la robustez del dato.

### **Ejercicio de elegibilidad.**

Debido a la modificación del criterio de elegibilidad frente a ejercicios anteriores en 2023, y coincidiendo con en el segundo año de análisis del grado de alineamiento, Línea Directa ha calculado la prima correspondiente a aquellas garantías que contribuyen significativamente a la consecución del objetivo de adaptación al cambio climático (incluidas en el Anexo II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139, actividades 10.1 y 10.2, precisamente por su carácter de reposición de los daños causados por fenómenos meteorológicos de gran intensidad, no cubiertos por el Consorcio de Compensación de Seguros, en los ramos tanto de Motor como de Hogar.

En concreto, en el ramo de Motor se han identificado las garantías de Daños Propios y de Lunas, estimando el impacto en prima que suponen la siniestralidad de aquellos eventos relacionados con fenómenos meteorológicos. Se ha realizado una estimación a partir de los datos de la prima neta emitida de las garantías, estableciendo una prima de riesgo y una prima neta emitida para los daños atmosféricos.

En Hogar, se ha tomado la totalidad de la prima de las garantías de fenómenos atmosféricos y daños eléctricos, que cubren aquellos daños causados por los eventos meteorológicos de alta intensidad. Para el ramo de Salud no se ha identificado ninguna garantía específica que incluya de manera directa la cobertura de daños de la salud derivados del cambio climático.

Para el cálculo de alineamiento se han tenido en cuenta los Criterios Técnicos de Selección (CTS) de la actividad. Tanto para Motor como para Hogar se cumplen los siguientes criterios:

- 1 Los modelos de suscripción reflejan los riesgos de cambio climático. Además, el Grupo no dispone solo de tendencias históricas, sino que tiene en cuenta la tendencia esperada y dispone de proyecciones a futuro, recogidos tanto en el

ejercicio del ORSA como en el Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD). En este último se incluye la gestión de los impactos, riesgos y oportunidades del cambio climático con proyecciones entre 5 y 10 años.

- 2 El Grupo publicó en 2024 el TCFD, donde expone el modelo de gobierno del cambio climático, la gestión de los riesgos y oportunidades del cambio climático, la estrategia y los objetivos y métricas al respecto.
- 3 Las primas de los tomadores pueden verse reducidas si el objeto asegurado cumple con criterios de menor exposición a los fenómenos atmosféricos.
- 4 La renovación de las pólizas es anual y en el caso de que se produzca un evento climático, el Grupo pondrá a disposición las condiciones para renovar o mantener la cobertura en el momento de la renovación. Dichas condiciones pueden sufrir modificaciones sustanciales en función del historial de eventos climáticos y sus respectivos daños.
- 5 Las pólizas se verán bonificadas si se toman medidas de prevención o si disponen de un menor riesgo ante los fenómenos climáticos adversos. Estas medidas se informan en la contratación.
- 6 Los productos se comercializan facilitando toda la información de las coberturas, incluyendo las coberturas frente a riesgos relacionados con el clima.
- 7 Y se informa tanto de medidas beneficiosas para el cliente como de aquellas coberturas que pueden ser opcionales para hacer más completo su seguro y evitar un aseguramiento limitado.
- 8 Línea Directa Aseguradora es una Compañía de seguros que opera en los ramos de Automóviles, Hogar y Salud. La empresa no está autorizada por los organismos competentes a suscribir instalaciones para actividades relacionadas con los combustibles fósiles (petróleo, gas o carbón).
- 9 Línea Directa colabora anualmente con el CCS, ICEA, UNESPA y la DGSFP poniendo a su disposición información solicitada para el análisis y la investigación sobre cuestiones de cambio climático y de adaptación de la sociedad al mismo.
- 10 Línea Directa trata todos los siniestros declarados de conformidad con la legislación aplicable, teniendo en cuenta los plazos estipulados.

### Cumplimiento de los DNSH.

La actividad de aseguramiento de el Grupo no entra en conflicto con ningún otro objetivo medioambiental de la Taxonomía. Línea Directa está **comprometida con la mitigación del cambio climático**, implementando medidas que favorecen un menor impacto en el medioambiente. Además, no asegura ninguna actividad relacionada con la extracción, transporte, refinado y distribución de carbón, gas o petróleo.

Por otro lado, su actividad **no tiene impacto significativo** en los recursos hídricos, en la economía circular, en la contaminación o en el objetivo de protección de la biodiversidad. En este sentido, el Grupo cumple con los criterios del **Do Not Significant Harm** (DNSH).

### Salvaguardas sociales.

Línea Directa cumple con las salvaguardas mínimas establecidas en los artículos 3 y 18 del Reglamento de Taxonomía en relación con derechos humanos, corrupción, fiscalidad y competencia justa. En este sentido, un cuerpo de políticas (Política de Derechos Humanos, Política Anticorrupción, Política Fiscal y su Código Ético, entre otras) determina la posición corporativa en estos asuntos.

El Grupo cuenta con procedimientos de Debida Diligencia de Derechos Humanos, que alcanza a empleados, proveedores, clientes, inversores y sociedad con el fin de prevenir la vulneración de derechos fundamentales.

Asimismo, Línea Directa forma parte del Pacto Mundial de Naciones Unidas que promueve la lucha contra el trabajo infantil, el trabajo forzoso y la protección de derechos fundamentales.

Además, cuenta con procedimientos para vigilar y establecer medidas disciplinarias ante la comisión de actos delictivos, y lleva a cabo actividades formativas periódicas para dar a conocer entre sus profesionales, especialmente la Alta Dirección, todos los procedimientos y políticas corporativas.

Línea Directa no ha recibido ninguna condena o sanción en firme por violación de los derechos humanos, corrupción o soborno, evasión fiscal o por no respetar las leyes de la competencia durante el año 2024.

### **Taxonomía de activos.**

El Grupo Línea Directa ha construido el ICR de la Taxonomía de sus activos siguiendo las plantillas de los Anexos X y XII del Reglamento Delegado (UE) 2021/2178, teniendo en cuenta sus modificaciones.

Bajo el contexto regulativo de la Taxonomía Europea, se ha calculado la proporción de las inversiones del Grupo orientadas a financiar actividades que se ajustan a la taxonomía o vinculadas a estas actividades, en relación con las inversiones totales, sobre la base del volumen de negocios y sobre la base de las inversiones en activos fijos o CAPEX.

Para ello se identificaron e incluyeron en el denominador todos los activos de balance consolidado, eliminando las exposiciones a administraciones centrales, bancos centrales y emisores supranacionales. Entre los diferentes activos incluidos en el denominador se encuentran exposiciones a:

- Empresas financieras y no financieras no sujetas a los artículos 19 bis y 29 bis de la Directiva 2013/34/UE, (fuera NFRD y dentro de la UE)
- Empresas financieras y no financieras de países que no son miembros de la UE no sujetas a los artículos 19 bis y 29 bis de la Directiva 2013/34/UE (Fuera de la NFRD y fuera de la UE)
- Empresas financieras y no financieras sujetas a los artículos 19 bis y 29 bis de la Directiva 2013/34/ UE
- Derivados
- Otras contrapartes y activos, (que incluye depósitos, inmuebles propios y en rentabilidad, inmovilizado intangible, entre otros)
- En el numerador incluye, según la taxonomía, la proporción de las exposiciones que:
- Se ajustan a taxonomía frente a empresas financieras y no financieras sujetas a los artículos 19 bis y 29 bis.
- No sean inversiones conexas a contratos de seguros de vida en virtud de los cuales el riesgo de la inversión sea soportado por los tomadores del seguro, que se destinan a financiar actividades que se ajustan a la taxonomía o están vinculadas a estas actividades.
- Se ajustan a la taxonomía frente a otras contrapartes y activos.

Para realizar el ejercicio de alineamiento se ha tenido en cuenta el 100% de las inversiones, excluyendo aquellas categorías no incluidas en taxonomía. Como no existen activos fuera del balance, el activo total cubierto y el activo gestionado total coinciden con el mismo volumen, es decir, tiene una cobertura del 100%.

Para el cálculo del alineamiento y la elegibilidad de las exposiciones a empresas financieras y no financieras dentro de la NFRD se ha acudido a fuentes de datos primarios, analizando toda la información publicada a través de reportes de información no financiera por estas entidades durante 2024, respecto al ejercicio 2023.

Respecto a la información analizada, para los Fondos de Inversión, no se ha podido acceder a la información sobre el porcentaje de alineamiento del portfolio dada la falta de información al respecto. Línea Directa dispone de Fondos de Inversión compuestos de cotizadas, de deudas y de capital riesgo. En estos casos no se dispone información de los activos subyacentes.

Respecto a los inmuebles, la mayoría son de uso propio y no han sido incluidos en el numerador debido a que no se consideran inversiones, y el resto de inversiones inmobiliarias no cumplen con todos los criterios técnicos de la actividad 7.7 del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139.

Por último, se publica información sobre actividades relacionadas con el gas fósil y la energía nuclear según los requerimientos de divulgación pública del Reglamento Delegado (UE) 2022/1214. En las plantillas que se presentan a continuación se ha recogido la información relativa a las exposiciones de empresas en cartera que se dedican a las actividades relacionadas con el gas fósil y energía nuclear.

### **Parámetros en relación con la Taxonomía de la UE.**

Los compromisos concretados en la Política de Inversión Sostenible se ven reflejadas en los resultados de alineamiento de la cartera de inversiones de Línea Directa según la Taxonomía de la UE.

En 2023, según el **“Informe sobre los desgloses relativos a la Taxonomía Europea por las entidades financieras. Ejercicio 2023”** de la CNMV, el Grupo obtuvo respectivamente un 14,1% en la elegibilidad de la cartera por volumen de negocio, 1,5% por encima de la media, y 2,30% en su alineamiento, casi 3% por encima de la media; por CAPEX, el Grupo obtuvo 12,7% en elegibilidad, 5,5% más que la media, y 4,5% en alineamiento, 4,9% más que la media de las demás empresas analizadas. En el caso de la Taxonomía primas de no vida y reaseguro, si bien se encontraron por debajo de la media, el 100% de las primas con elegibilidad están alineadas con los CTS, el principio de Do Not Significant Harm y las salvaguardas.



## Taxonomía de primas.

Actividades económicas (1)	Contribución sustancial			Ausencia de perjuicio significativo ("No causa un perjuicio significativo")					
	Primas absolutas, año t (2)	Proporción de primas, año t (3)	Proporción de primas, año t-1 (4)	Mitigación del cambio climático (5)	Recursos hídricos y marinos (6)	Economía circular (7)	Contaminación (8)	Biodiversidad y ecosistemas (9)	Garantías mínimas (10)
	Euros	%	%						
<b>A.1. Actividades de suscripción de seguros y reaseguros no de vida que se ajustan a la Taxonomía (medioambientalment e sostenibles)</b>	<b>16.954,8</b>	<b>1,7 %</b>	<b>2,1 %</b>	S	S	S	S	S	S
A.1.1 De las cuales, reaseguradas	0,0	0 %	0,0 %						
A.1.2 De las cuales, derivadas de la actividad de reaseguros	0,0	0 %	0,0 %						
A1.2.1 De las cuales, reaseguradas (retrocesión)	0,0	0 %	0,0 %						
<b>A.2 Actividades de seguro y reaseguro no de vida elegibles según la Taxonomía, pero no medioambientalmente sostenibles (actividades que no se ajustan a la taxonomía)</b>	<b>0,0</b>	<b>0 %</b>	<b>0,0 %</b>						
<b>B. Actividades de seguros y reaseguros no de vida no elegibles según la Taxonomía</b>	<b>1.002.650,7</b>	<b>98,3 %</b>	<b>97,9 %</b>						
<b>Total (A.1 + A.2 + B)</b>	<b>1.019.605,5</b>	<b>100,0 %</b>	<b>100,0 %</b>						

## Taxonomía de Inversiones 2024

Plantilla: La proporción de las inversiones de las empresas de seguros o reaseguros orientadas a financiar actividades que se ajustan a la taxonomía o vinculadas a estas actividades en relación con las inversiones totales			
El valor medio ponderado de todas las inversiones de las empresas de seguros o reaseguros orientadas a financiar actividades económicas <b>que se ajustan a la taxonomía</b> o están vinculadas a estas actividades, en relación con el valor de los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados, con las siguientes ponderaciones para las inversiones en empresas:		El valor medio ponderado de todas las inversiones de las empresas de seguros o reaseguros orientadas a financiar actividades económicas <b>que se ajustan a la taxonomía</b> o vinculadas a estas actividades, con las siguientes ponderaciones para las inversiones en empresas:	
Sobre la base del volumen de negocios: %	3,47 %	Sobre la base del volumen de negocios: [valor monetario]	30.452.080 €
Sobre la base de las inversiones en activos fijos: %	5,04 %	Sobre la base de las inversiones en activos fijos: [valor monetario]	44.260.729 €
El porcentaje de los activos cubiertos por el indicador clave de resultados en relación con las inversiones totales de las empresas de seguros o reaseguros (activos gestionados totales). Excepto las inversiones en entidades soberanas.		El valor monetario de los activos cubiertos por el indicador clave de resultados. Excepto las inversiones en entidades soberanas.	
Ratio de cobertura: %	100,0 %	Cobertura: [importe monetario]	877.485.372 €
Divulgaciones adicionales y complementarias: desglose del denominador del indicador clave de resultados			
El porcentaje de derivados en relación con los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados. X%	0,53 %	El valor en términos monetarios de los derivados. [importe monetario]	4.652.130 €
La proporción de exposiciones a <b>empresas financieras y no financieras no sujetas a los artículos 19 bis y 29 bis de la Directiva 2013/34/UE</b> en los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados:		Valor de las exposiciones a empresas financieras y no financieras no sujetas a los artículos 19 bis y 29 bis de la Directiva 2013/34/UE:	
Empresas no financieras:	5,75 %	Empresas no financieras [importe monetario]:	50.450.411 €
Empresas financieras:	13,65 %	Empresas financieras [importe monetario]:	119.762.578 €
La proporción de las exposiciones a <b>empresas financieras y no financieras de países no miembros de la UE no sujetas a los artículos 19 bis y 29 bis de la Directiva 2013/34/UE</b> en los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados:		Valor de las exposiciones a <b>empresas financieras y no financieras de países no miembros de la UE no sujetas a los artículos 19 bis y 29 bis de la Directiva 2013/34/UE</b> :	
Empresas no financieras:	3,75 %	Empresas no financieras [importe monetario]:	32.901.650 €
Empresas financieras:	11,90 %	Empresas financieras [importe monetario]:	104.409.462 €
La proporción de exposiciones a <b>empresas financieras y no financieras sujetas a los artículos 19 bis y 29 bis de la Directiva 2013/34/UE</b> en los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados:		Valor de las exposiciones a <b>empresas financieras y no financieras sujetas a los artículos 19 bis y 29 bis de la Directiva 2013/34/UE</b> :	
Empresas no financieras:	15,76 %	Empresas no financieras [importe monetario]:	138.274.417 €
Empresas financieras:	23,82 %	Empresas financieras [importe monetario]:	208.981.315 €
La proporción de exposiciones a otras contrapartes y activos en los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados: X%	40,50 %	Valor de las exposiciones a otras contrapartes y activos: [importe monetario]	355.358.341 €
La proporción de las inversiones de las empresas de seguros o reaseguros que no sean inversiones conexas a contratos de seguros de vida en virtud de los cuales el riesgo de la inversión sea soportado por los tomadores del seguro, que se destinan a financiar actividades que se ajustan a la taxonomía o están vinculadas a estas actividades: X %	99,90 %	Valor de las inversiones de las empresas de seguros o reaseguros que no sean inversiones conexas a contratos de seguros de vida en virtud de los cuales el riesgo de la inversión sea soportado por los tomadores del seguro, que se destinan a financiar actividades que se ajustan a la taxonomía o están vinculadas a estas actividades: [importe monetario]	877.485.203 €
El valor de todas las inversiones que financian actividades económicas que <b>no son elegibles según la taxonomía</b> en relación con el valor de los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados:		Valor de todas las inversiones que financian actividades económicas que no son elegibles según la taxonomía:	
Sobre la base del volumen de negocios: %	87,07 %	Sobre la base del volumen de negocios: [valor monetario]	763.986.361 €
Sobre la base de las inversiones en activos fijos: %	86,7 %	Sobre la base de las inversiones en activos fijos: [valor monetario]	760.351.017 €

El valor de todas las inversiones que financian actividades económicas elegibles según la taxonomía, pero que no se ajustan a la taxonomía, en relación con el valor de los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados:		Valor de todas las inversiones que financian actividades económicas elegibles según la taxonomía, pero que no se ajustan a la taxonomía:	
Sobre la base del volumen de negocios: %	9,46 %	Sobre la base del volumen de negocios: [valor monetario]	83.046.762 €
Sobre la base de las inversiones en activos fijos: %	8,30 %	Sobre la base de las inversiones en activos fijos: [valor monetario]	72.873.457 €
<b>Divulgaciones adicionales y complementarias: desglose del numerador del indicador clave de resultados</b>			
La proporción de las exposiciones que se ajustan a la taxonomía frente a empresas financieras y no financieras sujetas a los artículos 19 bisbis en los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados:		Valor de las exposiciones que se ajustan a la taxonomía frente a empresas financieras y no financieras sujetas a los artículos 19 bisbis:	
Empresas no financieras		Empresas no financieras	
Sobre la base del volumen de negocios: %	2,7 %	Sobre la base del volumen de negocios: [valor monetario]	24.094.172 €
Sobre la base de las inversiones en activos fijos: %	4,4 %	Sobre la base de las inversiones en activos fijos: [valor monetario]	38.611.064 €
Empresas financieras:		Empresas financieras:	
Sobre la base del volumen de negocios: %	0,7 %	Sobre la base del volumen de negocios: [valor monetario]	6.357.908 €
Sobre la base de las inversiones en activos fijos: %	0,6 %	Sobre la base de las inversiones en activos fijos: [valor monetario]	5.571.912 €
La proporción de las inversiones de las empresas de seguros o reaseguros que no sean inversiones conexas a contratos de seguros de vida en virtud de los cuales el riesgo de la inversión sea soportado por los tomadores del seguro, que se destinan a financiar actividades que se ajustan a la taxonomía o están vinculadas a estas actividades:		Valor de las inversiones de las empresas de seguros o reaseguros que no sean inversiones conexas a contratos de seguros de vida en virtud de los cuales el riesgo de la inversión sea soportado por los tomadores del seguro, que se destinan a financiar actividades que se ajustan a la taxonomía o están vinculadas a estas actividades:	
Sobre la base del volumen de negocios: %	3,5 %	Sobre la base del volumen de negocios: [valor monetario]	30.452.080 €
Sobre la base de las inversiones en activos fijos: %	5,0 %	Sobre la base de las inversiones en activos fijos: [valor monetario]	44.260.729 €
La proporción de las exposiciones que se ajustan a la taxonomía frente a otras contrapartes y activos en los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados:		Valor de las exposiciones que se ajustan a la taxonomía frente a otras contrapartes y activos con respecto a los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados	
Sobre la base del volumen de negocios: %	— %	Sobre la base del volumen de negocios: [valor monetario]	0 €
Sobre la base de las inversiones en activos fijos: %	— %	Sobre la base de las inversiones en activos fijos: [valor monetario]	77.753 €

<b>Desglose del numerador del indicador clave de resultados por objetivo medioambiental</b>				
Actividades que se ajustan a la taxonomía, siempre que la evaluación de las garantías sociales y de la ausencia de perjuicio significativo sea positiva:				
1) Mitigación del cambio climático	Volumen de negocios: %	0 €	Actividades de transición: % (volumen de negocios)	0 %
			Actividades de transición: % (CapEx)	0 %
	CapEx: %	0 €	Actividades facilitadoras: % (volumen de negocios)	0 %
			Actividades facilitadoras: % (CapEx)	0 %
2) Adaptación al cambio climático	Volumen de negocios: %	0 €	Actividades facilitadoras: % (volumen de negocios)	0 %
	CapEx: %	0 €	Actividades facilitadoras: % (CapEx)	0 %
3) Utilización sostenible y protección de los recursos hídricos y marinos	Volumen de negocios: %	0 €	Actividades facilitadoras: % (volumen de negocios)	0 %
	CapEx: %	0 €	Actividades facilitadoras: % (CapEx)	0 %
4) Transición hacia una economía circular	Volumen de negocios: %	0 €	Actividades facilitadoras: % (volumen de negocios)	0 %
	CapEx: %	0 €	Actividades facilitadoras: % (CapEx)	0 %
5) Prevención y control de la contaminación	Volumen de negocios: %	0 €	Actividades facilitadoras: % (volumen de negocios)	0 %
	CapEx: %	0 €	Actividades facilitadoras: % (CapEx)	0 %
6) Protección y recuperación de la biodiversidad y los ecosistemas	Volumen de negocios: %	0 €	Actividades facilitadoras: % (volumen de negocios)	0 %
	CapEx: %	0 €	Actividades facilitadoras: % (CapEx)	0 %

<b>ANEXO XII</b>	
<b>Plantilla 1: Actividades relacionadas con la energía nuclear y el gas fósil</b>	
<b>Actividades relacionadas con la energía nuclear</b>	
La empresa lleva a cabo, financia o tiene exposiciones a la investigación, el desarrollo, la demostración y la implantación de instalaciones innovadoras de generación de electricidad que producen energía a partir de procesos nucleares con un mínimo de residuos del ciclo de combustible.	NO
La empresa lleva a cabo, financia o tiene exposiciones a la construcción y la explotación segura de nuevas instalaciones nucleares para producir electricidad o calor de proceso, incluido para fines de calefacción urbana o procesos industriales como la producción de hidrógeno, así como sus mejoras de seguridad, utilizando las mejores tecnologías disponibles.	NO
La empresa lleva a cabo, financia o tiene exposiciones a la explotación segura de instalaciones nucleares existentes que producen electricidad o calor de proceso, incluido para fines de calefacción urbana o procesos industriales como la producción de hidrógeno a partir de energía nuclear, así como sus mejoras de seguridad.	Sí
<b>Actividades relacionadas con el gas fósil</b>	
La empresa lleva a cabo, financia o tiene exposiciones a la construcción o explotación de instalaciones de generación de electricidad que producen electricidad a partir de combustibles fósiles gaseosos.	Sí
La empresa lleva a cabo, financia o tiene exposiciones a la construcción, la renovación y la explotación de instalaciones de generación combinada de calor/frío y electricidad que utilicen combustibles fósiles gaseosos.	Sí
La empresa lleva a cabo, financia o tiene exposiciones a la construcción, la renovación y la explotación de instalaciones de generación de calor que producen calor/frío a partir de combustibles fósiles gaseosos.	NO

## Plantilla 2: Actividades económicas que se ajustan a la taxonomía (denominador)

Actividades económicas	Importe y proporción (la información debe presentarse en importes monetarios y en porcentajes)											
	CCM + CCA				Mitigación del cambio climático (CCM)				Adaptación al cambio climático (CCA)			
	Volumen de negocios	Capex	Volumen de negocios (%)	Capex (%)	Volumen de negocios	Capex	Volumen de negocios (%)	Capex (%)	Volumen de negocios	Capex	Volumen de negocios (%)	Capex (%)
Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.26 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0 €	0 €	0 %	0 %	0 €	0 €	0 %	0 %	0 €	0 €	0 %	0 %
Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.27 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0 €	0 €	0 %	0 %	0 €	0 €	0 %	0 %	0 €	0 €	0 %	0 %
Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.28 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0 €	0 €	0 %	0 %	0 €	0 €	0 %	0 %	0 €	0 €	0 %	0 %
Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.29 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0 €	0 €	0 %	0 %	0 €	0 €	0 %	0 %	0 €	0 €	0 %	0 %
Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.30 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0 €	0 €	0 %	0 %	0 €	0 €	0 %	0 %	0 €	0 €	0 %	0 %
Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.31 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0 €	0 €	0 %	0 %	0 €	0 €	0 %	0 %	0 €	0 €	0 %	0 %
<b>Importe y proporción de otras actividades económicas que se ajustan a la taxonomía no mencionadas en las filas 1 a 6 en el denominador del ICR aplicable</b>	<b>877.485.372 €</b>	<b>877.485.372 €</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>877.485.372 €</b>	<b>877.485.372 €</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>0 €</b>	<b>0 €</b>	<b>0 %</b>	<b>0 %</b>
<b>Total ICR aplicable</b>	<b>877.485.372 €</b>	<b>877.485.372 €</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>877.485.372 €</b>	<b>877.485.372 €</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>0 €</b>	<b>0 €</b>	<b>0 %</b>	<b>0 %</b>

Plantilla 3 Actividades económicas que se ajustan a la taxonomía (numerador)

Actividades económicas	Importe y proporción (la información debe presentarse en importes monetarios y en porcentajes)											
	CCM + CCA				Mitigación del cambio climático (CCM)				Adaptación al cambio climático (CCA)			
	Volumen de negocios	Capex	Volumen de negocios (%)	Capex (%)	Volumen de negocios	Capex	Volumen de negocios (%)	Capex (%)	Volumen de negocios	Capex	Volumen de negocios (%)	Capex (%)
Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.26 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el numerador del ICR aplicable	0 €	0 €	0 %	0 %	0 €	0 €	0 %	0 %	0 €	0 €	0 %	0 %
Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.27 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el numerador del ICR aplicable	0 €	0 €	0 %	0 %	0 €	0 €	0 %	0 %	0 €	0 €	0 %	0 %
Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.28 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el numerador del ICR aplicable	0 €	0 €	0 %	0 %	0 €	0 €	0 %	0 %	0 €	0 €	0 %	0 %
Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.29 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el numerador del ICR aplicable	0 €	0 €	0 %	0 %	0 €	0 €	0 %	0 %	0 €	0 €	0 %	0 %
Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.30 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el numerador del ICR aplicable	0 €	0 €	0 %	0 %	0 €	0 €	0 %	0 %	0 €	0 €	0 %	0 %
Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.31 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el numerador del ICR aplicable	0 €	0 €	0 %	0 %	0 €	0 €	0 %	0 %	0 €	0 €	0 %	0 %
<b>Importe y proporción de otras actividades económicas que se ajustan a la taxonomía no mencionadas en las filas 1 a 6 en el numerador del ICR aplicable</b>	<b>30.452.080 €</b>	<b>44.260.729 €</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>30.452.080 €</b>	<b>44.260.729 €</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>0 €</b>	<b>0 €</b>	<b>0 %</b>	<b>0 %</b>
<b>Importe total y proporción de las actividades económicas que se ajustan a la taxonomía en el numerador del ICR aplicable</b>	<b>30.452.080 €</b>	<b>44.260.729 €</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>30.452.080 €</b>	<b>44.260.729 €</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>0 €</b>	<b>0 €</b>	<b>0 %</b>	<b>0 %</b>

Plantilla 4: Actividades económicas elegibles según la taxonomía pero que no se ajustan a la taxonomía

Actividades económicas	Importe y proporción (la información debe presentarse en importes monetarios y en porcentajes)											
	CCM + CCA				Mitigación del cambio climático (CCM)				Adaptación al cambio climático (CCA)			
	Volumen de negocios	Capex	Volumen de negocios (%)	Capex (%)	Volumen de negocios	Capex	Volumen de negocios (%)	Capex (%)	Volumen de negocios	Capex	Volumen de negocios (%)	Capex (%)
Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a que se hace referencia en la sección 4.26 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0 €	0 €	0 %	0 %	0 €	0 €	0 %	0 %	0 €	0 €	0 %	0 %
Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a que se hace referencia en la sección 4.27 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0 €	0 €	0 %	0 %	0 €	0 €	0 %	0 %	0 €	0 €	0 %	0 %
Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a que se hace referencia en la sección 4.28 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	9.308 €	0 €	0 %	0 %	9.308 €	0 €	0 %	0 %	0 €	0 €	0 %	0 %
Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a que se hace referencia en la sección 4.29 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	116.608 €	23.043 €	0 %	0 %	116.608 €	23.043 €	0 %	0 %	0 €	0 €	0 %	0 %
Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a que se hace referencia en la sección 4.30 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	32.260 €	4.290 €	0 %	0 %	32.260 €	4.290 €	0 %	0 %	0 €	0 €	0 %	0 %
Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a que se hace referencia en la sección 4.31 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0 €	0 €	0 %	0 %	0 €	0 €	0 %	0 %	0 €	0 €	0 %	0 %
<b>Importe y proporción de otras actividades económicas elegibles según la taxonomía pero que no se ajustan a la taxonomía no mencionadas en las filas 1 a 6 precedentes en el denominador del ICR aplicable</b>	<b>82.888.586 €</b>	<b>72.846.124 €</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>82.888.586 €</b>	<b>72.846.124 €</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>0 €</b>	<b>0 €</b>	<b>0 %</b>	<b>0 %</b>
<b>Importe y proporción de las actividades económicas elegibles según la taxonomía pero que no se ajustan a la taxonomía en el denominador del ICR aplicable</b>	<b>83.046.762 €</b>	<b>72.873.457 €</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>83.046.762 €</b>	<b>72.873.457 €</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>0 €</b>	<b>0 €</b>	<b>0 %</b>	<b>0 %</b>



Plantilla 5 Actividades económicas no elegibles según la taxonomía

Actividades económicas	Importe y proporción (la información debe presentarse en importes monetarios y en porcentajes)			
	Volumen de negocios		CapEx	
	Importe	%	Importe	%
Importe y proporción de la actividad económica a que se hace referencia en la fila 1 de la plantilla 1 que no es elegible según la taxonomía con arreglo a la sección 4.26 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0 €	0 %	0 €	0 %
Importe y proporción de la actividad económica a que se hace referencia en la fila 1 de la plantilla 1 que no es elegible según la taxonomía con arreglo a la sección 4.27 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0 €	0 %	0 €	0 %
Importe y proporción de la actividad económica a que se hace referencia en la fila 1 de la plantilla 1 que no es elegible según la taxonomía con arreglo a la sección 4.28 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	101.840,39	0 %	0 €	0 %
Importe y proporción de la actividad económica a que se hace referencia en la fila 1 de la plantilla 1 que no es elegible según la taxonomía con arreglo a la sección 4.29 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0 €	0 %	0 €	0 %
Importe y proporción de la actividad económica a que se hace referencia en la fila 1 de la plantilla 1 que no es elegible según la taxonomía con arreglo a la sección 4.30 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0 €	0 %	0 €	0 %
Importe y proporción de la actividad económica a que se hace referencia en la fila 1 de la plantilla 1 que no es elegible según la taxonomía con arreglo a la sección 4.31 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0 €	0 %	0 €	0 %
<b>Importe y proporción de otras actividades económicas no elegibles según la taxonomía no mencionadas en las filas 1 a 6 precedentes en el denominador del ICR aplicable</b>	<b>0 €</b>	<b>0 %</b>	<b>760.351.017 €</b>	<b>100 %</b>
<b>Importe y proporción de las actividades económicas no elegibles según la taxonomía en el denominador del ICR aplicable</b>	<b>763.986.361 €</b>	<b>100 %</b>	<b>760.351.017 €</b>	<b>100 %</b>

## TAXONOMÍA DE INVERSIONES 2023

**Plantilla: La proporción de las inversiones de las empresas de seguros o reaseguros orientadas a financiar actividades que se ajustan a la taxonomía o vinculadas a estas actividades en relación con las inversiones totales**

El valor medio ponderado de todas las inversiones de las empresas de seguros o reaseguros orientadas a financiar actividades económicas que se ajustan a la taxonomía o están vinculadas a estas actividades, en relación con el valor de los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados, con las siguientes ponderaciones para las inversiones en empresas:		El valor medio ponderado de todas las inversiones de las empresas de seguros o reaseguros orientadas a financiar actividades económicas que se ajustan a la taxonomía o vinculadas a estas actividades, con las siguientes ponderaciones para las inversiones en empresas:	
Sobre la base del volumen de negocios: %	2,3 %	Sobre la base del volumen de negocios: [valor monetario]	16.788.428 €
Sobre la base de las inversiones en activos fijos: %	4,5 %	Sobre la base de las inversiones en activos fijos: [valor monetario]	32.669.969 €
El porcentaje de los activos cubiertos por el indicador clave de resultados en relación con las inversiones totales de las empresas de seguros o reaseguros (activos gestionados totales). Excepto las inversiones en entidades soberanas.		El valor monetario de los activos cubiertos por el indicador clave de resultados. Excepto las inversiones en entidades soberanas.	
Ratio de cobertura: %	100,0 %	Cobertura: [importe monetario]	730.786.933 €

### Divulgaciones adicionales y complementarias: desglose del denominador del indicador clave de resultados

El porcentaje de derivados en relación con los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados. X%	0,8 %	El valor en términos monetarios de los derivados. [importe monetario]	5.908.568 €
La proporción de exposiciones a empresas financieras y no financieras no sujetas a los artículos 19 bis y 29 bis de la Directiva 2013/34/UE en los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados:		Valor de las exposiciones a empresas financieras y no financieras no sujetas a los artículos 19 bis y 29 bis de la Directiva 2013/34/UE:	
Empresas no financieras:	0,4 %	Empresas no financieras [importe monetario]:	2.997.210 €
Empresas financieras:	0,0 %	Empresas financieras [importe monetario]:	0 €
La proporción de las exposiciones a empresas financieras y no financieras de países no miembros de la UE no sujetas a los artículos 19 bis y 29 bis de la Directiva 2013/34/UE en los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados:		Valor de las exposiciones a empresas financieras y no financieras de países no miembros de la UE no sujetas a los artículos 19 bis y 29 bis de la Directiva 2013/34/UE:	
Empresas no financieras:	6,9 %	Empresas no financieras [importe monetario]:	50.514.378 €
Empresas financieras:	7,2 %	Empresas financieras [importe monetario]:	52.289.292 €
La proporción de exposiciones a empresas financieras y no financieras sujetas a los artículos 19 bis y 29 bis de la Directiva 2013/34/UE en los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados:		Valor de las exposiciones a empresas financieras y no financieras sujetas a los artículos 19 bis y 29 bis de la Directiva 2013/34/UE:	
Empresas no financieras:	13,7 %	Empresas no financieras [importe monetario]:	100.360.961 €
Empresas financieras:	24,1 %	Empresas financieras [importe monetario]:	175.928.734 €
La proporción de exposiciones a otras contrapartes y activos en los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados: X%	46,9 %	Valor de las exposiciones a otras contrapartes y activos: [importe monetario]	342.787.791 €
La proporción de las inversiones de las empresas de seguros o reaseguros que no sean inversiones conexas a contratos de seguros de vida en virtud de los cuales el riesgo de la inversión sea soportado por los tomadores del seguro, que se destinan a financiar actividades que se ajustan a la taxonomía o están vinculadas a estas actividades: X %	0,0 %	Valor de las inversiones de las empresas de seguros o reaseguros que no sean inversiones conexas a contratos de seguros de vida en virtud de los cuales el riesgo de la inversión sea soportado por los tomadores del seguro, que se destinan a financiar actividades que se ajustan a la taxonomía o están vinculadas a estas actividades: [importe monetario]	0 €
El valor de todas las inversiones que financian actividades económicas que no son elegibles según la taxonomía en relación con el valor de los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados:		Valor de todas las inversiones que financian actividades económicas que no son elegibles según la taxonomía:	
Sobre la base del volumen de negocios: %	85,9 %	Sobre la base del volumen de negocios: [valor monetario]	627.766.768 €
Sobre la base de las inversiones en activos fijos: %	87,3 %	Sobre la base de las inversiones en activos fijos: [valor monetario]	638.132.409 €
El valor de todas las inversiones que financian actividades económicas elegibles según la taxonomía, pero que no se ajustan a la taxonomía, en relación con el valor de los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados:		Valor de todas las inversiones que financian actividades económicas elegibles según la taxonomía, pero que no se ajustan a la taxonomía:	
Sobre la base del volumen de negocios: %	11,8 %	Sobre la base del volumen de negocios: [valor monetario]	86.231.737 €
Sobre la base de las inversiones en activos fijos: %	8,2 %	Sobre la base de las inversiones en activos fijos: [valor monetario]	59.984.556 €

**Divulgaciones adicionales y complementarias: desglose del numerador del indicador clave de resultados**

La proporción de las exposiciones que se ajustan a la taxonomía frente a empresas financieras y no financieras sujetas a los artículos 19 bisbis en los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados:		Valor de las exposiciones que se ajustan a la taxonomía frente a empresas financieras y no financieras sujetas a los artículos 19 bisbis:	
Empresas no financieras		Empresas no financieras	
Sobre la base del volumen de negocios: %	2,3 %	Sobre la base del volumen de negocios: [valor monetario]	16.677.146 €
Sobre la base de las inversiones en activos fijos: %	4,5 %	Sobre la base de las inversiones en activos fijos: [valor monetario]	35.576.037 €
Empresas financieras:		Empresas financieras:	
Sobre la base del volumen de negocios: %	0,0 %	Sobre la base del volumen de negocios: [valor monetario]	111.282 €
Sobre la base de las inversiones en activos fijos: %	0,0 %	Sobre la base de las inversiones en activos fijos: [valor monetario]	93.932 €
La proporción de las inversiones de las empresas de seguros o reaseguros que no sean inversiones conexas a contratos de seguros de vida en virtud de los cuales el riesgo de la inversión sea soportado por los tomadores del seguro, que se destinan a financiar actividades que se ajustan a la taxonomía o están vinculadas a estas actividades:		Valor de las inversiones de las empresas de seguros o reaseguros que no sean inversiones conexas a contratos de seguros de vida en virtud de los cuales el riesgo de la inversión sea soportado por los tomadores del seguro, que se destinan a financiar actividades que se ajustan a la taxonomía o están vinculadas a estas actividades:	
Sobre la base del volumen de negocios: %	0,0 %	Sobre la base del volumen de negocios: [valor monetario]	0 €
Sobre la base de las inversiones en activos fijos: %	0,0 %	Sobre la base de las inversiones en activos fijos: [valor monetario]	0 €
La proporción de las exposiciones que se ajustan a la taxonomía frente a otras contrapartes y activos en los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados:		Valor de las exposiciones que se ajustan a la taxonomía frente a otras contrapartes y activos con respecto a los activos totales cubiertos por el indicador clave de resultados	
Sobre la base del volumen de negocios: %	0,0 %	Sobre la base del volumen de negocios: [valor monetario]	0 €
Sobre la base de las inversiones en activos fijos: %	0,0 %	Sobre la base de las inversiones en activos fijos: [valor monetario]	0 €

**Desglose del numerador del indicador clave de resultados por objetivo medioambiental**

Actividades que se ajustan a la taxonomía, siempre que la evaluación de las garantías sociales y de la ausencia de perjuicio significativo sea positiva:				
1) Mitigación del cambio climático	Volumen de negocios: %	1,9 %	Actividades de transición: % (volumen de negocios)	0,0 %
	CapEx: %	3,9 %	Actividades de transición: % (CapEx)	0,0 %
2) Adaptación al cambio climático	Volumen de negocios: %	0,2 %	Actividades facilitadoras: % (volumen de negocios)	0,0 %
	CapEx: %	0,2 %	Actividades facilitadoras: % (CapEx)	0,0 %
3) Utilización sostenible y protección de los recursos hídricos y marinos	Volumen de negocios: %	0,0 %	Actividades facilitadoras: % (volumen de negocios)	0,0 %
	CapEx: %	0,0 %	Actividades facilitadoras: % (CapEx)	0,0 %
4) Transición hacia una economía circular	Volumen de negocios: %	0,0 %	Actividades facilitadoras: % (volumen de negocios)	0,0 %
	CapEx: %	0,0 %	Actividades facilitadoras: % (CapEx)	0,0 %
5) Prevención y control de la contaminación	Volumen de negocios: %	0,0 %	Actividades facilitadoras: % (volumen de negocios)	0,0 %
	CapEx: %	0,0 %	Actividades facilitadoras: % (CapEx)	0,0 %
6) Protección y recuperación de la biodiversidad y los ecosistemas	Volumen de negocios: %	0,0 %	Actividades facilitadoras: % (volumen de negocios)	0,0 %
	CapEx: %	0,0 %	Actividades facilitadoras: % (CapEx)	0,0 %

**ANEXO XII**
**Plantilla 1: Actividades relacionadas con la energía nuclear y el gas fósil**

<b>Actividades relacionadas con la energía nuclear</b>	
La empresa lleva a cabo, financia o tiene exposiciones a la investigación, el desarrollo, la demostración y la implantación de instalaciones innovadoras de generación de electricidad que producen energía a partir de procesos nucleares con un mínimo de residuos del ciclo de combustible.	Sí
La empresa lleva a cabo, financia o tiene exposiciones a la construcción y la explotación segura de nuevas instalaciones nucleares para producir electricidad o calor de proceso, incluido para fines de calefacción urbana o procesos industriales como la producción de hidrógeno, así como sus mejoras de seguridad, utilizando las mejores tecnologías disponibles.	Sí
La empresa lleva a cabo, financia o tiene exposiciones a la explotación segura de instalaciones nucleares existentes que producen electricidad o calor de proceso, incluido para fines de calefacción urbana o procesos industriales como la producción de hidrógeno a partir de energía nuclear, así como sus mejoras de seguridad.	Sí
<b>Actividades relacionadas con el gas fósil</b>	
La empresa lleva a cabo, financia o tiene exposiciones a la construcción o explotación de instalaciones de generación de electricidad que producen electricidad a partir de combustibles fósiles gaseosos.	Sí
La empresa lleva a cabo, financia o tiene exposiciones a la construcción, la renovación y la explotación de instalaciones de generación combinada de calor/frío y electricidad que utilicen combustibles fósiles gaseosos.	Sí
La empresa lleva a cabo, financia o tiene exposiciones a la construcción, la renovación y la explotación de instalaciones de generación de calor que producen calor/frío a partir de combustibles fósiles gaseosos.	Sí

**Plantilla 2: Actividades económicas que se ajustan a la taxonomía (denominador)**

<b>Actividades económicas</b>	<b>Importe y proporción (la información debe presentarse en importes monetarios y en porcentajes)</b>											
	<b>CCM + CCA</b>				<b>Mitigación del cambio climático (CCM)</b>				<b>Adaptación al cambio climático (CCA)</b>			
	Volumen de negocios	Capex	Volumen de negocios (%)	Capex (%)	Volumen de negocios	Capex	Volumen de negocios (%)	Capex (%)	Volumen de negocios	Capex	Volumen de negocios (%)	Capex (%)
Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.26 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0 €	0 €	0 %	0 %	0 €	0 €	0 %	0 %	0 €	0 €	0 %	0 %
Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.27 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0 €	0 €	0 %	0 %	0 €	0 €	0 %	0 %	0 €	0 €	0 %	0 %
Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.28 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0 €	0 €	0 %	0 %	0 €	0 €	0 %	0 %	0 €	0 €	0 %	0 %

Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.29 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	39.814 €	16.180 €	0 %	0 %	39.814 €	16.180 €	0 %	0 %	0 €	0 €	0 %	0 %
Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.30 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	15.782 €	10.787 €	0 %	0 %	15.782 €	10.787 €	0 %	0 %	0 €	0 €	0 %	0 %
Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.31 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0 €	0 €	0 %	0 %	0 €	0 €	0 %	0 %	0 €	0 €	0 %	0 %
Importe y proporción de otras actividades económicas que se ajustan a la taxonomía no mencionadas en las filas 1 a 6 en el denominador del ICR aplicable	730.731.337 €	730.759.966 €	100 %	100 %	730.731.337 €	730.759.966 €	100,0 %	100,0 %	0 €	0 €	0 %	0 %
<b>Total ICR aplicable</b>	<b>730.786.933 €</b>	<b>730.786.933 €</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>730.786.933 €</b>	<b>730.786.933 €</b>	<b>100,0 %</b>	<b>100,0 %</b>	<b>0 €</b>	<b>0 €</b>	<b>0 %</b>	<b>0 %</b>

Plantilla 3 Actividades económicas que se ajustan a la taxonomía (numerador)

Actividades económicas	Importe y proporción (la información debe presentarse en importes monetarios y en porcentajes)											
	CCM + CCA				Mitigación del cambio climático (CCM)				Adaptación al cambio climático (CCA)			
	Volumen de negocios	Capex	Volumen de negocios (%)	Capex (%)	Volumen de negocios	Capex	Volumen de negocios (%)	Capex (%)	Volumen de negocios	Capex	Volumen de negocios (%)	Capex (%)
Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.26 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el numerador del ICR aplicable	0 €	0 €	0 %	0 %	0 €	0 €	0 %	0 %	0 €	0 €	0 %	0 %
Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.27 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el numerador del ICR aplicable	0 €	0 €	0 %	0 %	0 €	0 €	0 %	0 %	0 €	0 €	0 %	0 %
Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.28 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el numerador del ICR aplicable	0 €	0 €	0 %	0 %	0 €	0 €	0 %	0 %	0 €	0 €	0 %	0 %

Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.29 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el numerador del ICR aplicable	0 €	0 €	0 %	0 %	0 €	0 €	0 %	0 %	0 €	0 €	0 %	0 %
Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.30 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el numerador del ICR aplicable	0 €	0 €	0 %	0 %	0 €	0 €	0 %	0 %	0 €	0 €	0 %	0 %
Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.31 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el numerador del ICR aplicable	0 €	0 €	0 %	0 %	0 €	0 €	0 %	0 %	0 €	0 €	0 %	0 %
<b>Importe y proporción de otras actividades económicas que se ajustan a la taxonomía no mencionadas en las filas 1 a 6 en el numerador del ICR aplicable</b>	<b>16.788.428 €</b>	<b>32.669.969 €</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>16.788.428 €</b>	<b>32.669.969 €</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>0 €</b>	<b>0 €</b>	<b>0 %</b>	<b>0 %</b>
<b>Importe total y proporción de las actividades económicas que se ajustan a la taxonomía en el numerador del ICR aplicable</b>	<b>16.788.428 €</b>	<b>32.669.969 €</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>16.788.428 €</b>	<b>32.669.969 €</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>0 €</b>	<b>0 €</b>	<b>0 %</b>	<b>0 %</b>

Plantilla 4: Actividades económicas elegibles según la taxonomía pero que no se ajustan a la taxonomía

Actividades económicas	Importe y proporción (la información debe presentarse en importes monetarios y en porcentajes)											
	CCM + CCA				Mitigación del cambio climático (CCM)				Adaptación al cambio climático (CCA)			
	Volumen de negocios	Capex	Volumen de negocios (%)	Capex (%)	Volumen de negocios	Capex	Volumen de negocios (%)	Capex (%)	Volumen de negocios	Capex	Volumen de negocios (%)	Capex (%)
Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a que se hace referencia en la sección 4.26 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0 €	0 €	0 %	0 %	0 €	0 €	0 %	0 %	0 €	0 €	0 %	0 %
Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a que se hace referencia en la sección 4.27 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0 €	0 €	0 %	0 %	0 €	0 €	0 %	0 %	0 €	0 €	0 %	0 %
Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a que se hace referencia en la sección 4.28 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0 €	0 €	0 %	0 %	0 €	0 €	0 %	0 %	0 €	0 €	0 %	0 %

Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a que se hace referencia en la sección 4.29 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	470.109 €	40.514 €	0 %	0 %	470.109 €	40.514 €	0 %	0 %	0 €	0 €	0 %	0 %
Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a que se hace referencia en la sección 4.30 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	24.831 €	10.822 €	0 %	0 %	24.831 €	10.822 €	0 %	589 %	0 €	0 €	0 %	0 %
Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a que se hace referencia en la sección 4.31 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0 €	0 €	0 %	0 %	0 €	0 €	0 %	0 %	0 €	0 €	0 %	0 %
<b>Importe y proporción de otras actividades económicas elegibles según la taxonomía pero que no se ajustan a la taxonomía no mencionadas en las filas 1 a 6 precedentes en el denominador del ICR aplicable</b>	<b>85.736.797 €</b>	<b>59.933.219 €</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>85.736.797 €</b>	<b>59.933.219 €</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>0 €</b>	<b>0 €</b>	<b>0 %</b>	<b>0 %</b>
<b>Importe y proporción de las actividades económicas elegibles según la taxonomía pero que no se ajustan a la taxonomía en el denominador del ICR aplicable</b>	<b>86.231.737 €</b>	<b>59.984.556 €</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>86.231.737 €</b>	<b>59.984.556 €</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>0 €</b>	<b>0 €</b>	<b>0 %</b>	<b>0 %</b>

Plantilla 5 Actividades económicas no elegibles según la taxonomía

Actividades económicas	Importe y proporción (la información debe presentarse en importes monetarios y en porcentajes)			
	Volumen de negocios		CapEx	
	Importe	%	Importe	%
Importe y proporción de la actividad económica a que se hace referencia en la fila 1 de la plantilla 1 que no es elegible según la taxonomía con arreglo a la sección 4.26 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0 €	0 %	0 €	0 %
Importe y proporción de la actividad económica a que se hace referencia en la fila 1 de la plantilla 1 que no es elegible según la taxonomía con arreglo a la sección 4.27 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0 €	0 %	0 €	0 %
Importe y proporción de la actividad económica a que se hace referencia en la fila 1 de la plantilla 1 que no es elegible según la taxonomía con arreglo a la sección 4.28 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	35.626 €	0 %	42.768 €	0 %
Importe y proporción de la actividad económica a que se hace referencia en la fila 1 de la plantilla 1 que no es elegible según la taxonomía con arreglo a la sección 4.29 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0 €	0 %	0,00	0 %
Importe y proporción de la actividad económica a que se hace referencia en la fila 1 de la plantilla 1 que no es elegible según la taxonomía con arreglo a la sección 4.30 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0 €	0 %	0,00	0 %
Importe y proporción de la actividad económica a que se hace referencia en la fila 1 de la plantilla 1 que no es elegible según la taxonomía con arreglo a la sección 4.31 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0 €	0 %	0,00	0 %
<b>Importe y proporción de otras actividades económicas no elegibles según la taxonomía no mencionadas en las filas 1 a 6 precedentes en el denominador del ICR aplicable</b>	<b>627.731.142 €</b>	<b>100 %</b>	<b>638.089.641 €</b>	<b>100 %</b>
<b>Importe y proporción de las actividades económicas no elegibles según la taxonomía en el denominador del ICR aplicable</b>	<b>627.766.768 €</b>	<b>100,0 %</b>	<b>638.132.409 €</b>	<b>100 %</b>



## Cambio Climático (NEIS E1)

### Gobernanza

#### GOV-3: Integración del rendimiento relacionado con la sostenibilidad en sistemas de incentivos

El Grupo Línea Directa ha incorporado consideraciones relacionadas con el cambio climático en los sistemas de retribución variable de los diferentes colectivos del Grupo, incluyendo a la CEO, el Comité de Dirección, colectivos identificados no directivos y personal de áreas corporativas. Estas consideraciones están alineadas con los objetivos climáticos definidos en el Plan de Sostenibilidad del Grupo y reportados más adelante, en virtud del requisito de divulgación subcapítulo E1-4 Metas relacionadas con la mitigación del cambio climático y la adaptación al mismo, asegurando la coherencia entre la gestión de objetivos medioambientales y la retribución variable.

#### Incorporación de objetivos climáticos en la remuneración variable

Durante el ejercicio, las áreas corporativas del Grupo, con un sistema de variable trimestral, incluyeron objetivos específicos relacionados con el clima en el tercer trimestre. Estos objetivos, extraídos del Plan de Sostenibilidad, fueron los siguientes:

- 1 Definición de la **metodología** de cálculo de las **emisiones asociadas a las pólizas**.
- 2 Elaboración de un **objetivo intermedio 2030** para alcanzar la meta Net Zero a 2050 conforme a la iniciativa SBTi, para su aprobación por el Comité de Sostenibilidad.
- 3 Adhesión a los **Principios para la Inversión Responsable (PRI)**.

Adicionalmente, áreas específicas como la Secretaría General y Riesgos Corporativos incluyeron objetivos adicionales:

- Secretaría General:
  - Definición de **objetivos medioambientales** para los indicadores reportados en el EINF, aprobados por el Comité de Sostenibilidad.
  - **Renovación** de las certificaciones **ISO 14001** e **ISO 50001**, y preparación para la auditoría previa de la ISO 45001.
- Riesgos Corporativos:
  - Elaboración del **ORSA (Own Risk and Solvency Assessment)**, incluyendo la valoración de riesgos climáticos.

#### Indicadores en la retribución variable anual

Para la CEO y el Comité de Dirección se estableció un objetivo de retribución variable relacionado con la gestión ambiental para 2024, consistente en una reducción del **10%** en los **consumos energéticos** de la Compañía (electricidad de red, gasóleo y gas natural) **respecto al año 2022**. Este objetivo es coherente con las metas de reducción de emisiones reportadas en el subcapítulo E1-4 Metas relacionadas con la mitigación del cambio climático y la adaptación al mismo y forma parte del Plan de Sostenibilidad 2024.

#### Retribución variable a largo plazo (2023-2025)

El programa de **incentivos a largo plazo (ILP)**, aplicable a la CEO, Dirección y algunos mandos intermedios, incluye los siguientes objetivos medioambientales:

- 1 Reducción de los consumos energéticos de electricidad, gas natural y gasóleo en 2025 respecto a 2022.
- 2 Elaboración y publicación de informes TCFD, con adaptación a las recomendaciones vigentes a 31 de diciembre de 2025.

Estos objetivos están diseñados para fomentar la transición hacia la sostenibilidad y asegurar el cumplimiento de los compromisos climáticos del Grupo .

### **Porcentaje de retribución vinculada a objetivos climáticos**

El porcentaje promedio de la remuneración variable durante el periodo vinculada al clima es del 2,17%. Este valor es un promedio ponderado de los porcentajes asignados a objetivos climáticos dentro de la retribución variable de los colectivos que los incorporan y los detalles específicos de cada colectivo están documentados en los registros internos.

### **Coherencia con los objetivos reportados en el subcapítulo E1-4 Metas relacionadas con la mitigación del cambio climático y la adaptación al mismo**

Los objetivos climáticos incluidos en la retribución variable están alineados con los compromisos estratégicos del Grupo , que incluyen:

- 1 La definición de objetivos medioambientales para todos los indicadores del Grupo en 2024.
- 2 El compromiso de alcanzar la neutralidad en carbono para 2030 y Net Zero para 2050, en colaboración con la iniciativa SBTi.
- 3 Reducción del 10% para el año 2024 en los consumos energéticos en comparación con 2022.
- 4 La medición de emisiones de la cartera de motor en 2024, utilizando la metodología PCAF.
- 5 La elaboración de informes TCFD que analicen riesgos y oportunidades climáticas en escenarios de corto, medio y largo plazo.
- 6 La integración del impacto del cambio climático en el modelo ORSA de Solvencia II, considerando su influencia en la suscripción y siniestralidad.

## **Estrategia**

### **SBM-3. Incidencias, riesgos y oportunidades de importancia relativa y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio**

#### **Identificación de riesgos climáticos**

Línea Directa ha identificado un riesgo material relacionado con el cambio climático en el subtema de Adaptación al cambio climático, que forma parte del tema más amplio de Mitigación y adaptación al cambio climático a través del negocio. Este riesgo, clasificado como riesgo físico, está relacionado con el incremento en la severidad, frecuencia y duración de fenómenos meteorológicos extremos, lo cual ya ha generado un impacto significativo en la cuenta de resultados de la Compañía, especialmente en el ramo de Hogar.

El aumento de estos fenómenos tiene efectos negativos en diversas áreas, como el incremento de la frecuencia y el coste de los siniestros, mayores costes operativos debido al incremento de volúmenes de llamadas, y un impacto en la calidad del servicio. Adicionalmente, se prevé un aumento en las tasas de reaseguro, ya que las reaseguradoras internacionales repercuten las pérdidas relacionadas con estos eventos en las primas, incluso en mercados menos afectados como el español. A largo plazo, podría darse una

situación de impago de algunos reaseguradores debido a su exposición a sectores con alta probabilidad de default durante la transición hacia una economía baja en carbono.

Además de este riesgo material, el Grupo ha identificado otros riesgos relacionados con el clima, clasificados como riesgos de transición, que, aunque no son materiales, están integrados en el sistema de gestión y seguimiento de riesgos. Entre estos se encuentran los riesgos asociados a nuevas regulaciones en sostenibilidad, falta de información ambiental para valorar coberturas, aumento de las necesidades de capital, impactos en las ventas de vehículos de combustibles fósiles y las limitaciones regulatorias relacionadas con el cambio climático

## **Análisis de resiliencia**

La **estrategia de resiliencia** de Línea Directa frente al **cambio climático** tiene como objetivo integrar los aspectos ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) en su estrategia corporativa y de negocio, para avanzar hacia una economía sostenible y baja en carbono. Este análisis de resiliencia abarca tanto la adaptación a los riesgos climáticos como el aprovechamiento de oportunidades asociadas a la transición energética.

El análisis considera dos enfoques principales:

- 1 La construcción de resiliencia frente a las consecuencias del cambio climático, a través de la política de suscripción que tenga en cuenta el aumento de eventos climáticos extremos y un programa de reaseguro específico para cubrir catástrofes naturales.
- 2 El impulso hacia una economía descarbonizada, aprovechando oportunidades de negocio vinculadas a la movilidad eléctrica, la economía circular y el objetivo de alcanzar la neutralidad en carbono en 2030 y el Net Zero en 2050.

El alcance del análisis incluye tanto las operaciones propias de el Grupo como los riesgos más relevantes de la cadena de valor, con un enfoque integral que abarca riesgos físicos y de transición.

## **Resultados del análisis de resiliencia**

Línea Directa ha realizado un análisis de **escenarios climáticos** alineado con las recomendaciones del TCFD, evaluando los riesgos climáticos a corto, medio y largo plazo. Este análisis incluye hipótesis relacionadas con las **tendencias macroeconómicas**, los cambios en el **consumo energético** y los **avances tecnológicos** que pueden influir en su modelo de negocio. Asimismo, se han evaluado los efectos financieros previstos derivados de los riesgos físicos y de transición, identificando su impacto en la suscripción, la siniestralidad y el capital regulado bajo **Solvencia II**. Para ello Línea Directa contempló diversos escenarios, representativos de los riesgos identificados y definidos, para valorar esos riesgos desde un punto de vista de la suscripción, el reaseguro y la inversión financiera. Estos escenarios, desarrollados en detalle en el **Informe TCFD de Línea Directa**, incluyen, entre otros, el riesgo de caída de la cartera por bajada de ventas de coches de combustible fósil y la prohibición de vehículos a circular por las ciudades, o el aumento de la siniestralidad y costes operativos por el aumento de la frecuencia y severidad de los impactos físicos de eventos climáticos adversos que llevaría inevitablemente a un incremento en los costes siniestros.

El análisis ha permitido identificar la capacidad de adaptación de el Grupo a los retos climáticos, destacando su flexibilidad para ajustar su estrategia e incorporar medidas de mitigación. Ejemplos de estas acciones incluyen el crecimiento de la cuota de mercado en vehículos eléctricos, el desarrollo de nuevos productos y servicios adaptados a las necesidades de los clientes frente a los impactos del cambio climático, y la reducción del 22,6% en los consumos energéticos de 2022 a 2024. Además, la formación en sostenibilidad para el 70% de la plantilla refuerza su compromiso con la transición hacia un modelo de negocio más sostenible.

El análisis de resiliencia también destaca la capacidad de Línea Directa para integrar las conclusiones de este proceso en decisiones estratégicas e inversiones, asegurando la sostenibilidad del negocio a largo plazo y fortaleciendo su posición en un entorno económico y regulatorio cambiante.

## Gestión de incidencias, riesgos y oportunidades

### IRO-1. Descripción de los procesos para determinar y evaluar los impactos, los riesgos y las oportunidades de importancia relativa relacionados con el cambio climático

Tal y como se detalla en el capítulo NEIS 2 IRO-1 Gestión de incidencias, El Grupo Línea Directa ha implementado un proceso de Doble Materialidad para identificar y evaluar los Impactos, Riesgos y Oportunidades (IROs) relacionados con el cambio climático, considerando tanto la materialidad de impacto (de dentro hacia fuera) como la materialidad financiera (de fuera hacia dentro). Este enfoque permite abordar tanto los efectos que las operaciones y la estrategia de la empresa tienen sobre el clima como los riesgos y oportunidades que el cambio climático representa para el Grupo. Este análisis abarca todas las operaciones internas, la cadena de valor y las interacciones con los Grupos de Interés, incluyendo empleados, clientes, proveedores y accionistas

El proceso de doble materialidad se sustenta en una metodología estructurada que incluye un análisis del contexto interno y externo, la identificación preliminar de temas relevantes, la evaluación de los impactos materiales, riesgos y oportunidades, y la priorización de estos según su relevancia. En el marco del cambio climático, esta metodología ha sido complementada por un análisis específico de riesgos y oportunidades, detallado en el Informe Climático TCFD, para garantizar un enfoque exhaustivo y alineado con las mejores prácticas internacionales.

### Impactos, Riesgos y Oportunidades relacionados con el clima

El Grupo ha realizado un análisis exhaustivo para identificar y evaluar las emisiones de GEI, siguiendo estándares como GHG Protocol y considerando tanto fuentes actuales como futuras de emisiones reales y potenciales. Este análisis incluye la evaluación de emisiones asociadas a los Alcances 1, 2 y 3, y se apoya en proyecciones relacionadas con cambios en el modelo de negocio, como la transición hacia vehículos eléctricos e híbridos y los posibles impactos de nuevas regulaciones. Los resultados de este análisis son divulgados anualmente como parte de los informes de sostenibilidad, integrando las proyecciones y estrategias para mitigar estas emisiones.

También se ha identificado **riesgos físicos** materiales que incluyen eventos climáticos extremos, como borrascas y gotas frías, y cambios en los patrones de precipitación. Estos fenómenos han impactado significativamente en la siniestralidad del ramo de Hogar, con efectos crecientes en la cuenta de resultados. El Grupo ha evaluado la exposición de sus activos y operaciones a estos riesgos utilizando escenarios climáticos de altas emisiones, como **SSP5-8.5 del IPCC**, y considerando horizontes temporales a corto, medio y largo plazo.

Además, se han analizado las consecuencias potenciales de una mayor severidad de eventos extremos, como el aumento de la probabilidad de impago por parte de reaseguradores, dado su nivel de exposición a sectores vulnerables al cambio climático. Estos análisis han permitido a Línea Directa proyectar los costos operativos y financieros asociados a estos riesgos y desarrollar estrategias de mitigación, incluyendo programas de reaseguro específicos.

En el ámbito de los **riesgos de transición**, Línea Directa ha identificado varios factores clave, como el incremento en los requerimientos de capital regulatorio debido a la integración de riesgos climáticos en los cálculos de Solvencia II, el impacto de las nuevas regulaciones medioambientales, y las dinámicas del mercado asociadas a la electrificación del parque automovilístico. El Grupo ha evaluado estos riesgos utilizando escenarios

climáticos alineados con el **Acuerdo de París**, que proyectan un **calentamiento global limitado a 1,5 °C**.

Por otro lado, Línea Directa también ha identificado oportunidades significativas, como el crecimiento en la cuota de mercado de vehículos eléctricos y la incorporación de soluciones de movilidad personal en su oferta de productos. Estas oportunidades han sido evaluadas considerando horizontes temporales amplios y su alineación con las estrategias de descarbonización a largo plazo.

### **Análisis de escenarios climáticos y resiliencia**

El análisis de escenarios climáticos ha sido una herramienta fundamental para desarrollar las evaluaciones de riesgos y oportunidades climáticas. Para los **riesgos físicos** Línea Directa ha utilizado las siguientes **trayectorias socioeconómicas compartidas** (SSP) definidas por el **IPCC**, destacando:

- Un escenario por debajo de 2°C, el **SSP1-2.6** en el que se describe un mundo en el que las emisiones globales de CO<sub>2</sub> se reducen drásticamente alcanzando el cero neto después de 2050.
- Un escenario que recoge el mayor estrés para los riesgos físicos, el **SSP5-8.5** en el que se los niveles actuales de emisiones de CO<sub>2</sub> se duplican aproximadamente en 2050 y para el año 2100 la temperatura media mundial ha subido 4,4 grados.

Para los **riesgos de transición** se han utilizado tres escenarios definidos por **NGFS** que sirven para identificar diferentes variables climáticas:

- El escenario **ordenado**, en el que los gobiernos y empresas adoptan medidas y políticas tempranas para conseguir cero emisiones netas de CO<sub>2</sub> e incremento de temperatura inferior a 2°C para 2070.
- El escenario **desordenado**, donde las medidas se adoptan tarde y por tanto las inversiones deben ser mayores para conseguir los objetivos de emisiones.
- El escenario **Hot House World**, donde no se adoptan medidas adicionales a las existentes, llevando a un incremento alto de temperatura.

Estos análisis han permitido a el Grupo proyectar posibles **impactos a corto, medio y largo plazo**, considerando factores como el aumento de los costes operativos, el efecto de nuevas regulaciones, y los cambios en las dinámicas del mercado asegurador.

El proceso de análisis incluye la valoración de fuerzas macroeconómicas, tendencias tecnológicas y políticas públicas, así como la evaluación de incertidumbres y limitaciones inherentes a los escenarios utilizados. Este análisis se ha llevado a cabo siguiendo las recomendaciones del marco TCFD, garantizando un enfoque estructurado y basado en mejores prácticas internacionales. El Grupo ha utilizado escenarios climáticos reconocidos, como SSP5-8.5 para riesgos físicos y escenarios alineados con el Acuerdo de París para riesgos de transición, asegurando una evaluación rigurosa y alineada con las guías del TCFD sobre el análisis de escenarios climáticos. Los resultados de este proceso han sido integrados en las estrategias corporativas y divulgados en el Informe Climático TCFD.

Por último, Línea Directa va a crear un grupo de trabajo para la alineación de los escenarios temporales de TCFD, con tres horizontes temporales; a menos de 5, de 5 a 10 años y más de 10 años, con los de ORSA, cuyo horizonte temporal es de 1-2 años. De esta forma se pretenden alinear los escenarios de TCFD con los de los estados financieros.

### **E1-1. Plan de transición para la mitigación del cambio climático**

En la actualidad, el Grupo Línea Directa no dispone de un plan de transición para la mitigación del cambio climático. Sin embargo, en el Plan de Sostenibilidad de 2024 se incluyó como acción dentro del eje ambiental la definición y aprobación de un objetivo Net Zero a 2050 que incluya objetivos intermedios de reducción para 2030 de acuerdo con la

Science Based Target Initiative (SBTi). La visión del Plan 2023-2025 es llevar al Grupo hacia un crecimiento sostenible, impulsando desde dentro del Grupo las dimensiones ASG y posicionando su modelo directo como el mejor activo para los Grupos de Interés.

El Grupo publica de forma voluntaria su informe sobre riesgos y oportunidades asociados al cambio climático conforme a las recomendaciones de reporte del Grupo de Trabajo sobre Divulgación Financiera Relacionada con el Clima (Task Force Climate-related Financial Disclosure, TCFD), una de las principales iniciativas internacionales en materia de información medioambiental. Este documento describe el modelo de gobierno, la estrategia, el sistema de gestión de riesgos y las métricas y objetivos del Grupo frente a los riesgos y oportunidades que se derivan del calentamiento global, así como los avances llevados a cabo por la entidad en esta materia.

Dentro del Plan de Sostenibilidad 2025 se ha propuesto como acción dentro del eje ambiental la preparación del Plan de transición de cambio climático en base a la guía de implementación de EFRAG. En 2025 se presentará el nuevo **Plan de transición de cambio climático**, que se desarrollará dentro del VI Plan de sostenibilidad 2026-2028, alineado con la estrategia general y la planificación financiera de la organización. En él se desarrollará el ajuste de la estrategia y del modelo de negocio de Línea Directa de manera que se adapte al cumplimiento del Acuerdo de París y al objetivo ya existente de neutralidad climática para 2050.

Tanto el Plan de Sostenibilidad como el informe climático se encuentran disponibles en la web corporativa.

Durante la elaboración del nuevo Plan de transición de mitigación al cambio climático, Línea Directa tendrá en cuenta, entre otros, los siguientes factores:

- Se estudiará el estado de el Grupo con respecto a los índices de referencia de la UE armonizados con el Acuerdo de París.
- Se elaborará el plan de tal manera que se pueda realizar seguimiento de los avances en su aplicación
- Se llevará a cabo una evaluación cualitativa de las posibles emisiones de GEI bloqueadas procedentes de los activos y productos clave de Línea Directa. Además, se evaluará la interdependencia que puedan tener estas emisiones con la consecución de las metas de reducción de las emisiones de GEI, así como si puedan conducir a riesgos de transición.
- Se expondrán, de forma cualitativa y cuantitativa, las inversiones y la financiación para la ejecución del Plan de Transición, alineada con los indicadores clave de rendimiento de las CapEx de taxonomía.
- Se hará referencia a los objetivos de reducción de emisiones de GEI, en consonancia con el acuerdo de París, y teniendo en cuenta SBTi, y las acciones de mitigación del cambio climático, así como el desarrollo de las palancas de descarbonización identificadas y las acciones clave planificadas. Además, el plan incluirá posibles cambios en la cartera de productos y servicios y la adopción de nuevas tecnologías en sus propias operaciones, o en la cadena de valor aguas arriba y/o aguas abajo.

A falta de definición de trayectoria de reducción de emisiones en el sector financiero, Línea Directa marca sus objetivos de reducción de emisiones en base a SBTi, encontrándose actualmente en proceso de validación de los objetivos por SBTi.

A lo largo del ejercicio, el Comité de Sostenibilidad ha concretado un objetivo de reducción intermedio para 2030 y ha enviado la propuesta a SBTi para su revisión. El objetivo que está en proceso de aprobación afecta al Alcance 1 y 2 de las emisiones de carbono, así como a dos categorías del Alcance 3. Es importante indicar que los objetivos combinan escenarios de 1,5C° y WB2C.

## **E1-2. Políticas relacionadas con la mitigación del cambio climático y la adaptación al mismo**

Los principios generales de actuación en materia de gestión de riesgos climáticos quedan recogidos en la **Política de Gestión Ambiental y Cambio Climático** del Grupo Línea Directa, que fue aprobada por el Consejo de Administración el 20 de septiembre de 2022, sustituyendo a la política de Medio Ambiente y Eficiencia Energética.

El objetivo de la Política de Gestión Ambiental y Cambio Climático del Grupo, alineada con la Política de Sostenibilidad, explicada en mayor detalle en el subcapítulo S1-1 Políticas relacionadas con el personal propio, es minimizar el impacto que se pudiera derivar de sus actividades, productos y servicios, así como la adaptación a los efectos del cambio climático.

### **Ámbito de aplicación y gobierno de la política**

Los principios recogidos en la política aplican a todos los empleados, directivos y administradores de todas las sociedades que integran el Grupo Línea Directa, así como a la Fundación Línea Directa, en los términos previstos en la normativa aplicable. En este contexto, el Grupo valorará, además, que sus colaboradores y otras figuras relacionadas con sus operaciones, productos y servicios también respeten lo contenido en la política. Para ello, Línea Directa pone la política a disposición de los Grupos de Interés, tanto a través de la intranet como en la web corporativa.

Asimismo, el Grupo se compromete a extender su posicionamiento ante el medioambiente y el cambio climático, mediante la promoción de la concienciación de los empleados y proveedores.

La política es periódicamente revisada por el departamento de Gestión de Espacios y Planificación y su aprobación es competencia del Consejo de Administración de Línea Directa Aseguradora, siendo este además el máximo órgano de supervisión del cumplimiento de la política.

### **Normativas e iniciativas de referencia en la política**

El Grupo Línea Directa basa su actuación en materia de cambio climático en el cumplimiento de la normativa aplicable y el seguimiento de las mejores prácticas o estándares internacionales de reconocido prestigio, tales como: la Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático, el Acuerdo de París sobre cambio climático de 2015, la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS 7,12 y 13), el Pacto Verde Europeo, la norma UNE-EN ISO 14001:2015 Sistemas de gestión ambiental y la norma UNE-EN ISO 50001:2018 Sistemas de gestión de la energía. Además, el Grupo Línea Directa está adherido al Pacto Mundial de las Naciones Unidas y es miembro del Task Force on Climate-related Financial Disclosure (TCFD), participando de forma activa en la búsqueda de soluciones prácticas en la gestión del cambio climático.

### **Principios, compromisos y objetivos de la política**

La política busca:

- Establecer mecanismos de gestión que permitan medir la evolución del desempeño ambiental y ayuden a la toma de decisiones.
- Evitar o minimizar los impactos ambientales que pudiera generar la actividad del Grupo.
- Considerar y evaluar los impactos que pudieran generar sus productos y servicios en el cambio climático y definir medidas a adoptar para la eliminación o reducción de las emisiones contaminantes.

- Promover productos y servicios respetuosos con el medio ambiente y acompañar a nuestros clientes en la transición a una economía baja en carbono.
- Fomentar una cultura ambiental entre sus empleados, proveedores y socios.
- Impulsar acciones de sensibilización a la ciudadanía en actuaciones para la protección ambiental.
- Participar en iniciativas internacionales y nacionales relacionadas con el medio ambiente y el cambio climático.
- Informar de forma transparente y periódica a los Grupos de Interés respecto a la gestión ambiental del Grupo Línea Directa.

Para ello Línea Directa ha asumido una serie de objetivos en relación a la gestión ambiental interna que son comunes para el consumo responsable de materiales y recursos, el ahorro y la eficiencia energética, el cambio climático, la gestión integral de residuos y las inversiones. Estos objetivos comunes son:

- Cumplir con los requisitos legales y otros requisitos que son aplicables a las actividades, productos y servicios del Grupo Línea Directa.
- Establecer pautas de trabajo y mecanismos de control para velar por la protección del medio ambiente y la prevención de la contaminación en las instalaciones.
- Impulsar la mejora continua del sistema de gestión y su progresiva extensión a todo el Grupo Línea Directa.
- Identificar y gestionar los riesgos ambientales del Grupo Línea Directa para su correcta eliminación o mitigación.
- Influir positivamente en el comportamiento ambiental de los Grupos de Interés a través de la comunicación, concienciación y sensibilización sobre la importancia del medio ambiente, como variable adicional a la gestión empresarial. Concretamente, la formación de sus empleados en materia ambiental es un aspecto clave para el Grupo Línea Directa.

La política establece además compromisos para cada uno de los ámbitos anteriormente mencionados, como por ejemplo que la evaluación de los riesgos climáticos sea parte de la definición de la estrategia empresarial teniéndose en cuenta para la definición de nuevos productos y servicios, y abarque tanto los riesgos puntuales producidos por eventos meteorológicos como los riesgos de transición derivados del proceso de migración hacia una economía baja en carbono (ej. regulatorios), o analizar la posibilidad de extender a todos sus centros el impulso de los sistemas de gestión para la eficiencia energética basando sus procesos en la norma UNE-EN ISO 50001:2018 y el compromiso de utilizar energía procedente de fuentes renovables certificada por garantías de origen de la energía, siempre que sea posible. Además, Línea Directa se compromete a avanzar en el análisis de sus riesgos y oportunidades derivados del cambio climático, siguiendo la estructura propuesta en el marco del TCFD.

De esta forma, la política de medioambiente de Línea Directa responde también a distintos temas concretos de la gestión ambiental como: el consumo responsable de materiales y recursos, el ahorro y la eficiencia energética, el cambio climático, la gestión integral de residuos y las inversiones.

### **E1-3. Actuaciones y recursos en relación con las políticas en materia de cambio climático**

El Grupo Línea Directa, en el marco de sus compromisos con la mitigación del cambio climático, ha establecido un plan de acción que le permita avanzar de forma progresiva, que se desarrolla a través de diferentes palancas de **descarbonización**, como son, la energía



renovable, la eficiencia energética, la movilidad sostenible y la economía circular y la absorción de emisiones de carbono derivadas de su actividad.

Dentro del Plan de Sostenibilidad 2023-2025, el Grupo lleva en su hoja de ruta para descarbonizar su actividad la definición y aprobación de un objetivo Net Zero a 2050 que incluya objetivos intermedios de reducción para 2030 de acuerdo con SBTi.

A lo largo del ejercicio, el Comité de Sostenibilidad ha concretado un objetivo de reducción intermedio para 2030 y ha enviado la propuesta a SBTi para su revisión. El objetivo que está en proceso de aprobación afecta al Alcance 1 y 2 de las emisiones de carbono, así como a dos categorías del Alcance 3. Es importante indicar que los objetivos combinan escenarios de 1,5C° y WB2C.

## Energía renovable

Línea Directa Aseguradora consume energía eléctrica de red **100% renovable** procedente de fuentes con Garantías de Origen, acción por la que la Compañía seguirá apostando en 2025. Además, cuenta con plantas fotovoltaicas de **autogeneración** en sus oficinas y en la sociedad del Grupo, CAR, que opera en la Comunidad de Madrid. En 2024, el consumo de electricidad autogenerada ha supuesto en Línea Directa Aseguradora el **20%** del total consumido durante el año y en CAR Madrid, el 12% de su consumo anual.

En 2024 la Compañía invirtió en total 92.163,11 euros más IVA destinados a la ampliación de dos de sus plantas fotovoltaicas. La primera del edificio de oficinas TC2, con la instalación de un inversor adicional que comenzó a operar en abril, y una segunda instalación en el edificio TC4, que incorporó dos inversores más. Para 2025 está previsto ampliar la planta fotovoltaica en TC3 con un coste de 57.280,27 euros más IVA. En el caso de CAR Madrid, la sociedad no incurrió en gastos significativos durante el ejercicio, pues mantuvo las placas instaladas en 2022.

Gracias al consumo de energía renovable, la matriz, Línea Directa Aseguradora, ha evitado la emisión 697 toneladas de carbono. Esto se une al hecho de que la autogeneración de electricidad de sus plantas fotovoltaicas ha evitado 173,3 toneladas. Para el año 2025, la sociedad se espera continuar con la misma tendencia de reducción de emisiones de Alcance 2. En el caso de CAR Madrid, gracias al consumo de energía autogenerada, estima haber evitado 21 toneladas de carbono, esperando mantener una reducción similar con el mantenimiento de su planta fotovoltaica para 2025.

## Respecto a la eficiencia energética

Línea Directa Aseguradora, dentro del Plan de Sostenibilidad ha aprobado una reducción para la matriz del 15% en consumos energéticos para 2025 respecto a 2022, incluyendo los insumos de gas natural, gasóleo y electricidad de red. La matriz mantiene anualmente la certificación ISO 50001 de eficiencia energética que garantiza la optimización y el cumplimiento de un control de consumos energéticos en todos sus edificios de oficinas y que será continuada en 2025. Además, para 2025 se ha fijado como objetivo, para mejorar la eficiencia energética de la sociedad del Grupo CAR, el estudio preparatorio y la adaptación de su sistema de gestión a los requerimientos de la NORMA ISO 50001, utilizando para ello recursos propios de explotación.

Por su lado, CAR Barcelona se encuentra en un edificio de alta eficiencia, que cuenta con iluminación LED, con compresores de alta eficiencia y con cabinas de pintura también de bajo consumo.

Además, tanto en CAR Barcelona como en CAR Madrid, se ha llevado a cabo la renovación de la flota de vehículos de sustitución, prestando especial atención a la reducción de emisiones generadas y las mayores prestaciones de seguridad.

En 2024 se han cambiaron dos máquinas de AA de Split en el edificio TC1. Para 2025 está previsto la instalación de una máquina de apoyo tipo Split en el nuevo despacho de Tc1

(planta 1ª) y otra de conductos en el CPD de TC1 con una inversión aprobada de 14.083 € (IVA incluido)

En 2024, se ha alcanzado un resultado intermedio de 22,3% de reducción respecto a 2022, quedando un ejercicio futuro de consolidación del consumo. Esto se ha logrado gracias a las diferentes medidas de eficiencia que ha puesto en marcha la Compañía.

La reducción de emisiones relacionadas con la eficiencia energética se refleja en la medición del objetivo que la Compañía se ha marcado. Durante 2024, se ha reducido el consumo un 22,3% respecto a 2022, y las emisiones se han reducido en esas categorías en 100 toneladas de carbono, es decir, una reducción del 37% de emisiones. Para 2025, se espera que se mantenga la reducción de emisiones.

## Respecto a la movilidad sostenible

El Grupo Línea Directa aprobó en su Plan de Sostenibilidad 2023-2025, dos acciones para fomentar la movilidad sostenible. La primera consistió en impulsar el vehículo eléctrico entre los empleados aumentando el número de puntos de recarga que se ponen a su disposición en las oficinas. En 2023, la Compañía contaba con 16 puntos de recarga, que en 2024 se han elevado a **20 cargadores** disponibles para empleados y **3** más para **personas externas** a la Compañía, cumpliendo con la progresión proyectada en el Plan. Esta ampliación del número de cargadores ha supuesto una inversión de 15.247,81 euros en 2024. Con estas medidas se facilita el uso de vehículos enchufables para acudir a sus oficinas por parte de empleados y no empleados. **En 2025** se prevé aumentar los puntos de recarga a un **total de 26**, que supondrán un coste de 25.000 euros.

Por otro lado, Línea Directa Aseguradora cuenta con una **Guía de movilidad sostenible** que dirige a sus empleados para ofrecer alternativas más sostenibles y que está a su disposición en la intranet de la Compañía.

Gracias a estas iniciativas, Línea Directa ha logrado que se reduzca la huella de los **desplazamientos *in itinere*** de los empleados del Grupo en 2024 con respecto a 2023 en 333 toneladas de carbono, es decir, un 11%.

## Respecto a la economía circular

El Grupo Línea Directa ha desarrollado en los últimos años acciones que favorecen la economía circular, considerado uno de los principales retos globales.

Entre estas acciones destaca el proyecto, iniciado en 2016, para la reducción del consumo de papel mediante la implantación de procedimientos digitales. Los clientes pueden disponer de toda la documentación digitalmente con la "Póliza Digital", que se remite al asegurado en la contratación. Además, se han implementado otras medidas que han ayudado a la concienciación de los empleados para el ahorro de papel, como la extensión del uso de la firma electrónica, presente tanto en la relación documental con los clientes como en los contratos con proveedores y con empleados, permitiendo que cada contrato tenga un archivo digital único que reduce las necesidades de papel.

Durante el ejercicio 2024, se ha producido un aumento en el consumo de papel debido a la compra de un stock de papel impreso corporativo que se ha asumido en anticipo de 2025 con motivo de un cambio de proveedor. De tal manera que no se refleja la reducción en este ejercicio.

Además, el Grupo Línea Directa ha puesto el foco en la reducción de la generación de residuos e incremento de la reutilización, reciclaje u otro tipo de valorización de los residuos producidos por los talleres de reparación de vehículos que incluye, debido a la actividad que desempeñan y el tipo de materiales con los que trabaja. La certificación de residuos de los talleres CAR ha supuesto una inversión de 11.000 euros.

- CAR Madrid ha obtenido el certificado “Residuos Cero”, que certifica que más del 90% de los residuos generados en su actividad productiva han sido sometidos a tratamientos para su revalorización.
- CAR Barcelona ha obtenido el certificado “Hacia Residuos Cero” que constata que más del 60% de los residuos se gestionan con este tratamiento.

## **Indicadores de ecoeficiencia y uso sostenible**

Como ya se ha detallado, para apoyar al empleado en esta transformación, la Compañía ha desarrollado un plan de reducción de huella de carbono, aplicable tanto a la huella de carbono corporativa como a la de cada empleado. Entre otras, además de las medidas ya detalladas con anterioridad, se han instaurado medidas para el uso compartido del coche, el fomento del transporte público, la publicación de una guía para mejorar los hábitos de movilidad de los empleados cuando realicen desplazamientos en su jornada laboral por motivos profesionales.

Gracias a las medidas anteriormente descritas, las emisiones de carbono del Grupo Línea Directa se reducen en 1.224 toneladas de CO<sub>2</sub>. El Grupo continuará adoptando medidas para evitar y mantener una cifra de emisiones similar en 2025, poniendo el foco en alcanzar el objetivo que se ha propuesto para SBTi en 2030, que, junto con el resto de los objetivos propuestos se encuentra aún en proceso de validación por SBTi y puede estar sujeto a modificaciones.

Por último, en el capítulo de Taxonomía, el Grupo aseguradora reporta la taxonomía europea, publicando la elegibilidad y alineamiento en primas de sus garantías de aseguramiento, y la elegibilidad y alineamiento de la cartera de inversiones, que recoge su exposición tanto por volumen de negocio como por CAPEX de la composición de la cartera contabilizada según la norma.

## **Parámetros y metras**

### **E1-4. Metas relacionadas con la mitigación del cambio climático y la adaptación al mismo**

El Grupo Línea Directa tiene entre sus prioridades estratégicas el compromiso con la protección del medio ambiente, el uso responsable de recursos y la lucha contra el cambio climático. Para ello, ha desarrollado un conjunto de políticas que definen los principios generales de actuación y están enmarcadas en su estrategia de Sostenibilidad. Su compromiso con la dimensión medioambiental se dirige a minimizar los impactos directos que pudieran derivar del uso de recursos naturales en función de la actividad productiva, y los impactos indirectos que se pudiera ocasionar en la actividad aseguradora y de inversiones. Línea Directa establece en su Política de Gestión Ambiental y Cambio Climático, alineada con la Política de Sostenibilidad, su objetivo de minimizar el impacto que se pudiera derivar de sus actividades, productos y servicios, así como la adaptación a los efectos del cambio climático.

El Grupo Línea Directa basa su actuación en materia de cambio climático en el cumplimiento de la normativa aplicable y el seguimiento de las mejores prácticas o estándares internacionales de reconocido prestigio, tal como se indica en el subcapítulo E1-2 Políticas relacionadas con la mitigación y adaptación al cambio climático.

### **Metas de reducción de emisiones de GEI**

En relación con las metas, Línea Directa ha fijado una serie de objetivos medioambientales, los cuales se ha comprometido a revisar anualmente, para todos sus indicadores de Grupo (incluidas sus filiales) en 2025.

A continuación, se explican las metas relacionadas con los Impactos, Riesgos y Oportunidades (IROs) identificados en el apartado adaptación y mitigación al cambio climático:

- Impacto positivo actual: Mejora de la gestión climática debido a la implementación de compromisos climáticos a través de la estrategia corporativa ambiental. El Grupo fija anualmente objetivos de reducción de consumo energético. En concreto, para el año 2025, en su Plan de Sostenibilidad, que es seguido por el Consejo de Administración a través de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Gobierno Corporativo, la Compañía se ha fijado un objetivo de reducir el 15% los consumos energéticos (electricidad y gas natural) frente al año 2022. Durante los tres últimos ejercicios, Línea Directa ha ido desplegando la implantación de una red de placas fotovoltaicas con el objetivo de tener electricidad 100% renovable para sus edificios donde tiene la operación.
- Impacto positivo actual: Apoyo a la adaptación de clientes hacia una economía más baja en carbono. Línea Directa apoya a sus clientes en la transición hacia una economía baja en carbono con su producto asegurador para vehículos eléctricos e híbridos enchufables con coberturas específicas para este tipo de vehículos, así como ofertas puntuales de descuentos para fomentar su contratación en un segmento de turismos que suelen ser más caros que los tradicionales. Asimismo, el Grupo ha medido en 2024 las emisiones derivadas de su cartera de motor mediante la metodología PCAF para un escenario de emisiones estimadas por vehículo específico y distancia media recorrida local. En el capítulo ES Diseño de Productos ASG, se detallan metas dispuestas por Línea Directa para ampliar la oferta de productos/servicios/coberturas relacionadas con la sostenibilidad que, entre otros beneficios, ayudan a sus clientes a la adaptación hacia una economía más baja en carbono.
- Impacto positivo actual: Disminución de los niveles de emisiones de GEI y contribución al cumplimiento de los objetivos fijados en el Acuerdo de París a través de la estrategia de negocio. Este impacto está relacionado con las metas de reducción de emisiones de GEI anuales de Línea Directa y con las metas de reducción de emisiones de GEI para 2030 y 2050 que se encuentran en proceso de validación y se detallan en el “Validación de objetivos por Science Based Target Initiative (SBTi)”.
- Riesgo potencial: Incremento en la severidad, frecuencia y duración de fenómenos meteorológicos extremos. El Grupo ha elaborado y publicado su primer informe TCFD en 2024 donde ha realizado un análisis exhaustivo de los diferentes escenarios de cambio climático que pueden suponer riesgos y oportunidades para el Grupo en el corto, medio y largo plazo, teniendo en cuenta los riesgos físicos y de transición. Este documento contiene la estrategia de la entidad para abordar el cambio climático y contribuir de esta manera a la descarbonización de la economía en 2050. Asimismo, el Grupo tiene valorados en el corto y medio plazo los impactos que el cambio climático puede tener para el negocio, desde el punto de vista de la suscripción y la siniestralidad, en su modelo para ORSA, dentro del marco regulatorio de Solvencia II. La proyección para 2024, bajo fórmula estándar de Capital de Solvencia Obligatorio (CSO) para el universo de riesgos contemplados en el ORSA y tras la aplicación del escenario de incremento de coste siniestral por evento climático adverso al escenario base, desprendió un aumento en la carga de capital de 2,9M€ de capital requerido.

### **Validación de objetivos por Science Based Target Initiative (SBTi)**

Línea Directa ha trabajado en la fijación de objetivos para su compromiso de ser neutros en carbono en 2030 y Net Zero en 2050, para lo que ha aplicado a la iniciativa SBTi, donde se ha comprometido a reducir un 42% las emisiones del alcance 1 y 2 en 2030 tomando como año base 2022; y un 25% las emisiones correspondientes al transporte de empleados (categoría 7) y a las inversiones (categoría 15) en 2030 tomando como año base 2022. A

cierre de diciembre, la Compañía está a la espera de la respuesta de SBTi, por lo que estos objetivos pueden sufrir modificaciones.

### **Marco y metodología utilizados para determinar los objetivos de reducción de emisiones**

Los objetivos de reducción de emisiones de GEI, que se están desarrollando y que están en proceso de revisión y validación, se basan en la ciencia, según el estándar internacionalmente aceptado establecido por la iniciativa SBTi, que recoge también el Acuerdo de París y la limitación del calentamiento global a 1,5°C. Como anteriormente indicado, a cierre de diciembre, la Compañía está a la espera de la respuesta de SBTi.

Línea Directa ha realizado cálculos y valoraciones de impacto para cada uno de los riesgos identificados en informe de cambio climático, TCFD, estableciendo hipótesis cuantitativas y proyectándolas en diferentes horizontes temporales, a corto, medio y largo plazo.

Para calcular los diferentes impactos económicos en los riesgos físicos y de transición, Línea Directa ha hecho uso de las siguientes métricas:

- Para los riesgos de transición se han analizado dos escenarios, uno correspondiente a las características socioeconómicas de una transición ordenada y otro referente a una transición desordenada.
- 1. Riesgos legales y regulatorios: cambios normativos con impacto en los productos comercializados. En este riesgo, la aseguradora ha calculado el impacto sobre la cuenta de resultados de las siguientes hipótesis de trabajo respecto a los productos comercializados en su ramo de motor: proyección cuantitativa de una posible tercerización de cartera; cuantificación del impacto de un incremento en la cartera de vehículos híbridos y eléctricos; valoración del efecto de una mayor antigüedad del parque de vehículos asegurado; cálculo de caída de cartera por disminución del parque automovilístico. El objetivo es monitorizar la cuota de híbridos enchufables y eléctricos sobre el total del parque y las primas netas generadas por este segmento respecto al total.
- 2. Incremento en requerimientos de capital regulatorio por riesgos asociados al cambio climático. Para este cálculo se han contemplado la elevada probabilidad de que el riesgo de sostenibilidad se convierta en regulatorio y por tanto pase a formar parte del cálculo del capital de solvencia bajo Pilar I, en los próximos cinco años. El objetivo es el cálculo anual del impacto en el capital de solvencia en materia climática.
- 3. Incremento de costes para adaptarnos a los nuevos requerimientos: en este riesgo se ha parametrizado el incremento de costes en los que puede incurrir el Grupo por un aumento de plantilla cualificada y específica para la materia de cambio climático y por los recursos destinados al análisis y seguimiento de la cadena de valor respecto a nuevos requerimientos medioambientales, a la obtención de certificaciones, a la gestión de nuevos requisitos de cumplimiento regulatorios en esta materia, a la solicitud de consultoría especializada o a la adquisición o adaptación de sistemas. El objetivo es evaluar anualmente los costes de adaptación a los requerimientos legales en materia de cambio climático.
- 4. Riesgo reputacional: exclusiones de inversión en determinados sectores por tendencias de mercado. En este riesgo, el Grupo observa la posibilidad de desvincularse o no participar en negocios rentables por riesgo reputacional o por norma sectorial que lo prohíba. El objetivo es la revisión anual de oportunidades de mercado y de la cartera de inversión para garantizar su óptima rentabilización durante la transición.
- Respecto a los riesgos físicos identificados se han definido las siguientes métricas, proyectando los cálculos en dos escenarios, uno por debajo de los 2°C de

incremento de temperatura (SSP1-2.6) y otro por encima de los 2°C de aumento (SSP5-8.5):

#### Riesgos crónicos

1. Impago de reaseguradores por mayor exposición Uno de los riesgos detectados es el incremento de la probabilidad de impago de los reaseguradores dada una mayor exposición al aumento progresivo de los fenómenos derivados del cambio climático. Esto supone un aumento en la siniestralidad tal que, por su exposición a sectores y ramos con mayor probabilidad de default, generen crisis en el sistema. Objetivo: Revisión de ofertas de reaseguramiento y actualización de tarifas.

#### Riesgos agudos:

1. Cambios en los patrones de precipitación y extrema variabilidad en los patrones climáticos.
2. Mayor severidad de los fenómenos atmosféricos extremos.

### **Palancas de descarbonización previstas en la hoja de ruta**

En su hoja de ruta que se está trabajando hacia el Net Zero en 2050, Línea Directa se compromete a no incrementar su alcance 1 respecto al año base 2022, a mantener el uso de las energías renovables para el alcance 2, y reducir su alcance 3 en las categorías 7 y 15, acorde a los requerimientos de SBTi. Asimismo, velará por impulsar una estrategia de residuos cero en sus talleres propios, impulsar la reducción del consumo de agua y fomentar una economía circular, tal como lo recoge el Plan de Sostenibilidad del Grupo . Estas palancas de descarbonización se encuentran aún en desarrollo y pueden sufrir modificaciones tras la revisión de SBTi.

Línea Directa ha impulsado el uso de energía proveniente de fuentes renovables en todas sus filiales además de en la empresa matriz. Gracias a esta palanca de descarbonización la entidad ha estimado una reducción de las emisiones de alcances 1 y 2 del 42% respecto a 2022, significando una cantidad de emisiones reducida de 426 tCO<sub>2</sub>eq.

Por último, para el próximo ejercicio, Línea Directa espera colaborar con nuevos analistas para facilitar más información al mercado sobre su desempeño ambiental. Además, tal como ya se ha detallado, se dará continuidad a la aprobación de objetivos intermedios de reducción de emisiones bajo metodología SBTi, fijados para 2030, se actualizará los datos de desempeño del TCFD y se comenzará la elaboración del plan de transición de cambio climático basado en la guía EFRAG.

### **E1-5. Consumo y mezcla energética**

El Grupo Línea Directa realiza un consumo responsable de sus fuentes de energía y tiene como compromiso, en su Política de Gestión Ambiental y de Cambio Climático, la mejora continua en la eficiencia energética.

La actividad de Línea Directa se encuentra dentro de la categoría "**K. Actividades financieras y de seguros**", por lo que no está considerada como «sector con alto impacto climático» según se enumera en las secciones A, H y L del **Anexo I del Reglamento (CE) N° 1893/2006 del Parlamento Europeo y del Consejo**.

Los resultados de 2024 han desprendido un consumo de energía renovable en el Grupo del 48,5%. Este ha sido fruto de la implementación y las ampliaciones sucesivas de plantas fotovoltaicas en su sociedad matriz y en la filial CAR Madrid. Durante 2024, el Grupo ha generado hasta 752 MWh a través de la instalación de sus paneles solares. Además, Línea Directa Aseguradora consume la totalidad de la electricidad de fuentes 100% renovables con Garantías de origen. La suma total de la energía renovable del Grupo ascendió a 3.433 MWh.

Respecto al gas natural, se han consumido 2,3 MWh. En este sentido, el edificio de la sede central de Tres Cantos de la Compañía (TC3) y la planta de oficinas desde donde opera Línea Directa Asistencia en Pozuelo de Alarcón, no consumen gas natural para su actividad.

La sociedad matriz, Línea Directa Aseguradora opera bajo un objetivo trienal que aprobó en su Plan de Sostenibilidad 2023-2025, para reducir sus consumos de electricidad de red, de gas natural y de gasóleo en un 15% en 2025 respecto a 2022. En 2024, se ha conseguido reducir estos consumos en un 22,6%. El consumo de gas natural, respecto a 2022, se ha reducido un 15%, el consumo de gasóleo un 50% y el consumo de electricidad de red un 24%.

El Grupo reporta este año 2024 el porcentaje del mix eléctrico proveniente de fuentes nucleares. El resultado no alcanza el 5% del total, siendo muy residual.

Para el año 2024, el consumo de energía por parte de Línea Directa se desglosa de la siguiente forma:

Consumo y combinación energéticos	Comparativo	Año N (2024)
1) Consumo de combustible procedente del carbón y de sus derivados (MWh)	n.a.	0,0
2) Consumo de combustible procedente del petróleo crudo y de productos petrolíferos (MWh)	n.a.	76,9
3) Consumo de combustible procedente del gas natural (MWh)	n.a.	2.316,0
4) Consumo de combustible procedente de otras fuentes fósiles (MWh)	n.a.	0,0
5) Consumo de electricidad, calor, vapor y refrigeración comprados o adquiridos procedentes de fuentes fósiles (MWh)	n.a.	905,5
6) Consumo total de energía fósil (MWh) (calculado como la suma de las líneas 1 a 5)	n.a.	3.298,5
Proporción de fuentes fósiles en el consumo total de energía (%)	n.a.	46,6 %
7) Consumo de combustible procedente de fuentes nucleares (MWh)	n.a.	343,9
Proporción de fuentes nucleares en el consumo total de energía (%)	n.a.	4,9 %
8) Consumo de combustible por fuente renovable, como la biomasa (que incluye también los residuos industriales y municipales de origen biológico, el biogás, el hidrógeno verde, etc.) (MWh)	n.a.	0,0
9) Consumo de electricidad, calor, vapor y refrigeración comprados o adquiridos procedentes de fuentes renovables (MWh)	n.a.	2.682,0
10) Consumo de energía renovable autogenerada que no se utilice como combustible (MWh)	n.a.	751,8319
11) Consumo total de energía renovable (MWh) (calculado como la suma de las líneas 8 a 10)	n.a.	3.433,8
Proporción de fuentes renovables en el consumo total de energía (%)	n.a.	48,5 %
Consumo total de energía (MWh) (calculado como la suma de las líneas 6, 7 y 11)	n.a.	7.076,2

## E1-6. Emisiones brutas de alcances 1,2,3 y totales de gases de efecto invernadero

Línea Directa Aseguradora, como empresa matriz del Grupo Línea Directa, cuenta con las siguientes filiales a cierre de ejercicio 2024 para poder dar servicio a sus operaciones.

Línea Directa Aseguradora, S.A.	Propietaria del 100% del capital de sus filiales
Línea Directa Asistencia, S.L.U.	Empresa de asistencia en carretera y peritaciones
Centro Avanzado de Reparaciones (CAR), S.L.U.	Talleres en Madrid y Barcelona
Ámbar Medline, S.L.U.	Compañía de actividades auxiliares de seguros
LDActivos, S.L.U.	Compañía de gestión de activos

El Grupo, al operar con un modelo directo, centraliza toda la actividad desde un punto geográfico situado en la localidad de Tres Cantos, de la Comunidad de Madrid, desde donde coordina el servicio a toda España. En esta localidad tiene tanto su sede central, como el resto de los edificios de oficinas.

La Huella de Carbono que se presenta en este informe se circunscribe a la actividad que desarrolla el Grupo Línea Directa. En la siguiente tabla se recogen todos los edificios en los que se desarrolla la actividad del Grupo y que están incluidos en el alcance del cálculo.

Línea Directa Aseguradora TC1 - Isaac Newton, 7
Línea Directa Aseguradora TC2 - Isaac Newton, 9
Línea Directa Aseguradora TC3 - Torres Quevedo, 1
Línea Directa Aseguradora TC4 - Ronda de Europa, 7
Línea Directa Asistencia, Parque Empresarial El Plantío. Calle Ochandiano nº 12, Pozuelo de Alarcón
CAR Madrid, Avenida Sol 9, Torrejón de Ardoz
CAR Barcelona, Montilla 3A, Sant Joan Despí

El cálculo de la huella de carbono de la compañía se realiza de forma anual y permite estimar las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) asociadas a su actividad, así como establecer medidas adecuadas para su reducción. Para realizar el cálculo de la huella de carbono de 2024 se ha aplicado la metodología del Protocolo de Gases de Efecto Invernadero (GHG Protocol). Con la huella de carbono el Grupo mide las emisiones de gases de efecto invernadero emitidas de forma directa e indirecta derivadas de su actividad.

El cálculo se realiza con un enfoque de control operacional que incluye todas las oficinas desde donde opera y en las que desarrolla actividades que caen bajo su control directo. Línea Directa Aseguradora, por su modelo directo, sin oficinas diseminadas por la geografía nacional, concentra todas sus emisiones directas e indirectas en cuatro edificios situados en Tres Cantos, Madrid, en una planta de un edificio de oficinas de Pozuelo de Alarcón y en dos talleres situados en Madrid y Barcelona.

El Grupo consolida el 100 % de las emisiones de GEI de las entidades que controla a desde el punto de vista operativo. En el inventario de emisiones, se incluyen tanto las generadas por la actividad a nivel organizacional, como las emisiones generadas de forma directa e indirecta por el uso de las oficinas.

En los siguientes cuadros se exponen las fuentes de emisión de GEI identificadas en el cálculo de la Huella de Carbono para los alcances 1, 2 y 3 según el estándar GHG Protocol.



## Actividades emisoras

Alcance	Categoría	Actividades emisoras	Datos de actividad
Alcance 1	Emisiones directas de la organización cuya fuente es de su propiedad o está bajo su control	Consumo de combustibles en fuentes fijas instaladas en las sociedades del Grupo: calderas, calentadores.	kWh de gas natural consumidos.
		Consumo de combustibles en fuentes fijas instaladas en las oficinas: generadores (Grupos Electrógenos)	Litros de gasóleo Tipo B consumidos.
		Fugas de gases fluorados detectadas en los sistemas de climatización.	Kilogramos de gas recargado.
		Fugas de gases de extintores	Kilogramos de gas fugado.
Alcance 2	Emisiones indirectas asociadas al consumo de electricidad	Consumo de electricidad en los edificios de las sociedades del Grupo	KWh de electricidad adquirida.

		Los bienes y servicios comprados o adquiridos por la Compañía.
		Consumo de papel del Grupo
	Categoría 1. Compra de bienes y servicios	Emisiones generadas por la cadena de valor de Asistencia en viaje: grúas, grupajes, taxis, vehículos de alquiler y verificaciones.
		Consumo de agua en las oficinas del Grupo.
		Emisiones de la flota de vehículos de renting
	Categoría 2. Bienes capitales	Los bienes de capital comprados o adquiridos a proveedores.
	Categoría 3. Combustible y actividades relacionadas con la energía (no incluidas en los alcances 1 o 2)	Las actividades relacionadas con la pérdida de energía en la generación y el transporte y distribución de la energía y el combustible, que no están incluidos en los alcances 1 o 2.
Alcance 3 Bloque I: Emisiones indirectas aguas arriba	Emisiones indirectas aguas arriba de la organización cuya fuente no es de su propiedad ni está bajo su control	Categoría 4. Transporte aguas arriba y distribución
		El transporte y la distribución de productos y servicios comprados o adquiridos por una empresa en vehículos e instalaciones que no están bajo su propiedad o control. (No significativo)
		Categoría 5. Residuos generados en las operaciones
		La eliminación y el tratamiento por parte de terceros de residuos generados en operaciones bajo la propiedad del Grupo.
		Categoría 6. Viajes de negocios
		Los desplazamientos de empleados para actividades relacionadas con la empresa en vehículos bajo propiedad o control de terceros, incluidos aviones, trenes, autobuses y turismos.
		Categoría 7. Transporte de los empleados
		Los desplazamientos de los empleados entre su hogar y los centros laborales en vehículos propios o bajo propiedad o control de otras empresas.
		Categoría 8. Activos arrendados aguas arriba
		La explotación de los activos alquilados por el Grupo. (No significativo)
		Categoría 9. Transporte y distribución
		Los bienes y servicios enviados por el Grupo a terceros en su actividad: envíos postales, mensajería y transporte de residuos al gestor final.
		Categoría 10. Proceso de los productos vendidos
		El procesamiento de productos vendidos por terceros que requieren un procesamiento antes de su uso por parte del consumidor final. (No significativo)
Alcance 3 Bloque II: Emisiones indirectas aguas abajo	Emisiones indirectas aguas arriba de la organización cuya fuente no es de su propiedad ni está bajo su control	Categoría 11. Uso de los productos vendidos
		El uso de los productos vendidos. (No significativo)
		Categoría 12. Tratamiento del fin de vida de los productos vendidos
		El tratamiento de los productos vendidos al final de su vida útil, incluidos el tratamiento y eliminación de residuos. (No significativo)
		Categoría 13. Activos arrendados aguas abajo
		La operación de los activos inmuebles que el Grupo alquila a terceros.
		Categoría 14. Franquicias
		La operación de franquicias. (No significativo)
		Categoría 15. Inversiones
		Inversiones, incluidas las inversiones en acciones, las inversiones en deuda, la financiación de proyectos, las inversiones gestionadas y los servicios a clientes.

Debido a la actividad de seguros no vida en los que opera el Grupo y su modelo de negocio directo las categorías 4, 8, 10, 11, y 12 de Alcance 3 no le aplican en el cálculo. Asimismo, no reporta la categoría 14 de Alcance 3, ya que no opera con un modelo de franquicias.

El ejercicio 2024 constituye el primer año de reporte dentro del informe de sostenibilidad según CSRD. En este sentido, no se publica comparabilidad interanual de las emisiones de GEI del Grupo.

En el reporte de las emisiones de GEI brutas de alcance 2, el Grupo sigue las recomendaciones de GHG Protocol, teniendo en cuenta como actividad emisora el consumo de electricidad en las oficinas de el Grupo . El reporte incluye los dos enfoques:

- 1) El basado en la ubicación, que se aplica el factor de emisión del Ministerio de Transición Ecológica del mix de las comercializadoras con las que contrata el suministro.

- 2) Y el enfoque basado en el mercado, que tiene en cuenta las condiciones de mercado acordadas con los comercializadores respecto al origen renovable de la electricidad y que se certifica a través de las Garantías de Origen.

En el reporte del alcance 2 sólo se considera el consumo de energía activa, ya que las pérdidas de energía se contabilizan en la categoría 3 del Alcance 3.

El Grupo Línea Directa no está dentro del régimen de comercio de derechos de emisión por lo que no incluye en el Alcance 2 aquellos créditos de carbono o derechos de emisión de GEI comprados, vendidos o transferidos. Además, no reporta la medición dentro del alcance 3 de aquellas emisiones procedentes de los servicios comprados de computación en la nube y centros de datos.

El Grupo ha aplicado la siguiente fórmula para calcular las emisiones de GEI totales:

Emisiones de GEI totales basadas en la localización (t CO<sub>2</sub>eq) = emisiones brutas de alcance 1 + emisiones brutas de alcance 2 basadas en la localización + emisiones brutas de alcance 3 Total

Emisiones de GEI basadas en el mercado (t CO<sub>2</sub>eq) = emisiones brutas de alcance 1 + emisiones brutas de alcance 2 basadas en el mercado + emisiones brutas de alcance 3

El cálculo de emisiones se realiza utilizando diferentes factores de emisión que se adecúan en función de los datos de actividad. Para la elaboración del cálculo de los alcances 1 y 2 se han utilizado factores de emisión publicados por el Ministerio de Transición Ecológica en su calculadora “Factores de emisión 2007-2023” en su versión 4, de mayo 2024.

Para calcular las emisiones generadas por fugas de gases en los aparatos climáticos se ha utilizado los valores de Potencial de Calentamiento Global (GWP) más recientes publicados por el Ministerio de Transición Ecológica, que recogen aquellos del IPCC con base en un horizonte temporal de 100 años para el cálculo de emisiones de CO<sub>2</sub>eq de gases distintos del CO<sub>2</sub>.

Para elaborar el cálculo de alcance 3 se han utilizado diferentes factores de emisión en función del dato primario sobre el que se aplica. Para la conversión de los datos de facturación e inversiones por sector económico se han utilizado factores econométricos de EPA “Supply Chain GHG Emission Factors\_v1.3.0 EPA 2024”, a los que se han aplicado una actualización basada en la subida del IPC y el cambio de divisa.

Por otro lado, para el cálculo de emisiones que generan los desplazamientos por medio de transporte y para algunos de los residuos generados en la actividad del Grupo se han utilizado factores de conversión provenientes del Department for Environment Food & Rural Affairs y el Department for Energy Security Net Zero en su reporte “UK Government GHG Conversion Factors for Company Reporting” en su versión 1,1 de 2024.

Para el cálculo de las emisiones de carbono de la flota que el Grupo pone a disposición de sus clientes a través de su red de talleres, se han utilizado las emisiones que aparecen en las fichas técnicas de los modelos que se tienen en servicio.

El cálculo general de residuos se ha apoyado en el informe publicado por la Oficina Catalana del Canvi Climàtic del Department d’Acció Climàtica, Alimentació i Agenda Rural “Guia de càlcul d’emissions de gasos amb efecte d’hivernacle” en su versión nº 1 de 17 de junio de 2024.

Los viajes de empresa han sido calculados a partir de diferentes fuentes. Las emisiones de los desplazamientos en tren son facilitadas por las diferentes Compañías con las que se opera. El factor de conversión de las noches de hotel y de los kilómetros por vehículo de alquiler se han recogido de la calculadora de viajes que publica la iniciativa CeroCO<sub>2</sub>.org. Por último, los viajes de avión se convierten en emisiones a partir de la calculadora publicada por ICAO, Organización de Aviación Civil Internacional, bajo el nombre “ICAO Carbon Emissions Calculator (ICEC)”.

En la siguiente tabla se publican las emisiones del Grupo Línea Directa.

AR 48 (E1-6)	Retrospectiva				Hitos y años objetivo			
	Año Base 2024	Comparativo 2023	2024	% 2024 vs 2023	2025	2030	2050	Meta % anual/año base
<b>Emisiones de GEI de alcance 1</b>								
Emisiones de GEI brutas de alcance 1 (tCO2eq)	527,13	-	527,13	— %	-	-	-	-
Porcentaje de emisiones de GEI de alcance 1 procedentes de regímenes regulados de comercio de derechos de emisión (%)	— %	-	— %	— %	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
<b>Emisiones de GEI de alcance 2</b>								
Emisiones de GEI bruta de alcance 2 basadas en la ubicación (tCO2eq)	1.007,53	-	1.007,53	— %	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
Emisiones de GEI bruta de alcance 2 basadas en el mercado (tCO2eq)	310,21	-	310,21	— %	-	-	-	-
<b>Emisiones de GEI de alcance 3</b>								
Emisiones de GEI indirectas brutas totales (alcance 3) (tCO2eq)	134.050,8	-	134.050,8	— %	-	-	-	-
1. Bienes y servicios comprados	52.213,3	-	52.213,3	— %	-	-	-	-
Subcategoría opcional: Servicios de computación en la nube y de centros de datos	-	-	-	-	0,00	0,00	0,00	— %
2. Bienes de capital	319,5	-	319,5	— %	-	-	-	-
3. Actividades relacionadas con combustibles y con la energía (no incluidas en los alcances 1 y 2)	342,5	-	342,5	— %	-	-	-	-
4. Transporte y distribución en fases anteriores	N.A.	-	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
5. Residuos generados en las operaciones	29,7	-	29,7	— %	-	-	-	-
6. Viajes de negocios	20,1	-	20,1	— %	-	-	-	-
7. Desplazamiento pendular de los asalariados	2.163,4	-	2.163,4	— %	-	-	-	-
8. Activos arrendados en fases superiores	N.A.	-	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
9. Transporte y distribución	444,4	-	444,4	— %	-	-	-	-
10. Transformación de los productos vendidos	N.A.	-	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
11. Utilización de los productos vendidos	N.A.	-	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
12. Tratamiento al final de la vida útil de los productos vendidos	N.A.	-	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
13. Activos arrendados en fases posteriores	253,7	-	253,7	— %	-	-	-	-
14. Franquicias	N.A.	-	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.
15. Inversiones	78.264,1	-	78.264,1	— %	-	-	-	-
<b>Emisiones de GEI totales</b>					<b>Total general</b>			
Emisiones de GEI totales (basadas en la ubicación) (tCO2eq)	135.585,4	0,0	135.585,4	— %	-	-	-	-
Emisiones de GEI totales (basadas en el mercado) (tCO2eq)	134.888,1	0,0	134.888,1	— %	-	-	-	-

En cuanto a la intensidad de GEI, durante el ejercicio de 2024, esta ha sido la siguiente:

<b>Intensidad tCO2/ingresos netos (basadas en la ubicación)</b>	0,000129 tCO2/€
<b>Intensidad tCO2/ingresos netos (basadas en el mercado)</b>	0,000128 tCO2/€

El cálculo supone la relación entre los GEI emitidos por el Grupo basada en ubicación o en mercado con respecto a los ingresos totales del apartado del **Estado de resultado consolidado** del Grupo al 31 de diciembre 2024..

Los **ingresos totales** incluyen los ingresos del servicio de seguros, los ingresos financieros y otros ingresos, que ha supuesto un total de 1.051.788 en miles de euros.

Del total de emisiones de alcance 3, un 34,647 % (46.430,94 t CO2) se han calculado utilizando datos primarios de proveedores u otros socios de la cadena de valor.

## **E1-7. Proyectos de compensación y mitigación de GEI financiados mediante créditos de carbono**

Línea Directa considera el cambio climático como uno de los mayores desafíos a los que se enfrenta la sociedad. Al operar en un país miembro de la Unión Europea, ha incorporado en su estrategia de sostenibilidad una línea de acción que persigue la reducción de sus emisiones y la progresiva transición hacia una actividad económica baja en carbono. El incremento de la concentración de gases de efecto invernadero derivadas de la actividad humana en la atmósfera nos exige una reflexión sobre el modelo de crecimiento económico y el aumento de temperatura global nos urge a tomar medidas dadas las graves amenazas que suponen sus riesgos físicos.

Línea Directa dispone de una hoja de ruta para descarbonizar su actividad en los próximos años y, entre otras cosas, realiza un análisis de toda su actividad para identificar, contabilizar y disponer de un inventario de emisiones de gases de efecto invernadero que le permita tomar decisiones de reducción.

Con un firme compromiso con la mitigación de los efectos del cambio climático para contribuir a los objetivos fijados en el Acuerdo de París y contemplando la necesidad de adaptación a los posibles escenarios de transición para su consecución, el Grupo ha realizado un fuerte esfuerzo en los últimos años para reducir sus emisiones.

En 2023, Línea Directa ha realizado el cálculo de sus emisiones en sus tres alcances, manteniendo las importantes novedades incorporadas en 2022. El alcance 3 incluye el análisis de las 15 categorías que señala la metodología del GHG Protocol. En este sentido, se busca disponer de una mayor capacidad de gestión de un mayor número de fuentes de emisión, y establecer objetivos de reducción en diferentes áreas, dado que las emisiones del alcance 1 y 2 están en camino de su máxima eficiencia o de su eliminación en los próximos ejercicios. Esta información se expone con mayor nivel de detalle en el subcapítulo E1-6 Huella de carbono.

Línea Directa tiene prevé compensar íntegramente la huella de carbono en su alcance 1 del año 2023. En el alcance 2, al generar el 100% de la electricidad con placas fotovoltaicas, no ha habido emisiones GEI. Como medio para compensar sus emisiones de alcance 1, Línea Directa recurre al mercado voluntario de créditos de carbono, adquiriendo créditos de carbono a través de la gestora del Grupo Eulen, que a través de Bosques Activos compensa la huella de carbono derivada de las emisiones de alcance 1.

En 2022 Línea Directa compensó íntegramente sus alcances 1 y 2, que supusieron un total de 294 tCO<sub>2</sub>eq. Para compensar las emisiones del año 2023, Línea Directa ha adquirido 149 créditos de carbono, generados por un proyecto de reforestación en España que actúa como sumidero de carbono natural, ubicándose por tanto el 100% de los proyectos de eliminación de GEI en España. De esta forma Línea Directa compensará en 2025 el 100% de sus emisiones de alcance 1.

Al realizar la compensación de la huella de carbono mediante la gestora del Grupo Eulen y los Bosques Activos, la gestión de certificados en España se realiza sobre los estándares de la Oficina Española de Cambio Climático (OECC). Es importante recalcar que el hecho de que los créditos de carbono estén certificados por la OECC implica que han pasado por un proceso exhaustivo que garantiza la calidad y efectividad de los proyectos de compensación. Los proyectos deben estar inscritos en el Registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de CO<sub>2</sub>, donde se verifica que generen reducciones o eliminaciones reales y adicionales de emisiones.

A medio plazo, Línea Directa seguirá compensando su alcance 1 e irá compensando alguna de las categorías del alcance 3, empezando por la categoría 7, relativa al transporte de empleados.

A continuación, se muestran gráficamente los datos de créditos de carbono cancelados por Línea Directa en 2023.

Créditos de carbono que se prevé cancelar en el futuro	Comparativo	Año
Total (tCO <sub>2</sub> eq)	149 tCO <sub>2</sub> eq	2023
Proporción de proyectos de eliminación (%)	100 %	2023
Proporción de proyectos de reducción (%)	— %	2023
Norma de calidad reconocida 1 (%)	100% Oficina Española de Cambio Climático	2023
Proporción de proyectos dentro de la UE (%)	100 %	2023
Proporción de créditos de carbono que pueden considerarse ajustes correspondientes (%)	100 %	2023

## E1-8. Precio interno del carbono

Durante 2024, Línea Directa ha desarrollado una metodología para establecer el precio interno de carbono, que ha sido presentada y aprobada por los siguientes órganos de gobierno: Grupo de Trabajo de Sostenibilidad y Comité de Sostenibilidad. Este precio interno de carbono sirve para tangibilizar y monetizar los costes derivados de las emisiones de carbono del Grupo .

A partir del análisis externo realizado, utilizando fuentes como CDP y distintos estudios de consultoras especializadas, además de otros estándares y frameworks como TCFD, UNPRI, y ETS como IPCC y NGFS, Línea Directa ha optado por fijar un precio en sombra para el 100% de las emisiones de los alcances 1 (464 Tn CO<sub>2</sub>eq que representa el 0,1% del total de emisiones) y 2 (346 Tn CO<sub>2</sub>eq, que representa el 0,009% del total de emisiones), teniendo como base el año 2023. El precio sombra es de aplicación para las emisiones de alcance 1 y 2 establecidas para el Grupo Línea Directa, que tiene su operación en España, dentro de la Unión Europea.

Tras revisar todos los precios del carbono, tanto de mecanismos obligatorios como voluntarios, se ha optado por un precio que:

- 1 Refleja la realidad europea.
- 2 Es útil para responder a analistas e Índices como DJSI o CDP.
- 3 Es valorado como suficientemente retador por grandes inversores
- 4 Sirva para una sensibilización progresiva del riesgo futuro de la aparición de mecanismos obligatorios.
- 5 Permite su revisión en próximos ejercicios.

Para establecer el Precio Interno del Carbono, el Grupo ha revisado la evolución del precio de carbono hasta 2023 en la Unión Europea en el Emission Trading System. Además, ha consultado otras fuentes como el IPCC o el NGFS y analizado los costes de compensación mediante créditos certificados bajo estándares nacionales (OECC) e internacionales (VCS).

Finalmente, el Precio Interno del Carbono de Línea Directa se ha fijado según la mayor concentración de Compañías analizadas con precio en sombra en Europa, según el informe "Putting a price on carbon. The state of internal carbon pricing by Corporates globally (2021)", publicado por CDP, último disponible.

Este precio se irá revisando en futuros ejercicios, para ir adaptándolo a la realidad del mercado de créditos de carbono. Además, Línea Directa está trabajando para vincular el precio interno al carbono a los estados financieros en el futuro.

## **E1-9. Efectos financieros previstos de los riesgos físicos y de transición de importancia relativa y oportunidades potenciales relacionadas con el cambio climático**

En línea con los resultados del análisis de riesgos climáticos, detallado en el subcapítulo IRO-1 Descripción de los procesos para determinar y evaluar los impactos, los riesgos y las oportunidades de importancia relativa relacionados con el cambio climático, y en el Informe TCFD de Línea Directa Aseguradora, el Grupo Línea Directa De los riesgos identificados, relacionados con el clima, ha valorado solo uno como material, dentro del tema “Mitigación y adaptación al cambio climático a través del negocio” y del subtema “Adaptación al cambio climático” - Incremento en la severidad, frecuencia y duración de fenómenos meteorológicos extremos.

En cuanto a los riesgos de transición, se ha aplicado una metodología específica para cada uno de los escenarios elaborados para estimar el impacto de estos riesgos:

- Cambios normativos con impacto en los productos comercializados. En este riesgo, la aseguradora ha calculado el impacto sobre la cuenta de resultados de las siguientes hipótesis de trabajo respecto a los productos comercializados en su ramo de motor:
- Proyección cuantitativa de una posible tercerización de cartera.
- Cuantificación del impacto de un incremento en la cartera de vehículos híbridos y eléctricos.
- Valoración del efecto de una mayor antigüedad del parque de vehículos asegurado.
- Cálculo de caída de cartera por disminución del parque automovilístico.
- Partiendo de la hipótesis de un incremento en requerimientos de capital regulatorio (impacto directo en el ratio de solvencia de Compañía) por riesgos asociados al cambio climático. Para este cálculo se han contemplado la elevada probabilidad de que el riesgo de sostenibilidad se convierta en regulatorio y por tanto pase a formar parte del cálculo del capital de solvencia bajo Pilar I, en los próximos cinco años. Se plantean dos escenarios:
- Escenario de transición moderado – en el que el potencial requerimiento de capital regulatorio por riesgo climático se aproxima a la evaluación interna que actualmente realiza el Grupo, para su ejercicio ORSA.
- Escenario de transición agravado – en el que el potencial requerimiento de capital regulatorio por riesgo climático se aproxima al requerimiento actual por fórmula estándar, para el riesgo Operacional.
- Incremento de costes para adaptarnos a los nuevos requerimientos, partiendo de la necesidad de un incremento por un aumento de plantilla cualificada y específica para la materia de cambio climático y por los recursos destinados al análisis y seguimiento de la cadena de valor respecto a nuevos requerimientos medioambientales, a la obtención de certificaciones, a la gestión de nuevos requisitos de cumplimiento regulatorios. Se plantean dos escenarios, uno ordenado y otro desordenados. En ambos casos se parte para valorar el impacto cuantitativo, de un incremento de recursos en personas, consultoría y certificaciones, para afrontar esa adaptación necesaria.
- Posibles exclusiones de inversión en determinados sectores por tendencias de mercado. En este sentido, el Grupo observa la posibilidad de desvincularse o no participar en negocios rentables por riesgo reputacional o por norma sectorial que lo prohíba. En este sentido se plantean también dos escenarios, el primero donde se estima una venta progresiva de la participación en estos negocios y se consigue minimizar las pérdidas. Un segundo escenario en el cual se decide el proceso de desinversión de manera global y repentina, estimando una pérdida total de mercado.

Pese a acogerse a la moratoria de reporte prevista en el Apéndice C de la NEIS 1 de este subcapítulo en 2024 de omitir la información de este requisito en el primer año de elaboración del Informe de Sostenibilidad, y en línea con el desarrollo del análisis de riesgos climáticos y el marco normativo de la CSRD, Línea Directa continuará trabajando para poder en un futuro calcular y reportar los efectos financieros anticipados derivados de riesgos físicos y de transición materiales, así como de posibles oportunidades relacionadas con el cambio climático, tratando de dar respuesta de esta forma en el futuro a los requerimientos del subcapítulo E1-9.

## Contaminación (NEIS E2)

### Gestión de incidencias, riesgos y oportunidades

#### **IRO-1. Descripción de los procesos para determinar y evaluar las incidencias, los riesgos y las oportunidades de importancia relativa relacionados con la contaminación**

Para la evaluación de los impactos, riesgos y oportunidades, se ha seguido el proceso desarrollado con un mayor nivel de detalle en el capítulo NEIS 2 Gestión de incidencias, riesgos y oportunidades.

Durante el proceso de identificación se detectó un impacto positivo. Sin embargo, tras haber analizado el marco de gestión del Grupo y la probabilidad de ocurrencia del riesgo en el corto, medio y largo plazo, ha sido considerado no material como resultado del análisis de doble materialidad cuya metodología se describe con mayor nivel de detalle en el capítulo NEIS 2 Gestión de incidencias, riesgos y oportunidades.

Durante el análisis se ha hecho uso de herramientas de gestión como los Principios de actuación en materia de sostenibilidad, los Principios de actuación de la Política corporativa de gestión de riesgos de sostenibilidad/ASG, la Declaración Ambiental, la Declaración cambio climático, la Guía de identificación de Financiación Sostenible, el Código ético, la Política de Integración de Riesgos de Sostenibilidad, la Declaración de Principales Incidencias Adversas o la Estrategia Medioambiental y climática.

Además, es importante destacar que para la valoración de los IROs se han tenido en cuenta consultas con cuatro de los Grupos de Interés principales para Línea Directa mediante su participación en encuestas y de manera complementaria se han llevado a cabo focus group con los empleados de el Grupo , así como entrevistas con miembros de la dirección de Línea Directa Aseguradora.

El objetivo de estas encuestas es tener en cuenta la opinión de los Grupos de Interés en la valoración de los temas y subtemas y poder obtener un resultado más exhaustivo.



## Recursos hídricos y marinos (NEIS E3)

### Gestión de incidencias, riesgos y oportunidades

#### **IRO-1. Descripción de los procesos para determinar y evaluar las incidencias, los riesgos y las oportunidades de importancia relativa relacionados con los recursos hídricos y marinos**

Para la evaluación de los impactos, riesgos y oportunidades, se ha seguido el proceso desarrollado con un mayor nivel de detalle en el capítulo NEIS 2 Gestión de incidencias, riesgos y oportunidades.

Durante el proceso de identificación se detectó un impacto negativo. Sin embargo, tras haber analizado el marco de gestión de el Grupo y la probabilidad de ocurrencia del riesgo en el corto, medio y largo plazo, ha sido considerado no material como resultado del análisis de doble materialidad cuya metodología se describe con mayor nivel de detalle en el capítulo NEIS 2 Gestión de incidencias, riesgos y oportunidades.

Durante el análisis se ha hecho uso de herramientas de gestión como los Principios de actuación en materia de sostenibilidad, los Principios de actuación en materia de sostenibilidad, los Principios de actuación de la Política corporativa de gestión de riesgos de sostenibilidad/ASG, la Declaración Ambiental, la Declaración cambio climático, la Guía de identificación de Financiación Sostenible, el Código ético, la Política de Integración de Riesgos de Sostenibilidad, la Declaración de Principales Incidencias Adversas o la Estrategia Medioambiental y climática.

Además, es importante destacar que para la valoración de los IROs se han tenido en cuenta consultas con cuatro de los Grupos de Interés principales para Línea Directa mediante su participación en encuestas y de manera complementaria se han llevado a cabo focus group con los empleados de el Grupo , así como entrevistas con miembros de la dirección de Línea Directa Aseguradora.

El objetivo de estas encuestas es tener en cuenta la opinión de los Grupos de Interés en la valoración de los temas y subtemas y poder obtener un resultado más exhaustivo.

## Biodiversidad y ecosistemas (NEIS E4)

### Gestión de incidencias, riesgos y oportunidades

#### **IRO-1. Descripción de los procesos para determinar y evaluar las incidencias, los riesgos y las oportunidades de importancia relativa relacionados con la biodiversidad y ecosistemas**

Para la evaluación de los impactos, riesgos y oportunidades, se ha seguido el proceso desarrollado con un mayor nivel de detalle en el capítulo NEIS 2 Gestión de incidencias, riesgos y oportunidades.

Durante el proceso de identificación se detectó un impacto positivo. Sin embargo, tras haber analizado el marco de gestión del Grupo y la probabilidad de ocurrencia del riesgo en el corto, medio y largo plazo, ha sido considerado no material como resultado del análisis de doble materialidad cuya metodología se describe con mayor nivel de detalle en el capítulo NEIS 2 Gestión de incidencias, riesgos y oportunidades.

Durante el análisis se ha hecho uso de herramientas de gestión como Principios de actuación en materia de sostenibilidad, los Principios de actuación de la Política corporativa de gestión de riesgos de sostenibilidad/ASG, la Declaración sobre Naturaleza, el Plan de Gestión Ambiental 2022-2024, la Declaración ambiental, los Principios de Gestión Ambiental y Energética, la Declaración sobre cambio climático, el Informe climático o la Declaración de Principales Incidencias Adversas.

Además, es importante destacar que para la valoración de los IROs se han tenido en cuenta consultas con cuatro de los Grupos de Interés principales para Línea Directa mediante su participación en encuestas y de manera complementaria se han llevado a cabo focus group con los empleados de el Grupo , así como entrevistas con miembros de la dirección de Línea Directa Aseguradora.

El objetivo de estas encuestas es tener en cuenta la opinión de los Grupos de Interés en la valoración de los temas y subtemas y poder obtener un resultado más exhaustivo.

## Usos de los recursos y economía circular (NEIS E5)

### Gestión de incidencias, riesgos y oportunidades

#### **IRO-1. Descripción de los procesos para determinar y evaluar las incidencias, los riesgos y las oportunidades de importancia relativa relacionados con el uso de recursos y economía circular**

Para la evaluación de los impactos, riesgos y oportunidades, se ha seguido el proceso desarrollado con un mayor nivel de detalle en el capítulo NEIS 2 Gestión de incidencias, riesgos y oportunidades.

Durante el proceso de identificación se detectaron un impacto positivo y un riesgo. Sin embargo, tras haber analizado el marco de gestión de el Grupo y la probabilidad de ocurrencia del riesgo en el corto, medio y largo plazo, ha sido considerados no materiales como resultado del análisis de doble materialidad cuya metodología se describe con mayor nivel de detalle en el capítulo NEIS 2 Gestión de incidencias, riesgos y oportunidades.

Durante el análisis se ha hecho uso de herramientas de gestión como la Declaración ambiental, el Plan de Gestión Ambiental 2022-2024 o el Informe climático.

Además, es importante destacar que para la valoración de los IROs se han tenido en cuenta consultas con cuatro de los Grupos de Interés principales para Línea Directa mediante su participación en encuestas y de manera complementaria se han llevado a cabo focus group con los empleados de el Grupo , así como entrevistas con miembros de la dirección de Línea Directa Aseguradora.

El objetivo de estas encuestas es tener en cuenta la opinión de los Grupos de Interés en la valoración de los temas y subtemas y poder obtener un resultado más exhaustivo.

## Inversión con criterios ASG (Entity-specific)

### Gobernanza

#### GOV-1. El papel de los órganos de administración, dirección y supervisión

El modelo de gobierno de la inversión sostenible en el Grupo Línea Directa tal como se establece en la Política de Inversión Sostenible, se articula en torno a una estructura clara y bien definida que garantiza la integración de los criterios ASG en los procesos de inversión y la supervisión de su cumplimiento.

A continuación, se detalla el papel de cada órgano de supervisión y dirección en términos de la inversión sostenible:

- **Departamento de Inversiones**

Es el principal responsable de la implementación de los criterios ASG en la búsqueda, análisis y evaluación de oportunidades de inversión.

Este departamento realiza evaluaciones trimestrales con criterios ASG de la cartera de inversiones y reporta mensualmente al Comité de Inversiones del Grupo sobre la gestión de las inversiones sostenibles, asegurando el cumplimiento de las directrices establecidas en la Política de Inversión Sostenible.

- **Comité de Inversiones**

Supervisa la gestión de las inversiones y adopta decisiones en línea con lo establecido en la Política de Inversión Sostenible, respetando la normativa interna y legal aplicable.

Los miembros del Comité tienen la facultad de invitar a expertos, como el Director de Sostenibilidad, para brindar asesoramiento sobre temas específicos. Aunque estos no tienen poder de autorización ni disposición, su asesoramiento es considerado un factor adicional en el proceso de decisión del Comité.

Este Comité reporta periódicamente, al menos cada tres meses, al Consejo de Administración a través del Director Financiero, informando sobre la aplicación de la Política de Inversión Sostenible y de forma adicional, eleva al Consejo la aprobación de las inversiones que sean de su competencia.

- **Consejo de Administración**

Desempeña un rol fundamental en la supervisión global de la política de inversión sostenible. Recibe información periódica sobre su implementación y aprueba las inversiones que recaen dentro de su ámbito de competencia conforme a la normativa aplicable.

Asimismo, el Consejo aprueba cualquier modificación o actualización de la Política de Inversión Sostenible, previo informe de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento y de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Gobierno Corporativo.

Por otro lado, la revisión periódica de la Política de Inversión Sostenible es responsabilidad del Comité de Inversiones, quien evalúa la adecuación de su contenido frente a cambios normativos o estratégicos. Cualquier propuesta de modificación es elevada al Consejo de Administración para su aprobación, tras el análisis de las comisiones pertinentes.

Por último, para la supervisión de los riesgos ASG en el proceso de suscripción, el Grupo dispone del Comité de Control y Gobierno del Producto, que entre sus funciones, se encuentra la revisión de los productos y Comité de Riesgos.

Con respecto a la composición y diversidad de los miembros de los distintos órganos de administración, y las capacidades y conocimientos de las que estos disponen en la materia, esta información se refleja en el capítulo NEIS 2 Gobernanza. Además, los órganos de administración llevan a cabo una supervisión del establecimiento de metas relacionadas con las incidencias, riesgos y oportunidades de importancia relativa y supervisan los avances hacia su consecución, tal como se detalla en el subcapítulo MDR-P Políticas adoptadas para gestionar las cuestiones de sostenibilidad de importancia relativa.

En conjunto, esta estructura garantiza que los criterios ASG sean integrados de manera efectiva en la estrategia de inversión, bajo una supervisión activa y una gobernanza sólida, alineada con los principios de sostenibilidad y el marco normativo aplicable.

## Estrategia

### **SBM-3. Incidencias, riesgos y oportunidades de importancia relativa y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio**

Línea Directa Aseguradora, a través del análisis de doble materialidad realizado a lo largo de 2024, cuya metodología se indica en el capítulo NEIS 2 Gestión de incidencias, riesgos y oportunidades, ha identificado un impacto positivo y tres oportunidades materiales para el Grupo, tal y como se muestran en el subcapítulo IRO-1 Descripción de los procesos para determinar y evaluar las incidencias, los riesgos y las oportunidades de importancia relativa relacionados con la inversión con criterios ASG.

Este impacto y oportunidades están relacionadas y vinculadas con su estrategia y modelo de negocio. Entre las líneas estratégicas del V Plan de Sostenibilidad 2023-2025 de Línea Directa se encuentra la Inversión Responsable. Esta línea ordena las prioridades de acción en materia ASG, y deriva en acciones concretas que definen el mencionado Plan.

Las oportunidades e impacto materiales están vinculados a cubrir la necesidad de los clientes y de el Grupo de transicionar hacia una economía sostenible orientando la inversión hacia actividades más responsables que cumplan con determinados criterios de sostenibilidad. Para potenciar esto, la empresa cuenta con políticas, como la Política de Inversión Responsable, que sientan las bases de los criterios de inversión de el Grupo, orientando la inversión de Línea Directa hacia actividades más responsables que cumplan con los criterios establecidos en dicha política, además de establecer los principios de las actividades de *engagement* que lleva a cabo Línea Directa. Además, el Grupo ha avanzado en materia de alineación tanto de sus actividades como de sus inversiones con la Taxonomía europea y ha adoptado compromisos a través de su adhesión a los UN Principles for Responsible Investment.

## Gestión de incidencias, riesgos y oportunidades

### **IRO-1. Descripción de los procesos para determinar y evaluar las incidencias, los riesgos y las oportunidades de importancia relativa relacionados con la inversión con criterios ASG**

Tal como se ha desarrollado con un mayor nivel de detalle en el capítulo NEIS 2 Gestión de incidencias, riesgos y oportunidades, para la evaluación de los impactos, riesgos y oportunidades, se ha seguido el siguiente proceso:

1. En primer lugar, se ha llevado a cabo un análisis de contexto, utilizando fuentes de información tanto internas como externas, para obtener una primera aproximación de

los asuntos potencialmente materiales desde una perspectiva transversal de la sostenibilidad.

2. En segundo lugar, se ha realizado una identificación preliminar de los temas y subtemas, definidos a partir del listado de Temas, Subtemas y Sub-subtemas que se propone en el NEIS 2 AR 16 y de la materialidad previa de el Grupo .
3. En tercer lugar, se han identificado los Impactos, Riesgos y Oportunidades (IROs), examinando y considerando la información presente en las fuentes utilizadas en la primera fase del proyecto.
4. En cuarto lugar, a partir de los datos cuantitativos que se han otorgado a cada IRO, de las consultas realizadas a los distintos Grupos de Interés y del marco de gestión de el Grupo , se ha obtenido el valor de materialidad de cada uno de ellos.
5. Por último, se han obtenido los temas materiales, identificando 11 cuestiones materiales medioambientales, sociales y de gobernanza (ESG).

Subtema	Subtema vinculado a NEIS	Positivo / Negativo Riesgo / Oportunidad	Descripción IRO	Cadena de valor
Inversión responsable	Entity specific	Impacto positivo	Contribución a la reducción de emisiones a través de la inversión en Compañías que apuesten por el uso de energías renovables o proyectos destinados a la reducción de sus emisiones	Upstream – Accionistas/ inversores
Inversión responsable	Entity specific	Oportunidad	Inversión en sectores que contribuyan a la mitigación del cambio climático	Upstream - accionistas/ inversores Downstream Operaciones propias
Inversión responsable	Entity specific	Oportunidad	Realizar inversiones de carácter responsable como activos inmobiliarios que cuenten con buenas certificaciones energéticas, bonos verdes o bonos azules, incluso otros productos de inversión que se puedan considerar dentro del artículo 8 o 9 de SFDR.	Upstream - accionistas/ inversores Downstream Operaciones propias
Inversión responsable	Entity specific	Oportunidad	Invertir en empresas que hagan una estrategia claramente respetuosa en materia ambiental y social y se centren en actividades que faciliten la reducción de emisiones y la lucha contra el cambio climático en todas sus facetas	Upstream - accionistas/ inversores Downstream Operaciones propias

En relación con la inversión bajo criterios ASG (ambientales, sociales y de gobernanza), se han identificado como materiales un impacto positivo y tres oportunidades, estos han sido determinados mediante un análisis de doble materialidad cuya metodología se describe con mayor nivel de detalle en el capítulo NEIS 2 Gestión de incidencias, riesgos y oportunidades.

Además, es importante destacar que para la valoración de los IROs se han tenido en cuenta consultas con cuatro de los Grupos de Interés principales para Línea Directa mediante su participación en encuestas y de manera complementaria se han llevado a cabo focus group

con los empleados de el Grupo , así como entrevistas con miembros de la dirección de Línea Directa Aseguradora.

El objetivo de estas encuestas es tener en cuenta la opinión de los Grupos de Interés en la valoración de los temas y subtemas y poder obtener un resultado más exhaustivo.

Se ha identificado un impacto positivo material con afección directa sobre accionistas e inversores, correspondientes a la cadena de valor aguas arriba. Este impacto, de alcance global y con un horizonte temporal a corto-medio plazo, está vinculado a la reducción de emisiones, cuyo efecto trasciende a nivel internacional. El análisis de este impacto se ha apoyado en herramientas de gestión clave, destacando la Política de Sostenibilidad, la Política de Gestión Ambiental y Cambio Climático, la Política de Inversión Sostenible y el Plan de Sostenibilidad 2023-2025.

Además, se han identificado tres oportunidades materiales que afectan tanto a las operaciones propias como a la cadena de valor aguas arriba y aguas abajo, particularmente en relación con accionistas e inversores.

### **MDR-P. Políticas adoptadas para gestionar las cuestiones de sostenibilidad de importancia relativa**

La Política de Inversión Sostenible del Grupo establece un marco de referencia para la integración de criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) en la gestión de inversiones, con el objetivo de prevenir, mitigar y remediar incidencias reales y potenciales, abordar riesgos y aprovechar oportunidades relacionadas con la sostenibilidad.

Mediante la aplicación de la política, el Grupo se alinea con estándares internacionales como:

- Principios para la Inversión Responsable (PRI) de Naciones Unidas.
- Taxonomía Verde de la Unión Europea y normativa asociada.
- Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas.
- Acuerdos climáticos internacionales, como el Acuerdo de París.

La Política de Inversión Sostenible tiene como objetivo garantizar que todas las inversiones del Grupo se gestionen de manera responsable, minimizando los riesgos ASG, maximizando las oportunidades de impacto positivo y fomentando un desarrollo económico sostenible. Sus objetivos generales incluyen la gestión activa de los riesgos ASG, el establecimiento de directrices específicas para cada tipo de activo y la exclusión de actividades que puedan tener un impacto adverso significativo en la sostenibilidad.

Para ello, la política describe de manera detallada los factores ASG considerados. En el ámbito ambiental, se incorporan indicadores relacionados con el cambio climático, como las emisiones de gases de efecto invernadero, la alineación con los objetivos de mitigación y adaptación definidos por la taxonomía, la prevención y control de la contaminación, y la protección de la biodiversidad y los ecosistemas. En el ámbito social, se promueve el respeto de los derechos humanos y la ausencia de conflictos laborales graves, además de limitar la exposición a emisores con actividad en sectores controvertidos al 8% del valor total de la cartera del Grupo. En cuanto al gobierno corporativo, se valoran criterios como la ética empresarial, la lucha contra la corrupción y la adecuada gestión de actividades de lobby político.

Asimismo, la política abarca toda la cartera de inversiones del Grupo Línea Directa, incluyendo activos existentes y nuevas inversiones y establece las limitaciones y la desinversión de posiciones en el año 2030 en inversiones que lleve a cabo el Grupo respecto a actividades con impactos adversos significativos, como sectores energéticos intensivos en carbono, armamento controvertido y entretenimiento para adultos. También define directrices por tipo de activo, como la evaluación del riesgo ASG en deuda soberana

y corporativa, la consideración de la eficiencia energética y certificaciones en activos inmobiliarios, y la alineación con criterios ASG en productos financieros alternativos.

El Grupo Línea Directa adopta un enfoque basado en la identificación y medición de resultados, utilizando herramientas avaladas por terceros independientes para evaluar la alineación de la cartera con los criterios ASG establecidos. Se realizan evaluaciones trimestrales que incluyen parámetros como el riesgo ASG, la exposición a sectores sensibles y las emisiones de gases de efecto invernadero. Estas evaluaciones permiten identificar áreas de mejora y, en caso necesario, adoptar medidas correctivas, como la reducción de posiciones o la desinversión.

La política establece además que el Grupo Línea Directa ejercerá su derecho al voto, previa comprobación de que la decisión a tomar se ajuste al marco de la presente política. Para ello, dispondrá de toda la información necesaria, incluyendo los aspectos ASG, para determinar el sentido de su voto. En función de la relevancia de las controversias identificadas, la materialidad de la exposición de Línea Directa y la información recibida, se revisarán las implicaciones de las iniciativas sometidas a voto incluyendo los aspectos ASG, para determinar el sentido de su voto.

El Consejo de Administración supervisa la implementación de la política, recibiendo informes trimestrales del Comité de Inversiones. Este último, junto con el Departamento de Inversiones, es responsable de aplicar los criterios ASG y reportar los resultados obtenidos. Además, durante la elaboración e implementación de la política, se han tenido en cuenta los intereses de los principales Grupos de Interés, como accionistas y clientes, garantizando un equilibrio entre rentabilidad y sostenibilidad.

Finalmente, la Política de Inversión Sostenible se encuentra disponible para las partes interesadas en la intranet corporativa del Grupo y en su página web oficial, reflejando el compromiso de transparencia y responsabilidad de Línea Directa Aseguradora.

### **MDR-A. Actuaciones y recursos en relación con las cuestiones de sostenibilidad de importancia relativa**

Durante 2024 Línea Directa ha llevado a cabo diferentes actuaciones en relación con la inversión con criterios ASG, entre las que destacan:

- Revisión y actualización de la Política de inversión sostenible.

La finalidad del Grupo Línea Directa con la definición e implantación de la política de inversión responsable es maximizar el equilibrio rentabilidad-riesgo de sus inversiones, minimizando los riesgos ASG asociados a sus inversiones, y así fomentar un desarrollo económico más sostenible, apoyando ciertas actividades de impacto positivo y evitando o limitando aquellas cuyo impacto sea adverso y que puedan afectar a la confianza de sus Grupos de Interés.

La política define el enfoque responsable del proceso de toma de decisiones para llevar a cabo las inversiones del Grupo Línea Directa. Para ello, se han incorporado diversos factores ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ASG) en todas las actividades de inversión del Grupo y, además, se han definido otros aspectos importantes como el ejercicio de los derechos de voto o el control interno y el seguimiento de la propia política.

Para la actuación de las políticas de sostenibilidad Línea Directa ha contado con el apoyo de una consultora externa especializada con una inversión de 7.800 euros

- Adhesión a los Principles for Responsible Investment (PRI).

La iniciativa PRI es la principal impulsora de la inversión responsable a escala global. Su trabajo consiste en comprender las implicaciones de los factores ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) para la inversión y ayudar a su red internacional de inversores firmantes a incorporar estos factores en sus decisiones de inversión y de participación.



Se trata de una acción que se renueva anualmente con alcance global de grupo

- Cálculo de la huella de carbono.

Línea Directa ha realizado con medios propios del departamento de sostenibilidad la actualización del cálculo de huella de carbono de los alcances 1 y 2. Si bien para la actualización del alcance 3 ha contado con el apoyo de una consultora externa, cuyo coste de inversión ha ascendido a 4.225 euros mas IVA

La huella de carbono tiene un alcance consolidado que incluye a todas las filiales del grupo con un horizonte temporal anual.

- Revisión y actualización del grado de alineamiento con la taxonomía de la UE.

Anualmente, con medios propios, Línea Directa Aseguradora ha revisado y actualizado su grado de elegibilidad y alineamiento con la taxonomía de la Unión Europea de primas e inversiones

- Seguimiento trimestral de la valoración ASG de la cartera de inversión a través de un KRI y con la valoración que proporciona una herramienta avalada por un tercero independiente.

El Grupo Línea Directa revisa trimestralmente su cartera de inversión existente a través del Departamento de Inversiones utilizando la información de una herramienta avalada por un tercero independiente -experto en la materia- que proporciona la valoración de los aspectos ASG en la cartera de inversiones, considerando al menos los siguientes factores:

- **Riesgo ASG** de la cartera (rating global y por tipología de activo).
- **Exposición a sectores sensibles** (Carbón, Oil&Gas y Sector Defensa y armamento controvertido, entre otros).
- Exposición a **emisiones** de gases de efecto invernadero.
- Criterios de **gobernanza** y de información pública.

Si en las evaluaciones periódicas se obtiene una valoración “no aceptable” respecto a alguno de los parámetros considerados, o bien el análisis de controversias indique que el grupo podría estar expuesto a algún factor de riesgo asociado a dicha posición, se reportará al Comité de Inversiones el detalle de la posición comprometida para decidir si se mantienen las posiciones en el emisor haciendo un seguimiento exhaustivo, o si se reduce la posición y se propone un plan de acción para colaborar con el Grupo afectada en reducir el impacto negativo, o bien se desinvierte dicha posición.

Además, durante 2024, el Grupo Línea Directa ha establecido una metodología para establecer el precio interno de carbono, que ha sido presentada y aprobada por los siguientes órganos de gobierno: Grupo de Trabajo de Sostenibilidad y Comité de Sostenibilidad. Este precio interno de carbono sirve para tangibilizar y monetizar los costes derivados de las emisiones de carbono de el Grupo . El precio interno al carbono se desarrolla con un mayor nivel de detalle en el subcapítulo E1-8 Precio interno del carbono.

Por último, tal como se detalla en el capítulo de Taxonomía, en 2024 el Grupo Línea Directa ha revisado y actualizado el grado de alineamiento con la taxonomía europea, teniendo en cuenta las salvaguardas mínimas.

## Parámetros y metas

### MDR-M. Parámetros en relación con las cuestiones de sostenibilidad de importancia relativa

El Grupo ha impulsado durante 2024 diferentes acciones para continuar adaptándose a los efectos adversos del cambio climático y los desafíos que conlleva el esfuerzo por su mitigación. Estas acciones se plasmaron en el Plan de Sostenibilidad para 2024, un conjunto de iniciativas que se enmarcan dentro de un Plan de Sostenibilidad trienal de 2023-2025.

En este último, se identificó para el trienio el objetivo general de Contribución social y medioambiental, que desarrolla la parte de medioambiente en Ecoeficiencia, Economía Circular y desarrollar una hoja de ruta climática hacia la descarbonización de su actividad. En materia de inversión responsable, destacan las siguientes:

- 1 La elaboración de un proyecto para realizar un proceso de precio interno del carbono, que se expone en el subcapítulo E1-8 Precio interno del carbono, y que supone un primer paso para concienciar a el Grupo sobre el coste económico añadido a las emisiones que genera en su actividad de alcance 1 y 2.
- 2 La actualización para una mayor exhaustividad del cálculo de alcance 3 de la huella de carbono, que, con carácter todavía interno y bajo una metodología basada en la guía PCAF, ha incluido las emisiones de atribución de la cartera de motor. Todavía es un ejercicio preliminar, pero permitirá dar respuesta a la necesidad de reportar y gestionar las emisiones de su cartera de clientes.
- 3 Además, se ha definido un objetivo Net Zero a 2050 que incluya objetivos intermedios de reducción para 2030 y que se encuentra en revisión por SBTi (Science Based Target Initiative).

La cartera de inversiones del Grupo se compone de diferentes vehículos de inversión. El 35% de la cartera, está compuesta por Renta Fija de Gobiernos. El 47% con Renta Fija de Corporativos; El 7% de las inversiones se destinan a la categoría de acciones. Para los Fondos de Inversión, se ha dedicado un 5% de la misma, y para la inversión en inmuebles se destina el 6%.

Además, en línea con la evaluación del alineamiento con la taxonomía europea, Línea Directa reporta las métricas del ejercicio en el capítulo de Taxonomía.

Por último, en 2024 el Grupo ha realizado un año más una estimación del coste social del impacto de su huella de carbono.

Para realizar el ejercicio, se tomó en cuenta el Precio Internacional Mínimo del Carbono (ICPF, por sus siglas en inglés de International Carbon Price Floor) establecido por el Fondo Monetario Internacional en su informe "Proposal for an International Carbon Price Floor Among Large Emitters". En dicho documento, publicado en junio de 2021, se estima un precio de 75\$ por tonelada de carbono en países de renta alta. En este sentido, se estimó que la huella de carbono de las emisiones de alcance 1 y 2 de Línea Directa en 2023 supusieron un impacto social en torno a los 11 mil dólares. En el caso de las emisiones de alcance 3 asociadas a las inversiones de 2023, el impacto supone hasta 16,3 millones de dólares.

El coste social de 2024 se ha calculado siguiendo este mismo modelo. Así la huella de carbono de las emisiones de alcance 1 y 2 de Línea Directa han supuesto en 2024 un impacto social de 62.800\$. En el caso de las emisiones de alcance 3 asociadas a la cadena de valor, el impacto en 2024 supone hasta 3,9 millones de dólares.

El Grupo gestiona el 100% del activo del Grupo, y no gestiona activos de terceros.

## MDR-T. Seguimiento de la eficacia de las políticas y actuaciones a través de metas

Las partes interesadas no participan de forma directa en la inversión, aunque si lo hacen de forma indirecta al tener en cuenta los intereses de accionistas e inversores para alinear objetivos.

En el Plan de Sostenibilidad de Nivel 1 de 2025 aprobado por la CNR el 6 de febrero de 2025 se establece en el eje de gobernanza e implicando al área de finanzas como área impulsora, el objetivo cuantitativo de mantener en 2025 el grado de alineamiento en +/-1% el grado de alineamiento y +/-2% el grado de elegibilidad en la taxonomía de inversiones.

El cumplimiento del objetivo se revisará anualmente una vez que se dispongan los datos definitivos de taxonomía de 2025.

Adicionalmente Línea Directa durante 2025 dará continuidad a las acciones realizadas en 2024:

- Adhesión a los Principles for Responsible Investment (PRI).

Línea Directa renovará en 2025 su adhesión a la iniciativa PRI , como la principal impulsora de la inversión responsable a escala global.

- Cálculo de la huella de carbono.

Línea Directa continuará actualizando en 2025 su cálculo de huella de carbono de los alcances 1,2 y 3 con un alcance consolidado que incluye a todas las filiales del grupo con un horizonte temporal anual.

- Revisión y actualización del grado de alineamiento con la taxonomía de la UE.

En 2025 actualizará su grado de elegibilidad y alineamiento con la taxonomía de la Unión Europea de primas e inversiones.

La continuidad y el seguimiento de estas acciones permitirá abordar la respuesta a los IROs materiales identificados en materia de inversión responsable:

- Contribución a la reducción de emisiones a través de la inversión en Compañías que apuesten por el uso de energías renovables o proyectos destinados a la reducción de sus emisiones.
- Inversión en sectores que contribuyan a la mitigación del cambio climático.
- Realizar inversiones de carácter responsable como activos inmobiliarios que cuenten con buenas certificaciones energéticas, bonos verdes o bonos azules, incluso otros productos de inversión que se puedan considerar dentro del artículo 8 o 9 de SFDR.
- Invertir en empresas que hagan una estrategia claramente respetuosa en materia ambiental y social y se centren en actividades que faciliten la reducción de emisiones y la lucha contra el cambio climático en todas sus facetas.

El seguimiento trimestral de la cartera de inversión durante 2025 permitirá dar continuidad a los objetivos definidos en la política de inversión responsable. Se limita la exposición a cada uno de los emisores con actividad en los siguientes sectores al 8% del valor total de la cartera del Grupo; se considera emisor con exposición a este tipo de actividades si sus ingresos procedentes de esta actividad superan el 15% de su cifra de negocio:

- Organizaciones que produzcan y/o distribuyan material de defensa activa (armas, municiones y explosivos cuando la finalidad del uso sea militar) y armamento controvertido (minas antipersona, armas químicas, biológicas o nucleares, bombas de fragmentación, armas nucleares, entre otras).

- Como respuesta a los objetivos de descarbonización de la economía acordados en el Acuerdo de París y las recomendaciones del Grupo Intergubernamental de Expertos en Cambio Climático (IPCC), el Grupo Línea Directa en su apoyo a la transición a una economía de cero emisiones netas en 2050, limitará al 15% la proporción de la cartera con exposición a las siguientes actividades: o La producción de energía eléctrica, térmica o automotriz procedente de la combustión del carbón mineral (así como la extracción y la infraestructura), que es el combustible fósil con mayor impacto sobre cambio climático. o La exploración, producción, procesamiento, transporte y/o extracción de hidrocarburos (gas y petróleo), con especial foco en los siguientes elementos: Arenas bituminosas, Petróleo y gas de esquisto, Petróleo y gas del Ártico y Petróleo y gas en aguas ultraprofundas.

Adicionalmente, el Grupo Línea Directa se compromete a la completa desinversión de sus posiciones en el año 2030 en los sectores citados anteriormente, salvo que las empresas que lleven a cabo estas actividades, cuenten con:

- Un plan de descarbonización basado en un objetivo de reducción de emisiones basado en la ciencia (SBTi).
  - Una cuota de estas actividades en su cifra total de negocio inferior al 15%.
  - Su importancia en la cartera de inversiones de Línea Directa fuera inferior al 8%.
- Otros sectores sensibles (entretenimiento para adultos, juego y apuestas, minería, alcohol y tabaco).

# DIMENSIÓN SOCIAL

## Personal propio (NEIS S1)

### Estrategia

#### **SBM-3. Incidencias, riesgos y oportunidades de importancia relativa y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio**

Línea Directa Aseguradora, a través del análisis de doble materialidad realizado a lo largo de 2024, ha identificado impactos, riesgos y oportunidades relacionados con el personal propio en temas como la Seguridad, salud y bienestar de los trabajadores, la Diversidad, equidad e inclusión, y la Gestión del talento y desarrollo profesional. Estas cuestiones están relacionadas y vinculadas con su estrategia y modelo de negocio. Entre las líneas estratégicas del V Plan de Sostenibilidad 2023-2025 de Línea Directa se encuentran la Diversidad, igualdad y DDHH, y el Talento: bienestar y cultura. Estas líneas ordenan las prioridades de acción en materia ASG, y derivan en acciones concretas que definen el mencionado Plan en aras de conectar la estrategia de negocio con la de personas, buscando un equilibrio entre ambas.

La entidad ha considerado las características específicas del personal propio, como, por ejemplo, las personas con discapacidad, para llevar a cabo este ejercicio, identificando como material una oportunidad directamente relacionada con ellas. Específicamente, el departamento de Atención Personas de Línea Directa está dedicado en exclusiva a la gestión de las necesidades de los empleados del Grupo .

Respecto a la tipología del personal propio, el Grupo considera como asalariado a las personas que tienen en vigor un contrato laboral con Línea Directa. Esta definición excluye a aquellas personas que tienen contratos de formación/prácticas (p.e. becarios). Por otro lado, se tiene en cuenta como personal propio no asalariado a aquellas personas contratadas a través de empresas de trabajo temporal (ETT) y a los becarios. Ambos grupos pueden verse afectados por las incidencias de importancia relativa derivadas de las operaciones de el Grupo , considerando su relación contractual y su grado de vinculación con las actividades empresariales.

La totalidad de impactos materiales relacionados con el personal propio son positivos, y afectan tanto a los trabajadores asalariados como a los no asalariados del personal propio.

Línea Directa lleva a cabo numerosas iniciativas con el fin de impulsar impactos positivos en la totalidad de la plantilla, como los programas de bienestar y salud, de formación, de beneficios y ventajas para los empleados y campañas de sensibilización respecto a la diversidad e inclusión. En el apartado S1-4 del presente capítulo aparece más detalle sobre esta cuestión.

En el marco de la colaboración con el personal propio en el contexto de la transición hacia operaciones más ecológicas y climáticamente neutras, Línea Directa reconoce la importancia de preparar a sus empleados para los desafíos y oportunidades de la transición ecológica y, por ello, centra sus esfuerzos en la formación y mejora de capacidades en materia ambiental. La formación en materia de sostenibilidad a la plantilla aumenta la concienciación sobre la reducción del impacto en el medio ambiente de los empleados. El contenido formativo incluye aspectos sobre buenos hábitos en la oficina, sobre la gestión de los residuos y consejos tanto para el uso del coche como para tomar en cuenta en el hogar.

Por otro lado, con el fin de contemplar y anticiparse a escenarios futuros, la entidad realiza un seguimiento de las oportunidades y riesgos materiales relacionados con su personal propio. Estos tienen una estrecha relación con los impactos identificados. Las oportunidades identificadas como materiales incluyen la atracción de talento cualificado por la percepción del Grupo como buena empleadora, y el aumento de iniciativas y medidas que favorezcan la integración e inclusión laboral de grupos diversos, haciendo especial atención en esta

última a las personas con discapacidad o diversidad de toda clase como racial, de género y edad.

El único riesgo potencial material, el de la falta de desarrollo profesional en nuevas tendencias y necesidades del mercado, refleja la dependencia del Grupo en una plantilla adaptada a los constantes cambios del sector asegurador y tecnológico. Para mitigar este riesgo, el Grupo impulsa programas de formación y desarrollo que alinean las competencias de los empleados con las exigencias del mercado, trabajando así en su competitividad y resiliencia.

De acuerdo con el modelo de negocio y zona geográfica donde opera Línea Directa, no se consideran operaciones de el Grupo ni de su cadena de valor con riesgo significativo de trabajo forzoso y trabajo infantil. No obstante, el Grupo cuenta con una política de Derechos Humanos en la que se definen los principios y compromisos que velan por la protección de los derechos de los trabajadores y personas. Además, Línea Directa cuenta con un ejercicio de Debida Diligencia en el que se identifican los impactos y riesgos que su negocio asegurador puede tener en sus distintos roles como asegurador, empleador, inversor y con su entorno.

## Gestión de incidencias, riesgos y oportunidades

### S1-1. Políticas relacionadas con el personal propio

El Grupo Línea Directa cuenta con políticas que son de aplicación al personal propio del mismo, considerando a estos empleados como los asalariados y no asalariados. Estas normas están disponibles públicamente y recogen los compromisos y prácticas responsables para gestionar y abordar los impactos, riesgos y oportunidades identificados como materiales sobre el personal propio. Estas políticas públicas, como la de Talento, Diversidad e inclusión, Igualdad de género, Derechos humanos, Sostenibilidad y la de Prevención, seguridad, salud y bienestar, son aprobadas por el Consejo de Administración y son revisadas periódicamente para asegurar su actualización y relevancia en un contexto empresarial dinámico. Asimismo, siguen los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Organización de Naciones Unidas (ONU) y están disponibles para los empleados a través de la intranet corporativa y para otros Grupos de Interés mediante la web oficial de Línea Directa, garantizando así su accesibilidad y transparencia.

### Política de Talento

Línea Directa Aseguradora pone en valor a las personas como uno de los motores principales de su éxito. Por ello, la Política de Talento establece los principios y compromisos que guían la atracción, desarrollo y fidelización de talento, fomentando la igualdad, la diversidad y el respeto a los derechos humanos. Esta norma, aprobada por el Consejo de Administración de Línea Directa es de aplicación para los empleados del Grupo, es decir, tanto a los asalariados como a los no asalariados.

Línea Directa apuesta por el empleo estable y de calidad, promoviendo una oferta laboral estimulante que garantiza la sostenibilidad del negocio. Su modelo de gestión de personas se basa en la objetividad, transparencia y equidad, y se asegura que los procesos de selección valoren exclusivamente el mérito y las capacidades de los candidatos, eliminando cualquier sesgo o discriminación. Además, el Grupo impulsa el desarrollo de sus empleados mediante programas de formación, evaluación y promoción interna, creando oportunidades de crecimiento profesional y personal.

Consciente de las transformaciones del entorno empresarial, Línea Directa adapta su estrategia de talento a las necesidades de un mercado en constante evolución. A través de un modelo organizativo basado en roles, identifica y gestiona con flexibilidad las

competencias clave, integrando funciones emergentes y fomentando la innovación y la cultura digital. Este enfoque permite no solo atraer talento externo, sino también fortalecer las capacidades internas, asegurando la continuidad de la organización mediante planes de sucesión para puestos críticos.

La fidelización del talento se refuerza mediante un sistema de gestión del desempeño y retribución variable, vinculado al logro de objetivos estratégicos, y con una política retributiva transparente y alineada con los principios de igualdad. Asimismo, el Grupo promueve el compromiso de los empleados con acciones que refuercen el sentido de pertenencia, una comunicación cercana y canales de escucha activa que permiten evaluar y responder a sus necesidades y expectativas. Este compromiso se extiende al bienestar integral de las personas, asegurando un entorno de trabajo saludable, programas específicos para mejorar su calidad de vida y oportunidades para participar en iniciativas de voluntariado corporativo, por ejemplo.

Su gestión está respaldada por la Dirección de Personas, Comunicación y Sostenibilidad, que establece el plan de talento de el Grupo , supervisa su cumplimiento y asegura la coherencia con otras políticas y procedimientos y planes estratégicos específicos en materia de Talento. Además, comités transversales que velan por el cumplimiento de los principios de actuación de esta política.

A la temática de talento está asociado el siguiente impacto positivo, riesgo y oportunidad material de la entidad:

- Impacto positivo: Satisfacción de los trabajadores por el desarrollo de sus capacidades en el Grupo , la ampliación de conocimientos y la posibilidad de promociones internas.
- Oportunidad: Atracción de talento cualificado por la percepción de el Grupo como buena contratadora.
- Riesgo potencial: Falta de desarrollo profesional de trabajadores en nuevas tendencias/necesidades del mercado.

### **Políticas para para la promoción de la diversidad e inclusión, no discriminación, e igualdad de oportunidades**

El Grupo Línea Directa establece su compromiso con la diversidad, la inclusión, la igualdad de oportunidades, la no discriminación y acoso, y el respeto a los derechos humanos mediante un conjunto de políticas. Estos principios están diseñados para promover un entorno laboral inclusivo, asegurar la igualdad de trato y fomentar el respeto hacia las diferencias individuales, fortaleciendo al mismo tiempo la sostenibilidad y la competitividad de el Grupo . Asimismo, esta Política es de aplicación para todo el personal del Grupo ya sea su condición de asalariados y no asalariados.

El Grupo reafirma estos principios a través de compromisos nacionales e internacionales, que avalan la gestión de la organización en este sentido. Línea Directa es firmante o miembro de:

- **Pacto Mundial España**, iniciativa de la Organización de Naciones Unidas que exhorta a las empresas a que alineen sus estrategias y operaciones con los 10 principios universales sobre Derechos Humanos y normas laborales.
- Firmante del **Chárter europeo de la Diversidad** promovido por la Comisión Europea en el marco de las directivas para la no discriminación.

- Firmante de los **Principios de empoderamiento de las mujeres (WEPs)**, iniciativa lanzada por ONU Mujeres y Pacto Mundial para promover la igualdad de género en las empresas.
- Firmante de la Declaración de Luxemburgo de promoción europea de la salud y la seguridad en el trabajo.
- A nivel sectorial, la Compañía pertenece a la **Red EWI**, que promueve la presencia femenina en los puestos directivos en el sector asegurador.
- **Ibex gender Equality**, un índice promovido por Bolsas y Mercados Españoles (BME) que mide la presencia de mujeres en los puestos directivos y en el Consejo de Administración de las empresas españolas.
- **Top Employers**, un sello internacional que reconoce a la Compañía como uno de los mejores empleadores del país. La certificadora analiza las prácticas en gestión de personas, y entre ellas, aquellas relativas a la igualdad y diversidad.
- **Certificado EFR** de “Empresa Familiarmente Responsable”, un sello que reconoce el compromiso de avanzar y dar respuestas en materia de responsabilidad y respeto a la conciliación de la vida personal, familiar y laboral, además de reconocer el apoyo a la igualdad de oportunidades y la inclusión de los más desfavorecidos de las organizaciones.

El alcance de las políticas de diversidad e inclusión, igualdad de género y derechos humanos, se extiende a todos los empleados, directivos y administradores de todas las sociedades que integran el Grupo Línea Directa Aseguradora, así como la Fundación Línea Directa. En este contexto, la Compañía promueve, además, que sus colaboradores y otras figuras relacionadas con sus operaciones, productos y servicios, también respeten lo contenido en esta política. Asimismo, son aprobadas por el Consejo de Administración del Grupo Línea Directa.

### **Política de Diversidad e Inclusión**

La Política de Diversidad e Inclusión de Línea Directa Aseguradora establece los principios y compromisos fundamentales que rigen la actuación de la Compañía en materia de diversidad e inclusión.

Con este enfoque integral, la Compañía refleja su compromiso con la igualdad de oportunidades, la eliminación de cualquier forma de discriminación (como la raza, religión, identidad de género, sexo, orientación sexual, política, nacionalidad, lengua, edad y capacidades) y la promoción activa de un entorno inclusivo. Para el Grupo Línea Directa la diversidad es un factor de competitividad que permite acercarse a una sociedad actual, diversa y cambiante. En este sentido, asegura, entre otros, procesos justos de **selección, contratación, formación, remuneración y promoción**, basándose únicamente en el mérito, la experiencia y el desempeño.

El Grupo también promueve la inclusión de los colectivos vulnerables, facilitando su adecuada integración en la Compañía y generando un ambiente de trabajo respetuoso.

La presente política contribuye a lograr los objetivos corporativos y a reflejar el valor y la riqueza que la diversidad aporta a la cultura y los valores de la entidad, además de proporcionar un marco de actuación para conseguir su cumplimiento.

En cuanto a la gobernanza, Línea Directa ha constituido un equipo técnico de Diversidad e Inclusión que se encarga del seguimiento y evaluación periódica de los indicadores asociados a los compromisos adquiridos en la política. El Consejo de Administración mantiene la responsabilidad última sobre la política, observando su cumplimiento y velando por las buenas prácticas dentro de la Compañía.

A la temática de diversidad e inclusión está asociada la siguiente oportunidad material de la entidad: Aumento de iniciativas y medidas que favorezcan la integración e inclusión laboral



de grupos diversos (como personas con diversidad funcional) dentro de la plantilla y Órganos de gobierno.

### **Política de Igualdad de Género**

Adicionalmente a la política de diversidad e inclusión, el Grupo Línea Directa dispone de una **Política de Igualdad de Género**, que consagra el desarrollo de relaciones laborales basadas en la igualdad de oportunidades, la no discriminación y el respeto a la diversidad.

Esta política sigue las buenas prácticas nacionales e internacionales y en consonancia con los principios de la **Estrategia Europea para la Igualdad de Género 2020-2025**, así como las diversas directivas comunitarias que desarrollen este principio de igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres.

La política de igualdad de género, junto con el Plan de Igualdad, establecen el marco de actuación en materia de igualdad en relación con los Grupos de Interés, y se asienta sobre los valores de la Compañía, constituyendo en su conjunto una guía obligada de conducta empresarial.

Los principios y líneas de actuación que se plantean son los siguientes:

- Promover la igualdad de oportunidades desde la Alta Dirección, estableciendo modelos que permitan atraer y retener el talento con independencia del género.
- Cuidar de la transparencia y la difusión de la Política de Igualdad y de los documentos relacionados con la igualdad de género.
- Fomentar una cultura de flexibilidad que favorezca el equilibrio de la vida laboral, personal y familiar, garantizando un empleo de calidad con independencia del género de los empleados.

Los objetivos generales de la política de igualdad de género son el de adoptar medidas concretas que permitan velar por la igualdad de género en las actividades propias y la cadena de valor, aflorar el talento sin sesgos de género, facilitar el acceso del género menos representado a puestos de alta dirección y responsabilidad en igualdad de condiciones, y prestando atención a las posibles desviaciones respecto a la brecha salarial para corregirlas.

La gestión de los principios de igualdad recogidos en la política se evalúa y revisa por parte del Equipo Técnico de Igualdad, de las auditorías externas y de otras certificaciones e instituciones que acreditan a la Compañía.

A la temática de igualdad de género está asociada la siguiente oportunidad material de la entidad: Aumento de iniciativas y medidas que favorezcan la integración e inclusión laboral de grupos diversos (como personas con diversidad funcional) dentro de la plantilla y Órganos de gobierno.

Línea Directa también dispone de un **Protocolo de Acoso** a disposición de todos los empleados y del que, a su vez, han recibido la formación pertinente, de modo que cualquier empleado pueda solicitar la ayuda necesaria ante una situación tal o denunciar un hecho que considere que atenta contra su persona. El **Protocolo de Prevención de Riesgos Psicosociales** (Protocolo de Acoso) recoge una extensión más amplia de las tipologías de discriminación estipuladas por la legislación vigente y lo expresa de la siguiente manera: “Se entiende por trato discriminatorio la actuación desfavorable hacia un empleado o grupo de empleados por razón de su estado civil, situación familiar, nacimiento, origen étnico, edad, sexo, orientación sexual, identidad y expresión de género, ideas religiosas o políticas o cualquier otra condición o circunstancia personal o social. Se trata de actitudes con las que se pretende aislar o ridiculizar a una persona por una condición o circunstancia personal que le distingue del resto”.

El Grupo cuenta con un procedimiento específico para el tratamiento de estas denuncias, que, además, mejora los plazos legales establecidos, acelerando los procesos para dar más garantías de rápida resolución a los empleados afectados.

El Grupo cuenta con un **Comité Asesor de Diversidad**, que pretende servir de palanca en la promoción interna de acciones y campañas de sensibilización de la plantilla. Desde dicho comité se lanzan campañas de **sensibilización en diversidad, igualdad y derechos humanos**.

En este sentido, Línea Directa cuenta con un programa específico de inclusión para personas con discapacidad “Sin límites” y otro que abarca a los familiares de los empleados “**Plan tú sumas**” con los que se promueve la inclusión y el afloramiento de la discapacidad en el entorno laboral, así como el ofrecimiento de la ayuda necesaria para los trámites que fueran necesarios por personal específico de la organización.

### **Compromisos y Política de Derechos humanos**

Línea Directa Aseguradora forma parte de la Red Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas y tiene el compromiso de incorporar en su actividad los Principios Rectores de Empresas y Derechos Humanos de la ONU. Para ello, el Grupo cuenta con una Política de Derechos Humanos aprobada por el Consejo de Administración y de aplicación a todas las filiales del Grupo.

En esta materia, se compromete a respetar los derechos humanos reconocidos internacionalmente y recogidos en la Carta Internacional de Derechos Humanos de la ONU, la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), así como sus convenios fundamentales, relativos a los principios y derechos fundamentales en el trabajo (como la libertad de asociación y la libertad sindical, y el reconocimiento efectivo del derecho de negociación colectiva; la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio; la abolición efectiva del trabajo infantil; y la eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación), las Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales y el Convenio Europeo de Derechos Humanos.

La Política tiene como objetivo servir de guía en la protección y respeto a estos derechos, previniendo su violación y reflejando el compromiso de el Grupo con las normas internacionales, locales y del sector, como los Principios de Naciones Unidas para la Inversión Responsable y del Seguro Sostenible. Además, describe cómo se implementa esta protección en su operativa, estableciendo principios y pautas de actuación que permiten identificar, prevenir, mitigar y reparar posibles impactos negativos. La Política también describe los compromisos de Línea Directa en sus operaciones como asegurador, ante sus profesionales como empleador, ante los proveedores y partners como socio comercial, y como inversor.

En su rol como empleador, el Grupo se compromete a velar por los derechos humanos de sus empleados e impulsar los principios relativos a las condiciones de trabajo justas y favorables y a la no discriminación. En la Política de derechos humanos se expone que los compromisos y la estrategia de gestión de personas en Línea Directa, así como sus políticas de selección y desarrollo del talento, se basan en el respeto a la diversidad, la igualdad de oportunidades, la meritocracia y la no discriminación.

Para la relación con la cadena de suministro, el Grupo cuenta en su mayoría con proveedores nacionales, lo que permite contar con un mayor conocimiento y control sobre sus prácticas en materia de derechos humanos y apostar así por el desarrollo local. Además, en el proceso de homologación de proveedores, éstos tienen que aceptar el Código de Conducta para proveedores, que incluye varios apartados de respeto a los derechos humanos y a la legislación laboral.

El Grupo tiene disponible un canal ético, por el que, de manera confidencial o anónima, y a salvo de represalias, el personal propio y cualquier grupo de interés puede comunicar un posible incumplimiento de los compromisos recogidos en la política de derechos humanos.

Durante el año 2023, Línea Directa llevó a cabo su primer ejercicio de Debida Diligencia en línea con las prácticas en materia de gestión de los impactos ASG y en respuesta a las exigencias legales. Para este proceso, se han tenido en cuenta marcos internacionales, la mayoría de los cuales están recogidos también en la Política de derechos humanos de el Grupo .

Línea Directa recoge en su Política de Derechos Humanos, así como en su ejercicio de Debida Diligencia los principios internacionales en la lucha contra el trabajo infantil y la trata de personas, trabajo forzoso, aun no siendo de aplicación en la actividad que desempeña la aseguradora en su ámbito de actuación.

El ejercicio de Debida Diligencia cuenta con un proceso de reparación y/o mitigación de los impactos que la actividad de la empresa pudiera provocar en los Derechos Humanos tanto de su propia fuerza laboral como de sus Grupos de Interés. Dicho procedimiento incluye la identificación de potenciales vulneraciones de los derechos humanos clasificados según los compromisos y principios adquiridos por el Grupo Línea Directa recogidos en la Política de Derechos Humanos en vigor. Los compromisos adquiridos por Línea Directa en su Política abarcan cinco dimensiones de el Grupo : empleadora, aseguradora, inversora, colaboradora y partner, y con su entorno. La identificación de los eventos de riesgo se acompaña de la delimitación de los impactos negativos, reales o potenciales y define los criterios para llevar a cabo una evaluación, priorización y gestión de estos.

En cuanto al modelo de gobierno y seguimiento de la política de derechos humanos, el Consejo de Administración lleva a cabo la orientación, supervisión y control de la política, la estrategia y los resultados vinculados con los derechos humanos. El Comité de Sostenibilidad y Reputación realiza el control y seguimiento en esta materia, y se encarga de la definición o modificación del plan de acción, y del seguimiento de los objetivos.

### **Política del Canal Ético**

Línea Directa cuenta con la Política de Canal Ético, aprobada por el Consejo de Administración, para regular los cauces y personas designadas para la gestión del Canal Ético y las denuncias que en él se pudieran producir, así como el procedimiento a seguir en las mismas. La Política del Canal Ético es de aplicación para la totalidad de informantes, independientemente del grupo de interés al que pertenezcan.

El objetivo que persigue es el de que cualquier persona pueda informar, con las debidas garantías, de cualquier irregularidad detectada en el cumplimiento del Código Ético, o cualquier otro incumplimiento de la normativa legal vigente, así como plantear consultas sobre su aplicación.

Los principios generales de actuación que establece son los siguientes:

- Confidencialidad de la identidad del informante y de cualquier tercero mencionado en la comunicación, así como del tratamiento de la información y su investigación.
- Prohibición de represalias.
- Respeto al principio de presunción de inocencia y derecho de defensa de las partes afectadas
- Independencia, imparcialidad y ausencia de conflictos de interés en la gestión.
- Tramitación efectiva de las comunicaciones.
- Accesibilidad.

Se establecen también en la política las funciones del Gestor Ético, figura designada por el Consejo de Administración. Esta figura es la persona física responsable de la gestión del Sistema Interno de Información de la entidad y es por tanto el encargado de recibir y responder a todas aquellas cuestiones y dudas que puedan surgir derivadas de la aplicación del Código Ético, así como el encargado de atender, analizar, valorar y resolver las

diferentes comunicaciones que se reciban sobre posibles incumplimientos normativos o conductas inapropiadas.

La política desarrolla y establece los siguientes procedimientos:

- Procedimiento de gestión de comunicaciones
- Procedimiento específico respecto de irregularidades de potencial trascendencia, especialmente de naturaleza financiera y contable
- Procedimiento específico en materia de prevención de situaciones de acoso laboral y sexual
- Procedimiento específico en materia de prevención de supuestos penales

Además, establece garantías como la de no represalia al informante.

Esta política se encuentra a disposición de los Grupos de Interés tanto en la intranet como en la web corporativa.

### **Política de Sostenibilidad**

La Política de Sostenibilidad de Grupo Línea Directa establece el marco de referencia para la integración de criterios ambientales, sociales y de buen gobierno (ESG) en su estrategia y operativa diaria. En coherencia con su compromiso con la sostenibilidad, esta política está alineada con las políticas y normativas internas del Grupo.

La Política de Sostenibilidad tiene como objetivo principal consolidar un modelo de gestión responsable que contribuya al desarrollo sostenible y a la creación de valor compartido. Los principios recogidos en este documento son aplicables a todos los empleados, directivos y administradores de todas las sociedades que integran el Grupo Línea Directa, así como a la Fundación Línea Directa, en los términos previstos en la normativa aplicable. En este contexto, el Grupo promoverá, además, que sus colaboradores y otras figuras relacionadas con sus operaciones, productos y servicios también respeten lo contenido en esta Política. Asimismo, el Grupo velará por extender sus compromisos a su cadena de valor, con el fin de promover la sostenibilidad entre los Grupos de Interés que forman parte de la misma.

La Política estructura sus compromisos en diversos Grupos de Interés y áreas clave:

- Clientes y asegurados: Innovación en productos y servicios, información transparente, atención de calidad y protección de datos.
- Empleados: Promueve una cultura de respeto, igualdad de oportunidades y diversidad. Se compromete a garantizar empleo de calidad y estable, facilitando el desarrollo profesional a través de procesos de gestión del talento como la atracción, retención y promoción. Fomenta la conciliación mediante políticas de flexibilidad y desconexión digital, además de prevenir riesgos psicosociales y acoso laboral con protocolos específicos. Asimismo, prioriza el bienestar y la seguridad laboral, impulsando entornos saludables y promoviendo el compromiso social dentro de la organización.
- Proveedores: Relación basada en principios éticos y sostenibles.
- Accionistas: Transparencia y creación de valor a largo plazo.
- Medioambiente: Promueve una cultura de respeto, igualdad de oportunidades y diversidad. Se compromete a garantizar empleo de calidad y estable, facilitando el desarrollo profesional a través de procesos de gestión del talento como la atracción, retención y promoción. Fomenta la conciliación mediante políticas de flexibilidad y desconexión digital, además de prevenir riesgos psicosociales y acoso laboral con protocolos específicos. Asimismo, prioriza el bienestar y la seguridad laboral, impulsando entornos saludables y promoviendo el compromiso social dentro de la organización.

- Sociedad: Impulso de iniciativas sociales y compromiso con la comunidad.
- Buen gobierno: Cumplimiento normativo, ética empresarial y transparencia.
- Inversión responsable: Integración de criterios ASG en sus decisiones financieras.

El Consejo de Administración aprueba la Política de Sostenibilidad del Grupo Línea Directa y ostenta la responsabilidad última de su supervisión. Esta Política se desarrolla y complementa con planes estratégicos de sostenibilidad y las diferentes políticas y procedimientos internos que se aprueban en el Grupo. El Comité de Sostenibilidad del Grupo Línea Directa, a través de la Dirección de Sostenibilidad, es el encargado de reportar al menos anualmente a la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Gobierno Corporativo las acciones derivadas del plan de Sostenibilidad y el cumplimiento de los indicadores ASG.

La política, por su carácter general, abarca y hace referencia a la totalidad de impactos, riesgos y oportunidades materiales relacionados con el personal propio. Estos IROs, al igual que la política, recogen las siguientes temáticas: estabilidad laboral de los empleados, bienestar y conciliación, diversidad, equidad e inclusión, atracción y fidelización del talento, y formación y desarrollo profesional.

### **Política de Prevención, Seguridad, Salud y Bienestar**

Para Línea Directa, las acciones encaminadas a proteger la salud, prevenir y promover el bienestar, constituyen una parte fundamental de la actuación como empresa responsable con la sociedad y con sus empleados. Por ello, uno de los principales objetivos en la gestión de personas en el Grupo Línea Directa es velar por la seguridad y la salud de sus empleados. En este sentido, Línea Directa está adherida a la Declaración de Luxemburgo, promovida por la Red Europea de Promoción de la Salud en el Trabajo desde el año 2017, por la que se compromete a aceptar e implementar los objetivos básicos de la promoción de la salud en el trabajo y de orientar sus estrategias hacia los principios de esta declaración.

Además, Línea Directa cuenta con un Programa de Bienestar alineado con los principios de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y que sigue las recomendaciones de la Unión Europea (UE) en materia de Salud y Seguridad del trabajo.

En este sentido, el Grupo dispone de una Política de Prevención, Seguridad, Salud y Bienestar, además de un sistema de gestión de prevención de accidentes laborales, que refleja su firme compromiso en esta materia y establece el marco de actuación aplicable a todos los empleados, directivos y administradores de las sociedades que integran la entidad. El compromiso de Línea Directa en este ámbito nace de la Dirección y de los Órganos de Gobierno de el Grupo, reflejando una implicación activa en la mejora continua de las condiciones laborales y el bienestar de los empleados.

Esta política se articula en cumplimiento de las exigencias legales y en base al reconocimiento de las buenas prácticas internacionales establecidas en guías y normas internacionales, incluyendo el Convenio 155 de la Organización Internacional del Trabajo sobre seguridad y salud de 1981, y la Declaración de Luxemburgo.

Durante 2024 se han reafirmado los compromisos de la Política de Prevención de Riesgos Laborales y Bienestar, entre los que se encuentran la revisión periódica de las condiciones laborales, la sustitución de elementos peligrosos por alternativas seguras, la identificación de factores internos y externos que puedan afectar la seguridad y salud de los empleados y la garantía de una vigilancia médica adecuada que respete la privacidad. Asimismo, la política promueve la adaptación de las condiciones laborales a las necesidades individuales de cada empleado, la formación y sensibilización continua del personal, la promoción del bienestar físico y emocional, y la organización de equipos de emergencia con simulacros anuales. La evaluación de riesgos y peligros en el entorno laboral se considera crucial para configurar las actividades de control de riesgos y gestionar el sistema preventivo.

Además, la política fija diferentes objetivos, entre los que destacan el establecimiento de metas cuantitativas para mejorar la seguridad laboral, abordando indicadores como los índices de incidencia, frecuencia y gravedad, así como el número y duración de las bajas

laborales. También se incluyen objetivos orientados a garantizar la salud de los empleados mediante reconocimientos médicos y campañas de bienestar, implementar acciones formativas en prevención de riesgos laborales, desarrollar planes de emergencia, garantizar la participación y consulta de los empleados en el ámbito de la gestión preventiva, y establecer la Coordinación de Actividades Empresariales (CAE) en prevención de riesgos laborales con los proveedores que operan en los centros de trabajo de Línea Directa. Los proveedores, a su vez, deben cumplir los estándares establecidos por el Grupo .

Los principios recogidos en la política son de aplicación para todos los empleados, directivos y administradores de todas las sociedades que integran la entidad.

El Grupo cuenta con los recursos necesarios para poder proporcionar a la empresa el apoyo y asesoramiento necesario en la adopción de las medidas preventivas correspondientes. El Grupo asume, con medios propios, las especialidades preventivas de Seguridad Laboral, de Higiene Industrial y de Ergonomía y Psicología Aplicada previstas en la normativa específica de Prevención de Riesgos Laborales, desarrolladas por un técnico de nivel superior que desempeña el puesto de responsable de Prevención de Riesgos Laborales de Línea Directa. La especialidad preventiva de Vigilancia de la Salud se encuentra concertada con un servicio de prevención ajeno. El servicio de prevención propio asume la responsabilidad de mantener una adecuada coordinación con el servicio de prevención ajeno concertado y con los asesores especializados externos que, en su caso, sean contratados para la realización de actividades preventivas específicas.

Para asegurar el cumplimiento y seguimiento de esta política, Línea Directa cuenta con un Servicio de Prevención propio, que se encarga de priorizar y desarrollar los planes de acción, implementar medidas preventivas y realizar un seguimiento regular de los objetivos definidos. Este servicio también eleva propuestas a la Dirección con el propósito de avanzar en la consecución de las metas establecidas.

La aprobación de la política de prevención, seguridad, salud y bienestar es competencia del Consejo de Administración y el servicio de Prevención Propio de Riesgos Laborales la revisará periódicamente.

A la temática de prevención, seguridad, salud y bienestar, así como a la de desconexión digital, está asociado el siguiente impacto positivo material de la entidad: Mejora del bienestar de los empleados debido al fomento de conciliación laboral, desconexión digital, beneficios sociales y hábitos saludables.

Línea Directa cuenta con políticas internas adicionales, disponibles para los empleados, como la Política de desconexión digital y la Política retributiva, las cuales también están conectadas con los impactos positivos materiales de el Grupo .

### **Directrices de Desconexión digital**

Línea Directa Aseguradora, así como la filial Línea Directa Asistencia, cuentan con directrices / procedimientos propios de Desconexión Digital cuyo alcance y ámbito de actuación se circunscribe al personal propio de cada empresa del grupo, asalariados y no asalariados, en el desempeño de sus funciones. Caso especial es el de CAR (Centro Avanzado de Reparaciones), empresa del Grupo que, debido a su sector, no cuenta con un procedimiento propio, ya que la gestión de los recursos humanos y las directrices en gestión de personas se marcan desde la matriz a través de una persona específica, business partner de recursos humanos, que traslada estos principios a las gerencias de los talleres de Madrid y Barcelona para su extensión y comunicación a toda la plantilla.

Línea Directa, como entidad social y empresa Familiarmente responsable (EFR), cuenta con esta política interna de desconexión digital con el objetivo de maximizar la conciliación entre la vida personal y laboral de los empleados.

Esta Política reconoce expresamente el derecho de los empleados a no responder comunicaciones empresariales fuera de su jornada de trabajo, salvo casos de urgencia justificada, y se recomienda a los responsables de equipo evitarlas. Los nuevos sistemas tecnológicos implantados en la Compañía contienen advertencias sobre la no conveniencia

de envío de comunicaciones fuera del horario laboral. El Grupo intenta también armonizar los horarios de los empleados para que estos permitan la conciliación de su vida personal y laboral, gracias también a las nuevas formas de trabajo, colaborativo, sobre todo, que permiten el trabajo en tiempo real sin la necesidad de una presencia en común.

Con el fin de reforzar las buenas prácticas en esta materia, Línea Directa sigue promoviendo el uso responsable y la organización del tiempo de trabajo entre sus empleados y responsables a través de formaciones o sensibilización a Grupos de Interés a través de herramientas como @prende, LinkedIn Learning, entre otras.

El responsable y autor de esta política interna es el equipo de Relaciones Laborales de Línea Directa.

## **Política Retributiva**

El Grupo cuenta con una Política Retributiva cuyo principal objetivo es alinear la retribución de sus empleados con los intereses del Grupo fomentando los valores y la cultura corporativa. En este sentido, el sistema de remuneración establecido deberá orientarse a promover la rentabilidad y sostenibilidad a largo plazo de la Entidad, a recompensar los comportamientos y actitudes acordes con la cultura y los valores, e incorporar las cautelas necesarias para evitar la asunción excesiva de riesgos y la recompensa de resultados desfavorables.

Además, expone los principios generales que orientan su aplicación, para tratar de que las retribuciones contribuyan al crecimiento y la creación de valor a largo plazo para las partes interesadas. Entre estos principios se encuentra la ecuanimidad, la equidad y competitividad externa, la sostenibilidad, la flexibilidad, la igualdad y diversidad y la transparencia con los empleados respecto a las condiciones de su remuneración, entre otros.

El responsable de aprobar la Política es el Consejo de Administración y la entidad dispone de una Comisión específica de Nombramientos, Retribuciones y Gobierno Corporativo, que tiene competencias también en esta materia. La Comisión informa una vez al año al Consejo sobre la retribución del equipo directivo de Línea Directa y supervisa su cumplimiento. También está involucrada en materia de remuneraciones un Comité de Seguimiento, el Área de Personas, Comunicación y Sostenibilidad, el Área de Riesgos Corporativos y el Área de Secretaría General.

La plantilla cuenta con acceso universal a la Política Retributiva de la Compañía, publicada en el “Portal del empleado” y en la que pueden tener toda la información relativa a la estrategia de compensación y beneficios seguida por Línea Directa. Asimismo, el Convenio Colectivo sectorial por el que se rige Línea Directa, que regula buena parte de la estructura de retribución fija, es a su vez documento público, y está a disposición también de la plantilla.

A la temática de remuneraciones está asociado el siguiente impacto positivo material de la entidad: Aumento de la estabilidad laboral de los empleados debido a las condiciones laborales justas, salarios competitivos y al modelo de contratación indefinida seguido por la Compañía.

## **Cambios significativos en las políticas corporativas presentadas**

Durante el ejercicio objeto de estudio algunas políticas corporativas han llegado a su fecha de vencimiento, lo que ha supuesto que se hayan tenido que someter a una revisión y aprobación de su renovación por parte del Consejo de Administración. En este sentido, la Política de Talento, Diversidad e Inclusión, así como la de Igualdad y no discriminación fueron revisadas en la sesión de octubre de 2024, no introduciendo en ellas cambios sustanciales, sí algunos relativos a la adecuación de los vencimientos para armonizarlas con los procedimientos internos, así como algunas cuestiones de terminología menores. Más en concreto, la Política de Talento se adecuó a la normativa española en materia de

Igualdad y a la europea en materia de transparencia retributiva. Teniendo en cuenta la consideración de los cambios como menores no se ha hecho una comunicación general a la plantilla, sí en cambio se han publicado las políticas en el Portal del empleado tras su renovación.

## **S1-2. Procesos para colaborar con los trabajadores propios y los representantes de los trabajadores en materia de incidencias**

### **Colaboración con los empleados y representantes de los trabajadores**

Línea Directa Aseguradora ha establecido diversos mecanismos para colaborar con sus empleados y representantes de los trabajadores, asegurando una comunicación abierta y efectiva en relación con los impactos positivos, negativos, reales y potenciales que puedan afectarlos, considerándolos así en las decisiones encaminadas a la gestión de estas cuestiones.

El Grupo se encuentra entre las empresas certificadas por la Fundación Más Familia (EFR) a través de su norma Ed.5 1001, como una de las empresas españolas con un modelo de gestión de personas basado en la escucha activa y la conciliación, que cumple con los parámetros establecidos por dicha norma.

### **Canales de Comunicación Internos y Externos**

El Grupo cuenta con canales de comunicación específicos tanto de sus empleados con terceros ajenos a la Compañía, como la **Fundación Más Familia**. Estos canales permiten al empleado comunicarse no solo con los representantes de este modelo de gestión (escucha) en la Compañía, sino que también con el personal de la Fundación sobre cualquier materia que suponga un incumplimiento en la práctica de este modelo de gestión. La totalidad de los empleados tienen acceso a estos canales que aseguran la confidencialidad y que están abiertos en todo momento desde el Portal del empleado. Estamos hablando, pues, de dos canales asociados a la **Fundación Efr** y a disposición de los empleados: el primero tiene como receptor al **mánager Efr** y el segundo a la propia Fundación. La gestión de las comunicaciones de estos canales está regulada por la norma 1001 del modelo de gestión de la conciliación. Estos canales, además, son auditados en los periodos establecidos por la citada norma, por una auditora de tercera parte.

En otro orden y como ejemplo, podemos señalar que una de las **medidas Efr** de obligado cumplimiento es la comunicación a los empleados de la “**estabilidad en el empleo**” lo que supone que la Compañía tiene que publicar sus índices de contratación indefinida como evidencia de su compromiso con el trabajo estable, uno de los impactos positivos materiales identificados. Toda la información relativa al modelo de gestión EFR al que está adherida Línea Directa es pública para los empleados a través del “**Portal del empleado**”.

### **Mecanismos de colaboración periódica**

Línea Directa utiliza diversos instrumentos de relación y comunicación con el personal propio, entre los que se incluyen las encuestas bianuales de “**Experiencia de empleado**”, los pulsos de opinión anuales y por áreas, y la encuesta trianual asociada al modelo de gestión EFR llamada “**La voz del empleado**”.

El Grupo mantiene una comunicación con los empleados en lo que respecta a las distintas cuestiones para las que se ven afectados, como las condiciones laborales justas y los salarios adecuados, que se enmarcan en las distintas encuestas de clima o experiencia de empleado y pulsos periódicos de opinión, donde toda la plantilla tiene la oportunidad de poder dar cuenta de su perspectiva a este respecto.



La encuesta de “La voz del empleado” pretende obtener la opinión que los empleados tienen de las medidas que la Compañía pone a su disposición, entre ellas la ya mencionada “estabilidad en el empleo” a través del fomento de los contratos indefinidos, y que sirve para que tanto un servicio de auditoría externa autorizado por la fundación como la Dirección de Personas de la Compañía conozcan la percepción que de este y otros aspectos, tienen los empleados. De esta encuesta debida cuenta el servicio de auditoría externa (en este caso DNV) en su informe de certificación. Esta encuesta lleva implícito un estudio tanto de satisfacción como de eficacia de las medidas en el que participan directamente los propios empleados. El proceso por el cual se hace esta encuesta, del mismo modo, está regulado por la norma Efr destinada a tal fin.

Todos los empleados están invitados a participar y a contestar las diferentes encuestas de las que el Grupo da cuenta de sus resultados a través de campañas de mailings y focus groups. Los grupos de trabajo de empleados, en el caso de la encuesta de Experiencia y Voz del Empleado, se crean para poner en común resultados, recabar opiniones e ideas sobre las medidas puestas por la Compañía a disposición de los empleados, medidas que se integrarán en la estrategia de el Grupo para mejorar aquellas aspectos que han aparecido con mayor área de mejora, y los avances realizados en este sentido. Esta colaboración directa con los empleados es de especial relevancia para Línea Directa. Las conclusiones, así como las medidas adoptadas, son comunicadas por las direcciones de área a todos los empleados de el Grupo .

En el caso de la Encuesta de Experiencia de Empleado, el proceso arranca con una comunicación del lanzamiento de la propia encuesta por parte de la CEO a toda la plantilla. El Grupo cuenta con el asesoramiento y la colaboración de un proveedor externo para la realización de este estudio, que, a su vez, garantiza la absoluta confidencialidad de los datos. Recogidos los resultados y analizados, la CEO vuelve a comunicar los resultados generales a la plantilla y cada director tiene la obligación de trasladar los resultados más específicos a sus respectivas áreas. En paralelo, el área de Personas impulsa la creación de focus group formados por empleados de distintas áreas, destinados a trabajar en propuestas de mejora sobre los puntos que la encuesta ha reflejado con peores resultados. El resultado de este trabajo así como de las propuestas, también es comunicado a la plantilla de Línea Directa.

Por otro lado, se realizan sesiones informativas con la Consejera Delegada para informar a los empleados de los resultados de el Grupo . Siempre hay un espacio abierto para preguntas de los asistentes que responde directamente la CEO. Estas reuniones se producen con una periodicidad trimestral. Además de la sesión de arranque del año, Kick-off, que se produce al inicio del año., en la que el equipo de Dirección presenta el Plan del año. Posteriormente, en julio se lleva a cabo la reunión *mid point*, en la que mandos intermedios y personas con responsabilidad presentan a casi 300 personas el avance de las propuestas estratégicas del año. De todas estas reuniones se hace una encuesta posterior promovida por el área de Personas, cuyo objetivo es conocer la efectividad de estas reuniones. Estos datos se analizan internamente para la mejora continua.

Los responsables de que esta colaboración tenga lugar son la Dirección de Personas, y Comunicación y Sostenibilidad a través de sus líneas de acción y los responsables de estas, que sirven de puente de conexión con las áreas y las distintas direcciones para que los resultados lleguen a toda el Grupo .

### **Canal del Empleado, Canal Ético y atención personalizada**

Adicionalmente, los empleados de Línea Directa cuentan con un “Canal del Empleado”, sistema de acceso universal y abierto permanentemente, a través del cual pueden trasladar cualquier inquietud, duda o petición en todo momento. Este canal es atendido por el equipo de Atención Personas, dedicado en exclusiva a la información y cuidado del empleado, y a quienes se puede trasladar cualquier cuestión relevante para que sea atendido o derivado a los canales pertinentes de inmediato. El canal permite contestar las cuestiones planteadas por los empleados en 24/48 horas, salvo que la temática requiera un estudio mayor. Este canal está incluido dentro de los controles de riesgos que realiza el área de Riesgos Corporativos de el Grupo con el fin de evaluar su funcionamiento y eficacia.

Por otro lado, los empleados cuentan también con la atención de LiDiA (nombre de la herramienta de inteligencia artificial de apoyo al departamento de recursos humanos) asociada al Canal del empleado que refuerza la gestión humana que se hace de este medio.

Adicionalmente, es relevante destacar que todos los empleados de la Compañía han recibido formación sobre el Código Ético, donde, entre otros, se recogen los principios que velan por la relación entre la organización y su plantilla. En esta línea, además, Línea Directa cuenta con un Canal Ético en el que, con las debidas garantías, cualquier empleado puede informar de incumplimientos del Código Ético, así como de cualquier vulneración que se pudiera producir de sus principios u otros preceptos legales.

En aras de garantizar el buen funcionamiento del Canal Ético, este cuenta con su propia Política de Canal Ético, aprobada por el Consejo de Administración, y que regula los cauces y personas designadas para la gestión del Canal y las denuncias que en él se pudieran producir, así como el procedimiento a seguir en las mismas.

Todos los empleados tienen acceso tanto al Canal como a la política del Canal Ético a través del Portal del Empleado para dicho grupo, y de la página web para la totalidad de los Grupos de Interés.

### **Relevancia de las políticas corporativas y Comité Asesor de Diversidad**

En lo relativo a los impactos que la organización pudiera tener en materia de Derechos Humanos o los que se pudieran producir con personal vulnerable, Línea Directa cuenta, además de las herramientas descritas anteriormente, con políticas corporativas específicas que velan por garantizar que la actividad del Grupo no produzca impactos negativos en la plantilla o en personas de especial vulnerabilidad. Es por ello que los empleados tienen a su disposición las políticas de Derechos Humanos, Igualdad de género y Diversidad e inclusión, en las que se recogen los principios en los que Línea Directa basa su relación con los empleados en cada uno de estos ámbitos y los mecanismos a disposición de éstos en caso de que se produjera cualquier incumplimiento.

Cabe mencionar también que Línea Directa creó en 2023 un Comité Asesor de Diversidad, cuyos primeros pasos se han dado en 2024, y que pretende ser un lugar de encuentro para los empleados desde el cual poder impulsar canales de diálogo con el Grupo sobre sensibilidades y posibles impactos que la actividad de la organización pudiera producir en algunos colectivos vulnerables o ante cualquier incumplimiento que se pudiera estar. El Comité lo forman miembros del Comité de Dirección y reportará su actividad dentro del Comité de Sostenibilidad.

Adicionalmente al Comité Asesor de Diversidad, Línea Directa cuenta con un plan para el apoyo a las personas con discapacidad dentro de la organización “Sin Límites”, que cuenta con el servicio de una persona designada para guiar y apoyar a los empleados que lo necesiten.

En este sentido, y de manera más amplia hacia otros colectivos, el área de Personas cuenta con el departamento de Atención a las Personas, dedicado a la gestión de todas las necesidades de los empleados de el Grupo . De este modo se pueden atender cuestiones de distinta índole del día a día de la actividad por las que se ven impactados. Este departamento vela por su cuidado y búsqueda de soluciones, enmarcadas en el respeto a los principios y compromisos de las políticas corporativas de Diversidad e inclusión, Igualdad de género y Derechos Humanos.

### **Representación sindical y convenios colectivos**

En lo que respecta a los representantes de los trabajadores, en el Grupo existen diferentes secciones sindicales que ejercen los derechos que les corresponden de acuerdo con la Ley Orgánica de Libertad Sindical y que cuentan en los distintos edificios de la organización con

tableros de anuncios, así como salas de reuniones, que les permiten estar en contacto con aquellos empleados que lo deseen.

Asimismo, el 100% de los empleados del Grupo Línea Directa se encuentran adscritos al convenio colectivo que resulta de aplicación en cada uno de los centros de trabajo de las empresas que lo componen:

- En Línea Directa Aseguradora, el Convenio de Seguros y Reaseguros.
- En Línea Directa Asistencia, el Convenio de Oficinas y Despachos.
- En CAR Barcelona, el Convenio del Metal de Barcelona.
- En CAR Madrid: el Convenio del Metal de Madrid.

La colaboración con los sindicatos mayoritarios, así como con las secciones, no cuenta con un calendario fijado previamente, ya que la comunicación se articula directamente con los empleados. Los responsables de comunicarse con los sindicatos dentro de Línea Directa son la responsable de recursos humanos y el coordinador de Relaciones Laborales. Estas comunicaciones se producen cuando, por alguna de las partes, existe alguna cuestión de relevancia que tratar.

Como se ha expuesto a lo largo del capítulo, para el Grupo son primordiales la información y las consultas a los empleados a fin de tener constancia de la percepción de los empleados acerca de sus condiciones laborales y poder implementar los planes de acción que, en su caso, correspondan.

### **Colaboración con el personal propio en el contexto de la transición ambientalmente justa**

En el marco de la colaboración con el personal propio y representantes en el contexto de la transición hacia operaciones más ecológicas y climáticamente neutras, Línea Directa reconoce la importancia de preparar a sus empleados para los desafíos y oportunidades de la transición ecológica y, por ello, centra sus esfuerzos en:

Formación y mejora de capacidades:

A través de la Política de Talento, Línea Directa impulsa la actualización y el desarrollo de su equipo humano, vinculando la **formación** a las **necesidades estratégicas** de la organización.

Específicamente:

- **Identifica las necesidades de talento:** el Grupo establece planes de negocio, que vinculan con planes de personas para atender las necesidades estratégicas de el Grupo. Se establecen mecanismos para la detección de necesidades en capacidades (conocimientos y habilidades) que permiten ajustar el desarrollo de las personas con las necesidades de la organización y por otro lado se identifican las necesidades en la incorporación de talento externo.
- **Impulsa y actualiza el talento interno:** se establecen planes de desarrollo y formación, vinculados a las necesidades estratégicas de el Grupo que fijan las líneas prioritarias de actuación en materia de gestión del talento interno.

Respecto al **compromiso con la capacitación** en temas ambientales:

La Política de gestión ambiental y cambio climático destaca también el compromiso de la entidad con la protección del medio ambiente y menciona la formación de sus empleados en materia ambiental como un aspecto clave.

En esta línea, Línea Directa se ha comprometido con seguir las recomendaciones del Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD). La evaluación de estos riesgos es parte de la definición de la estrategia empresarial, teniéndose en cuenta para la definición

de nuevos productos y servicios, y abarca tanto los riesgos puntuales producidos por eventos meteorológicos como los riesgos de transición derivados del proceso de migración hacia una economía baja en carbono, por ejemplo, los regulatorios.

Teniendo en cuenta el modelo de negocio de Línea Directa, no se prevén impactos significativos relacionados con reestructuraciones, pérdida de empleo, ni con procesos complejos de perfeccionamiento o reciclaje profesional. Dicha transición no implica en Línea Directa transformaciones estructurales en su fuerza laboral.

### **S1-3. Procesos para reparar las incidencias negativas y canales para que los trabajadores propios expresen sus inquietudes**

Línea Directa no ha identificado ningún impacto negativo material relacionado con el personal propio. A pesar de ello, y como se ha mencionado en el apartado anterior, Línea Directa cuenta con distintos canales a disposición de su propio personal para que puedan expresar sus inquietudes, permitiendo que el Grupo pueda prestar soluciones efectivas a los empleados ante los impactos que se puedan generar.

El principal mecanismo de interacción es el Canal del Empleado, una herramienta integrada en la plataforma de gestión de personas a la que tienen acceso todos los trabajadores. A través de este canal, los empleados pueden plantear cualquier tipo de consulta, queja o petición, las cuales son atendidas de manera ágil por el equipo de Atención Personas. Este equipo, dedicado exclusivamente a la atención de las necesidades del personal, se rige por principios de confidencialidad y garantiza una respuesta en un plazo de entre 24 y 48 horas. Además, el acceso a este canal se encuentra claramente visible y explicado en el Portal del Empleado, facilitando su uso de forma intuitiva.

El Equipo de Atención Personas es el encargado de resolver las cuestiones que atañen a los empleados cuando se trata de asuntos relativos al día a día de las personas, de no ser posible su solución por sus medios, lo derivan al departamento que sí pueda mitigar el riesgo o impacto que se presenta. En función de su gradación o situación, puede intervenir también el Gestor Ético o el Protocolo.

Del mismo modo están abiertos los canales externos de EFR, a través de los cuales los empleados pueden manifestar quejas, sugerencias o situaciones de vulneración de medidas relativas a la conciliación o al Canal Ético.

Otros canales internos de comunicación importantes en el Grupo son las encuestas de clima, así como los pulsos de opinión, que, aunque tienen una periodicidad marcada, permiten también establecer un diálogo entre el Grupo y su plantilla.

### **Mecanismos de gestión de reclamaciones: Canal Ético y Protocolo de Acoso**

Línea Directa ha implementado un Canal Ético que permite a los empleados comunicar incumplimientos del Código Ético, vulneraciones legales o cualquier otra situación de riesgo dentro de la empresa. Este canal está diseñado para garantizar el anonimato y la confidencialidad de los informantes, promoviendo un entorno seguro para que los empleados puedan expresar sus inquietudes sin temor a represalias. Este compromiso con la protección de los derechos de los denunciantes está respaldado por el propio Código Ético y la Política del Canal Ético, la cual se aplica a todas las sociedades que integran el Grupo Línea Directa Aseguradora, así como a la Fundación Línea Directa, en los términos previstos en la normativa aplicable.

Por la relevancia del Código Ético y su canal correspondiente para Línea Directa, todos los empleados del Grupo reciben formación sobre el Código Ético en el momento de su incorporación, que es reforzada periódicamente con diversas acciones formativas y divulgativas.

Todas las comunicaciones que se reciben mediante este canal son gestionadas por el Gestor Ético, quien es responsable de analizar, valorar y resolver las denuncias planteadas.

Anualmente el Gestor Ético elabora un informe sobre el nivel de cumplimiento del Código Ético y las comunicaciones recibidas en el Canal Ético, elevando las recomendaciones que considere oportunas al Consejo de Administración. Además, el Gestor Ético tiene la función de proponer planes de acción cuando se detectan riesgos derivados de incumplimientos. La información recopilada en este proceso se maneja con la máxima confidencialidad, asegurando que tanto la identidad del denunciante como los detalles del caso permanezcan protegidos en todo momento.

El Canal Ético está accesible tanto a través de la intranet corporativa como de la página web de la empresa, facilitando su uso por parte de los empleados.

Adicionalmente, Línea Directa cuenta con un Protocolo de Acoso que busca prevenir y abordar situaciones de acoso moral, sexual, por razón de sexo o cualquier tipo de trato discriminatorio. Este protocolo proporciona un marco claro para la denuncia y la resolución de estas situaciones, reforzando el compromiso de la organización con un entorno laboral seguro y respetuoso. Los empleados del grupo tienen acceso al mismo a través del Portal del empleado, donde pueden consultar el propio protocolo, así como activar el canal de comunicaciones. El procedimiento, así como su gestión, vienen definidas por el propio protocolo. La eficacia del mismo está supeditada a los controles oportunos del área de Riesgos Corporativos de Línea Directa.

### **Monitoreo y evaluación de conocimiento y eficacia de los canales**

Los canales planteados son ampliamente utilizados anualmente por los empleados de Línea Directa, confiando en la entidad para resolver las inquietudes y necesidades que se les plantean.

El Grupo a través de su encuesta de Experiencia de empleado plantea distintas cuestiones que revelan el nivel de confianza que los empleados tienen en la organización y en sus estructuras, en el hecho de tener que plantear o haber planteado alguna cuestión de uno u otro calado al expuesto en el presente apartado. Este enfoque proactivo permite a la organización identificar áreas de mejora y garantizar que los canales de comunicación y reparación continúen siendo efectivos y accesibles para toda la plantilla.

### **S1-4. Adopción de medidas relacionadas con las incidencias de importancia relativa sobre el personal propio, enfoques para mitigar los riesgos de importancia relativa y aprovechar las oportunidades de importancia relativa relacionados con el personal propio y eficacia de dichas actuaciones**

Los canales planteados son ampliamente utilizados anualmente por los empleados de Línea Directa, confiando en la entidad para resolver las inquietudes y necesidades que se les plantean.

Línea Directa establece una serie de políticas, programas, planes y otras iniciativas que permiten tanto abordar los impactos, como mitigar los posibles riesgos futuros y aprovechar las oportunidades relacionadas con el personal propio. Línea Directa dispone de un objetivo que permite medir la eficacia de las actuaciones relacionadas con su programa de bienestar, que se desarrolla posteriormente en este apartado. No evalúa la eficacia del resto de las actuaciones expuestas a través de objetivos.

El Grupo cuenta con una sólida arquitectura normativa interna. Las políticas corporativas más relevantes, aprobadas por el Consejo de Administración, son fundamentales para ejecutar los compromisos adquiridos en estas áreas. Entre las políticas clave que impactan la gestión de los impactos, riesgos y oportunidades asociados al personal se encuentran:

- Política de Talento
- Política de Diversidad e Inclusión

- Política de Igualdad de género
- Política de Derechos Humanos y procedimiento de Debida Diligencia
- Política de Salud, Prevención y Bienestar
- Política Retributiva
- Procedimiento interno de contratación

A partir de estas políticas, el Grupo establece sus objetivos anuales, que emanan de la alta Dirección (CEO) y bajan en cascada a toda la organización y en los que se recogen también las principales acciones que se llevarán a cabo a lo largo del ejercicio.

En paralelo, con la periodicidad de cada programa, contribuyen también los programas de retribución variable asociados a objetivos, los cuales permiten a la dirección de cada área, y en concreto a la dirección de Personas, enfocar el trabajo de su área de acción para conseguir mitigar los riesgos e impactos negativos, fomentar los positivos y aprovechar las oportunidades. Alineando así la estrategia de personas a la estrategia del negocio.

Respecto a la gestión de los riesgos, Línea Directa cuenta con una Política de Riesgos Operacionales en la que se establecen los niveles de control sobre las operaciones de las empresas del grupo desde el punto de vista interno, analizando, entre otros, los riesgos que tienen que ver con la plantilla. La Política de Riesgos Operacionales establece un sistema de monitorización y reporte del que trimestralmente se informa a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento.

Los riesgos relativos a los riesgos materiales están recogidos en el Mapa de Riesgos. La Auditoría Interna de el Grupo también incide en el control, entre otros aspectos, de estos procesos y acciones que tienen que ver con los riesgos materiales que afectan a la plantilla.

Asimismo, la Compañía confía en certificaciones y adhesiones que conllevan una auditoría de tercera parte y que permiten obtener una visión de la gestión de personas que se está llevando a cabo. Ejemplos de este modo de proceder son los sellos EFR o Top Employers, entre otros, los cuales se han presentado y descrito en apartados anteriores. En este sentido, la Compañía cuenta con los Procedimientos de Aseguramiento, donde, por ejemplo, son objeto de revisión y análisis la gestión de los dos sellos referenciados, en lo que a la gestión de las personas se refiere.

A continuación, se presentan las diferentes medidas llevadas a cabo para potenciar los impactos positivos materiales identificados, así como mitigar el riesgo potencial material y aprovechar las diversas oportunidades materiales. En el ejercicio 2024 no se han identificado impactos negativos materiales, por lo que no se han llevado a cabo actuaciones relacionadas para proporcionar o permitir la reparación de ellos.

### **Estabilidad laboral.**

Una de las principales actuaciones de la Compañía en relación con la estabilidad laboral de sus empleados, que tiene un impacto positivo en la organización, es la evaluación de las prácticas en gestión de personas a través de auditorías de 3ª parte acreditadas:

- Modelo de gestión de personas EFR, con medidas de calidad en el empleo.
- Evaluación de cumplimiento de buenas prácticas como empleador a través del Top Employers Institute.

En ambos casos la gestión se lleva a cabo desde Atención Personas (departamento encargado de la Relación con el empleado). Ambos ejercicios se llevan a cabo anualmente y de ellos se da cuenta al Comité de Dirección a través de la Dirección de Personas y Comunicación. De cada uno de los dos modelos en aplicación, se extraen hallazgos que permiten implementar mejoras, así como mitigar posibles riesgos.

## Principales actuaciones:

- **Convocatoria de movilidades horarias** para el personal de atención telefónica, ofreciendo horarios flexibles y aumentar los días de teletrabajo. Se trata de acciones puntuales dentro del ejercicio. Su eficacia se mide en función de si se cubren o no las expectativas o previsiones sobre la acción de personas inscritas.
- **Programa de vacaciones ampliado y flexible** para todos los empleados de la plantilla. Se trata de una medida permanente. Su evaluación y eficacia se mide en la encuesta “La Voz del empleado” comentada con anterioridad.
- **Programa de Retribución Total:** portal permanente en el que los empleados pueden consultar todos los aspectos de su retribución, incluida la emocional, evidenciando así la masa retributiva individualizada por empleado. A través del programa y la Política retributiva, se vela por la percepción de salarios competitivos a través de distintos componentes de la Retribución total tales como la retribución fija, la variable vinculada a objetivos y la retribución en especie, un seguro de vida y accidentes, además de los distintos beneficios sociales y ventajas por ser empleado de Línea Directa, como un programa de retribución flexible y descuentos en todos los productos de el Grupo . Se trata de una medida viva en la que periódicamente se va ampliando información de interés. De igual forma, su evaluación se hace dentro de la encuesta sobre las medidas puestas a disposición de los empleados (“La Voz del empleado”).
- Predominio de los **contratos indefinidos** y variedad de contratos **a tiempo completo y parcial**. Esta medida cuenta con su respectivo control por parte del área de Riesgos, así como por el seguimiento del área de Personas. Igualmente, es una medida auditada dentro de la auditoría externa Efr.
- **Descuentos** en programas de **renting** y en pólizas de **seguros**. Se trata de programas de ventaja de empleado permanentes. Su eficacia y satisfacción, al igual que el resto, se mide de la misma manera.
- **Plan de compra de acciones** para empleados con descuento. Se lanza mínimo un programa al año y su repercusión en los empleados se evalúa en la misma encuesta de medidas.

Adicionalmente, para el próximo periodo, está planificada una mejora del programa de ventajas de empleado desde el punto de vista de la experiencia de empleado.

En materia salarial, Línea Directa mantiene un pulso constante con la realidad exterior a nivel salarial, para lo cual encarga estudios salariales y comparativas en aras de mantener una línea coherente en su política salarial interna con respecto del exterior.

Las acciones descritas en el presente apartado están dirigidas a todos los empleados de la Compañía y se ejecutan anualmente. El programa de **Calidad en el Empleo**, asociado al modelo de gestión de personas EFR, propicia que la plantilla de Línea Directa trabaje bajo un paraguas de condiciones laborales beneficiosas que superan los mínimos exigidos por legislación. En este sentido, no se detectan riesgos asociados a los impactos de importancia relativa, los cuales, están en cualquier caso y para el caso que nos ocupa, amparado por las Políticas corporativas de Retribución, Talento y Derechos Humanos.

De cara al siguiente ejercicio, la Compañía prevé conservar estas medidas excepto el pago único extraordinario, dado que su cometido fue contribuir a una etapa de alta inflación en el país con el consiguiente encarecimiento del coste de la vida.

En definitiva, la finalidad de estas acciones relativas a la estabilidad en el empleo es generar una cultura en la que los empleados puedan desarrollar su carrera profesional en la Compañía y que encuentren un ambiente de bienestar en todos los aspectos de su vida profesional.

## Bienestar y conciliación laboral.

Con relación al impacto positivo material relacionado con el bienestar y la conciliación laboral, Línea Directa cuenta con una Política corporativa de Salud, Seguridad y Bienestar entre cuyos principios está el compromiso de la organización de velar por que la plantilla mantenga unos niveles óptimos de bienestar a través de los programas de beneficios, ventajas y bienestar, así como con las medidas de conciliación que la Compañía pone a disposición de ellos.

En este sentido, se llevan a cabo programas anuales de Salud y Bienestar y se mantiene abierto un catálogo de medidas de conciliación, adicionales a las exigidas por la legislación, a disposición de los empleados.

### Principales actuaciones:

Todas las acciones del programa de Bienestar y Salud se planifican con un horizonte anual. La eficacia de las mismas se mide en función del número de empleados participantes en las acciones. Estos impactos tienen repercusión en el Plan de Sostenibilidad de el Grupo , así como en los programas de ILP.

- **Programa de Bienestar y Salud**, con acciones concretas que impactan positivamente en el bienestar físico, emocional, financiero, de prevención y salud. Destacan acciones como la celebración de la “Semana de la Salud” con motivo del Día Mundial de la Salud, semana en la que se ofrecieron distintas formaciones, acciones solidarias y de sensibilización nutricional y emocional para los empleados. Adicionalmente, campañas de vacunación en la oficina, retos saludables y la participación regular en carreras y torneos.
- Todos los empleados tienen **asistencia médica on line gratuita** a través del servicio médico de Línea Directa, incluyendo también el asesoramiento psicológico básico.
- **Webinars y sesiones** de información y concienciación sobre **salud y bienestar**, que incluyen temáticas como el bienestar emocional (sesiones de mindfulness), sesiones de prevención de la salud como charla para la detección precoz y primeras actuaciones para el Ictus, las cuales han contado con una alta participación de los empleados.
- Dentro del programa de Bienestar, asimismo, se trabaja también la temática de **bienestar financiero** de la mano de la entidad Bankinter, quien nos ofrece información y asesoramiento para nuestros empleados de alta calidad, con contenidos asequibles para todos. En este sentido, en todas las sesiones se ha medido la participación de los empleados con sesiones que han despertado mucho interés. Este año se ha puesto el foco, sobre todo, en la gestión del ahorro y la información sobre la contratación y gestión de las hipotecas.
- **Política Interna de Desconexión Digital**
- **Programa de beneficios y ventajas** (Retribución Total)
- Procedimiento de **trabajo flexible** (Flexiwork), por el cual todos los empleados de la Compañía cuentan con 6 días de trabajo flexible en su domicilio al mes. Este procedimiento es público para toda la plantilla y de acceso universal a través del Portal del Empleado. En paralelo los empleados cuentan con herramientas digitales que les permiten gestionar estos días de trabajo en casa junto con su responsable en aras de preservar la armonía organizativa de los equipos de trabajo. Se trata de una medida aprobada tras el periodo de pandemia y que abarca a todos los empleados de Línea Directa. Su valoración también forma parte de la encuesta “La Voz del empleado”.
- **Permisos retribuidos** no contemplados en el convenio colectivo de aplicación: Línea Directa pone a disposición de sus empleados permisos adicionales que les permiten disfrutar de tiempo de trabajo remunerado para atender distintas



eventualidades relativas a su familia. Entre ellos se encuentra la bolsa de horas para **atender a familiares con dependencia** (ascendientes o descendientes), licencia para **acompañamiento de familiares** en procesos de **quimioterapia o radioterapia** que precisen acompañamiento a las sesiones (6 días al año que se pueden disfrutar por medios días), y licencia para acompañamiento a familiares de primer grado a **pruebas diagnósticas** con sedación que obligan al paciente a ir acompañado.

- **Permisos y mejoras** asociadas a la **maternidad / paternidad y lactancia**: los empleados tienen derecho a disfrutar de 16 semanas de permiso parental remunerado, además de 15 días hábiles de permiso de lactancia, según lo establecido por el Real Decreto-Ley 6/2019 de marzo. La empresa complementa el salario de sus empleados durante este tipo de permisos, abonando la diferencia entre la prestación que el empleado recibe de la Seguridad Social y su remuneración completa si estuviera trabajando. Adicionalmente, Línea Directa ofrece 5 días de permiso de lactancia dentro de los 12 meses posteriores a la reincorporación al trabajo, en lugar de los 9 meses después del nacimiento del hijo que establece la ley. Con esto, la Compañía fomenta el disfrute de este permiso y da mayores opciones de flexibilidad para ello.

Todos estos permisos, son ampliaciones sobre la norma que la Compañía pone a disposición de los empleados. Todos ellos están publicados en el Portal del empleado para que puedan ser consultados. No obstante, los empleados siempre tienen a su disposición al departamento de Atención al Empleado por si requieren alguna información adicional o explicación al respecto.

En el Plan de Sostenibilidad 2023 – 2025 se incluyó como acción la de “Impactar positivamente en la Salud y el Bienestar de los empleados a través de acciones relacionadas con la actividad física, nutrición, bienestar emocional y bienestar financiero”, marcando como objetivo trienal alcanzar una participación del **25% de la plantilla** en el periodo 2023 y 2025. Con el fin de evaluar la eficacia de las actuaciones, se hace un seguimiento anual de su cumplimiento.

Este objetivo responde a los principios tanto de la **Política de Prevención, Salud y Bienestar** como a la de Talento, en las que la organización se compromete a promover el Bienestar y los hábitos saludables de la plantilla (asalariados y no asalariados) con el fin de impactar positivamente en ellos.

Para poder alcanzar este fin, el Grupo decidió integrar esta meta dentro de su Plan de Sostenibilidad de modo que su revisión y seguimiento se llevaría a cabo por los distintos niveles de gobierno de dicho plan, siendo el jerárquicamente superior el Consejo de Administración. Para ello se fijó una meta inicial cuantitativa que permitiera conocer los impactos que las distintas acciones tenían en la plantilla siendo el objetivo alcanzar un porcentaje igual o superior al 25% de la misma con el global de acciones llevadas a cabo a lo largo del año. Cabe en este punto destacar que los planes de Bienestar y Salud están anualizados, es decir, se tratan de un conjunto de acciones llevadas a cabo en un ejercicio anual de la Compañía.

El seguimiento del programa, en función de la meta planteada, se lleva a cabo desde el departamento de Atención Personas, impulsor de las acciones de Bienestar, a través de la herramienta interna del Portal del Empleado que permite crear eventos donde los empleados pueden inscribirse a las actividades y dejar la trazabilidad necesaria para poder medir su participación en cada evento. Este seguimiento se reporta al Comité de Sostenibilidad para que sea revisado y elevado al Consejo de Administración como parte del cumplimiento general del Plan de Sostenibilidad.

Durante los ejercicios 2023 y 2024, de manera ocasional, se ha testeado la emisión de encuestas en acciones realizadas en línea. Este proceso ha tenido como objetivo evaluar un sistema que nos permita incidir en dos aspectos:

- Impacto y satisfacción de los empleados con las acciones.
- Medio de comunicación con los empleados que nos permita implicarlos en el desarrollo de las acciones para alcanzar los objetivos y metas planteados.

De cara al ejercicio 2025, y visto que las pruebas han sido satisfactorias, se lanzará una pequeña encuesta asociada a cada actividad.

Adicionalmente, para el próximo periodo está planificado el Programa de Bienestar y Salud 2025, con especial foco en salud emocional, el Plan de control del Absentismo 2025, con un abordaje desde la perspectiva de Atención Personas y seguimiento por cuadro de mando, la recertificación en el modelo de gestión **EFR con calificación B+** y el mantenimiento de la certificación **Top Employers** con cumplimiento mayor al 90%.

Todas las actuaciones referenciadas están al alcance de todos los empleados de la plantilla y cuentan con información accesible tanto en los canales individuales (Intranet) como en los canales de comunicación corporativos.

Las actuaciones relativas al bienestar de los empleados cuentan con la supervisión y auditoría del modelo EFR y la auditoría de buenas prácticas de Top Employers. Asimismo, estas dos auditorías forman parte del mapa de aseguramiento de la Compañía. Esto permite tener un sistema de hallazgos que posibilita la puesta en marcha de medidas correctoras sobre riesgos derivados de los planes de actuación relativos a Bienestar.

Con este objetivo y sus acciones la Compañía persigue que los empleados incrementen sus niveles de bienestar desde un punto de vista más amplio, para lo que la Compañía integra el bienestar dentro de su cultura organizativa.

### **Diversidad e Inclusión**

El objetivo fundamental de estas líneas de actuación no es otro que la puesta en relevancia de la Diversidad en todos sus sentidos entre la plantilla de la Compañía para que todas las personas se sientan parte dentro de la diferencia. Todas las actuaciones relativas a Diversidad forman parte también de un plan anual de acciones que combinan actuaciones permanentes con algunas puntuales para el año en curso. La eficacia de estos planes / acciones se mide en parte a través de la encuesta “La Voz del empleado” así como por las preguntas relativas a Diversidad e Inclusión incluidas en la encuesta de experiencia de empleado.

#### **Principales actuaciones:**

El Grupo tiene puestas en marcha dos líneas de actuación para la gestión de la oportunidad material relativa a diversidad e inclusión:

- Campaña de sensibilización para la plantilla en materia de diversidad y equidad de la mano de **Pacto Mundial de la ONU** y **Chárter europeo de la Diversidad**. Consta de píldoras de sensibilización enviadas a la plantilla y elaboradas por Pacto Mundial.
- Programa de inclusión y sensibilización a la plantilla en lo relativo a la diversidad funcional en colaboración con la Fundación Randstad y entidades sociales colaboradoras con la Compañía.
  - **Plan tú sumas y Sin límites**
  - Programas de integración y sensibilización con APROCOR
  - Campañas y acciones específicas de sensibilización

Todas estas acciones se generan con enfoques temporales anuales o permanentes, en función de la acción de que se trate. Las acciones que entran en el bloque de medidas, como puede ser el Plan tú sumas, son evaluadas por la encuesta “La Voz del Empleado”. Para el resto de acciones, que están tomando un volumen más incipiente, aún no hay sistemas de medición de eficacia específicos, más allá del impacto general que se puede recoger de las preguntas sobre esta materia que se incluyen en la encuesta de experiencia de empleado.

Adicionalmente, para el próximo periodo, está planificado el desarrollo en mayor medida del Comité Asesor de Diversidad, la renovación compromiso Pacto Mundial de la ONU y la renovación compromiso Chárter europeo Diversidad.

Las actuaciones han estado enfocadas a toda la plantilla. De manera más específica, aquellas acciones que tienen que ver con la inclusión de personas con **diversidad funcional, se impulsan desde el grupo de voluntarios de la Compañía** “Los conmovedores”. En cuanto a las acciones encaminadas a la sensibilización en materia de diversidad, equidad, derechos humanos e igualdad, entre otras, la Compañía ha creado un Comité Asesor de Diversidad que pretende servir de órgano que advierta y mitigue posibles riesgos que se puedan dar en este sentido.

En este ejercicio, se ha podido comprobar que las campañas de sensibilización, una vez difundidas, corren el riesgo de ser olvidadas o no conseguir el alcance deseado. Para darle solución a este aspecto negativo, el Comité Asesor de Diversidad tendrá la labor de enfocar y gestionar distintos canales que permitan ganar en capilaridad en la difusión de la información relativa a Diversidad. Por otro lado, la Compañía es miembro de redes sectoriales como la RED EWI, MásHumano y Eje&Com, entre otras, que sirven de palanca para impulsar estas acciones tanto interna como externamente.

De cara al futuro, la Compañía trabajará todos estos aspectos desde el Comité Asesor de Diversidad, al que ya se ha dotado de entidad en su constitución al contar con el apoyo de la Alta Dirección y que actuará de forma transversal dentro del Grupo de trabajo de Sostenibilidad.

Por otro lado, siguiendo la firma apuesta de la Compañía por la integración de la discapacidad, todos los **centros de trabajo** del Grupo Línea Directa son **accesibles**. Además, se trabaja en la comunicación y la sensibilización sobre la discapacidad, tanto en el ámbito interno como en el externo. Durante el ejercicio previo, en 2023, se abordó la accesibilidad de la web corporativa para garantizar el acceso universal de todos los usuarios.

Con estas acciones, en definitiva, el Grupo persigue la integración de la diversidad en la cultura de la organización de modo que todos los empleados se sientan tratados con respeto y equidad, como así recoge nuestra Política de Diversidad e Inclusión.

### **Atracción y desarrollo del talento**

Respecto al tema de atracción y desarrollo del talento, el Grupo identifica un impacto positivo material sobre la satisfacción su personal propio por el desarrollo de sus capacidades en el Grupo, la ampliación de conocimientos y la posibilidad de promociones internas, así como la oportunidad de la atracción de talento por la percepción de el Grupo como buena contratadora. A la vez, el Grupo se enfrenta al reto de atraer y retener talento cualificado en un entorno altamente competitivo, que nace de la dependencia del factor humano para desarrollar correctamente la actividad.

Para gestionar dichas cuestiones, Línea Directa ha implementado una serie de actuaciones enfocadas al refuerzo de la marca empleadora y la generación de una visibilidad en nichos de talento concretos; la identificación y desarrollo del potencial interno, incluido el estudio de Plan de Sucesión, así como distintos programas de formación y capacitación que permiten mantener a la plantilla al día de las exigencias del mercado.

Respecto a la atracción de talento:

- Certificaciones e Índices reputacionales: Top Employers y MERCO Talento. Línea Directa certifica cada año.
- Campaña de marca empleadora: comunicación externa. Se establece un plan cada año.
- Vinculación a entidades de formación relevantes: escuelas de negocio. Trabajo constante.

- Programa de referenciados. Abierto permanentemente. Beneficio para empleados de la Compañía.

#### Respecto al desarrollo profesional:

- Identificación de potenciales
- Programa de desarrollo / formativo para potenciales: El viaje del cliente y Programa comercial 360.
- Programa DARWIN para mandos intermedios

#### Respecto al desarrollo formativo:

- Programa de formación estratégica de nuevos productos y multirramo.
- Programa para supervisores basado en la Experiencia cliente.
- Capacitación en habilidades: LinkedIn Learning (Learners).
- Formación de los equipos de IT en inteligencia artificial (IA).
- Implementación de Copilot (IA en B365 Microsoft Office).
- Plan de normativa y Sostenibilidad:
  - Alineamiento de las tres líneas de defensa, fortaleciendo los procesos de control interno y gestión de riesgos.
  - La nueva normativa de reporte de información de sostenibilidad (CSRD), para la preparación para cumplir con los estándares de sostenibilidad más avanzados.
  - DORA (Digital Operational Resilience Act), asegurando que los equipos comprendan y apliquen los nuevos requisitos regulatorios europeos sobre resiliencia operativa digital en el sector financiero.
  - Prevención de Riesgos Laborales, asegurando un entorno de trabajo seguro y saludable.

Línea Directa también considera la formación a los empleados como medida para reducir los impactos potenciales derivados de la transición justa a operaciones más ecológicas y climáticamente neutras.

Todas las acciones descritas anteriormente han tenido diferentes alcances pues están enfocadas a colectivos no a la generalidad. Para cada una de ellas se manejan diferentes horizontes temporales que dependen de si se trata de un programa de desarrollo o formativo, o una cuestión formativa asociada a una nueva legislación. En cualquier caso, todos los años se hace una planificación anual del alcance que tendrán las distintas acciones. Gracias al enfoque por colectivos mencionado anteriormente, la Compañía consigue reforzar áreas estratégicas para el Negocio. Las personas que se benefician de estos programas son por su posición, formación y aptitudes, las encargadas de trabajar en estas áreas, véase la IA, que luego tendrán aplicación para toda la Compañía en diferentes niveles y formas. De este modo, se ha hecho un abordaje de los grupos estratégicos de cara al negocio y a la estrategia de la Compañía para el año en curso.

La marca empleadora, por su parte, ha demostrado tener mucha fortaleza. Muestra de ello es la evolución ascendente de Línea Directa en el monitor reputacional MERCO, escalando posiciones año tras año. Esto, unido a la fuerza de la marca, abren la oportunidad de poder atraer el talento que sea necesario obtener externamente.

Se considera también que el desarrollo y la formación de los empleados constituye una de las principales medidas correctoras para mitigar el riesgo que pudiera existir en cuanto a “fuga de talento”. Los programas de identificación de potenciales, así como la formación por colectivos, unidos a la formación reglada, permiten mantener una red que mitiga el riesgo relacionado con la plantilla en este sentido.

El mantenimiento de las actuaciones mencionadas en cada ejercicio se considera crucial, pues la continua búsqueda y formación de perfiles estratégicos es clave.

Al fin, los empleados encuentran una cultura de desarrollo en la que poder avanzar en sus carreras profesionales dentro de la organización.

### **Recursos asignados para gestionar los impactos materiales**

El Grupo cuenta con equipos propios destinados al desarrollo de medidas que permiten gestionar los impactos materiales, así como las oportunidades y riesgos identificados. En este sentido, corresponde al área de Personas y Comunicación en colaboración con otras áreas, de manera específica según el tema de que se trate, el desarrollo de estas acciones y/o nuevas medidas.

Línea Directa destina recursos humanos y económicos a tal fin. El Grupo considera que, a través de una buena gestión de los impactos, pueden aflorar nuevas oportunidades. En este sentido, sirve de ejemplo el programa de Bienestar y Salud que a modo de paraguas permite trabajar sobre distintas medidas relativas al bienestar de la plantilla. Este programa se gestiona, por las connotaciones que tiene y la cercanía con el empleado, desde el equipo de Atención a las Personas, formado por tres personas (Coordinador más dos técnicos). Para el desarrollo del programa se cuenta con un presupuesto anual que permite financiar las acciones. Entran, por ejemplo, todas las partidas relativas a la gestión del modelo EFR y aquellos costes de adhesión a Pacto Mundial, Top Employers o Chárter de la Diversidad, entre otros.

Gracias a los compromisos mantenidos, así como a las actuaciones descritas y llevadas a cabo, la empresa pretende garantizar que sus propias prácticas no causen o no contribuyan a generar impactos negativos sobre su personal propio.

De manera más específica los recursos económicos presentes y futuros son:

- Presentes 2024: 39.067€ destinados a Bienestar y Salud y Acción Social.
- Estimados 2025: 70.000€, que se destinarán a Bienestar y Salud, Diversidad y Acción Social.

Se ha de tener en cuenta que estos recursos económicos forman parte del presupuesto destinado a Personas, Comunicación y Sostenibilidad dentro de los estados financieros de el Grupo.

## **Parámetros y metas**

### **S1-5. Metas relacionadas con la gestión de incidencias negativas de importancia relativa, el impulso de incidencias positivas y la gestión de riesgos y oportunidades de importancia relativa**

El establecimiento de objetivos estratégicos de negocio y personas se lleva a cabo anualmente junto con los objetivos asociados a la retribución variable, donde ambos sirven como palancas para la consecución de las metas establecidas por la organización y por cada área específicamente. Estos objetivos se comunican en cascada e individualmente, lo que asegura una capilaridad alta de la información entre la plantilla.

Los procesos de comunicación con la plantilla en los que se establecen los objetivos estratégicos se producen a través de distintos procesos:

- **Fijación de objetivos por la CEO** y establecimiento y comunicación de objetivos a toda la plantilla en cascada a través de la gestión del Desempeño. Se trata de un procedimiento anual que tiene como fecha de arranque el mes de Enero / Febrero del año. La meta que se persigue con esta acción es alinear a el Grupo bajo un paraguas de objetivos que respondan a la estrategia de negocio diseñada por el Comité de Dirección para el año en curso. Este sistema abarca a todos los empleados de el Grupo (asalariados) y es de obligado cumplimiento para todos.

En este proceso, además, están implicados todos los managers, así como sus equipos. El sistema cuenta con una herramienta propia (People Soft) desde la que se hace la gestión de todo el sistema de Desempeño y Objetivos. Durante el periodo en el que se desarrolla el establecimiento de objetivos y su comunicación a la plantilla, el departamento de Desarrollo de Personas, Comunicación y Sostenibilidad es el encargado de hacer el seguimiento para que todos los empleados, al fin, tengan sus objetivos fijados en base a los establecidos por la CEO del Grupo . El Grupo invierte en este sistema recursos humanos, principalmente, que van desde los empleados involucrados en la fijación de los objetivos hasta aquellos destinados al seguimiento de que el proceso se está cumpliendo. De manera habitual, este seguimiento se lleva a cabo por tres personas del área de Personas (Coordinadora y técnicos de Desarrollo).

La eficacia del proceso se mide, principalmente, una vez se cierra el ciclo al término del ejercicio con la evaluación por parte de la CEO de la consecución de los objetivos fijados. Hemos de tener en cuenta también que de este proceso se desprenden otros esenciales para los empleados (asalariados) en el Grupo como pueden ser las revisiones salariales asociadas a méritos o el impacto de la evaluación de su manager en su propio desarrollo. En definitiva, se trata de un procedimiento clave que persigue la consecución de una meta esencial para la organización como es el alcance de los objetivos fijados y el cumplimiento de la estrategia de negocio fijada para el ejercicio.

- **Kick-off:** comunicación de la Alta Dirección a los manager de la estrategia anual para el negocio y las personas. En este caso la meta de esta acción es, sencillamente, la de alinear a la cadena de mando con los principios de la estrategia de negocio para el ejercicio en curso. Para ello, se destinan recursos internos y externos que permiten que todos los manager de el Grupo puedan compartir de la mano de los Directores de área los objetivos estratégicos del año. En este sentido, participan también departamentos como el de Comunicación Interna, quien se encarga de la organización. La eficacia de esta acción se mide a través de una encuesta específica que permite conocer al Departamento de Comunicación la efectividad de la acción desde el punto de vista de la meta de la acción: alineamiento estratégico de la plantilla.
- **Sesiones trimestrales con la CEO** para seguimiento de los resultados de la organización (Negocio / Personas) con los manager y técnicos de la organización. Esta es una acción de transparencia que se lleva a cabo cada trimestre coincidiendo con la publicación de los resultados de la empresa (obligación de empresa cotizada) y que del mismo modo que se rinden cuentas con las instituciones y los medios de comunicación, los empleados son partícipes, de primera mano, de esta información. Al igual que la acción anterior, se destinan recursos internos para este fin. Junto con la CEO del Grupo, trabaja el departamento de Comunicación Interna y se hace uso de recursos internos (salas, edificio...). La eficacia de estas sesiones, de igual manera, se mide a través de una encuesta de satisfacción específica.
- **Mid-Point:** encuentro de los manager con la alta dirección para exposición de principales proyectos estratégicos su evolución y seguimiento. La filosofía de esta acción de comunicación y transparencia es la misma que la del Kick-off. La única diferencia en este caso es que son los Mandos Intermedios de la Compañía quienes abordan la presentación de los principales proyectos en los que se está trabajando al resto de la cadena de mando con la peculiaridad que lo que se ve aquí son los proyectos que nacen de los objetivos estratégicos fijados por la CEO en el inicio del ejercicio. Para esta acción, del mismo modo, se hace uso de recursos internos y

externos y la meta y eficacia de la acción se mide con una encuesta que se envía a todos los asistentes.

Si bien no se establece una colaboración formal con los representantes de los trabajadores para el establecimiento, seguimiento y determinación de mejoras de las metas, se mantienen reuniones en un marco de interacción cordial.

Las sesiones informativas trimestrales, junto con las específicas de estrategia Kick-off y Mid-point, permiten identificar la evolución de los objetivos y las acciones asociadas para su desarrollo y cumplimiento.

Los objetivos se ven alimentados también del diálogo con la plantilla que se establece a través de los distintos puntos de escucha:

- Encuesta Experiencia Empleado (bianual).
- Focus group asociados a los resultados de la encuesta.
- Pulsos de opinión asociados a momentos de cambio o en áreas concretas.
- Encuestas emitidas tras las sesiones de comunicación con la CEO.
- Encuesta “La voz del empleado” asociada al modelo EFR / Focus group.
- Encuesta a los empleados para el monitor reputacional MERC0.

Los resultados de la encuesta de Experiencia de Empleado son comunicados a la plantilla, así como las lecciones aprendidas y las mejoras y avances a implementar. En el resto de los casos los managers impulsan la comunicación en cascada de los resultados, objetivos y mejoras detectadas.

Los objetivos establecidos para gestionar los impactos, riesgos y oportunidades materiales relacionados con la fuerza laboral en base a las referencias aportadas anteriormente los podemos clasificar y mensurar en base a:

- **Modelo de gestión EFR:** Mantenimiento de la certificación con calificación B+ proactiva.
  - Plaza de ejecución anual con recertificación trianual.
  - Metas: mantener los estándares B+ proactiva marcados por el modelo EFR.
  - Seguimiento anual.
  - Beneficio para los empleados: la Compañía persigue que los empleados encuentren un entorno y cultura de desarrollo donde se puedan beneficiar de un modelo de gestión que propicia estos aspectos a través de medidas que abarcan distintos niveles.
- **Top Employers:** Mantenimiento de la certificación con un cumplimiento > 90%.
  - Plazo de ejecución anual (estandarizado por la certificación).
  - Metas: mantener a la Compañía a la vanguardia de las buenas prácticas en materia de gestión de personas.
  - Seguimiento: anual, marcado por la certificación.
  - Beneficio para los empleados: contar con una certificación que avala las prácticas de gestión de personas que afectan directamente a su día a día y de las que de un modo u otro se benefician como garantía de su calidad.
- **MERC0 Talento:** Mejorar posiciones de reputación respecto al último ejercicio.

- Plazo de ejecución anual (estandarizado por la certificación).
- Metas: mantener a la Compañía a la vanguardia de reputación como empresa donde el talento encuentra un lugar para su desarrollo.
- Seguimiento: anual, marcado por la certificación.
- Beneficio para los empleados: se trata de un monitor que mide los niveles de reputación de la Compañía y que cuenta con la percepción de los empleados de la Compañía, lo que redundará en su capacidad de influir en este aspecto.
- **Desarrollo de los compromisos** adquiridos en la **política de Diversidad e Inclusión**.
  - Arranque del Comité Asesor de Diversidad.
  - Plan anual de acciones de impacto en la Diversidad, Igualdad e Inclusión.
  - Cumplimiento del 80% del plan de acciones.
  - Plazo de ejecución y seguimiento anual con un punto de control semestral
  - Metas: cumplir con los principios de la Política de Diversidad e Inclusión a través de las acciones contempladas en el futuro plan de Diversidad.
  - Beneficio para los empleados: se busca su participación en el diseño de las acciones, así como en el impacto que estas pueden tener en la plantilla de la Compañía.
- **Desarrollo de los compromisos** adquiridos en la **política de Talento**.
  - Programas de Formación y Desarrollo por colectivos.
  - Formación adaptada a las necesidades de cada colectivo.
  - Objetivo: formación impartida a >90% de la plantilla.
  - Plazo de ejecución de los proyectos: anual con seguimientos semestrales.
  - Metas: desarrollo de la plantilla, gestión del talento de modo que contribuya al bienestar de los empleados y a la buena marcha del negocio.
- **Desarrollo de los compromisos** adquiridos en la **política de Salud, Seguridad y Bienestar**.
  - Programa de bienestar.
  - Objetivo: consecución de la participación de > 27% de la plantilla en acciones.
  - Plazo de ejecución: se trata de un plan anual cuya revisión se produce a cierre de ejercicio. Con todo, dado que el plan forma parte de los objetivos del Plan de sostenibilidad, se hacen controles del cumplimiento del objetivo cuantitativo (absoluto) en el semestre.
  - Las metas del plan de Bienestar (comentadas en puntos anteriores de este capítulo) tratan de crear una cultura de bienestar en la Compañía que redunde en la salud de los empleados. En este sentido, estos, a su vez, son los beneficios que encuentran que van desde la mejora de su calidad de vida en distintos ámbitos: salud, bienestar emocional, financiero, etc...

El Grupo divulga estos objetivos a través de los informes detallados que se envían a toda la organización con los resultados de las distintas encuestas de clima. Línea Directa establece sus metas aprovechando la palanca de la estructura de retribución variable (mensual, trimestral y anual), además de los incentivos a largo plazo, que permiten alinear a la



organización en la consecución de estas metas. Igualmente, el desempeño cuenta también con objetivos que bajan en cascada desde la CEO a toda la organización en sus distintas áreas.

Todo ello permite aprovechar y alinear a la organización y contribuir a lograr las metas planteadas, entre las que figuran acciones para mitigar los riesgos y oportunidades materiales para el personal propio.

## S1-6. Características de los asalariados de la empresa

Línea Directa considera como asalariado a aquellas personas que tienen en vigor un contrato laboral con Línea Directa, excluyendo a aquellas personas que tienen contratos de formación o prácticas (p.e. becarios).

La totalidad de datos referidos al personal propio se reporta como número de personas promedio a lo largo del periodo de referencia, todos ellos en España.

País	Número de asalariados (número de personas)
España	2.433,2
Portugal*	0,0

\*Sin operativa real en Portugal.

Sexo	Número de asalariados (número de personas)
Hombre	1.021,8
Mujer	1.411,3
Otro	0,0
No notificado	0,0
<b>Total de asalariados</b>	<b>2.433,2</b>

2024				
Mujer	Hombre	Otro	No notificado	Total
<b>Número de asalariados (número de personas)</b>				
1.411,3	1.021,8	0,0	0,0	2.433,2
<b>Número de asalariados permanentes (número de personas)</b>				
1.409,7	1.021,4	0,0	0,0	2.431,1
<b>Número de asalariados temporales (número de personas)</b>				
1,7	0,4	0,0	0,0	2,1
<b>Número de asalariados de horas no garantizadas (número de personas)</b>				
0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
<b>Número de asalariados a tiempo completo (número de personas)</b>				
645,6	677,3	0,0	0,0	1.322,8
<b>Número de asalariados a tiempo parcial (número de personas)</b>				
765,8	344,6	0,0	0,0	1.110,3

\*Sexo según lo especificado por los propios asalariados

La información referente al número de trabajadores asalariados se encuentra en la Nota 21. B) de los estados financieros.

El % de empleados con contrato temporal es inferior al 1% (0.086%). En el grupo Línea Directa no hay empleados con horas no garantizadas.

	Mujer	Hombre	Total
Nº personas que han abandonado la empresa	169	156	325
Nº personas promedio año	1.411,30	1.021,80	2.433,20
Tasa Rotación	12,0 %	15,3 %	13,4 %

La tasa de rotación es calculada como el cociente entre el número de personas que han abandonado definitivamente la empresa durante el periodo de referencia entre el promedio de personas a lo largo del año.

### S1-7. Características de los trabajadores no asalariados en el personal propio de la empresa

Línea Directa considera como personal propio no asalariado a aquellas personas contratadas a través de empresas de trabajo temporal (ETT), así como a los becarios, los cuales son aquellas personas vinculadas a través de convenio con la universidad o centro de estudios.

Los datos referidos a los no asalariados del personal propio se reportan como número de personas promedio a lo largo del periodo de referencia, la totalidad de ellos en España.

Tipología no asalariados	Nº personas - Promedio
ETT	73,3
Becarios	30,7
Total	104,0

### S1-9. Parámetros de diversidad

Con el objetivo de permitir comprender la diversidad de género entre los altos directivos y la distribución por edades de los asalariados de la Compañía, se presentan los siguientes datos:

	Mujer	Hombre
Alta Dirección	7,0	6,0
% Alta Dirección	53,8 %	46,2 %

Nº personas por edad - Promedio	Mujer	Hombre	Total
1. < 30	154,6	131,0	285,6
2. >=30 Y <50	878,5	671,8	1.550,3
3. >=50	378,3	219,1	597,3
<b>Total</b>	<b>1.411,3</b>	<b>1.021,8</b>	<b>2.433,2</b>

### S1-10. Salarios adecuados

Bajo el artículo contenido en el Estatuto de los Trabajadores en referencia al Salario Mínimo Interprofesional, el 100% del personal propio percibe un salario adecuado, estando retribuido por encima del Salario Mínimo Interprofesional (SMI). La única excepción son los becarios, cuya remuneración está sujeta a las condiciones establecidas en los convenios de prácticas.

### S1-11. Protección social

El 100% del personal propio está cubierto por la Seguridad Social.

### S1-12. Personas con discapacidad

Se considera como persona con discapacidad para el cálculo a cualquier asalariado con certificado de discapacidad emitido por el órgano competente. Se ha ponderado por el tiempo que dichas personas han tenido contrato vigente.

Con el objetivo de permitir comprender la medida en que las personas con discapacidad están incluidas entre los asalariados de la Compañía, se presentan los siguientes datos:

	2024		
	Hombre	Mujer	Total
Promedio empleados con discapacidad	18,0	20,4	38,4
Promedio plantilla	1.021,8	1.411,3	2.433,2
% Empleados	1,8 %	1,4 %	1,6 %

### S1-13 Parámetros de formación y desarrollo de capacidades

En Línea Directa, la formación y el desarrollo de capacidades de los empleados son pilares fundamentales para alcanzar los objetivos estratégicos anuales, que en 2024 se centran en cinco ejes fundamentales: crecimiento, cliente, digitalización, eficiencia e innovación. Inspirados por estas metas, se diseñan y despliegan programas formativos alineados con las prioridades estratégicas, asegurando que las personas están preparadas para afrontar los retos del negocio.

Los programas formativos abarcan una combinación de conocimientos técnicos, habilidades digitales y competencias interpersonales, esenciales para mejorar la experiencia del cliente, fomentar la innovación en procesos y productos, optimizar la eficiencia operativa y acelerar la transformación digital. Además, se presta especial atención al desarrollo de liderazgo y al aprendizaje continuo, garantizando que cada empleado pueda contribuir activamente al crecimiento sostenible de la organización.

Este enfoque estratégico en la formación refuerza no solo el compromiso de Línea Directa con sus empleados, sino también su capacidad para adaptarse y liderar en un entorno empresarial dinámico y competitivo.

2024 ha sido el año en el que Línea Directa ha implementado una serie de cambios estratégicos con el objetivo de consolidarse como una Compañía multirrama que prioriza la experiencia del cliente. En todos estos cambios se acompaña a las personas en la preparación necesaria para sus funciones, así como en la adaptación a los nuevos entornos.

Algunos de los proyectos formativos relevantes han sido:

- Preparación de los equipos de Recobro en Motor y Hogar: Se han desarrollado programas específicos para fortalecer el conocimiento y las competencias necesarias para gestionar eficientemente estos ramos, mejorando la satisfacción del cliente en cada interacción.
- Integración del ramo de Salud en las áreas de Comercial y Cartera: Este esfuerzo ha permitido ampliar la oferta de productos y servicios, garantizando una atención integral y alineada con las expectativas de los clientes en este ámbito.
- Preparación en nuevos productos y formas de comercialización basadas en alianzas: El Grupo ha trabajado intensamente en capacitar a sus equipos sobre innovaciones en productos y en estrategias de comercialización, especialmente aquellas basadas en alianzas estratégicas que generan mayor valor para el cliente.
- Programa de desarrollo Profesional para potenciales: El Viaje del Cliente y Programa Comercial 360. Estos proyectos han sido fundamentales para trabajar la Visión Global de los equipos que tienen contacto directo con los clientes con una perspectiva experiencial, potenciando el talento interno.
- Programa Experiencia de Cliente para Supervisores, a través del cual, se ha mapeado el viaje del cliente, identificado puntos de dolor y se han propuesto mejoras.

Una mención especial merece el Proyecto La voz de Línea Directa, a través del cual, se llevan los valores de marca de El valor de ser directo (resolutivo, cercano, de confianza e innovador) a cada conversación con el cliente, garantizando homogeneidad y que la comunicación sea coherente, auténtica y empática, reflejando la esencia de la Compañía.

Cada uno de estos proyectos refuerza el compromiso de Línea Directa con su estrategia multirrama, al tiempo que consolida una experiencia de cliente diferencial, basada en la innovación, la calidad y el valor añadido en cada contacto.

En materia de Innovación, el Programa 10X despliega su segundo año consecutivo. En esta ocasión han sido dos los equipos que han trabajado activamente en la observación, ideación, prototipación y validación de proyectos que proponen nuevos productos para comercializar por la Compañía.

Reconociendo la importancia del análisis de datos en la toma de decisiones estratégicas, se ha diseñado un programa especial para los potenciales de la Comunidad Pi, enfocado en la aplicación de metodologías y herramientas avanzadas para optimizar sus tareas diarias y contribuir con insights más precisos y valiosos a la Compañía. También se ha desarrollado una formación avanzada sobre Big Query, capacitando a los analistas digitales en el manejo de esta herramienta.

En el ámbito de la digitalización, el equipo de chat ha recibido formación en conocimientos globales a medida que ha ido asumiendo más funciones y creciendo en número. Esto garantiza que estén preparados para responder de forma eficiente y dinámica a las necesidades de los clientes en este canal digital.

Además, hemos potenciado nuestras estrategias de venta digital iniciando un proyecto retador con nuevas formas de trabajo ágiles. Se han creado tres squads, integrados por personas multidisciplinares provenientes de diversas áreas de la Compañía, que diseñarán

y optimizarán los journeys digitales de los clientes en las áreas de Motor, Hogar y nuevos productos. Los equipos han sido preparados en estas nuevas formas de trabajo y colaboración.

En 2024, Línea Directa ha dado un paso adelante en la integración de la inteligencia artificial para transformar tanto la experiencia del cliente como las capacidades internas de sus equipos. Este avance se materializa en tres grandes iniciativas:

- 1 Lidia Conocimiento: Este Asistente Virtual, basado en inteligencia artificial, ha sido entrenado para responder de manera precisa y eficiente a dudas relacionadas con productos, operaciones, campañas y otros temas clave. Su objetivo es convertirse en el mejor aliado de las personas que interactúan con nuestros clientes, mejorando la calidad y la agilidad del servicio en todos los puntos de contacto. El propósito es ir incrementando la información que maneja secuencialmente.
- 2 Los equipos de Procesos y Tecnología han recibido formación específica para abordar proyectos relacionados con la implantación de IA, asegurando su capacidad para diseñar, desarrollar y gestionar estas iniciativas estratégicas.
- 3 Además, 2024 marca el inicio de un proyecto clave de adopción tecnológica con la implantación de Copilot de Microsoft 365. Este programa incluye 60 copilotos y 10 champions que lideran la adopción de esta herramienta, generando casos de uso innovadores para optimizar tareas diarias, mejorar la colaboración y potenciar la productividad mediante el uso de inteligencia artificial generativa.

El uso de la inteligencia artificial está guiado por un fuerte compromiso con la responsabilidad ética y social, y en 2024 se está creando el Gobierno de la IA asegurando que su implementación sea transparente, segura y beneficiosa para todos los stakeholders.

Línea Directa está protagonizando una importante transformación tecnológica para fortalecer sus capacidades operativas y consolidar su posición como líder en innovación. Entre las iniciativas destacadas de este año, sobresale el inicio de la implantación de DevOps, un enfoque que está redefiniendo la manera en que los equipos de desarrollo y operaciones trabajan y la calidad y velocidad del proceso de entrega de valor.

Este cambio, no solo está transformando los procesos internos, sino que también refuerza el compromiso de Línea Directa con la digitalización y la modernización tecnológica, pilares fundamentales para competir en un entorno en constante evolución.

En Línea Directa, promovemos una sólida cultura de autoaprendizaje que capacita a nuestros equipos para afrontar los retos del presente y del futuro. En 2024, hemos diseñado itinerarios formativos innovadores centrados en el desarrollo de las Power Skills o habilidades del futuro, y en las tendencias emergentes de las profesiones clave dentro de nuestros equipos especialistas.

Uno de los equipos clave de la Compañía es el de los Colaboradores de Formación, que son gestores y tramitadores que compatibilizan sus tiempos en el negocio y servicio con la colaboración en actividades de formación. En este año se ha replanteado el programa para dotar a la red de la flexibilidad y preparación que la Compañía necesita.

Además, el Plan de Normativa y Sostenibilidad ha incluido materias obligatorias que refuerzan competencias esenciales. Entre los temas destacados se encuentran:

- Alineamiento de las tres líneas de defensa, fortaleciendo los procesos de control interno y gestión de riesgos.
- La nueva normativa de reporte para empresas cotizadas (CSRD), preparándonos para cumplir con los estándares de sostenibilidad más avanzados.

- DORA (Digital Operational Resilience Act), asegurando que los equipos comprendan y apliquen los nuevos requisitos regulatorios europeos sobre resiliencia operativa digital en el sector financiero.
- Prevención de Riesgos Laborales, asegurando un entorno de trabajo seguro y saludable.

También hemos desarrollado programas específicos para abordar necesidades técnicas y especializadas, como Actualización actuarial y Solvencia II, garantizando que nuestros profesionales mantengan sus conocimientos actualizados en el ámbito asegurador y normativo.

Estas acciones refuerzan el compromiso de la Compañía con el aprendizaje continuo, el desarrollo de habilidades estratégicas y la excelencia técnica, asegurando que nuestros empleados estén preparados para liderar en un entorno empresarial en constante transformación.

Línea Directa envió una evaluación de desempeño a cada uno de los empleados durante 2024, cumpliendo así con lo establecido por la Dirección del Área de Personas, Comunicación y Sostenibilidad. El 93,8% del total participaron en la campaña de evaluación.

	Mujer	Hombre	Total
% Evaluados	93,5 %	94,1 %	93,8 %

Adicionalmente, se presenta el número medio de horas de formación por asalariado y por género:

	Mujer	Hombre	Total
1. Directivos	27,6	35,5	31,3
<b>2. Profesionales expertos</b>	30,5	33,0	31,8
<b>3. Profesionales</b>	22,4	21,9	22,2
<b>4. Staff</b>	32,1	29,1	30,9
<b>Total</b>	<b>29,1</b>	<b>28,2</b>	<b>28,7</b>

### S1-15. Parámetros de conciliación laboral

A continuación se presenta la tabla de parámetros de conciliación que incluye el derecho y las prácticas entre los asalariados para acogerse a permisos por motivos familiares de manera equitativa en cuanto al género, se presentan a continuación los siguientes datos:

Parámetros de conciliación	
Empleados con derecho	100,0 %
Empleados que gozan de este derecho	34,0 %
Mujer	22,1 %
Hombre	11,9 %

Gracias a los convenios de negociación colectiva vigentes y el estatuto de los trabajadores, todos los asalariados tienen derecho a permisos por motivos familiares.

### S1-16. Parámetros de remuneración (brecha salarial y remuneración total)

En el marco del análisis de doble materialidad realizado para la identificación de los impactos, riesgos y oportunidades materiales en relación con el personal propio, no se ha determinado la materialidad directa de la temática de parámetros de remuneración, incluyendo la brecha salarial y la remuneración total. No obstante, este aspecto ha sido identificado como un elemento transversal dentro del tema de diversidad, equidad e inclusión, el cual sí ha resultado material, dada su estrecha relación con la promoción de la igualdad de oportunidades y la equidad salarial.

En este apartado se presenta la información relacionada con la brecha salarial de género por su relevancia en el ejercicio realizado de doble materialidad.

La **brecha salarial de género**, definida como la diferencia entre los niveles retributivos medios de los asalariados de género femenino y masculino, y expresada como porcentaje del nivel retributivo medio de los asalariados de género masculino, es de **10,42%**.

	Salario por hora	Salario por hora	Nº	Nº	
	Mujer	Hombre	Mujeres	Hombres	Brecha por nivel
<b>Total general</b>	<b>23,1</b>	<b>25,7</b>	<b>1.399,0</b>	<b>1.018,6</b>	<b>10,42 %</b>

La brecha salarial del 10,42% reportada en este apartado no tiene en cuenta la especificidad de cada puesto de trabajo (nivel de responsabilidad, aptitudes, etc.), sino que compara la retribución media por hora según género (mujeres frente a hombres). Al analizar la distribución por sexo en los diferentes grupos profesionales en Línea Directa, se observa que en los grupos salariales superiores (Directivos y Profesionales Expertos) el porcentaje de mujeres alcanza el 50%. No obstante, en los grupos salariales inferiores (Staff y Profesionales) el porcentaje de mujeres supera el 60%, ya que de forma natural la representación de género femenino es mayor, lo que influye negativamente en la brecha salarial así calculada.

Sin embargo, la brecha ajustada por hora desciende a 3,13%. La brecha salarial por hora ajustada por nivel profesional refleja de manera más precisa la realidad de la Compañía, ya que tiene en cuenta la especificidad de cada puesto y ofrece un promedio más fiel a cada uno de ellos.

En conclusión, la falta de una distribución homogénea por género en la organización, determinada por la naturaleza de los puestos existentes, influye directamente en la brecha salarial.

A continuación, se presentan las **metodologías** de la brecha de género y de la brecha ajustada por hora.

Para el cálculo de la brecha de género, se ha utilizado la siguiente fórmula:

$$\frac{(\text{Nivel retributivo bruto medio por hora de los asalariados} - \text{nivel retributivo bruto medio por horas de las asalariadas})}{\text{Nivel retributivo bruto medio por hora de los asalariados masculinos}} \times 100$$

Para el cálculo de esta brecha salarial por hora ajustada por categoría profesional se agrupa a los empleados en **clústeres** integrados por personas que desempeñan funciones similares o que desempeñan un puesto parecido. Se identifica la brecha en cada clúster, y para determinar la brecha general, se pondera por el número de personas en cada clúster.

El cálculo de la brecha se realiza mes a mes para asegurar que se compara cada persona con sus homólogos mensualmente y teniendo en cuenta retribución por hora. La fórmula es la siguiente:

$$\text{Brecha salario hora ajustada por categoría profesional} = \sum_{n=1}^N \frac{\text{Brecha en cada clúster} \times \text{Nº de empleados en clúster}}{\text{Nº total empleados}}$$

Por último, la brecha salarial en cada clúster se calcula:

$$\text{Brecha salarial} = \frac{\text{Retribución media por hora hombres} - \text{Retribución media por hora mujeres}}{\text{Retribución media por hora hombres}}$$

Por otro lado, la relación entre la persona con mayor salario y la mediana de la remuneración anual total del conjunto de asalariados es 14,83.

### S1-17. Incidentes, reclamaciones e incidencias graves relacionados con los derechos humanos

Como se ha expuesto a lo largo del presente capítulo, Línea Directa dispone de un canal de denuncia para comunicar incumplimientos del Código Ético, que es de libre acceso para todos los empleados y tiene un carácter completamente anónimo y confidencial. También cuenta con un Protocolo de Acoso con el que se pretende evitar situaciones impropias que dificulten el normal desarrollo de la empresa y que puedan derivar en conductas de acoso moral, sexual, por razón de sexo o de trato discriminatorio.

En 2024, el Grupo no ha registrado reclamaciones, quejas ni incidentes, ni infundados ni fundados, relacionados con los derechos humanos, incluidos aspectos de discriminación y



acoso, dentro de su plantilla. La gestión de estos temas se realiza conforme a los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre Empresas y Derechos Humanos, la Declaración de la OIT sobre Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo y las Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales. Como resultado, no se han derivado multas, sanciones ni compensaciones durante el periodo analizado.

Por otro lado, Línea Directa, para mantener la acreditación del sello EFR, debe garantizar la ausencia de sanciones relacionadas con la conciliación, entendida en su sentido más amplio. Asimismo, Línea Directa colabora con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas (España), proporcionando información relevante para la elaboración del informe de progreso, en el que, entre otros aspectos, se incluye este compromiso.

En línea con su compromiso con el respeto a los **derechos humanos** y la **no discriminación**, el Grupo incorpora en su protocolo de acoso un procedimiento específico que, en caso de producirse una incidencia relacionada con derechos humanos, asegura a la presunta víctima, cuando sea necesario, apoyo médico, psicológico y social, a través de recursos internos o externos.

Por último, Línea Directa garantiza la existencia de un Registro con las informaciones recibidas en las denuncias y de las investigaciones realizadas. Este registro no es público, respeta la confidencialidad y está a disposición de la autoridad judicial si lo solicita.

## Consumidores y usuarios finales (NEIS S4)

### Estrategia

#### SBM-3. Incidencias, riesgos y oportunidades de importancia relativa y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio

Línea Directa Aseguradora, a través del análisis de doble materialidad realizado a lo largo de 2024, ha identificado un riesgo y tres oportunidades materiales relacionadas con los consumidores, en temas relacionados con la satisfacción del cliente y la comercialización responsable. Estas cuestiones están relacionadas y vinculadas con su estrategia y modelo de negocio. Entre las líneas estratégicas del **V Plan de Sostenibilidad 2023-2025** de Línea Directa se encuentran la Calidad: *customer centric*, y los Productos y servicios sostenibles. Estas líneas ordenan las prioridades de acción en materia ASG, y derivan en acciones concretas que definen el mencionado Plan en aras de conectar la estrategia de negocio con la de clientes, buscando un equilibrio entre ambas.

La entidad ha considerado las características específicas de los clientes, como, por ejemplo, las personas con discapacidad y otros grupos vulnerables, para llevar a cabo este ejercicio, identificando como material una oportunidad directamente relacionada con estos grupos. Esta oportunidad planteada es la de la implementación de mejoras en la accesibilidad y atención de las necesidades de los colectivos vulnerables gracias a seguros adaptados a sus necesidades y características específicas. El resto de las oportunidades y riesgo materiales identificados aplica a todos los colectivos y segmentos de clientes a los que el Grupo se dirige.

Con el fin de contemplar y anticiparse a escenarios futuros, la entidad realiza un seguimiento de las oportunidades y riesgos materiales relacionados con los consumidores ni usuarios finales. Estos tienen una estrecha relación con los impactos identificados, a pesar de que ninguno de ellos haya resultado como material.

Las oportunidades identificadas como materiales incluyen la apuesta por la innovación a través de la oferta de productos y servicios, la personalización y accesibilidad de dichos productos y servicios, y la atención específica a colectivos vulnerables mediante soluciones adaptadas.

El único **riesgo potencial material** está relacionado con la **prestación del servicio de forma inadecuada o insuficiente** respecto a las expectativas de los clientes.

El Grupo reconoce que la satisfacción de los clientes y el cumplimiento de sus expectativas depende de la mejora continua en la oferta de productos y servicios, así como de la comunicación y el asesoramiento especializado, lo que puede traducirse en oportunidades si se gestiona correctamente o en riesgos si no se abordan adecuadamente. Ambas perspectivas reflejan la dependencia del Grupo de la satisfacción de los clientes para el correcto desarrollo de la actividad. En todos los casos, el Grupo presta especial cuidado en establecer medidas de control para alcanzar un mejor nivel de satisfacción del cliente.

Como se ha mencionado, aunque ningún impacto relacionado con los consumidores o usuarios finales ha resultado material, el Grupo identifica y clasifica estos grupos de la siguiente manera:

- Clientes que aseguran riesgos dentro de su vida privada, como vehículos, vivienda o servicios de salud.
- Clientes que contratan seguros para riesgos asociados a su actividad empresarial, como vehículos destinados a fines comerciales.

Ambos perfiles comparten una preferencia por la relación directa con el Grupo, sin intermediarios y a través de canales remotos, ya sea por vía telefónica o medios digitales.

Además, se identifican otros grupos de usuarios:

- Usuarios finales de la publicidad elaborada por el Grupo.

- Usuarios de redes sociales donde pueden interactuar con el Grupo y otros usuarios, así como expresar opiniones públicas derivadas de su actividad en estas plataformas (LinkedIn, Facebook, X, etc.).

Esta clasificación permite al Grupo comprender mejor las necesidades y expectativas de cada grupo, facilitando el desarrollo de estrategias de servicio y comunicación que refuercen la relación con sus consumidores y usuarios finales.

## Gestión de incidencias, riesgos y oportunidades

### S4-1. Políticas relacionadas con los consumidores y usuarios finales

Línea Directa cuenta con la política de Control y gobierno de producto y la política de Impacto social e inclusión financiera, la política de Sostenibilidad, la de Compras Responsables y la política de Externalizaciones, las cuales recogen los compromisos y prácticas responsables para gestionar y abordar los riesgos y oportunidades identificados como materiales relacionados con los consumidores y usuarios finales. Estas políticas son aprobadas por el Consejo de Administración y son revisadas periódicamente para asegurar su actualización y relevancia en un contexto empresarial dinámico.

#### Política de Control y gobierno de producto

La Política de Control y gobierno de producto tiene por objeto el establecimiento de los requisitos sobre control y gobernanza de los productos de seguro diseñados, desarrollados y comercializados por Línea Directa, de manera que los clientes cuenten con todas las garantías posibles a la hora de contratar un seguro de conformidad con la normativa aplicable.

Se establecen en dicha política las pautas a seguir y se regula el proceso de comercialización de los nuevos productos de seguro en todas sus fases: diseño, aprobación, y distribución, así como el control y seguimiento de los productos ya existentes, y las medidas correctoras en su caso. Por ello, la política es de aplicación para todas las personas que intervengan en los procesos de diseño, aprobación y distribución de los productos de seguro de Línea Directa Aseguradora S.A, bajo cualquiera de sus marcas.

Los principios de actuación están alineados con los compromisos de transparencia y calidad e la relación con los clientes asumidos en el Código Ético. Se centran en los siguientes:

- Satisfacción de las necesidades de los clientes, atendiendo a los intereses, objetivos y características de estos y ofreciendo productos que se adecuen a sus circunstancias y necesidades.
- Mejora continua de la oferta y calidad de los productos y servicios, aportando a través de ellos valor y beneficios para el consumidor, la sociedad o su entorno.
- Transparencia y veracidad en las ofertas de productos.
- Rigor en el cumplimiento de la normativa y compromisos adquiridos.
- Sostenibilidad del producto, promoviendo productos y servicios respetuosos con el medioambiente y que apoyan la transición hacia una economía sostenible y descarbonizada. Además, garantizando la no discriminación de clientes, facilitando el acceso al seguro para colectivos vulnerables o con necesidades especiales y fomentando la innovación en productos y servicios para ampliar su alcance.

Dichos principios de actuación se encuentran disponibles en la página web de la Compañía.

En abril de 2024 se aprobó la última actualización de la Política de Control y gobierno de producto. Esta incluye una ampliación de los principios de la política que hacen referencia a la inclusión de la IA en los procesos de diseño y desarrollo de productos, con el objetivo de garantizar a los usuarios un tratamiento justo y una toma de decisiones equitativa, segura, explicable y transparente.

A la temática de control y gobierno de producto están asociadas las siguientes oportunidades y riesgo materiales de la entidad:

- Oportunidad: Fomento de la innovación en la Compañía para mejorar el bienestar y la satisfacción de los clientes gracias a una amplia oferta de productos y servicios especializados y adaptados a sus necesidades.
- Oportunidad: Desarrollo de una oferta de productos y servicios más accesible y adaptada a las necesidades y características de los clientes.
- Oportunidad: Implementación de mejoras en la accesibilidad y atención de las necesidades de los colectivos vulnerables gracias a seguros adaptados a sus necesidades y características específicas.
- Riesgo: Prestación del servicio de forma inadecuada o insuficiente respecto a las expectativas de los clientes.

Para garantizar el cumplimiento de la política del Grupo Línea Directa cuenta con el **Comité de Aprobación y Seguimiento de Productos**.

La política de Control y gobierno de producto está disponible internamente para los empleados de la Compañía. Adicionalmente los principios de dicha política están publicados en la web corporativa, a la que los clientes y cualquier grupo de interés tiene acceso para su consulta.

### **Política de Impacto social e inclusión financiera**

Con la Política de Impacto Social e Inclusión Financiera, el Grupo se compromete a impulsar el desarrollo sostenible y el progreso de las comunidades en las que lleva a cabo su actividad. Para ello, Línea Directa y sus filiales tratan de mejorar la calidad de vida de las personas y su seguridad mediante la alineación de la prestación de productos y servicios, la creación de valor y una estrategia de contribución social que promueve el desarrollo socioeconómico sostenible y facilita el acceso al seguro a colectivos vulnerables.

Los objetivos principales que presenta son los de definir los principios de contribución social, la gestión ordenada de dicha contribución, la maximización del impacto positivo y el impulso y gestión de la inclusión financiera, tanto a través del diseño de productos que favorezcan la inclusión como a través de acciones de sensibilización.

El Grupo Línea Directa concibe sus iniciativas de contribución social e inclusión financiera como un compromiso a medio y largo plazo, alineado con su negocio y las necesidades del entorno. Su contribución social se estructura en torno a cinco ejes: seguridad vial, seguridad en el hogar, hábitos saludables, inserción social y sostenibilidad. El Grupo apuesta por la creación de valor a través de acciones voluntarias, la colaboración con entidades públicas y privadas, y la adaptabilidad a las necesidades comunitarias. Además, fomenta la implicación de sus empleados mediante voluntariado corporativo, donaciones y aportaciones a la comunidad. También impulsa acciones de sensibilización y formación para fortalecer su impacto social.

Desde la perspectiva de la inclusión financiera, basa su actuación en la identificación de colectivos vulnerables, la capacitación de su personal para evitar prácticas comerciales agresivas y el diálogo con entidades externas para impulsar un mercado financiero inclusivo. Para ello, el Grupo se compromete a innovar en su oferta de servicios para estos colectivos, adaptar la entrega de productos a sus necesidades, ofrecer apoyo no financiero y sensibilización sobre el sector asegurador, prevenir el sobreendeudamiento mediante educación financiera e implementar mecanismos de reclamación accesibles.

La coordinación y registro de las actividades de contribución social e inclusión financiera, así como la comunicación de la Política, tanto de Línea Directa Aseguradora como de las filiales y de la Fundación, serán responsabilidad del Área de Personas, Comunicación y Sostenibilidad.

Los principios y compromisos recogidos son de aplicación para todos los empleados, directivos y administradores de todas las sociedades que integran el Grupo Línea Directa Aseguradora, así como a la Fundación Línea Directa, en los términos previstos en la normativa aplicable. En este contexto, el Grupo promoverá, además, que sus colaboradores y otras figuras relacionadas con sus operaciones, productos y servicios también respeten lo contenido en la política.

La política de Impacto social e inclusión financiera está disponible para los Grupos de Interés en la web oficial de Línea Directa, garantizando así su accesibilidad y transparencia.

En junio de 2024, la política de Impacto social e inclusión financiera fue actualizada para fortalecer su compromiso con la inclusión de colectivos vulnerables o desatendidos.

A la temática de impacto social e inclusión financiera está asociada la siguiente oportunidad material de la entidad:

- Oportunidad: Desarrollo de una oferta de productos y servicios más accesible y adaptada a las necesidades y características de los clientes.
- Oportunidad: Implementación de mejoras en la accesibilidad y atención de las necesidades de los colectivos vulnerables gracias a seguros adaptados a sus necesidades y características específicas.

### **Política de Compras Responsables**

La política de compras responsables tiene el objetivo de establecer los principios que rigen la selección de proveedores para garantizar que las necesidades de bienes y servicios del Grupo Línea Directa sean cubiertas con eficiencia y calidad y que estén orientadas al compromiso de contribuir a la sostenibilidad del desarrollo económico y social del entorno.

El Grupo Línea Directa basa su actuación en materia de compras en el cumplimiento de la normativa aplicable y el seguimiento de los siguientes convenios y compromisos internacionales: la Declaración Universal de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas, las Líneas Directrices de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico para Empresas Multinacionales (OCDE), los Principios Rectores de Empresa y Derechos Humanos de Naciones Unidas, los Convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Convención sobre los Derechos del Niño de las Naciones Unidas.

La política, que se aplica a todas las sociedades del Grupo Línea Directa y su cumplimiento es responsabilidad de todas las personas que forman parte del mismo, tiene por objeto:

- Establecer las medidas adecuadas para optimizar los impactos derivados de sus decisiones de compra y contratación del Grupo.
- Velar por la idoneidad de los proveedores con los que se trabaja.

Para ello Línea Directa se basa en diferentes pilares de actuación, como en mejorar la eficiencia de las compras, renovaciones y ampliaciones, cumpliendo con los requisitos legales en derechos humanos, laborales y medioambientales, y promoviendo la prevención de la corrupción. Además, se prioriza el cumplimiento del Código Ético de Línea Directa y el Código de Conducta de Proveedores, fomentando relaciones profesionales transparentes e íntegras. También se busca constantemente innovar con nuevos productos, servicios y proveedores, y se exige que estos sigan una estrategia socialmente responsable. Se garantiza una clara separación de funciones en los procesos de compra, se colabora en la externalización de actividades críticas, y se favorece la renovación de proveedores con contratos largos. Por último, se pretende que las decisiones de adjudicación deben ser transparentes, objetivas e imparciales.

Para el cumplimiento de la política, Línea Directa ha dispuesto un modelo de gobierno y seguimiento, recayendo la responsabilidad última en el Consejo de Administración de Línea Directa Aseguradora, que es el máximo órgano de supervisión del cumplimiento de la Política de Compras y es el órgano encargado de la aprobación de la misma, a propuesta

de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento, siendo informada, en su caso, la Comisión de Nombres, Retribuciones y Gobierno Corporativo. El Departamento de Compras, dependiente del área de Finanzas, es responsable, revisará periódicamente el contenido de esta política. Por último, el Departamento de Compras, junto con los interlocutores designados en las filiales, de la correcta implantación de esta política, así como de evaluar a los proveedores y sus propuestas de oferta a la hora de tomar decisiones relativas a la adjudicación de los trabajos referidos.

La política está a disposición de los Grupos de Interés de la organización a través de la web corporativa, y, adicionalmente, en la intranet para los empleados.

A la política de compras responsable está asociado el siguiente riesgo material de la entidad:

- Prestación del servicio de forma inadecuada o insuficiente respecto a las expectativas de los clientes.

### **Política de Externalizaciones**

El objetivo de esta política, de aplicación a todo el personal del Grupo Línea Directa es establecer los mecanismos adecuados para garantizar que la externalización total o parcial de servicios se adaptará a los estándares de calidad de servicio a los clientes de Línea Directa, documentándose contractualmente los niveles de servicio y demás cláusulas de control del proveedor.

Además, la política obliga al cumplimiento de los requisitos exigibles conforme a la normativa aplicable, y en particular: la Directiva 2009/138/CE y normativa en desarrollo (Solvencia II), aplicable a las externalizaciones de servicios que guardan relación con la actividad aseguradora o reaseguradora, y el Reglamento Europeo de Resiliencia operativa digital (DORA), aplicable a cualquier externalización de TIC.

Esta política, en la que se define el procedimiento general de externalización, resume los requerimientos y condiciones que se exigen en el caso de las externalizaciones regulatorias y/o de servicios TIC, en concreto:

- El análisis previo a la externalización que deberá realizarse entre otras cuestiones desarrollando los criterios para determinar si una función o actividad es crítica o importante.
- El proceso de toma de decisión sobre la externalización y el nombramiento de responsable de las funciones externalizadas.
- Los detalles que deben incluirse en el contrato suscrito con el proveedor del servicio.
- Los planes de contingencia empresarial, incluidas las condiciones de terminación o rescisión del contrato, en caso de funciones o actividades externalizadas críticas o importantes.
- Los requerimientos y formalidades que deben aplicarse adicionalmente en caso de externalización a proveedores de servicios en la nube.
- Los mecanismos de registro de actividades externalizadas y el reporte, tanto al Comité de Dirección como al Consejo de Administración, como al regulador.

La política se revisa anualmente y corresponde al Consejo de Administración la aprobación o modificación de la misma, a propuesta de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento de Línea Directa, siendo esta comisión la responsable de supervisar su aplicación y cumplimiento.

Esta política se pone a disposición de forma interna para los empleados de la Compañía, a través de la intranet.

A la política de externalizaciones está asociado el siguiente riesgo material de la entidad:

- Prestación del servicio de forma inadecuada o insuficiente respecto a las expectativas de los clientes.

### **Política de Sostenibilidad**

La Política de Sostenibilidad de Grupo Línea Directa, aprobada por el Consejo de Administración, establece el marco de referencia para la integración de criterios ambientales, sociales y de buen gobierno (ESG) en su estrategia y operativa diaria y establece el objetivo común de crear valor compartido a largo plazo.

Uno de los focos de la política es la relación de Línea Directa con los clientes y asegurados. Entre los compromisos y principios de actuación relacionados con los clientes y asegurados, Línea Directa incluye el impulso de la innovación y digitalización en sus productos y servicios para mejorar la experiencia del cliente y anticiparse a las tendencias del mercado. Garantiza información clara y veraz antes de la contratación, ofreciendo un servicio accesible y de calidad con seguimiento continuo de la satisfacción del cliente. Además, protege la confidencialidad de los datos, agiliza la gestión de reclamaciones y mantiene canales de comunicación eficientes y adaptados a las necesidades de los asegurados.

En el capítulo NEIS S1 sobre el personal propio se encuentra una descripción más detallada de la presente política.

La política de sostenibilidad hace referencia a las 3 oportunidades materiales relacionadas con los consumidores y usuarios finales:

- Oportunidad: Fomento de la innovación en la Compañía para mejorar el bienestar y la satisfacción de los clientes gracias a una amplia oferta de productos y servicios especializados y adaptados a sus necesidades
- Oportunidad: Desarrollo de una oferta de productos y servicios más accesible y adaptada a las necesidades y características de los clientes.
- Oportunidad: Implementación de mejoras en la accesibilidad y atención de las necesidades de los colectivos vulnerables gracias a seguros adaptados a sus necesidades y características específicas.

### **Política de derechos humanos: compromisos en relación con los consumidores y usuarios finales**

Como se ha comentado en el capítulo relacionado con el personal propio, Línea Directa Aseguradora forma parte de la Red Española de Pacto Mundial de Naciones Unidas y tiene el compromiso de incorporar en su actividad los Principios Rectores de Empresas y Derechos Humanos de la ONU, para lo que, desde 2020, cuenta con una Política de Derechos Humanos que ha sido aprobada por el Consejo de Administración y es de aplicación a todas las filiales del Grupo.

La Política tiene como objetivo servir de guía en la protección y respeto a estos derechos, previniendo su violación y reflejando el compromiso de el Grupo con las normas internacionales, locales y del sector, tales como el Pacto Mundial de Naciones Unidas, los Principios de Naciones Unidas para la Inversión Responsable y del Seguro Sostenible. Además de describir cómo se implementa esta protección en su operativa, la Política también describe los compromisos de Línea Directa en sus operaciones como empleador, aseguradora, inversor, colaborador y en relación con su entorno. En el marco de su actividad como aseguradora, los compromisos de Línea Directa en materia de derechos humanos se centran en:

- 1 Proporcionar asesoramiento transparente y honesto, garantizando información completa y veraz sobre los productos y servicios, facilitando a los clientes toda la información necesaria antes de la contratación.

- 2 Mantener una relación equitativa con los clientes, diseñando productos y servicios adaptados a sus necesidades y circunstancias, asegurando la no discriminación de clientes actuales y potenciales, e impulsando la innovación para facilitar el acceso de diversos colectivos al seguro.
- 3 Garantizar la calidad, accesibilidad y pertinencia del servicio en los plazos acordados.
- 4 Cumplir con la normativa de protección de datos personales, asegurando la confidencialidad, el derecho a la intimidad y la privacidad de la información de los clientes.

Como parte de su procedimiento de Debida Diligencia en derechos humanos, Línea Directa identifica las potenciales vulneraciones en este ámbito en función de los compromisos adquiridos por el Grupo. Adicionalmente, en la identificación de colectivos vulnerables, Línea Directa ha considerado a mujeres, niños, inmigrantes, contratistas y comunidades locales. Además, ha puesto especial atención en el colectivo senior, desde la perspectiva del diseño y comercialización de productos, y en las personas con discapacidad, abordando tanto su acceso a productos aseguradores como su integración en la plantilla de la Compañía.

El Grupo Línea Directa dispone de un canal de denuncia para comunicar incumplimientos del Código Ético, el Canal Ético, que es de libre acceso para todos los Grupos de Interés y tiene un carácter completamente anónimo y confidencial. También cuenta con un Protocolo de Acoso con el que se pretende evitar situaciones impropias que dificulten el normal desarrollo de la empresa y que puedan derivar en conductas de acoso moral, sexual, por razón de sexo o de trato discriminatorio.

En 2024 no se han identificado casos de incumplimiento de los Principios Rectores de la ONU sobre Empresas y Derechos Humanos, la Declaración de la OIT ni las Directrices de la OCDE en relación con consumidores o usuarios finales en las fases posteriores de la cadena de valor.

En caso de que se identificase alguna incidencia relativa a los derechos humanos, el Grupo contempla diversas medidas de reparación o compensación, que incluyen:

- El ofrecimiento a la presunta víctima, en caso necesario, el apoyo médico, psicológico y social necesario, a través de medios internos o externos.
- Adopción de medidas cautelares, razonables y proporcionadas cuando por la gravedad de la conducta denunciada y apariencia de veracidad de los indicios aportados durante la investigación, el instructor lo considere oportuno.
- Conclusiones alcanzadas, reflejadas en el informe del expediente de acoso, así como las posibles circunstancias atenuantes o agravantes y propuestas de posibles medidas a tomar para neutralizar el acoso y/o sancionar las conductas constitutivas del mismo.
- Se garantizará en todo momento que no habrá represalias para quienes denuncien, aporten información o intervengan en el procedimiento, incluidas amenazas, tentativas de represalia o trato desfavorable. En consecuencia, se reconoce el derecho a protección de las personas que denuncien cualquier tipo de acoso o que resulten afectadas por los hechos.

Adicionalmente, a partir de 2023, como organización adherida a los Principios Rectores de la ONU, Línea Directa presenta anualmente una declaración electrónica del/de la Director/a General en la que expresa su respaldo al Pacto Mundial de la ONU. Asimismo, desde ese mismo año, cumplimenta el cuestionario del Informe de Progreso.

Este cuestionario aporta un valor significativo a la organización, ya que:

- Genera credibilidad y valor de marca demostrando su compromiso con la sostenibilidad empresarial, los Diez Principios y los Objetivos de Desarrollo Sostenible.



- Mide y demuestra el progreso en relación con los Diez Principios, de manera coherente y armonizada.
- Permite recibir información, aprender y mejorar continuamente el desempeño.

### **Política de Canal Ético**

Línea Directa cuenta con la Política de Canal Ético, aprobada por el Consejo de Administración, para regular los cauces y personas designadas para la gestión del Canal Ético y las denuncias que en él se pudieran producir, así como el procedimiento a seguir en las mismas. El objetivo que persigue es el de que cualquier persona pueda informar, con las debidas garantías, de cualquier irregularidad detectada en el cumplimiento del Código Ético, o cualquier otro incumplimiento de la normativa legal vigente, así como plantear consultas sobre su aplicación.

La Política del Canal Ético es de **aplicación** para la **totalidad de informantes**, independientemente del grupo de interés al que pertenezcan. Dicha política establece garantías como la de no represalia al informante.

Tanto el Canal Ético como la Política del canal ético están accesibles en la web corporativa de Línea Directa Aseguradora, facilitando así el acceso.

En el capítulo NEIS S1 – Personal propio se encuentra una descripción más detallada sobre la política del canal ético.

### **S4-2. Procesos para colaborar con los consumidores y usuarios finales en materia de incidencias**

El Grupo Línea Directa ha establecido diversos procesos para colaborar con sus consumidores y usuarios finales, asegurando una comunicación abierta y efectiva en relación con los impactos positivos, negativos, reales y potenciales que puedan afectarlos, considerándolos así en las decisiones encaminadas a la gestión de estas cuestiones. A pesar de que en 2024 **ningún impacto negativo se ha materializado** en el Grupo de interés mencionado, el Grupo mantiene constante su compromiso, procesos de colaboración, gestión e iniciativas relacionadas.

Algunos de los canales para el establecimiento de esta colaboración son las encuestas de clientes (NPS y NSS), el call center, las redes sociales, la experiencia digital de la app del cliente, el autoservicio de la web comercial, la atención personalizada por agente telefónico y los medios masivos. Adicionalmente, Línea Directa, para ampliar su conocimiento sobre las necesidades de colectivos específicos como las personas con discapacidad, ha establecido contacto con diversas entidades especializadas, como la ONCE o la Fundación CNSE. El diálogo y colaboración con esta última fundación ha permitido a Línea Directa desarrollar el servicio de videollamada para colectivos vulnerables como personas sordas, implementado en 2024. La Fundación CNSE pone a disposición del Grupo a sus intérpretes de lengua de signos, dada la dificultad de este colectivo para comunicar con las Compañías que se apoyan en call center. La necesidad de contratar seguros, consultar las condiciones del mismo, dar partes de accidentes o pedir un servicio de asistencia en carretera por vía de videointerpretación, es un valor añadido a este colectivo, al poder mantener una conversación, en tiempo real, con un equipo de operadores especialmente dedicados a este Servicio. Con esta plataforma, el intérprete traduce a la persona sorda para que pueda realizar sus gestiones de forma directa, lo que supone una ampliación de su autonomía.

Asimismo, el Grupo pone a disposición de los clientes y no clientes con alguna discapacidad una web comercial y corporativa accesible para que disponga de toda la información y de la posibilidad de realizar transacciones con el Grupo.

Una de las principales áreas implicadas en las relaciones con estos clientes es Calidad y Experiencia de Cliente, que gestiona 5 expectativas fundamentales: transparencia, accesibilidad a través de los canales de Interacción, el momento en el que hay que ejecutar el contrato, atención en RRSS y omnicanalidad. Estas expectativas se relacionan respectivamente con los compromisos de Línea Directa sobre la información contractual a los clientes, inmediatez en la respuesta, prestación adecuada de servicios, atención flexible y ágil por medio de los perfiles en RRSS, y experiencias positivas y equiparables en todos los canales. Los canales de comunicación son las encuestas a clientes (NPS y NSS), el call center y las redes sociales.

Por otro lado, el Área de Márketing gestiona las expectativas de los clientes relacionadas con el cumplimiento de la expectativa del producto o servicio ofertado, ofertas diferenciales y adaptadas a sus necesidades, y accesibilidad y claridad de la información de los productos y servicios. Los compromisos del Grupo son promover el mejor producto al mejor precio para cada cliente, generar nuevos productos y servicios adaptados a las necesidades de los clientes y facilitar información de los productos y servicios en los canales comerciales. Los canales de comunicación son la web comercial, y los medios masivos.

El Área de Servicios y Prestaciones gestiona la expectativa de recibir información relevante sobre el servicio prestado, siendo el compromiso del Grupo mantenerlo informado en los momentos adecuados a través del teléfono y los canales digitales.

Algunas de las vías de comunicación puestas a disposición del cliente son la app de cliente, autoservicio en la web y atención personalizada por agente telefónico. En 2024 se implementó el servicio de videollamada para colectivos vulnerables como personas sordas.

El Grupo mide la calidad del servicio ofrecido, realizando un análisis de la satisfacción de los clientes. Asimismo, la eficacia de la colaboración con los consumidores se mide mediante el NPS, que mide el potencial grado de recomendación de la Compañía por parte de sus clientes.

Si bien el consejo de administración es el responsable máximo de aprobar las acciones a nivel estratégico, la CEO, el comité de dirección y el comité de producto son los encargados de impulsar e implementar estas acciones.

Con los no clientes, Línea Directa identifica, adicionalmente a las expectativas de los clientes, que la Compañía siga un código deontológico en materia de publicidad, al que la Compañía responde con su determinación de velar por el desarrollo de una publicidad responsable. Los canales son la web comercial, los medios masivos, los correos electrónicos y las notificaciones oficiales y las Redes Sociales.

En cuanto a las Asociaciones de Consumidores, sus expectativas son las de proteger los derechos de este colectivo, y el compromiso de la Compañía es monitorizar la protección efectiva en su actividad y facilitar la información requerida.

En esta materia, se lleva a cabo un procedimiento y entorno de control, el cual es aplicable a los consumidores y sus representantes y a los usuarios finales. Dicho procedimiento cuenta con tres fases:

- Cada departamento es responsable de sus objetivos de comunicación, para el que realiza seguimiento mensual, trimestral, semestral o anual, dependiendo del objetivo.
- Se reportan los indicadores al departamento de Sostenibilidad semestralmente con evidencias suficientes para posibles auditorías. Posteriormente, se traslada al Grupo de Trabajo de Sostenibilidad y se revisan los principales temas de interés.
- Se eleva al Comité de Sostenibilidad 2 veces al año, se evalúa el grado de cumplimiento de los objetivos de comunicación con los Grupos de Interés y se reevalúa la estrategia con los Grupos de Interés.

### **S4-3. Procesos para reparar las incidencias negativas y canales para que los consumidores y usuarios finales expresen sus inquietudes**

Línea Directa cuenta con diversos canales para que los consumidores planteen sus quejas, reclamaciones e inquietudes. Entre ellos destacan:

- El servicio de atención al cliente, que atiende las quejas y reclamaciones de los clientes, actúa con total independencia de las áreas de negocio de la Compañía. Este servicio garantiza la atención personalizada de todas las incidencias, y aporta una respuesta motivada al cliente en base a las cláusulas contractuales, las normas de transparencia y la protección de sus intereses.
- Defensor del Asegurado: Línea Directa cuenta con esta figura, cuyas resoluciones son vinculantes para la Compañía, pero no impide el recurso del asegurado. El Defensor del Asegurado promueve la transparencia y la protección de los intereses del asegurado y la utilización de las mejores prácticas.

Las quejas o reclamaciones son tratadas de forma confidencial y conforme a la normativa sobre protección de datos.

#### **El Servicio de Atención al Cliente**

El Grupo atiende, gestiona y resuelve las quejas y reclamaciones conforme a la normativa vigente, a través de un Servicio de Atención al Cliente (SAC) independiente. De esta forma, vela por una correcta calidad del servicio y de los productos que ofrece la Compañía y promueve la protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros. Su titular es designado por el Consejo y comunicado al Comisionado para la Defensa del Cliente Financiero y la DGSFP (Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones).

Para facilitar el acceso universal, se ofrece atención en todas las lenguas oficiales mediante un teléfono gratuito.

Las sedes abiertas al público disponen de hojas de reclamaciones y carteles informativos. Además, la empresa cuenta con un Reglamento para la Defensa del Cliente, accesible en su web y en sus oficinas, donde se detallan los canales de reclamación.

Periódicamente se traslada la información recabada a las diferentes áreas de la Compañía con el objetivo de reducir los motivos de queja de nuestros clientes, proyectando una mejora en los índices de satisfacción. Línea Directa evalúa de forma recurrente la eficacia de sus canales de reclamación y resolución mediante indicadores como el porcentaje de resolución, los tiempos medios de respuesta y las encuestas de satisfacción.

El área incorpora un departamento encargado de gestionar una primera revisión de insatisfacciones de los clientes. Así, en la web del Grupo está publicado el procedimiento por el cual, los clientes, antes de formalizar una queja o reclamación, pueden solicitar hablar con un supervisor. Desde el departamento se ponen en contacto con el cliente para tratar su caso individualmente.

En 2024 se ha dado una tendencia descendiente en la entrada de reclamaciones a lo largo del año, poniendo en valor la apuesta de Línea Directa por la calidad en el servicio, incrementándose únicamente las reclamaciones resueltas en un 1.52% frente al año anterior (7.753 reclamaciones gestionadas en 2024 frente a las 7.637 reclamaciones gestionadas en 2023). Asimismo, los tiempos medios de resolución bajaron hasta los 14,43 días.

2023			2024		
Quejas	Reclamaciones	Total	Quejas	Reclamaciones	Total
630	7.007	7.637	577	7.176	7.753

2023			2024		
Procedentes	No procedentes	Total	Procedentes	No procedentes	Total
3.044	4.593	7.637	2.556	5.197	7.753

Área	2023		2024	
	Porcentaje	Quejas y reclamaciones	Porcentaje	Quejas y reclamaciones
Gestión de accidentes	66,39 %	5.070	70,82 %	5.491
Gestión de Póliza	19,22 %	1.468	16,12 %	1.250
Cotización y cierre	1,79 %	137	2,08 %	161
Servicios adicionales	8,73 %	667	6,77 %	525
Asistencia en viaje	3,34 %	255	3,22 %	250
otros	0,52 %	40	0,98 %	76

El modelo de negocio directo aporta un gran número de ventajas competitivas: mayor capacidad de alineamiento, ahorro en comisiones y redes de oficinas y contacto directo con el cliente. Es precisamente esta última la que permite a Línea Directa conocer de primera mano las necesidades de los asegurados, lo que constituye un extraordinario activo a la hora de impulsar la calidad en todos sus procesos.

Línea Directa Aseguradora monitoriza el Net Promoter Score (NPS), que estima el grado potencial de recomendación de la Compañía por parte de sus clientes y usuarios. Este sistema cuenta con una escala de medición de 1 a 10 puntos, siendo considerados solamente como “promotores” a aquellos asegurados que puntúan su experiencia con la Compañía con una nota de 9 ó 10. En este sentido, el NPS global de Línea Directa Aseguradora en 2024 ha alcanzado 31,04 puntos, lo que supone una variación positiva de 1,88 puntos respecto a 2023. Esta variación refleja cómo se ha conseguido paliar el impacto que sufrió 2023 por el endurecimiento de la suscripción ante la coyuntura de mercado de presión de la inflación de costes sobre los márgenes aseguradores, y se hace centrando los esfuerzos en la calidad de servicio.

NPS Global	
2023	29,16
2024	31,04

El NPS se trata de un indicador que utilizado para medir el nivel de recomendación de los clientes hacia la Compañía. Este indicador fue presentado en un artículo en Harvard Business Review en 2003 y rápidamente se convirtió en un estándar.

El cálculo del NPS está estandarizado para todas las Compañías.

Las encuestas que evalúan a Línea Directa se dividen en 3 bloques

- Valoraciones 9 y 10: promotores. Son personas satisfechas con el producto o servicio y tienen una alta probabilidad de recomendar la marca, además, pueden ser considerados clientes leales y defensores de la marca.

- Valoraciones 7 y 8: neutros. Son personas que tienen una opinión neutra o mediana de la marca; no es muy probable que recomienden la marca y no tienen una lealtad hacia ella.
- Valoraciones 0 a 6: detractores. Son personas que no están satisfechas con el producto o servicio, no son leales a la marca y es muy poco o nada probable que la recomienden.

El resultado no se expresa en porcentaje sino un valor que se calcula con la fórmula: (% promotores - % detractores). El cálculo realizado no se valida por un organismo externo.

Además del NPS, Línea Directa Aseguradora trabaja con otros indicadores de calidad, como el grado de Satisfacción con la atención de sus agentes telefónicos, en el que los clientes evalúan la satisfacción con la atención de los especialistas de la Compañía, así como con el servicio recibido, siendo la profesionalidad y el trato de los profesionales el aspecto mejor valorado. La satisfacción con cada servicio, ya sea tras una llamada o tras una gestión digital, se evalúa mediante el indicador Net Satisfaction Score (NSS), cuyo valor en 2024 ha sido de 36,18 puntos. En 2023 se obtuvo un 33,67.

El Grupo se ha marcado el objetivo para 2025 de mantener la tendencia positiva observada en la evaluación mensual del NSS del último ejercicio 2024, para asentar un crecimiento consistente para 2025.

A diferencia del NPS, el cálculo del NSS no sigue una metodología standard para todas las organizaciones. En ese sentido Línea Directa decidió usar el mismo método de cálculo que el NPS.

### **Informe de actividad del defensor del asegurado**

Si el asegurado no está conforme con la resolución del Servicio de Atención al Cliente, cuenta con distintas alternativas para argumentar y hacer prosperar su reclamación. Línea Directa cuenta con la figura del Defensor del Asegurado, que promueve la transparencia y la protección de los intereses del asegurado y la utilización de las mejores prácticas con resoluciones vinculantes para la Compañía.

Durante el ejercicio 2024 se han resuelto 684 reclamaciones a través del Defensor del Asegurado, de las cuales 278 (40,6%) se han resuelto a favor del cliente, 396 (57,9%) a favor de la Compañía y 10 (1,5%) han terminado sin resolución. De estas 278 reclamaciones resueltas a favor del cliente, 26 fueron estimadas y 252 finalizaron con un allanamiento, el cual implica el reconocimiento de la validez del reclamo y de las peticiones del cliente de manera voluntaria, sin que sea necesario que el Defensor del Cliente emita un dictamen en su contra.

En este sentido, en el ejercicio 2023 se resolvieron 488 reclamaciones a través del Defensor del Cliente, de las cuales 214 (43,8%) fueron a favor del cliente y 274 (56,2%) a favor de la Compañía. De estas 214 reclamaciones resueltas a favor del cliente, 11 fueron estimadas y 203 finalizaron con un allanamiento.

### **Canal ético y su disponibilidad para los clientes**

Como se ha expuesto en el capítulo NEIS S1 sobre el personal propio, el Grupo cuenta con un Código Ético, que tiene por objeto establecer las pautas generales que deben regir la conducta de los empleados de Línea Directa Aseguradora y sus filiales, en el cumplimiento de sus funciones y en sus relaciones comerciales y profesionales, de acuerdo con las leyes y los principios éticos del Grupo.

En este sentido, los valores recogidos en el Código Ético son la base sobre la que se sustentan los compromisos adquiridos por Línea Directa Aseguradora con sus accionistas, socios, clientes, proveedores, empleados y la sociedad en general. Por su parte, el Grupo también cuenta con un Canal Ético que permite que los Grupos de Interés, incluidos los clientes, puedan informar, con las debidas garantías, de cualquier irregularidad detectada en el cumplimiento del Código Ético, del Código de Conducta de Proveedores, o cualquier otro

incumplimiento de la normativa legal vigente, incluyendo la relación de la empresa con los consumidores y usuarios finales.

Línea Directa cuenta con la Política de Canal Ético con el objetivo de que cualquier persona pueda informar, con las debidas garantías, de cualquier irregularidad detectada en el cumplimiento del Código Ético, o cualquier otro incumplimiento de la normativa legal vigente, así como plantear consultas sobre su aplicación. Dicha política establece garantías como la de no represalia al informante.

#### **S4-4. Adopción de medidas relacionadas con las incidencias de importancia relativa sobre los consumidores y usuarios finales, enfoques para mitigar los riesgos de importancia relativa y aprovechar las oportunidades de importancia relativa relacionados con los consumidores y usuarios finales y la eficacia de dichas actuaciones**

Si bien no se han identificado impactos materiales sobre consumidores y usuarios finales, el Grupo ha impulsado el aprovechamiento de las oportunidades materiales, relacionados con la oferta de productos y servicios especializados, prestando especial enfoque en la accesibilidad y atención de las necesidades de los colectivos vulnerables como las personas con discapacidad.

Igualmente, se ha impulsado la gestión del riesgo identificado sobre el potencial incumplimiento de las expectativas de los clientes en materia de prestación del servicio.

No se han identificado casos graves en materia de derechos humanos en relación con los consumidores, ni ningún otro Grupo de Interés.

#### **Estrategia customer centric y creación del área de Calidad y Experiencia de Cliente**

De esta forma, el principal reto de la Compañía en 2024 ha sido el de implantar de forma transversal una estrategia customer centric, que pusiera al cliente verdaderamente en el centro de todos los procesos. Como mayor exponente de esta estrategia se ha creado en 2024 el área de Calidad y Experiencia de Cliente, con representación directa en el Comité de Dirección.

Esta área permite la gestión e impulso más específico de los impactos tanto positivos, como la prevención, mitigación y reparación de los negativos que puedan darse en los consumidores y usuarios finales. De esta forma, la Compañía trata de garantizar que las prácticas de la Compañía no causen o no contribuyan a impactos negativos sobre los consumidores o usuarios finales. Igualmente, facilita la gestión de los riesgos y oportunidades relacionados por su conocimiento especializado y cercanía con el cliente.

El área de Calidad y Experiencia de Cliente dispone de un departamento de análisis que mantiene un programa de Voz del Cliente (VOC), en el que se monitoriza en nivel de satisfacción del cliente en los distintos puntos de interacción. Este programa de VOC consta de unas 950.000 encuestas anuales, de las cuales 100.000 son realizadas personalmente por encuestadores telefónicos. De forma continua se analizan los resultados para identificar los momentos de la verdad (MOT) y los momentos de dolor (MOP) del cliente, y proponer mejoras que impacten en la satisfacción.

#### **Gobernanza del producto, innovación y compromiso con los colectivos vulnerables**

En abril de 2024 la Compañía aprobó su política de control y gobernanza de productos con objeto el establecimiento de los requisitos sobre control y gobernanza de los productos de seguro diseñados, desarrollados y comercializados por Línea Directa Aseguradora S.A de manera que los clientes cuenten con todas las garantías posibles a la hora de contratar un seguro.

Así en la fase de aprobación de nuevo producto se verifica que se tengan en cuenta los objetivos, los intereses y las características de los clientes y que no se causen efectos adversos para los clientes.

En el ejercicio de doble materialidad se identificó como oportunidades la innovación en el producto y la implementación de mejoras en la accesibilidad y atención de las necesidades de los colectivos vulnerables gracias a seguros adaptados a sus necesidades y características específicas.

Para el aprovechamiento de dichas oportunidades, Línea Directa dispone de un departamento de 'Innovación y Nuevo Producto' y ha constituido un 'Comité de Productos' con presencia de distintas direcciones de la Compañía que además de valorar la oportunidad de mercado y rentabilidad de los mismos, garantiza la accesibilidad y la inexistencia de sesgos relacionados con los derechos y las libertades individuales. Asimismo, tanto el departamento como el comité

Tanto el departamento como el Comité analizan las expectativas de los clientes y potenciales clientes promoviendo el lanzamiento de productos diferenciadores respecto de la competencia, tanto en sus coberturas como en sus canales de comercialización.

Como acciones realizadas en 2024, dentro del Plan de Sostenibilidad, el Grupo ha modificado su anterior política de contribución social, incluyendo compromisos de inclusión financiera. Se ha renombrado esta política bajo el nombre de Política de Impacto Social e Inclusión Financiera, la cual está publicada en la web corporativa a disposición de los Grupos de Interés.

Adicionalmente, en 2024 se ha lanzado un servicio de videointerpretación que facilita la accesibilidad de las personas sordas. Este servicio, atendiendo a los clientes en lengua de signos, tiene como objetivo mejorar la accesibilidad y atención a este colectivo, ofreciendo un canal de comunicación directo y eficiente con la Compañía.

El nuevo servicio permite a los clientes y no clientes con discapacidad auditiva realizar consultas relacionadas con los servicios y productos de Línea Directa, incluyendo la contratación de seguros, la consulta de las condiciones de las pólizas, dar partes de accidentes o pedir un servicio de asistencia en carretera, entre otras muchas.

El funcionamiento del servicio es sencillo y eficaz. Los usuarios pueden acceder a la plataforma de videointerpretación en lengua de signos desde la página web de la Compañía, donde se comunicarán con Línea Directa a través de un intérprete de Fundación CNSE por videollamada. El intérprete traduce a la persona sorda en lengua de signos la conversación que está manteniendo, en tiempo real, con un equipo de operadores de Línea Directa especialmente dedicados a este servicio.

Asimismo, la Compañía pone a disposición de los clientes y no clientes con alguna discapacidad una web comercial y corporativa accesible para que disponga de toda la información y de la posibilidad de realizar transacciones con el Grupo.

### **Compromiso con la transparencia y protección de datos**

En el marco de su compromiso con la minimización de impactos negativos de los consumidores, Línea Directa se encuentra adherida a la Guía de Buenas Prácticas de Transparencia en la Comercialización del Seguro de UNESPA que aborda los principios generales que deben presidir la comercialización de los seguros por las entidades aseguradoras en cualquier modalidad de venta.

Durante el año 2024, en relación con las sanciones en materia de protección de datos, el Grupo Línea Directa ha recibido una sanción que se encuentra pendiente de recurso Contencioso Administrativo.

## **Dependencias y gestión de riesgos**

El riesgo asociado a los clientes está integrado en los procesos de gestión de riesgos del Grupo, se agrupa en una categoría específica y es registrado y monitorizados según una metodología propia, basada en el estándar internacional COSO.

El riesgo está instanciado y es responsabilidad de las distintas direcciones corporativas, dependiendo de los procesos de negocio que se activan durante la relación contractual con nuestros clientes. Igual que con otros riesgos, este dota de un entorno de control que mitiga su criticidad. La ejecución de estos controles es responsabilidad de las áreas de negocio y su monitorización corresponde a los analistas del área Riesgos Corporativos que valoran su efectividad y proponen recomendaciones de mejora.

Por otro lado, en el marco de la identificación y gestión de riesgos asociados a las dependencias externas, Línea Directa pone especial énfasis en el control y gestión de sus proveedores, dado su impacto directo en la satisfacción de los consumidores y usuarios. Durante 2024, el Grupo ha actualizado la Política de Externalizaciones para asegurar el cumplimiento de las directrices de Solvencia II y de DORA, garantizando que las operaciones realizadas por terceros, especialmente aquellas relacionadas con la continuidad del negocio y las regulaciones del sector asegurador, se gestionen con los más altos estándares de control.

Además, se aplica una Política de Compras Responsables, que asegura la selección de proveedores comprometidos con la calidad, eficiencia y sostenibilidad, y que cumplan con los requisitos normativos exigidos. El Grupo también ha creado una nueva función de Continuidad de Negocio para prevenir y mitigar incidentes que puedan interrumpir el servicio a los clientes, garantizando que, en caso de adversidad, se mantenga la continuidad del servicio y se minimicen los impactos.

Adicionalmente, Línea Directa monitoriza regularmente la satisfacción y posibles cambios en las expectativas de los clientes para minimizar estos riesgos.

De esta forma, Línea Directa integra la evolución externa en su control de dependencias, protegiendo tanto la relación con proveedores, como las expectativas y satisfacción de los clientes, como la continuidad del servicio, lo que contribuye a minimizar los riesgos.

## **Otras medidas para la salud y la seguridad de los consumidores**

El Grupo presta especial atención a la medicina preventiva y la promoción de hábitos de vida saludables entre los asegurados y el conjunto de la sociedad, bajo el convencimiento de que la prevención es la mejor medida para garantizar la salud. Así el Grupo permite a sus clientes beneficiarse de pruebas diagnósticas preventivas sin que estén asociadas a ninguna sintomatología. Además, el Grupo anima a sus asegurados a seguir **hábitos saludables**, como caminar al menos **10.000 pasos al día**, **dormir** al menos 7 horas diarias y seguir una **alimentación saludable**.

Estos hábitos suponen importantes descuentos en la renovación del seguro a los clientes que pueden alcanzar hasta 200 euros.

Además, el Grupo Línea Directa, por su trato directo con las víctimas de accidentes de tráfico, está sensibilizada con este grave problema social que, más allá, de las cifras, refiere a personas concretas. Por este motivo, el Grupo se compromete a promover la seguridad vial de sus clientes y de la sociedad en la que opera.

A través de un blog alojado en la web comercial, ofrece consejos de hábitos responsables al volante y de consejos de mantenimiento para promover la concienciación entre sus asegurados.

Además, en 2014 constituyó la Fundación Línea Directa con el objetivo de contribuir a la seguridad vial impulsando prácticas de conducción segura con la finalidad de reducir, y en



última estancia, terminar con los accidentes de tráfico, una lacra que acaba cada año con la vida de miles de personas.

Para lograr tan ambicioso objetivo, la Fundación Línea Directa realiza importantes estudios, proyectos de investigación, jornadas, cursos y conferencias, entre otras acciones, siempre con el denominador común de la Seguridad Vial.

Asimismo, la Fundación promueve la organización, participación y financiación de actividades formativas, sociales, asistenciales, educativas y docentes en este campo, así como la concesión de premios que reconocen las aportaciones realizadas por personas o instituciones a favor de la lucha contra de los accidentes de tráfico.

## Parámetros y metas

### **S4-5. Metas relacionadas con la gestión de incidencias negativas de importancia relativa, el impulso de incidencias positivas y la gestión de riesgos y oportunidades de importancia**

En relación con los consumidores la Compañía se ha marcado el objetivo para 2025 de mantener la tendencia positiva observada en la evaluación mensual del NSS del último ejercicio 2024, para asentar un crecimiento consistente para 2025.

El seguimiento de la eficacia del objetivo se medirá a través del desglose mensual de los resultados del indicador NSS.

Este objetivo está enfocado a la mejora de la calidad del servicio y de las necesidades de las partes interesadas, aunque estas no participan directamente en la definición del objetivo.

Los objetivos son establecidos por el CEO y trasladados a la dirección. Para establecer los objetivos no se interactúa con representantes legítimos de los consumidores y/o usuarios finales, pero sí se tiene en cuenta los resultados de las encuestas realizadas a los clientes. Este feedback es recogido para evaluar los puntos de mejora y establecer los objetivos. En este sentido, en el programa de VOC de la Compañía se monitoriza en nivel de satisfacción del cliente en los distintos puntos de interacción. Como se ha mencionado anteriormente, este programa consta de unas 950.000 encuestas anuales, de las cuales 100.000 son realizadas personalmente por encuestadores telefónicos.

Los objetivos son objeto de seguimiento mensual, elaborándose con esta misma periodicidad un informe que se reporta al comité de dirección.

Como resultado de los seguimientos, se han elaborado guías de atención telefónica, apertura de nuevos canales de comunicación por chat o desarrollo de nuevas funcionalidades de autoservicio en la App y entorno web.

En los planes de incentivos de los empleados se incluyen como objetivo, indicadores de satisfacción de los clientes.

# DIMENSIÓN GOBERNANZA

## Conducta empresarial (NEIS G1)

### Gobernanza

#### GOV-1. El papel de los órganos de administración, dirección y supervisión

El **Código Ético** del Grupo Línea Directa, así como la **Política del Canal de Denuncias**, la **Política de cumplimiento** y la **Política de integridad**, todas ellas relacionadas con la conducta empresarial, han sido aprobados por el Consejo de Administración, que con el apoyo de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento supervisa y favorece el cumplimiento de este. Además, el Consejo ha nombrado a un gestor ético que reporta del estado de cumplimiento del Código a través de una Memoria Anual.

Los miembros del consejo en su conjunto tienen conocimientos y experiencia en conducta empresarial, que han adquirido a lo largo de su trayectoria profesional, y como miembros del Consejo de Línea Directa y de otras sociedades. En particular, la Comisión de Auditoría, tiene entre sus funciones, la de supervisar y favorecer el cumplimiento del Código Ético, el Código de Conducta de Proveedores y los códigos internos de conducta de la Sociedad, función que viene desempeñando a través del informe del gestor ético que se reporta anualmente a dicha comisión.

### Gestión de incidencias, riesgos y oportunidades

#### IRO-1. Descripción de los procesos para determinar y evaluar las incidencias, los riesgos y las oportunidades de importancia relativa relacionados con la ética, buen gobierno y conducta empresarial

Atendiendo a la información reportada en el apartado de IRO-1 del capítulo de Información General (NEIS 2) del presente informe, siguiendo las fases y desarrollo del proceso de doble materialidad de Línea Directa Aseguradora, los criterios utilizados en el proceso en referencia a los impactos, riesgos y oportunidades de conducta empresarial son, entre otros:

- Relación y alineamiento de los impactos, riesgos y oportunidades con el sector asegurador.
- Líneas estratégicas en materia de Gobernanza fijadas por el Grupo.
- El alcance de las actividades del Grupo y sus filiales a nivel nacional.
- Coherencia con los estados financieros y el mapa de riesgos.

#### G1-1. Cultura corporativa y políticas de cultura corporativa y conducta empresarial

La determinación, evaluación, gestión o reparación de las incidencias, riesgos y oportunidades de importancia relativa relacionados con las cuestiones de conducta empresarial se realiza por la función de Cumplimiento.

El **Chief Compliance Officer (CCO)** es el encargado de gestionar y dirigir el Sistema de Gestión de Cumplimiento y la Función de Cumplimiento. Ante posibles Riesgos de cumplimiento el CCO y el Departamento de Cumplimiento Normativo se ocuparán de proponer los Planes de Acción oportunos para evitarlos o mitigarlos.

Dentro de las funciones del Chief Compliance Officer se encuentran:

- Dar cuenta a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento acerca del cumplimiento de las normas u obligaciones de derecho positivo que resulten aplicables al Grupo y sus actividades, incluyendo no sólo las derivadas de relaciones con terceros sino también las que provienen de normas autoimpuestas o estándares sectoriales o éticos cuyo cumplimiento es legítimamente esperado por los Grupos de Interés de las comunidades donde opera.
- Actuar inmediatamente ante riesgos de Cumplimiento informando a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento y proponiendo los planes de acción oportunos para que estos puedan ejecutarse rápidamente para evitar su materialización o reducir sus consecuencias.
- Informar a la organización de cualquier Norma de la que tenga conocimiento, que pueda suponer un riesgo de cumplimiento, que pudiera afectar de manera relevante al Grupo o sus actividades, y cuyo cumplimiento deba ser observado y evaluar su impacto para la misma.

### **Promoción de la cultura corporativa.**

Línea Directa promueve una cultura corporativa de cumplimiento de las normas legales y éticas mediante la difusión del código ético, la formación específica de sus empleados y su sistema de vigilancia y cumplimiento.

El Código Ético constituye el eje principal del desarrollo de los valores corporativos que el Grupo trata de afianzar entre sus miembros, y establece, de forma general, las pautas de comportamiento y las directrices en los diferentes campos de la esfera profesional en los que los empleados de Línea Directa desarrollen su actividad. Su objetivo es servir de pauta general a la hora de tomar decisiones ante determinadas situaciones en las que estos profesionales se pueden encontrar.

Anualmente el **Gestor ético** elabora un informe sobre el nivel de cumplimiento del **Código Ético** y las comunicaciones recibidas en el **Canal Ético**, elevando las recomendaciones que considere oportunas al Consejo de Administración.

El Código Ético del Grupo Línea Directa tiene por objeto establecer las pautas generales que deben regir la conducta de los empleados de Línea Directa Aseguradora S.A. y sus filiales, en el cumplimiento de sus funciones y en sus relaciones comerciales y profesionales, de acuerdo con las leyes y respetando los principios éticos.

Responde, asimismo, a las obligaciones de prevención de comisión de delitos impuestas a las empresas en el ámbito de la responsabilidad penal de las personas jurídicas, así como al deber general de colaboración de todos los empleados en el cumplimiento de las leyes vigentes y de la normativa interna del Grupo.

El Grupo Línea Directa promoverá el cumplimiento de esta norma mediante su difusión, la formación específica de sus empleados y su sistema de vigilancia y cumplimiento.

Todos los empleados del Grupo tienen la obligación de colaborar en la detección de los posibles incumplimientos del Código Ético, así como de cualquier otra normativa tanto interna como de carácter legal.

El Grupo Línea Directa dispone de un Sistema Interno de Información, el Canal Ético, con el objetivo de que cualquier persona pueda informar, con las debidas garantías, de cualquier irregularidad detectada en el cumplimiento del Código Ético, o cualquier otro incumplimiento de la normativa legal vigente, así como plantear consultas sobre su aplicación. Los principios generales y el procedimiento aplicables a la gestión del Canal Ético están regulados en la **Política del Canal Ético**. Estos principios son:

- 1) Confidencialidad de la identidad del informante y de cualquier tercero mencionado en la comunicación, así como del tratamiento de la información y su investigación.
- 2) Prohibición de represalias.
- 3) Respeto al principio de presunción de inocencia y derecho de defensa de las partes afectadas.
- 4) Independencia, imparcialidad y ausencia de conflictos de interés en la gestión.
- 5) Tramitación efectiva de las comunicaciones.
- 6) Accesibilidad.

Se dispone de acceso al Canal Ético y a la política del Canal Ético, que incluye garantías de protección de los denunciantes, en la **web corporativa** y en la **intranet** del Grupo. En este sentido, Grupo Línea Directa está sujeta y cumple con la Directiva (UE) 2019/1937, así como con normativa de transposición, la Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción.

De todos modos, ante cualquier incidente o irregularidad detectada en este ámbito, existe un procedimiento de investigación, el cual tiene como alcance cualquier conducta contraria a la normativa o al Código Ético, no sólo las infracciones incluidas en la Directiva (UE) 2019/1937.

### Formación Código Ético.

Las nuevas incorporaciones completan una **formación “on line”** a través de la píldora de Código Ético, en la que se incluye un apartado específico sobre la Responsabilidad Penal en la empresa, constituyendo el conocimiento de nuestro Código Ético la base sobre la que se asienta el sistema de prevención de delitos del Grupo Línea Directa.

Esta píldora exige la realización de un **test de autoevaluación** que permite tener un registro de las personas que realizan la formación asegurando el conocimiento y comprensión del contenido del curso.

Adicionalmente, se llevan a cabo acciones de formación específicas, por ejemplo, sobre el nuevo código de conducta de proveedores a aquellos empleados que por razón de su puesto tienen más contacto con proveedores (las últimas formaciones han tenido lugar en 2023).

Por el modelo de negocio directo y asegurador de no vida, el Grupo en su ejercicio de doble materialidad no ha identificado la corrupción y el soborno como un tema material. La posibilidad de que suceda un evento de este tipo se circunscribe únicamente a funciones que tengan la capacidad de tomar decisiones de colaboración con terceros. Estas funciones están expuestas al ofrecimiento por parte de terceros de diferentes tipos de contraprestaciones personales a cambio de influencia en la organización. Por ello, el Código ético recoge en su apartado 7. Regalos, obsequios y atenciones, que los empleados del Grupo no podrán aceptar ni realizar regalos, atenciones, servicios o cualquier otra clase de favor de cualquier persona o entidad, ya que pueden afectar a su objetividad o influir en una relación comercial, profesional o administrativa.

Además, el código incluye un apartado sobre medidas contra el soborno y la corrupción, en el que se establece que los empleados del Grupo no podrán realizar, ni ofrecer, de forma directa o indirecta, ningún pago en metálico, en especie o cualquier otro beneficio, a cualquier persona al servicio de cualquier entidad, pública o privada, partido político, cargo público o candidato, con la intención de obtener o mantener, ilícitamente, negocios u otras ventajas.”

La Política de Cumplimiento Penal nace con el objetivo de establecer los principios generales y los criterios de actuación de todos los miembros de la organización en materia de prevención de riesgos penales. Se incluye como Anexo una parte especial donde quedan

recogidos los principales riesgos penales asociados a la actividad del Grupo detallando en qué consisten y cómo se pueden prevenir su comisión, entre ellos la corrupción y soborno.

El Grupo Línea Directa está firmemente comprometido con el respeto a toda la normativa de prevención y lucha contra la corrupción, tal y como se recoge en el Código Ético de la organización y su Política Anticorrupción. Este compromiso es extensible a todos los empleados de la organización, a sus directivos y a los miembros del Consejo de Administración, así como a todos los Grupos de Interés del Grupo.

El Grupo aprobó en 2021 una **Política Anticorrupción**, que ha sido actualizada y sustituida por la **Política de Integridad** que se aprobó el 25 de enero de 2024. A través de esta Política, el Grupo Línea Directa confirma su compromiso de **tolerancia cero** frente a cualquier forma de corrupción y, con este fin, desarrolla una serie de principios que establecen el marco de actuación para asegurar el estricto cumplimiento de la normativa de prevención y lucha contra el fraude y la corrupción, así como el seguimiento de los más altos estándares de integridad en la actividad profesional.

Una de las medidas más relevantes es el **procedimiento de recepción de regalos** del Grupo, en el que se define la política del Grupo Línea Directa respecto a regalos y obsequios de terceros. En este sentido, todos los regalos que no cumplan con los requisitos del procedimiento son sorteados a final de año en un mercadillo solidario entre todos los empleados.

El Grupo no ha registrado ninguna denuncia significativa en materia de corrupción y soborno ni en 2024 ni en 2023.

### **Subcontratación y proveedores.**

En 2022, el Grupo aprobó la Política de Compras Responsables, por la que se estipula que se incentivará que los proveedores definan un plan estratégico en materia ASG. Adicionalmente, se incorporaron criterios no financieros ambientales, sociales y de gobernanza en el procedimiento para la evaluación y homologación de los proveedores.

Uno de los pilares de actuación de la mencionada política consiste en la contratación de proveedores que hayan desarrollado una estrategia socialmente responsable en los ámbitos económico, social y ambiental, alineada con el objetivo de aumentar la concienciación en materia ASG de la cadena de suministro del Grupo, siempre que lo permitan los requerimientos técnicos, operativos y económicos de las ofertas valoradas.

En 2024, Línea Directa Aseguradora ha realizado pedidos a **600 proveedores** por valor de 175,8 millones de euros además de los realizados a la red de prestaciones del Grupo, frente a los pagos por 167,3 millones de euros a 570 proveedores realizados el año anterior.

Como muestra del compromiso del Grupo Línea Directa con el desarrollo y crecimiento del tejido productivo local en España, el **91%** de las compras se realizaron a **proveedores locales**, frente a 92% realizadas en 2023, el Grupo ha homologado a 142 nuevos proveedores (146 en 2023)

Los elevados volúmenes de **compras locales** del Grupo constituyen un motor de crecimiento para las zonas geográficas en las que desarrolla su actividad, favoreciendo el **desarrollo empresarial, industrial y social** de las mismas, mediante la creación de empleo en las empresas proveedoras de productos y servicios

### **Evaluación de desempeño ASG de proveedores.**

En 2024, el Grupo Línea Directa ha continuado con el sistema para la gestión y evaluación del **desempeño ASG** de los **proveedores** que realizan operaciones críticas, a lo largo de su relación con el Grupo, dando lugar a un reporte informativo a disposición de la dirección.

A cierre de 2024, el 87% de los **proveedores** gestionados por el Departamento de **Compras** de la aseguradora encuestados este año han sido evaluados según los criterios de sostenibilidad establecidos. Igualmente, ha sido analizado el desempeño del 59% de los proveedores de la **red de prestaciones de Motor** evaluados. En 2024, se amplió el envío del cuestionario ASG a los colaboradores de la **red de daños corporales** del Área de Servicios y Prestaciones. Un 52% respondió. Además, también se evaluó la red de colaboradores del ramo de hogar, con una respuesta del 80% por parte de los proveedores encuestados. El objetivo de la evaluación ASG de proveedores no es sólo poder seleccionar a los colaboradores que demuestren un mejor desempeño en sostenibilidad sino también motivar a que mejoren su desempeño ASG, lo que, entre otros aspectos, permitirá mejorar su competitividad.”

En el ejercicio 2023, el 91% de los proveedores de la aseguradora encuestados de ese año respondieron a las cuestiones ASG solicitadas. Igualmente, se analizó el desempeño en sostenibilidad del 34% de los proveedores que formaron parte de la primera oleada de la evaluación de la red de prestaciones de Motor.

## Cumplimiento regulatorio (Entity-specific)

### GOV-1 Papel de los órganos de administración, dirección y supervisión en el cumplimiento regulatorio de la Compañía

En el Grupo Línea Directa, la gestión de riesgos, el control interno de la información financiera y de sostenibilidad, la función actuarial y el cumplimiento regulatorio se integran en un Área de Riesgos Corporativos. Este área vela por garantizar la identificación, valoración, mitigación y revisión de los riesgos, elaborando un catálogo, respaldado por un sistema tecnológico que facilita la interacción entre los distintos roles involucrados en la gestión de riesgos y el entorno de control, mediante flujos de trabajo, herramientas de reporte y generación de mapas de calor.

Las funciones de control y evaluación se distribuyen entre diferentes **líneas de defensa**:

1. Una **primera línea** de defensa responsable de la gestión diaria de los riesgos.
2. Una **segunda línea** de defensa, liderada por el área de **Riesgos Corporativos**, que gestiona funciones clave como:
  - Gestión de riesgos y control interno.
  - Función actuarial.
  - Cumplimiento normativo.
  - Control interno de la información financiera y del fraude.
3. Un **tercera línea** de defensa, liderada por la función de **Auditoría Interna**, encarnada de supervisar la efectividad de los controles establecidos.

Respecto al cumplimiento regulatorio, en concreto, el Grupo Línea Directa cuenta con un **Comité de Cumplimiento Normativo**, integrado por los responsables de los asociados a funciones expertas y transversales del entorno de cumplimiento, esto es, Asesoría Fiscal, Asesoría Jurídica, Prevención de Riesgos Laborales, Gobierno Corporativo, Oficina de Protección del Dato y Recursos Humanos. Su función es apoyar al Departamento de Cumplimiento Normativo para garantizar un adecuado desarrollo de sus funciones en materia de prevención de riesgos penales.

Además, el **Comité Permanente de Riesgos** del Grupo Línea Directa es el responsable de facilitar y monitorizar la implementación de prácticas efectivas de la gestión de riesgos en el Grupo a través del reporte de las primeras líneas. Está dirigido por la Directora de Riesgos Corporativos e integrado por los Responsables de Control Interno de Información Financiera, de Calidad del Dato, de Gestión de Riesgos y Control Interno, de Cumplimiento Normativo y de Función Actuarial.

Además, entre las funciones de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento, que es una de las dos comisiones consultivas del Consejo de Administración, se encuentra la de supervisar y revisar el sistema de cumplimiento normativo de la sociedad. Esta comisión es responsable de supervisar la eficacia del control interno de la sociedad, la auditoría interna y los sistemas de gestión de riesgos. Esta Comisión es informada por los responsables que integran la Función de Auditoría Interna y la Función de Riesgos Corporativos (Gestión de Riesgos y Control Interno, Función Actuarial, Función de Cumplimiento Normativo y SCIF) en relación con los riesgos más significativos recogidos en el Mapa de Riesgos de la entidad, así como del estado de las recomendaciones emitidas y de la evolución de los Indicadores Clave de Riesgos (KRI).

Las funciones **Gestión de Riesgos, Actuarial, Cumplimiento Normativo y Control Interno del SCIF y del SCIS** son responsables de:

- Asegurar el buen funcionamiento de los sistemas de control y gestión de riesgos y, en particular, de que se identifiquen, gestionen y cuantifiquen adecuadamente todos los riesgos importantes que pueden afectar a la sociedad.

- Participar activamente en la elaboración de la estrategia de riesgos y en las decisiones importantes sobre su gestión.
- Velar por que los sistemas de control y gestión de riesgos mitiguen los riesgos adecuadamente en el marco de la política definida por el Consejo de Administración.
- Evaluar periódicamente la adecuación y efectividad de los controles (entendidos como medidas previstas para mitigar el impacto de los riesgos identificados) y efectuar recomendaciones a los responsables de los riesgos, que se materializarán en planes de acción.
- Reportar periódicamente el estado de los riesgos del Grupo, así como las posibles materializaciones de riesgos y el estado de todas las recomendaciones provenientes de los “testing” al Comité de Dirección y, con la periodicidad que se estime conveniente, al Comité Permanente de Riesgos

El **Chief Compliance Officer** (CCO) es el encargado de gestionar y dirigir el Sistema de Gestión de Cumplimiento y la Función de Cumplimiento. Ante posibles Riesgos de cumplimiento el CCO y el Departamento de Cumplimiento Normativo se ocuparán de proponer los Planes de Acción oportunos para evitarlos o mitigarlos.

El resto de información reportada en materia de gobernanza se encuentra en el apartado GOV-1 del capítulo referente al NEIS 2.

### **SBM-3. Incidencias, riesgos y oportunidades de importancia relativa y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio**

El Grupo Línea Directa, a través del análisis de doble materialidad realizado a lo largo de 2024, cuya metodología se indica en el capítulo NEIS 2 Gestión de incidencias, riesgos y oportunidades, ha identificado un riesgo material para el Grupo, tal y como se muestran en el capítulo Descripción de los procesos para determinar y evaluar las incidencias, los riesgos y las oportunidades de importancia relativa relacionados con el cumplimiento regulatorio.

Este riesgo está relacionado y vinculado con su estrategia y modelo de negocio. Entre las líneas estratégicas del V Plan de Sostenibilidad 2023-2025 del Grupo se encuentran la **ética, cumplimiento y gestión de riesgos**. Esta línea ordena las prioridades de acción en materia ASG, y deriva en acciones concretas que definen el mencionado Plan.

El riesgo material está vinculado a cubrir la necesidad del Grupo de asegurar el cumplimiento regulatorio, disponiendo de controles, políticas y procesos para el cumplimiento con las diferentes regulaciones que le atañen, reduciendo así el riesgo reputacional y económico que podría desencadenar un incumplimiento. En esta línea, el Grupo cuenta programas de concienciación y formación y con políticas como la Política de Cumplimiento cuyo objetivo es regular el funcionamiento ejercicio de esta Función clave exigida por la normativa aseguradora derivada de Solvencia II, y manifestar el compromiso del Grupo Línea Directa con el respeto y cumplimiento de la normativa. así como el rechazo de cualquier incumplimiento de la normativa aplicable y conductas contrarias al Código Ético, y su compromiso de tolerancia cero a cualquier tipo de conducta delictiva. Para ello, define un marco de principios de Cumplimiento, a los que han de ceñirse todos los empleados y los terceros colaboradores a través del cumplimiento del Código de Conducta para Proveedores.



**IRO-1 Descripción de los procesos para determinar y evaluar las incidencias, los riesgos y las oportunidades de importancia relativa relacionados con el cumplimiento regulatorio.**

Tal como se ha desarrollado con un mayor nivel de detalle en el capítulo NEIS 2 Gestión de incidencias, riesgos y oportunidades, para la evaluación de los impactos, riesgos y oportunidades, se ha seguido el siguiente proceso:

1. En primer lugar, se ha llevado a cabo un análisis de contexto, utilizando fuentes de información tanto internas como externas, para obtener una primera aproximación de los asuntos potencialmente materiales desde una perspectiva transversal de la sostenibilidad.
2. En segundo lugar, se ha realizado una identificación preliminar de los temas y subtemas, definidos a partir del listado de Temas, Subtemas y Sub-subtemas que se propone en el NEIS 2 AR 16 y de la materialidad previa del Grupo. el Grupo
3. En tercer lugar, se han identificado los Impactos, Riesgos y Oportunidades (IROs), examinando y considerando la información presente en las fuentes utilizadas en la primera fase del proyecto.
4. En cuarto lugar, a partir de los datos cuantitativos que se han otorgado a cada IRO, de las consultas realizadas a los distintos Grupos de Interés y del marco de gestión del Grupo, se ha obtenido el valor de materialidad de cada uno de ellos.
5. Por último, se han obtenido los temas materiales, identificando 11 cuestiones materiales medioambientales, sociales y de gobernanza (ESG).

Subtema	Subtema vinculado a NEIS	Positivo / Negativo Riesgo / Oportunidad	Descripción IRO	Cadena de valor
Cumplimiento regulatorio	Entity specific	Riesgo	Cambios regulatorios que supongan un impacto económico a la entidad	Upstream - Accionistas/ inversores  Operaciones propias

Tras haber analizado el marco de gestión del Grupo y la probabilidad de ocurrencia del riesgo en el corto, medio y largo plazo, se ha sido considerado material como resultado del análisis de doble materialidad cuya metodología se describe con mayor nivel de detalle en el capítulo NEIS 2 Gestión de incidencias, riesgos y oportunidades.

Durante el análisis, se ha identificado que este riesgo tiene afección directa sobre accionistas e inversores, correspondientes a la cadena de valor aguas arriba y sobre las operaciones propias.

Además, es importante destacar que para la valoración de los IROs se han tenido en cuenta consultas con cuatro de los Grupos de Interés principales para el Grupo Línea Directa mediante su participación en encuestas y de manera complementaria se han llevado a cabo *focus group* con los empleados del Grupo, así como entrevistas con miembros de la dirección de Línea Directa Aseguradora.

El objetivo de estas encuestas es tener en cuenta la opinión de los Grupos de Interés en la valoración de los temas y subtemas y poder obtener un resultado más exhaustivo.

## MDR-P. Políticas adoptadas para gestionar las cuestiones de sostenibilidad de importancia relativa

### Políticas adoptadas para gestionar las cuestiones de cumplimiento regulatorio

#### Política de Cumplimiento del Grupo Línea Directa

El Grupo Línea Directa cuenta con una Política de Cumplimiento, de aplicación para todos los empleados, directivos y administradores de todas las sociedades que integran el **Grupo Línea Directa**, así como la **Fundación Línea Directa**. Además, el Grupo promueve que sus colaboradores y otras figuras relacionadas con sus operaciones, productos y servicios también respeten lo contenido en esta política.

Como ya se ha indicado con anterioridad, el objetivo principal de la Política de Cumplimiento es regular el funcionamiento ejercicio de esta Función clave exigida por la normativa aseguradora derivada de Solvencia II, y manifestar el compromiso del Grupo Línea Directa con el respeto y cumplimiento de la normativa. así como el rechazo de cualquier incumplimiento de la normativa aplicable y conductas contrarias al Código Ético, y su compromiso de tolerancia cero a cualquier tipo de conducta delictiva. Define para ello un marco de principios de Cumplimiento, a los que han de ceñirse todos los Empleados y los terceros colaboradores a través del cumplimiento del Código de Conducta para Proveedores. A estos efectos, se ha implantado en la organización una Función de Cumplimiento con la finalidad de identificar, evaluar, gestionar y controlar los riesgos normativos junto con las medidas que ayuden a su prevención y mitigación.

#### La Función de Cumplimiento comprende:

- El asesoramiento a las líneas de negocio, proporcionando directrices que ayuden a definir la estrategia de gestión de riesgos legales, asegurando el cumplimiento de las normas y políticas derivadas de normas de derecho positivo. Esta actividad se extiende también a las normas autoimpuestas o estándares sectoriales o éticos cuyo cumplimiento es legítimamente esperado por los Grupos de Interés de las comunidades donde opera.
- La evaluación de las posibles repercusiones de cualquier modificación del entorno legal en las operaciones de la empresa.
- La determinación y evaluación del riesgo de cumplimiento.
- La gestión del Sistema de Cumplimiento Penal.
- El fomento de una cultura de Cumplimiento Normativo.
- La formación en el ámbito del Cumplimiento Normativo.

Línea Directa Aseguradora, S.A. se ha dotado de una Función de Cumplimiento Normativo (en adelante FCN) documentada mediante:

- La Política de Cumplimiento.
- La Política de Cumplimiento Penal.
- El Sistema de Gestión del Cumplimiento.

La FCN estará liderada por el *Chief Compliance Officer* (CCO), y desarrollará sus funciones con la colaboración tanto del Comité de Cumplimiento, como del Comité Permanente de Riesgos, y reportando a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento.

Cuando el *Chief Compliance Officer* sea conocedor de un posible riesgo de Cumplimiento propondrá a la Comisión de Auditoría inmediatamente aquellas acciones necesarias para evitar riesgos de Cumplimiento o mitigar sus efectos. Desde la perspectiva disciplinaria, estas decisiones y acciones se adoptarán por el área competente y serán proporcionales al daño potencial o real del incumplimiento y se aplicarán ante supuestos similares con

idéntica contundencia, independientemente de la jerarquía o cargo de la persona o personas que los hubieran ocasionado.

Esta política ha sido aprobada por el Consejo de Administración a propuesta de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento, de acuerdo con lo previsto en el Reglamento del Consejo de Administración de Línea Directa Aseguradora, SA y está alineado con sus objetivos estratégicos, requiriendo, por lo tanto, del compromiso no sólo de la Máxima Dirección sino también de todas y cada una de las personas que forman parte del Grupo.

El contenido de esta política será objeto de revisión anual, realizándose los cambios o modificaciones que se consideren convenientes. Cuando, fruto de la revisión, deba modificarse esta política, se someterá a la aprobación del Consejo de Administración y se le dará la difusión adecuada. La política se encuentra disponible en la intranet de la Compañía.

## **Política de Cumplimiento Penal del Grupo Línea Directa**

La **Política de Cumplimiento Penal** alcanza a todas las Compañías que en cada momento integren el denominado “Grupo Línea Directa” junto con la Fundación Línea Directa. Asimismo, resulta de aplicación a todos los empleados, alta dirección, órganos corporativos y dependientes de las sociedades que conforman el Grupo Línea Directa.

En diciembre de 2010, entró en vigor la Ley Orgánica 1/2010, de reforma del Código Penal (en adelante, “CP”), introduciendo por primera vez en el sistema legal español la responsabilidad penal de las personas jurídicas. Esta relevante novedad se consolidó posteriormente con la Ley Orgánica 1/2015, que entró en vigor el 1 de julio de 2015, que delimitó con mayor precisión la responsabilidad penal de las personas jurídicas que ya recogía la reforma de 2010 de tal manera que una sociedad puede ser declarada penalmente responsable de un delito que se cometa en el seno de la organización por parte de los empleados, directivos y órganos corporativos. Asimismo, el CP establece que la persona jurídica quedará exenta de responsabilidad si se demuestra que el Grupo ha adoptado y ejecutado con eficacia, antes de la comisión del delito, modelos de organización y control que incluyan medidas de vigilancia y controles idóneos.

La política nace con el objetivo de establecer los principios generales y los criterios de actuación de todos los miembros de la organización en materia de prevención de riesgos penales.

Entre las finalidades principales de esta Política se encuentran:

- Descripción y fortalecimiento del sistema de reglas de actuación y comportamiento que regulan la actividad de toda la organización.
- El establecimiento de los elementos de control necesarios para la prevención del delito, dentro del alcance contemplado en este documento.
- Reformar el firme compromiso de tolerancia cero con el delito del Consejo de Administración de Línea Directa Aseguradora, S.A. y trasladar dicha exigencia a toda la organización.
- Garantizar frente a terceros que se ejerce el control legalmente exigible sobre toda la organización en relación con su actividad.

El Grupo Línea Directa cuenta con una serie de normas y pilares fundamentales recogidos en el Código Ético, aplicables a todo el personal incluyendo la alta dirección, sobre las que se estructura y desarrolla el sistema de control de riesgos penales más específico.

El **modelo de prevención del delito** del Grupo Línea Directa descansa en los siguientes órganos internos y funciones:

- **Consejo de Administración:** órgano responsable de impulsar una cultura preventiva basada en el principio de “tolerancia cero” a actos delictivos, y que tiene atribuida la responsabilidad de adoptar y ejecutar el modelo eficaz de vigilancia y control para la prevención de todo ello del Grupo Línea Directa.

- **Comisión de Auditoría y Cumplimiento:** máximo responsable en materia de supervisión y control de la política. En este sentido, la Comisión de Auditoría es responsable de aprobar la presente política y de designar la supervisión del funcionamiento y cumplimiento de la misma a un órgano interno del Grupo que es el Departamento de Cumplimiento Normativo, el cual mantendrá informada a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento de las decisiones y/o medidas adoptadas en el marco de sus funciones de supervisión, vigilancia y control de la presente política.
- **Departamento de Cumplimiento Normativo:** equipo con iniciativa y control responsable de garantizar el correcto funcionamiento y cumplimiento de la política y que la misma se adecúe en todo momento a las necesidades y circunstancias de las sociedades que integran el Grupo Línea Directa.
- **Comité de Cumplimiento Normativo:** órgano interno en el que se apoya el Departamento de Cumplimiento Normativo para garantizar un adecuado desarrollo de sus funciones en materia de prevención de riesgos penales.
- **Área de Personas, Comunicación y Sostenibilidad:** para la coordinación y gestión de la formación interna de los empleados y la aplicación del sistema disciplinario ante infracciones de la presente política.

El Grupo Línea Directa cuenta con un amplio catálogo de políticas, procedimientos y normas internas fundamentales que configuran un completo conjunto de herramientas o controles preventivos que contribuyen a minimizar los riesgos de comisión de delitos por parte de empleados y directivos del Grupo.

Cualquier persona vinculada con el Grupo Línea Directa tiene la obligación de respetar y cumplir la legalidad vigente, así como las normas, políticas y procedimientos internos implementados por la el Grupo que resulten de aplicación en el marco del desarrollo de sus funciones.

En caso de contravenir estas obligaciones, será de aplicación el régimen sancionador previsto en la legislación laboral, en el Convenio Colectivo de aplicación y, en su caso, acordado por la Comisión de Auditoría y Cumplimiento a propuesta del Área de Personas, Comunicación y Sostenibilidad. Sin perjuicio de otras responsabilidades que pudieran derivarse.

El Grupo Línea Directa tiene el firme compromiso de asegurar que todos sus empleados conozcan las reglas de conducta que en materia de ética e integridad ha adoptado la el Grupo y el modo a través del cual se pretenden conseguir estos objetivos, así como el deber de colaboración de todos los empleados con el Departamento de Cumplimiento Normativo. Por ello, la implementación de esta política debe ir acompañada de la difusión interna adecuada de la misma a través de campañas de comunicación, información, sensibilización y formación a todos los empleados de los riesgos penales gestionada por el Departamento de Cumplimiento Normativo en coordinación con el Departamento de Formación del área de Personas. La política se encuentra disponible en la intranet de la Compañía.

## **MDR-A. Actuaciones y recursos en relación con las cuestiones de sostenibilidad de importancia relativa**

### **Actuaciones y recursos en relación con el cumplimiento regulatorio**

El incremento de la presión regulatoria obliga a Línea Directa a atender a los requisitos y restricciones derivados de las nuevas leyes, así como a adaptar sus procesos y sistemas y reforzar sus equipos jurídicos. En este sentido, los cambios regulatorios que se prevén en el ámbito de la sostenibilidad y el cambio climático pueden suponer un impacto relevante para las empresas.

Línea Directa ha desarrollado diferentes medidas para mitigar este riesgo. En primer lugar, dispone de un boletín de novedades normativas y jurisprudenciales, que incluye proyectos regulatorios, criterios relevantes emitidos por los principales supervisores y otras noticias de

alcance que puedan afectar o resultar de interés a la entidad. Además, se informa puntualmente al equipo de Dirección de los cambios y su posible impacto en la entidad y se imparten programas de sensibilización a toda la organización sobre la nueva normativa y los riesgos que pueden conllevar.

El Grupo también dispone de otras herramientas, como el radar normativo, en el que se realiza un análisis de modificaciones en la normativa y su potencial impacto, lo que contribuye a impulsar la puesta en marcha de acciones que garanticen la inclusión de estos cambios en los procesos y operativas.

En materia de cumplimiento normativo, se ha impartido formación a los talleres CAR de Madrid y Barcelona, y se ha publicado una píldora formativa específica sobre normativa penal a responsables y coordinadores de Línea Directa

En 2024, la organización ha incorporado a 34 personas en áreas estratégicas como Tecnología, Transformación Digital, el Área Técnica, Finanzas, Análisis de Riesgos, Cumplimiento Normativo, Personas y Comunicación y Marketing. Además, se refuerzan continuamente los Equipos Comerciales y de Servicio al Cliente.

## Principales hitos del 2024

### 1. Nuevo entorno de control

Durante el primer cuatrimestre del 2024, el Grupo Línea Directa ha completado el rediseño del **Mapa de la Función**, tras un análisis previo de la normativa sectorial pertinente. Con este proyecto se ha buscado cumplir con las siguientes finalidades:

De modo principal, poder realizar un diagnóstico sobre la **alineación de la actividad** de la organización y la **normativa** dispositiva en vigor.

Para poder trasladar dicha visión es necesario tener una perspectiva transversal de la materia analizada, por lo que se ha procedido a organizar el entorno de control en base a Procesos de gestión, desligándolo de los distintos Departamentos de la organización.

A partir del segundo trimestre, y tras levantar el nuevo Mapa, se ha llevado a cabo el testeo de los controles de mayor relevancia dentro del mismo.

En este sentido, se han procedido a verificar **159 controles** de los **219 dados de alta** en el inicial entorno de control (un 70%). El **grado de revisión** sobre la matriz del Grupo Línea Directa (que encuadra los controles de superior materialidad) ha alcanzado el **84%**.

GRUPO LDA	CONTROLES	REVISADOS	%
Línea Directa Aseguradora	177	148	84%
Sociedades filiales	34	0	0%
Fundación Línea Directa	8	4	50%
Total	219	152	70%

Respecto a los controles monitorizados hasta el momento de la elaboración de la presente Memoria, se ha detectado debilidades en 43 controles (en un 28% de los *testing* realizados). La ratio de recomendaciones realizadas en el 2023 fue del 14%. Esta diferencia se debe a la mayor robustez del entorno de control puesto en marcha en el presente año.

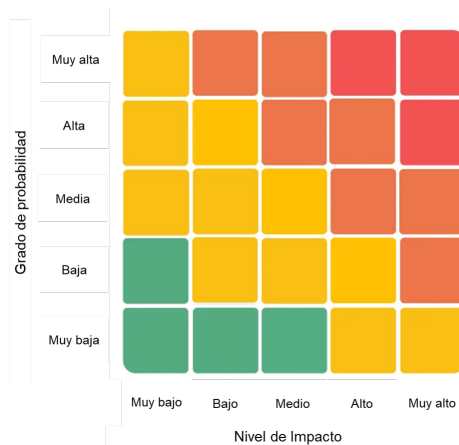
### EFFECTIVIDAD CONTROLES



## 2. Mapa unificado de Protección de datos

Tras la revisión el año 2023 de los **Riesgos de Protección de datos** instanciados bajo el paraguas de Cumplimiento normativo, en el presente año se ha procedido a construir un nuevo mapa unificado, incorporando al mismo los riesgos asociados a medidas de seguridad (operacionales/tecnológicos). Lo anterior permite un análisis integral de estos Riesgos, incluyendo ambas perspectivas.

El Mapa resultante incorpora 7 grupos principales de Riesgos, cada uno de los cuales está alimentado, a su vez, por una serie de riesgos de segundo nivel o subyacentes (con un total de 133 de estos últimos).



A partir del mismo, se puede monitorizar Riesgos de datos unidos a las nuevas tecnologías como la suplantación de identidad, el envío inadecuado de información sensible a terceros o las filtraciones de datos.

## 3. Adaptación a nuevas regulaciones

Son dos las normativas que han llevado a generar **entornos de control adicionales** (nuevos Mapas) en el año 2024:

- El **Reglamento (UE) 2024/1689** de 13 de junio de 2024 por el que se establecen normas armonizadas en materia de inteligencia artificial (IA).
- El **Reglamento (UE) 2022/2554** de 14 de diciembre de 2022, sobre la resiliencia operativa digital del sector financiero (DORA).

Constan dados de alta en SAP para su testeo en el año 2025.

## Parámetros y metas

### **MDR-M. Parámetros en relación con las cuestiones de sostenibilidad de importancia relativa a Indicadores cuantitativos de otros marcos de reporte.**

Las métricas que permiten evaluar la estrategia de gestión del riesgo material de que un cambio regulatorio suponga una repercusión económica en las actividades del grupo están desarrolladas en el apartado anterior, y se encuentran alineadas con otros marcos de reporte como la Directiva DORA o la Directiva de Inteligencia Artificial.

### **MDR-T. Seguimiento de la eficacia de las políticas y actuaciones a través de metas**

El Grupo Línea Directa establece un marco riguroso y estructurado para el seguimiento de la eficacia de las políticas y actuaciones relacionadas con el cumplimiento regulatorio, mediante la definición de objetivos anuales alineados con la estrategia corporativa y las prioridades establecidas por el Consejo de Administración. Este sistema garantiza que las iniciativas estén alineadas con los objetivos estratégicos anuales fijados por el Consejo de Administración, supervisados por el Comité de Cumplimiento Normativo y avalados por parámetros clave y KPIs específicos.

### **Objetivos 2025: Retos y prioridades**

1. Revisión de los riesgos con una ratio de controles superior a 5 eliminando sin penalizar la mitigación. Este objetivo tiene como plazo de consecución el ejercicio 2025 y su medición se realizará a través de evidencias en Mapa SAP.
2. Revisión de riesgos y entorno de control de las filiales (Asistencia y CAR) y áreas pendientes (S.G y Marketing, principalmente) tras revisión 2024 Este objetivo tiene como plazo de consecución el ejercicio 2025 y su medición se realizará a través de evidencias en Mapa SAP.
3. Revisión completa del entorno de control de los riesgos del marco DORA, IA y RPGD. Este objetivo tiene como plazo de consecución el ejercicio 2025 y su medición se realizará a través de evidencias en Mapa SAP.

Los costes asociados a las acciones realizadas en el 2024 han sido asumidos en su totalidad con recursos propios de Línea Directa Aseguradora.

El seguimiento de estos objetivos se realiza de manera sistemática, con revisiones periódicas que garantizan la eficacia de las políticas y actuaciones en materia de cumplimiento, al tiempo que facilitan la identificación de oportunidades de mejora y la aplicación de medidas correctivas cuando sea necesario. Esta metodología refuerza la capacidad del Grupo para anticiparse y responder de manera proactiva a los desafíos del entorno empresarial y regulatorio.

## Gestión de riesgos (Entity-specific)

### Gobernanza

#### GOV-1. El papel de los órganos de administración, dirección y supervisión

La gobernanza de la gestión y control de riesgos en el Grupo Línea Directa se estructura conforme a los principios de independencia y segregación de funciones, garantizando una clara diferenciación entre las unidades de negocio y las unidades responsables del seguimiento y control del riesgo. A continuación, se describen los roles y responsabilidades clave de los órganos de gobierno y las partes implicadas en el proceso:

#### Consejo de Administración

El Consejo de Administración es el máximo órgano responsable de definir la Política General de Riesgos del Grupo, que establece el marco general para la gestión de los riesgos a los que está expuesta. Este marco sirve de base para el desarrollo de políticas específicas para cada tipología de riesgo.

#### Comisión de Auditoría y Cumplimiento

La Comisión de Auditoría y Cumplimiento tiene como misión supervisar la eficacia del sistema de control interno, la auditoría interna y los sistemas de gestión de riesgos.

La comisión se encarga de recibir la información periódica de la Función de Riesgos y de la Función de Auditoría Interna acerca de los riesgos más significativos reflejados en el Mapa de Riesgos, el estado de las recomendaciones emitidas y la evolución de los Indicadores Clave de Riesgos (KRI). Además, evalúa y asegura la adecuada implementación de medidas de control que refuercen la sostenibilidad y estabilidad del Grupo.

#### Función de Auditoría Interna

Como tercera línea de defensa en el Modelo de las Tres Líneas, la Función de Auditoría Interna tiene el propósito de proteger y mejorar el valor de la organización mediante la provisión de aseguramiento objetivo y asesoramiento basado en riesgos mientras colabora con el Consejo de Administración y la Dirección Ejecutiva en la protección de los activos, la reputación y los intereses de los accionistas, contribuyendo a la sostenibilidad de la organización.

#### Funciones de Gestión de Riesgos

La segunda línea de defensa es desempeñada por las Funciones de Gestión de Riesgos, responsables de:

- Garantizar la identificación, gestión y cuantificación adecuada de los riesgos relevantes para la sociedad, en consonancia con la Política General de Riesgos.
- Participar en la elaboración de la estrategia de riesgos y apoyar decisiones clave relacionadas con su gestión.
- Supervisar la efectividad de los sistemas de control y proponer recomendaciones para mitigar los riesgos dentro del marco definido por el Consejo de Administración.
- Elaborar informes periódicos sobre el estado de los riesgos, la efectividad de los controles y las recomendaciones derivadas de las pruebas realizadas.

#### Comité Permanente de Riesgos

Este Comité desempeña un papel crucial en la implementación y monitoreo de prácticas efectivas de gestión de riesgos. Sus responsabilidades incluyen supervisar todos los riesgos relevantes para el Grupo, analizar informes periódicos provenientes de la primera línea de defensa y asegurar la integración y coherencia de las estrategias de control de riesgos con los objetivos corporativos.



## Alta Dirección

Por último, la Alta Dirección es responsable de promover una cultura de gestión de riesgos eficaz a través del establecimiento de una estructura organizativa adecuada que facilite la integración de la gestión de riesgos en las operaciones diarias.

Adicionalmente, es responsable de la gestión activa de los riesgos asociados a las áreas de negocio y soporte, garantizando la implementación de medidas efectivas para mitigarlos.

## Sistemas de información y control

Las funciones de gestión de riesgos están equipadas con sistemas de información avanzados y controles adecuados que aseguran la implementación de la política y su alineación con los objetivos corporativos. Estas herramientas se detallan en las políticas específicas diseñadas para cada tipo de riesgo.

Con respecto a la composición y diversidad de los miembros de los distintos órganos de administración, y las capacidades y conocimientos de las que estos disponen en la materia, esta información se refleja en el capítulo NEIS 2 Gobernanza. Además, los órganos de administración llevan a cabo una supervisión del establecimiento de metas relacionadas con las incidencias, riesgos y oportunidades de importancia relativa y supervisan los avances hacia su consecución, tal como se detalla en el subcapítulo MDR-P Políticas adoptadas para gestionar las cuestiones de sostenibilidad de importancia relativa.

Este enfoque integral de gobernanza refuerza la capacidad de Línea Directa para identificar, controlar y mitigar los riesgos, contribuyendo a la sostenibilidad y estabilidad del Grupo .

## Estrategia

### SBM-3. Incidencias, riesgos y oportunidades de importancia relativa y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio

Línea Directa Aseguradora, a través del análisis de doble materialidad realizado a lo largo de 2024, cuya metodología se indica en el capítulo NEIS 2 Gestión de incidencias, riesgos y oportunidades, ha identificado como material el riesgo relacionado con el desarrollo inadecuado de estrategias y planes de acción para la gestión y prevención de riesgos ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) no identificados, tal y como se muestra en el subcapítulo IRO-1 Descripción de los procesos para determinar y evaluar las incidencias, los riesgos y las oportunidades de importancia relativa relacionados con la gestión de riesgos.

Este enfoque se alinea con el compromiso del Grupo por garantizar un entorno de control eficiente que respalde la sostenibilidad a largo plazo, tal y como se detalla a continuación.

### Objetivo estratégico en la gestión de riesgos

El objetivo principal de la Función de Gestión de Riesgos es disponer de un mapa de riesgos completo y actualizado que alerte sobre los riesgos actuales y emergentes a los que está expuesto el Grupo . Este mapa permite garantizar un entorno de control eficiente que mitigue idealmente al menos el 80% del riesgo inherente, con la aspiración progresiva de aproximarse a niveles cercanos al 100%. Aunque alcanzar una mitigación total es inviable debido a los costes asociados, el objetivo es maximizar la efectividad del entorno de control, evaluándolo periódicamente para garantizar su adecuación y relevancia.

Un nivel de mitigación óptimo implica no solo contar con controles eficaces, sino también revisarlos integralmente con una periodicidad razonable, establecida en un ciclo bienal. Esto asegura que la exposición real al riesgo se mantenga actualizada y alineada con las necesidades estratégicas de la organización.

## Mapa de riesgos ASG

El mapa de riesgos ASG del Grupo Línea Directa se estructura en tres ejes principales que abarcan cinco bloques esenciales en materia ASG. Estos bloques están divididos en 16 categorías específicas que representan distintos eventos de riesgo:

1. Medio ambiente: Incluye riesgos relacionados con el cambio climático.
2. Empleados, clientes y comunidad: Riesgos vinculados a la interacción con Grupos de Interés clave.
3. Gobierno corporativo: Considera aspectos relacionados con ética, transparencia y relaciones con terceros.

Todos estos riesgos están vinculados a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y otros marcos de reporte relevantes, como las Normas GRI y la Ley de Información No Financiera (Ley 11/2018).

### **Seguimiento mediante Indicadores Clave de Riesgos (KRIs)**

El Grupo realiza un seguimiento mensual de los Indicadores Clave de Riesgos (KRIs) para evaluar posibles desviaciones frente a los umbrales establecidos por la Comisión de Auditoría y Cumplimiento. Estos indicadores se caracterizan por ser:

- Medibles y específicos: Aseguran una evaluación objetiva de los riesgos.
- Periódicos y relevantes: Garantizan un análisis constante y alineado con los objetivos estratégicos.
- Predictivos: Permiten anticipar riesgos antes de que se materialicen.

El Cuadro de Mandos de KRIs clasifica los indicadores en dos niveles según su relevancia. Este enfoque ayuda a priorizar los riesgos clave y evita la pérdida de información crítica para la toma de decisiones por parte de los órganos de gobierno. Además, cuanto más cerca esté un KRI de la causa raíz de un evento de riesgo, mayor será la capacidad del Grupo para tomar medidas proactivas y mitigar las consecuencias de dicho evento.

### **Integración con la estrategia de negocio**

El modelo de gestión de riesgos de Línea Directa está diseñado para fortalecer su estrategia corporativa, promoviendo un equilibrio entre la mitigación de riesgos, la identificación de oportunidades y el cumplimiento de los estándares ASG. Este enfoque no solo refuerza la sostenibilidad del Grupo, sino que también asegura que las decisiones estratégicas se fundamenten en un conocimiento profundo y actualizado de los riesgos a los que está expuesta la organización.

## **Gestión de incidencias, riesgos y oportunidades**

### **IRO-1. Descripción de los procesos para determinar y evaluar las incidencias, los riesgos y las oportunidades de importancia relativa relacionados con la gestión de riesgos**

Tal como se ha desarrollado con un mayor nivel de detalle en el capítulo NEIS 2 Gestión de incidencias, riesgos y oportunidades, para la evaluación de los impactos, riesgos y oportunidades, se ha seguido el siguiente proceso:

1. En primer lugar, se ha llevado a cabo un análisis de contexto, utilizando fuentes de información tanto internas como externas, para obtener una primera aproximación de los asuntos potencialmente materiales desde una perspectiva transversal de la sostenibilidad.
2. En segundo lugar, se ha realizado una identificación preliminar de los temas y subtemas, definidos a partir del listado de Temas, Subtemas y Sub-subtemas que se propone en el NEIS 2 AR 16 y de la materialidad previa de el Grupo .

3. En tercer lugar, se han identificado los Impactos, Riesgos y Oportunidades (IROs), examinando y considerando la información presente en las fuentes utilizadas en la primera fase del proyecto.
4. En cuarto lugar, a partir de los datos cuantitativos que se han otorgado a cada IRO, de las consultas realizadas a los distintos Grupos de Interés y del marco de gestión del Grupo , se ha obtenido el valor de materialidad de cada uno de ellos.
5. Por último, se han obtenido los temas materiales, identificando 11 cuestiones materiales medioambientales, sociales y de gobernanza (ASG).

Subtema	Subtema vinculado a NEIS	Positivo / Negativo Riesgo / Oportunidad	Descripción IRO	Cadena de valor
Gestión de riesgos financieros y ASG	Entity specific	Riesgo	Desarrollo inadecuado de estrategias y planes de acción para la gestión y prevención de riesgos ambientales, sociales y de gobernanza no identificados	Operaciones propias

Tras haber analizado el marco de gestión del Grupo y la probabilidad de ocurrencia del riesgo en el corto, medio y largo plazo, ha sido considerado material como resultado del análisis de doble materialidad cuya metodología se describe con mayor nivel de detalle en el capítulo NEIS 2 Gestión de incidencias, riesgos y oportunidades. El análisis ha determinado que este riesgo tiene una afección significativa sobre las operaciones propias.

Además, es importante destacar que para la valoración de los IROs se han tenido en cuenta consultas con cuatro de los Grupos de Interés principales para Línea Directa mediante su participación en encuestas y de manera complementaria se han llevado a cabo focus group con los empleados de el Grupo , así como entrevistas con miembros de la dirección de Línea Directa Aseguradora.

El objetivo de estas encuestas es tener en cuenta la opinión de los Grupos de Interés en la valoración de los temas y subtemas y poder obtener un resultado más exhaustivo.

### **MDR-P. Políticas adoptadas para gestionar las cuestiones de sostenibilidad de importancia relativa**

La gestión de riesgos en el Grupo Línea Directa se fundamenta en la **Política General de Riesgos**, un documento marco aprobado por el Consejo de Administración que define los principios y directrices para la identificación, medición, gestión y control de los riesgos que pueden afectar las actividades del Grupo . Esta política es revisada periódicamente con el objetivo de garantizar su alineación con los objetivos estratégicos y la sostenibilidad del negocio.

El propósito principal de la política es establecer un enfoque integral para la gestión de los riesgos, asegurando un entorno de control que permita mitigar eficazmente las amenazas a las que está expuesto el Grupo . La gestión de riesgos es concebida como una responsabilidad compartida en todos los niveles de la organización, desde los empleados hasta los órganos de gobierno, promoviendo una cultura proactiva que fomente la identificación temprana y el tratamiento eficaz de los riesgos.

Los principios recogidos en esta política son de aplicación para todos los empleados, directivos y administradores de todas las sociedades que integran el Grupo Línea Directa, en los términos previstos en la normativa aplicable.

Atendiendo a las características y singularidades de su propio negocio, las sociedades dependientes, deberán adoptar la Política General de Riesgos del Grupo e implantar los sistemas de control necesarios para garantizar su cumplimiento.

La política sigue varios principios fundamentales. Entre ellos, destacan la independencia, que garantiza la segregación de funciones entre las unidades de negocio y las de seguimiento y control; la gestión integral, que permite identificar y tratar todos los riesgos significativos mediante un Mapa de Riesgos; y la transparencia, que asegura una

comunicación adecuada para la detección temprana de amenazas. Además, la política se orienta hacia la revisión continua, incorporando mejoras a partir de nuevas herramientas, incidentes reportados y mejores prácticas del sector, y prioriza el cumplimiento normativo, asegurando que todas las actividades se desarrollen bajo los estándares éticos y regulatorios establecidos.

**La Política General de Riesgos** se complementa con documentos internos y políticas específicas que abordan categorías concretas de riesgo, funciones corporativas y negocios. Entre las más relevantes destacan:

- Política de Cumplimiento Penal: Asegura la adopción de medidas para prevenir y mitigar riesgos legales y de cumplimiento.
- Política de gestión del riesgo operacional y reputacional: Garantiza la identificación y mitigación de riesgos derivados de procesos, sistemas y relaciones externas.
- Política del Sistema de Control Interno de la Información de Sostenibilidad (SCIIS): Establece mecanismos para garantizar la fiabilidad de la información no financiera.
- Política de gobierno de productos: Supervisa la creación y comercialización de productos que cumplan con estándares éticos y de calidad.
- Política de Inversión y Reaseguro: Proporciona lineamientos sobre la gestión de activos y las operaciones de reaseguro para minimizar la exposición financiera.

Cada una de estas políticas establece medidas concretas y procedimientos que refuerzan la gestión integral de los riesgos y aseguran la coherencia con los objetivos estratégicos de el Grupo .

### **Responsabilidad de los órganos de gobierno.**

La implementación y seguimiento de la política son responsabilidad de diversos órganos y funciones:

- Consejo de Administración: Establece los límites de tolerancia al riesgo y aprueba las políticas generales y específicas.
- Comisión de Auditoría y Cumplimiento: Supervisa la eficacia del sistema de gestión de riesgos.
- Comité Permanente de Riesgos: Monitorea la ejecución de las prácticas de gestión de riesgos y los indicadores clave de riesgo (KRIs).
- Alta Dirección y Áreas de Negocio: Garantizan la correcta identificación y gestión de riesgos en sus respectivos ámbitos.

La política se revisa periódicamente para asegurar su adecuación a los riesgos emergentes y las mejores prácticas del sector. A nivel operativo, la Alta Dirección y las Áreas de Negocio tienen la responsabilidad de garantizar que los riesgos se identifiquen y gestionen adecuadamente en sus respectivos ámbitos, asegurando que las medidas implementadas se ajusten a los principios establecidos en la política. Además, el Mapa de Riesgos, junto con los informes anuales de evaluación interna de riesgos y solvencia (ORSA), actúa como una herramienta clave para identificar y priorizar los riesgos más relevantes, facilitando la toma de decisiones estratégicas.

Esta política, que entró en vigor tras su aprobación por el Consejo de Administración el 20 de julio de 2023 y fue revisada el 24 de septiembre de 2024, refleja el compromiso del Grupo Línea Directa con una gestión de riesgos robusta y alineada con los estándares éticos y regulatorios más exigentes.

### **MDR-A. Actuaciones y recursos en relación con las cuestiones de sostenibilidad de importancia relativa**

El Grupo Línea Directa se enfrenta a diversos riesgos inherentes a las actividades y negocios que desarrolla, así como a factores externos que pueden afectar el logro de sus objetivos estratégicos. Para garantizar una gestión eficaz y controlada de estos riesgos, el Grupo ha establecido un enfoque integral basado en principios fundamentales que rigen todas sus actuaciones en materia de gestión de riesgos.

Uno de los pilares esenciales es la **integración** de la **gestión de riesgos** en todos los niveles de la **organización**. Esto implica que cada decisión tomada en el Grupo debe incorporar la consideración de los riesgos asociados, fomentando una cultura organizacional en la que la gestión de riesgos sea parte intrínseca de las responsabilidades de cada área y empleado.

En línea con este principio, la **independencia operativa** asegura una adecuada segregación de funciones entre las unidades de negocio y las encargadas del seguimiento y control de riesgos. Asimismo, se promueven mecanismos de coordinación para garantizar que las decisiones y estrategias se implementen de manera coherente con los objetivos de control establecidos.

La gestión integral es otra piedra angular del enfoque de riesgos. Cada entidad del Grupo Línea Directa identifica, mide, gestiona y controla todos los riesgos significativos, utilizando herramientas como el **Mapa de Riesgos**, que proporciona una **visión global de las amenazas** más relevantes. Este enfoque permite implementar políticas, procedimientos y estructuras específicas para cada tipo de riesgo, garantizando que estén adecuadamente gestionados.

Por último, la **transparencia en la comunicación** de riesgos es otro aspecto clave. Se han establecido canales eficaces para garantizar que cualquier amenaza sea detectada lo antes posible, minimizando así su impacto potencial. Este principio asegura que la información fluya de manera clara y oportuna, fortaleciendo la capacidad de respuesta de la organización.

En cuanto a la mejora continua, Línea Directa realiza una revisión periódica de la gestión de riesgos para evaluar su adecuación, eficiencia e idoneidad. Este proceso permite identificar oportunidades de mejora a partir de incidentes reportados internamente o nuevas herramientas y conocimientos externos, asegurando que la gestión de riesgos evolucione y se adapte a las necesidades cambiantes del entorno.

Se ha contado con apoyo externo para realizar un análisis tanto de la suficiencia como del nivel de provisiones que tiene la Compañía para contrastar su grado de prudencia. El importe de esta acción ascendió en 2024 a 43.484,21 euros

Además se ha colaborado con una consultora externa especialista para soporte funcional SAP de gestión de riesgos corporativos, cuyo gasto en 2024 ha supuesto 9,833,82 euros.

Finalmente, todas las actuaciones en gestión de riesgos están alineadas con el cumplimiento normativo interno y los valores corporativos reflejados en el Código Ético de la organización. Bajo el principio de "tolerancia cero" hacia actos ilícitos o situaciones de fraude, el Grupo refuerza su compromiso con la legalidad y la integridad en cada aspecto de su operación.

En conjunto, estas actuaciones y principios constituyen la base sobre la que se articula la gestión de riesgos del Grupo Línea Directa, proporcionando un entorno de control robusto y dinámico que permite mitigar los riesgos de manera eficaz y garantizar la sostenibilidad a largo plazo de el Grupo .

### **Balance 2024: Principales logros**

Durante 2024, el área de Riesgos Corporativos alcanzó hitos significativos en el desarrollo y consolidación de sus procesos y herramientas de gestión de riesgos:

1. **Revisión exhaustiva de riesgos:** Se analizaron los riesgos actuariales, operacionales y de cumplimiento normativo, evaluando sus entornos de control, la criticidad residual y el progreso de los planes de acción y recomendaciones.

2. **Metodología de capital económico operacional:** Se desarrolló una metodología específica para el cálculo del capital económico asociado a riesgos operacionales, reforzando la capacidad de la Compañía para evaluar y gestionar su exposición.
3. **Diseño e implantación del SCIS:** Se estableció la función de Sistema de Control Interno de Información de Sostenibilidad (SCIS), incluyendo la aprobación de su política, la definición de una metodología de identificación y evaluación de riesgos y controles, y la documentación de procesos clave.
4. **Registro y asesoramiento en aseguramiento:** Se consolidó el registro del riesgo en la primera línea de defensa (1ª LoD), acompañado de sesiones de formación y asesoramiento para fortalecer sus capacidades de control.
5. **Desarrollo de nuevas perspectivas de riesgos:** Se diseñaron visiones específicas de riesgos, como la "Perspectiva RGPD", "Perspectiva Marca" y "Perspectiva Top 10", facilitando un enfoque más integral y específico en la gestión de riesgos clave.
6. **Consolidación del Cuadro de Mando de KRIs:** Se reforzó el seguimiento de indicadores clave de riesgos (KRIs), asegurando su alineación con los objetivos estratégicos y mejorando la capacidad predictiva de la organización.
7. **Análisis específicos:** Se llevaron a cabo estudios detallados sobre riesgos derivados de la digitalización, la comercialización de nuevos productos, la estructura de reaseguro, la calidad de datos de provisiones técnicas y la implementación de normativas clave como CSRD, DORA e IA.

Integración de la Función Fraude: La incorporación de la Función Fraude al sistema de gestión de riesgos de la segunda línea de defensa (2ª LoD) ha permitido optimizar las **alertas y mecanismos preventivos** contra el fraude.

## Parámetros y metas

### MDR-M. Parámetros en relación con las cuestiones de sostenibilidad de importancia relativa

El sistema de gestión de riesgos del Grupo Línea Directa está diseñado para garantizar la identificación, medición, gestión y control adecuados de los riesgos más relevantes que enfrenta el Grupo. Este enfoque integral se materializa a través de un marco estructurado de controles, informes y formaciones específicas que aseguran la sostenibilidad y eficiencia operativa a largo plazo.

Como se ha mostrado con anterioridad, la estructura de gestión se articula en torno a un modelo de tres líneas de defensa:

- **Primera línea de defensa:** Las áreas de negocio y soporte son responsables de identificar, gestionar y reportar los riesgos asociados a sus actividades diarias, asegurando un control efectivo y adecuado a su operación. Para ello, cuentan con equipos de control interno que monitorean periódicamente los riesgos más relevantes y ejecutan controles clave de aseguramiento.
- **Segunda línea de defensa:** Liderada por el área de Riesgos Corporativos, esta línea incluye funciones específicas como la Gestión de Riesgos, la Función Actuarial, el Cumplimiento Normativo, el Sistema de Control Interno de Información Financiera (SCIIF), el Sistema de Control Interno de Información de Sostenibilidad (SCIS) y la Gestión de Fraude. Estas funciones evalúan la efectividad de los controles, proponen mejoras y reportan su estado a los órganos de gobierno.
- **Tercera línea de defensa:** La Función de Auditoría Interna supervisa de manera independiente las actividades de las dos primeras líneas, identificando áreas de mejora y asegurando el cumplimiento normativo y la sostenibilidad del sistema de gestión de riesgos.

Por otro lado, Línea Directa emplea un **cuadro de mando de KRIs (indicadores clave de riesgos)** que permite supervisar y evaluar el estado de los riesgos en toda la organización.

Los KRIs tienen características específicas que garantizan su utilidad para la gestión de riesgos:

- **Medibles:** Basados en datos objetivos y cuantificables.
- **Específicos:** Diseñados para cada categoría de riesgo relevante.
- **Periódicos:** Evaluados con una frecuencia establecida.
- **Predictivos:** Orientados a anticipar posibles eventos de riesgo.
- **Relevantes:** Seleccionados por su importancia estratégica y operativa.

El Consejo de Administración y la Comisión de Auditoría y Cumplimiento revisan anualmente los umbrales de los KRIs para garantizar que estén alineados con el apetito al riesgo de el Grupo . Los indicadores más cercanos a la causa raíz del riesgo permiten tomar medidas proactivas de mitigación con mayor rapidez.

Por otro lado, el Grupo identifica y gestiona una amplia gama de riesgos, clasificados en las siguientes categorías principales:

- Riesgo de suscripción no vida.
- Riesgo de salud.
- Riesgo de mercado y concentración.
- Riesgos financieros, de crédito y contraparte.
- Riesgos operacionales, incluyendo ciberseguridad.
- Riesgos ASG (Ambiental, Social y de Gobierno).
- Riesgos estratégicos y emergentes.
- Riesgo reputacional.
- Riesgo de cumplimiento normativo.

Los riesgos ASG se abordan como riesgos agregados, combinando elementos de otras categorías y ofreciendo una visión integral. Los riesgos emergentes, por su naturaleza incierta y potencial impacto severo, reciben una atención específica y se evalúan de manera continua.

Además, se ha definido una "**Perspectiva Top 10**" que agrupa los riesgos más críticos con potencial impacto estratégico. Estos riesgos cuentan con entornos de mitigación robustos y se revisan anualmente para garantizar su alineación con los objetivos corporativos.

### **Riesgos emergentes**

En el marco de la gestión integral de riesgos de Línea Directa Aseguradora, los riesgos emergentes constituyen un desafío estratégico debido a su carácter novedoso, incierto y de difícil cuantificación debido a su alto nivel de incertidumbre (horizontes temporales a medio y largo plazo). Aunque suelen tener una baja probabilidad de ocurrencia, su materialización puede acarrear impactos significativos tanto en términos económicos como reputacionales. Por esta razón, estos riesgos se consideran una categoría especial dentro del Mapa de Riesgos del Grupo , lo que permite un análisis y supervisión diferenciados.

En Línea Directa se han identificado como especialmente importantes:

### **Inteligencia Artificial no ética**

El avance exponencial en tecnologías de inteligencia artificial plantea riesgos relacionados con su posible uso no ético. La falta de marcos regulatorios sólidos o su desarrollo sin control puede dar lugar a situaciones donde la autonomía de las máquinas o la creación de superinteligencias escapen a las directrices humanas. Este riesgo incluye una falta de adaptación de el Grupo a entornos tecnológicos avanzados y que la exposición a IA que no cumpla con estándares éticos o que comprometa la integridad de los datos y decisiones.

### **Competencia con grandes operadores de distribución**

El riesgo de que grandes plataformas globales decidan diversificarse en el sector asegurador supone una amenaza competitiva significativa. Factores como la globalización, la liberalización del sector y la debilidad de las barreras de entrada amplifican este riesgo, que podría desplazar a operadores tradicionales y generar una presión significativa en precios y servicios.

### **Movilidad autónoma**

La adopción de vehículos autónomos representa una transformación sin precedentes en el sector de la movilidad y, por ende, en el asegurador. Entre los riesgos asociados destacan una siniestralidad aún desconocida para la industria aseguradora y coberturas específicas que las Compañías deben desarrollar para responder a nuevas exigencias del mercado y cambios en el comportamiento de los usuarios.

En definitiva, la gestión de los riesgos emergentes es fundamental para garantizar la sostenibilidad y la resiliencia del Grupo Línea Directa en un entorno en constante transformación. Este enfoque proactivo permite a el Grupo anticiparse a los desafíos del futuro, consolidando su posición como líder en innovación y adaptación en el sector asegurador.

### **Aseguramiento y supervisión**

La auditoría interna y las revisiones externas refuerzan la calidad y transparencia del sistema de gestión de riesgos. Las evaluaciones anuales integran aspectos relacionados con el SCIF y el SCIIS, asegurando que la gestión de riesgos respalde la sostenibilidad operativa y la confianza de los accionistas.

Este enfoque integral y estructurado permite a Línea Directa garantizar un entorno de control eficiente, adaptado a las necesidades dinámicas del sector y alineado con su compromiso con la sostenibilidad y la gestión responsable.

### **Formación y cultura de riesgos**

Para fomentar una cultura de riesgos sólida, Línea Directa implementa diversas iniciativas , como la formación periódica a consejeros no ejecutivos orientada a familiarizarlos con los principios y estrategias de gestión de riesgos, la capacitación general a empleados con píldoras formativas sobre Cumplimiento Normativo y metodología COSO y la **integración** de criterios de **riesgos en nuevos productos y servicios** con un *checklist* de evaluación de cada uno de ellos, elaborado por las funciones del área de riesgos.

### **MDR-T. Seguimiento de la eficacia de las políticas y actuaciones a través de metas**

El Grupo Línea Directa establece un marco riguroso y estructurado para el seguimiento de la eficacia de las políticas y actuaciones relacionadas con la gestión de riesgos, mediante la definición de objetivos anuales alineados con la estrategia corporativa y las prioridades establecidas por el Consejo de Administración. Este sistema asegura un control constante de los riesgos identificados, fomentando la mejora continua y garantizando la sostenibilidad operativa de el Grupo .

### **Objetivos 2025: Retos y prioridades**



Para 2025, se han definido metas concretas orientadas a la consolidación y mejora de los sistemas de gestión de riesgos.

1. **Revisión de riesgos operacionales:** Se realizará una revisión integral de los riesgos y entornos de control de las filiales Línea Directa Asistencia y CAR.
2. **Campaña de aseguramiento** de la primera línea de defensa: Validación de la adhesión a la metodología interna y el registro y valoración de las efectividades medidas por la primera línea de defensa en controles y trabajos de aseguramiento.
3. **Campañas temáticas** de evaluación de controles: Estas campañas abordarán riesgos específicos como Marca, Top 10, Fraude, Conducta, Calidad y Digitalización, incluyendo una revisión del apetito al riesgo.
4. **Análisis de tendencias y predictibilidad de KRIs:** Se trabajará en el fortalecimiento de la capacidad de anticipación mediante la mejora en la predictibilidad de los indicadores clave de riesgos.
5. **Seguimiento normativo:** Validación del desarrollo e implementación de las normativas CSRD, DORA e IA.
6. **Diseño y consolidación del SCIS:** Se completará el diseño del SCIS y se realizarán actividades de control interno para evaluar la criticidad residual de los riesgos asociados.

El alcance de la gestión de los riesgos y en consecuencia las metas anteriormente definidas comprende a todo el Grupo y aplica a todas las taxonomías de riesgo identificadas en la política. Todas las metas anteriormente definidas son absolutas y se darán por cumplidas si se cumple el 100% de las acciones para definidas en su desarrollo.

Por otro lado, el área de Riesgos Corporativos participa en el programa trimestral de incentivos del Grupo, donde se establecen metas medibles relacionadas con la mejora del entorno de control, la actualización del mapa de riesgos, la supervisión de controles clave y la aplicación de normativas relevantes. Este esquema promueve una cultura de responsabilidad y compromiso, vinculando el desempeño individual y colectivo con los objetivos estratégicos de Línea Directa.

El seguimiento de estos objetivos se realiza de manera sistemática, con revisiones periódicas que garantizan la eficacia de las políticas y actuaciones en gestión de riesgos, al tiempo que facilitan la identificación de oportunidades de mejora y la aplicación de medidas correctivas cuando sea necesario. Esta metodología refuerza la capacidad de el Grupo para anticiparse y responder de manera proactiva a los desafíos del entorno empresarial y regulatorio.

## Digitalización e innovación (Entity-specific)

### Gobernanza

#### GOV-1. El papel de los órganos de administración, dirección y supervisión

El Grupo Línea Directa ha establecido un robusto **marco de gobernanza** para liderar su estrategia de digitalización e innovación, alineado con sus objetivos de sostenibilidad y crecimiento empresarial. El equipo de Transformación Digital desempeña un papel central en este ámbito, liderando la definición y ejecución del entorno de gobernanza digital mediante un **plan de acción** específico que culminará en marzo de 2025.

Este equipo tiene la responsabilidad de desarrollar una política integral que defina la misión y propósito de la transformación digital, junto con roles y responsabilidades claras y mecanismos efectivos de rendición de cuentas. Para ello, se han constituido comités específicos que supervisan tanto la dirección estratégica como la ejecución de proyectos clave en transformación digital.

La gobernanza digital de Línea Directa está guiada por un marco ético que garantiza un uso responsable de los datos, establece límites claros y aplica salvaguardas estrictas. Esto incluye la implementación de estándares específicos en áreas como el consumo energético de los modelos digitalizados y la accesibilidad de las funcionalidades digitales. Asimismo, se realiza una revisión continua de los activos digitales para evaluar su retorno económico y su contribución a los objetivos estratégicos del Grupo. Los órganos de administración supervisan y evalúan regularmente el progreso de estas iniciativas para garantizar su alineación con la estrategia global de sostenibilidad de la organización.

En el ámbito de la **innovación**, el Grupo cuenta con un procedimiento específico estandarizado que regula el funcionamiento del Comité de Producto. Este comité, enmarcado en la Política de Control y Gobernanza de Productos, tiene entre sus responsabilidades definir actividades, roles, ámbitos de actuación y organización para el diseño, aprobación y modificación de productos de seguros. Este procedimiento, desarrollado conforme a los principios del Código Ético de Línea Directa y alineado con la Política de Sostenibilidad, aplica a todas las unidades de negocio y al personal involucrado en estos procesos.

Con respecto a la composición y diversidad de los miembros del Comité de Producto y los distintos órganos de administración, y las capacidades y conocimientos de las que estos disponen en la materia, esta información se refleja en el capítulo NEIS 2 Gobernanza. Además, los órganos de administración llevan a cabo una supervisión del establecimiento de metas relacionadas con las incidencias, riesgos y oportunidades de importancia relativa y supervisan los avances hacia su consecución, tal como se detalla en el subcapítulo MDR-P Políticas adoptadas para gestionar las cuestiones de sostenibilidad de importancia relativa.

Este enfoque integral en gobernanza e innovación destaca la capacidad de Línea Directa para liderar en un entorno dinámico y competitivo, aprovechando tanto la digitalización como la innovación para alcanzar sus objetivos estratégicos.

### Estrategia

#### SBM-3. Incidencias, riesgos y oportunidades de importancia relativa y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio

Línea Directa Aseguradora, a través del análisis de doble materialidad realizado a lo largo de 2024, cuya metodología se indica en el capítulo NEIS 2 Gestión de incidencias, riesgos y oportunidades, ha identificado un impacto positivo y una oportunidad material para el Grupo, tal y como se muestran en el subcapítulo IRO-1 Descripción de los procesos para determinar y evaluar las incidencias, los riesgos y las oportunidades de importancia relativa relacionados con la digitalización e innovación.

Estas cuestiones están relacionadas y vinculadas con su estrategia y modelo de negocio. Entre las líneas estratégicas del V Plan de Sostenibilidad 2023-2025 de Línea Directa se encuentran la Digitalización e innovación. Estas líneas ordenan las prioridades de acción en materia ASG, y derivan en acciones concretas que definen el mencionado Plan. En relación con el análisis detallado de la resiliencia de la estrategia y el modelo de negocio de la empresa, incluido el análisis cualitativo y cuantitativo, así como los horizontes temporales aplicados, véase el capítulo NEIS 2.

Línea Directa fomenta la innovación interna a través del **Programa de Innovación 10X**, una iniciativa corporativa que cuenta con una metodología propia orientada a la diferenciación de producto y el crecimiento del negocio. Este programa impulsa la formación de grupos de innovación integrados por empleados con alto potencial, cuya misión es identificar nuevas oportunidades de negocio mediante un proceso que abarca las fases de exploración, ideación, validación e implantación. Esta metodología permite a la empresa entender rápidamente las necesidades de los clientes, validar ideas mediante prototipos y lanzar nuevos productos al mercado en tiempos récord, fortaleciendo así su capacidad para responder a las demandas del mercado y consolidar su estrategia de negocio basada en la innovación y la sostenibilidad.

## Gestión de incidencias, riesgos y oportunidades

### IRO-1. Descripción de los procesos para determinar y evaluar las incidencias, los riesgos y las oportunidades de importancia relativa relacionados con la digitalización e innovación

Tal como se ha desarrollado con un mayor nivel de detalle en el capítulo NEIS 2 Gestión de incidencias, riesgos y oportunidades, para la evaluación de los impactos, riesgos y oportunidades, se ha seguido el siguiente proceso:

- 1 En primer lugar, se ha llevado a cabo un análisis de contexto, utilizando fuentes de información tanto internas como externas, para obtener una primera aproximación de los asuntos potencialmente materiales desde una perspectiva transversal de la sostenibilidad.
- 2 En segundo lugar, se ha realizado una identificación preliminar de los temas y subtemas, definidos a partir del listado de Temas, Subtemas y Sub-subtemas que se propone en el NEIS 2 AR 16 y de la materialidad previa del Grupo .
- 3 En tercer lugar, se han identificado los Impactos, Riesgos y Oportunidades (IROs), examinando y considerando la información presente en las fuentes utilizadas en la primera fase del proyecto.
- 4 En cuarto lugar, a partir de los datos cuantitativos que se han otorgado a cada IRO, de las consultas realizadas a los distintos Grupos de Interés y del marco de gestión del Grupo , se ha obtenido el valor de materialidad de cada uno de ellos.
- 5 Por último, se han obtenido los temas materiales, identificando 11 cuestiones materiales medioambientales, sociales y de gobernanza (ASG).

Subtema	Subtema vinculado a NEIS	Positivo / Negativo Riesgo / Oportunidad	Descripción IRO	Cadena de valor
Eficiencia e innovación en el desarrollo del negocio	Entity specific	Impacto positivo	Reducción en el uso de recursos materiales y mejora en la eficiencia de los procesos, gracias a la digitalización	Operaciones propias - personal propio
Eficiencia e innovación en el desarrollo del negocio	Entity specific	Oportunidad	Adaptación de tecnologías emergentes e implementación de sistemas digitales que hagan destacar a la Compañía frente a sus peers	Downstream Operaciones propias

En el tema digitalización e innovación, se han identificado como materiales tanto un impacto positivo como una oportunidad, estos han sido determinados mediante un análisis de doble materialidad cuya metodología se describe con mayor nivel de detalle en el capítulo NEIS 2 Gestión de incidencias, riesgos y oportunidades.

Se ha determinado un impacto positivo material con afección directa sobre las operaciones propias, particularmente en relación con el Grupo de Interés del personal propio. Este análisis se ha apoyado en herramientas de gestión, como la Política de Sostenibilidad y la Política de Gestión Ambiental y Cambio Climático.

### **Impacto positivo**

Se ha detectado una reducción en el uso de recursos materiales y una mejora en la eficiencia de los procesos gracias a la digitalización. Este impacto afecta directamente a las operaciones propias, particularmente al Grupo de Interés del personal propio. Por ejemplo:

- Más del **60% de las solicitudes de grúa** en el mes de diciembre y más de la mitad de las aperturas de parte motor y hogar anualmente ya se realizan de manera digital, lo que genera un importante ahorro en las llamadas gestionadas cada mes.
- Los accesos a los canales digitales (web y APP) superan los **2 millones mensuales**, multiplicando por 2,4 el volumen de llamadas recibidas, reflejando un crecimiento continuo en la preferencia por herramientas digitales.
- La implementación de inteligencia artificial ha permitido optimizar procesos, **reduciendo un 30% el tiempo medio** de operación en las aperturas de parte.

Además, se ha identificado una oportunidad material con afección tanto en las operaciones propias como en la cadena de valor aguas abajo.

### **Oportunidad**

La empresa ha identificado una oportunidad en la implementación de tecnologías emergentes y sistemas digitales que la posicionen como líder frente a sus competidores. Ejemplos destacados incluyen:

- **Procesos digitales** completamente **desasistidos** que permiten a los clientes modificar sus pólizas sin necesidad de interacción humana, superando las prácticas observadas en la competencia.
- Desarrollo de un **chat conversacional híbrido**, atendido por inteligencia artificial y agentes humanos, que gestiona un alto volumen de interacciones de forma eficiente. Este chat está conectado con los sistemas operativos, ofreciendo respuestas personalizadas según las necesidades de cada cliente.

Ambos IROs reflejan el compromiso de Línea Directa con la innovación y la sostenibilidad, fortaleciendo su modelo de negocio y aportando valor a la cadena de operaciones propias y *downstream*. El análisis de doble materialidad ha sido clave para garantizar un enfoque integral, considerando tanto la perspectiva de impacto (de dentro hacia fuera) como la financiera (de fuera hacia dentro).

Además, es importante destacar que para la valoración de los IROs se han tenido en cuenta consultas con cuatro de los Grupos de Interés principales para Línea Directa mediante su participación en encuestas y de manera complementaria se han llevado a cabo *focus group* con los empleados del Grupo, así como entrevistas con miembros de la dirección de Línea Directa Aseguradora.

El objetivo de estas encuestas es tener en cuenta la opinión de los Grupos de Interés en la valoración de los temas y subtemas y poder obtener un resultado más exhaustivo.

Estos resultados han sido aprobados por los órganos de gobierno de el Grupo y constituyen la base para la integración de la digitalización en la estrategia corporativa, promoviendo un

crecimiento sostenible y alineado con los principios de gobernanza ambiental, social y corporativa.

## **MDR-P. Políticas adoptadas para gestionar las cuestiones de sostenibilidad de importancia relativa**

El Grupo Línea Directa está desarrollando un entorno de gobernanza integral para la digitalización, como resultado de una auditoría interna realizada en 2024. Este plan de acción, que culminará en marzo de 2025, tiene como objetivo establecer una política que fortalezca los procesos de transformación digital, garantizando su alineación con los objetivos estratégicos del Grupo y la gestión de impactos, riesgos y oportunidades materiales, detallados en el apartado IRO-1.

### **Propósito y objetivos principales**

La política en desarrollo tiene como propósito definir un marco integral que aborde aspectos clave para la transformación digital, incluyendo:

- **Misión y propósito de la transformación digital:** Establecer una visión clara y objetivos definidos para guiar todas las iniciativas de digitalización.
- **Responsabilidades y rendición de cuentas:** Delimitar las funciones de los órganos de gobierno, como comités específicos para proyectos y transformación digital.
- **Marco ético:** Incorporar principios para el uso responsable de los datos, con límites y salvaguardas que aseguren el cumplimiento de estándares éticos.
- **Establecimiento de estándares:** Definir criterios para aspectos como el consumo energético de los modelos digitalizados y la accesibilidad de las funcionalidades digitales.
- **Proceso de revisión de activos digitales:** Implementar metodologías para evaluar periódicamente la funcionalidad y la efectividad económica de los activos digitales.
- **Evaluación del retorno económico:** Diseñar herramientas para medir el impacto financiero y social de los proyectos digitales.
- **Revisión de la pertinencia de los datos:** Garantizar la fiabilidad de los datos a través de mecanismos de control en casos de errores de comunicación, como correos electrónicos fallidos.

Este enfoque no solo busca optimizar los procesos digitales, sino también garantizar que todas las iniciativas se desarrollen dentro de un marco de sostenibilidad, eficiencia y responsabilidad corporativa.

## **Políticas clave en digitalización e innovación**

En el ámbito de la innovación y digitalización, Línea Directa cuenta con dos políticas relevantes:

### **1. Política de control y gobernanza de producto:**

Su objetivo principal es garantizar que los productos diseñados, desarrollados y comercializados por la Compañía cumplan con las normativas aplicables, en particular el Decreto-Ley 3/2020 y el Reglamento Delegado (UE) 2017/2358.

Se aplica a todas las fases del ciclo de vida del producto, desde el diseño hasta su seguimiento tras la comercialización, con énfasis en satisfacer las necesidades del cliente, la mejora continua, la transparencia, el cumplimiento normativo y la sostenibilidad. Todos los productos que comercialice Línea Directa Aseguradora S.A. quedan incluidos en el ámbito de esta política, ya sean de autos, de hogar o de salud que son las líneas de negocio en el momento de elaboración de esta política.

## 2. Política de gobernanza integral de la digitalización:

Esta política, aún en fase de elaboración, establece los principios para abordar los IROs materiales en el contexto de la transformación digital.

Define estándares éticos, operativos y técnicos que guían la implementación de proyectos digitales de forma alineada con la estrategia corporativa.

Ambas políticas están diseñadas para promover la innovación responsable, la sostenibilidad y la accesibilidad, garantizando que los productos y servicios de Línea Directa sean beneficiosos tanto para los clientes como para la sociedad.

### Aplicación y seguimiento

La política de control y gobernanza de producto establece tres fases principales:

1. **Diseño:** Define características, costes y riesgos asociados al producto, asegurando su adecuación al mercado objetivo, incluye pruebas preliminares para validar el impacto en los consumidores y establece estrategias de distribución y controles para supervisar la comercialización.
2. **Aprobación:** Los nuevos productos o modificaciones sustanciales se aprueban mediante el Comité de Aprobación de Productos, que garantiza su alineación con los objetivos y características del público objetivo.
3. **Seguimiento:** Evalúa continuamente la adecuación del producto al mercado objetivo, verificando que se comercializa de forma correcta y transparente.

### Gobernanza y acceso

El marco de gobernanza de producto se basa en el cumplimiento de los principios establecidos en las políticas de Línea Directa. Los pilares fundamentales incluyen la implicación activa de los comités de productos, la transparencia en los procesos de diseño y comercialización, y la promoción de prácticas sostenibles e inclusivas. La política de control y gobernanza de productos ha sido aprobada por el Consejo de Administración, y para garantizar su cumplimiento el Grupo Línea Directa cuenta con un Comité de Aprobación y Seguimiento de Productos.

La política de control y gobernanza de productos disponible para todos los empleados en la Intranet de la Compañía, asegurando que sea accesible y comprensible para todos los niveles de la organización. Este enfoque refuerza el compromiso de Línea Directa con la innovación responsable y la excelencia operativa.

### MDR-A. Actuaciones y recursos en relación con las cuestiones de sostenibilidad de importancia relativa

El Plan de Digitalización del Grupo Línea Directa para 2025 se fundamenta en actuaciones estratégicas destinadas a optimizar la eficiencia operativa, mejorar la experiencia del cliente y explorar nuevas oportunidades comerciales mediante la implementación de tecnologías innovadoras. Este enfoque integra la transformación digital, la reingeniería de activos tecnológicos y la adopción de soluciones avanzadas que contribuyen al fortalecimiento del modelo de negocio. A continuación, se presentan las principales actuaciones realizadas durante 2024 y previstas para el futuro, junto con los recursos asignados y los resultados esperados.

## **Incremento de la funcionalidad y digitalización de procesos**

Durante 2024 y como parte del plan a largo plazo, se han desarrollado las siguientes actuaciones:

- **Optimización de procesos digitales:** Se completó la implementación de aperturas de parte con IA y se avanzó en la implementación de suplementos digitales. Este proceso ha permitido simplificar y hacer más eficientes las gestiones de los clientes, reduciendo el tiempo medio de operación en cerca de un 30%.
- **Derivación de solicitudes de grúa al canal digital:** Se han disminuido las llamadas telefónicas y ha aumentado el volumen de gestiones realizadas a través de los canales digitales.
- **Optimización del canal chat híbrido (IA + agentes):** La implementación del canal ha permitido una atención más eficiente, respondiendo automáticamente al 60% de las consultas frecuentes mediante modelos de IA generativa. Esto ha multiplicado por cinco el volumen de conversaciones gestionadas en menos de ocho meses, reduciendo la carga de trabajo de los agentes y mejorando la experiencia del cliente.

Estas actuaciones abarcan tanto las operaciones propias como las interacciones aguas abajo de la cadena de valor, beneficiando a clientes y equipos internos por igual.

Además, con el objetivo de reducir la incidencia en canales digitales, se ha establecido un indicador clave de riesgo (KRI) para monitorizar el porcentaje de errores en los canales digitales (APP y web). A cierre de 2024, con la puesta en marcha de proyecto específico permitió reducir los errores en un 50% en el canal web y en un 33% en la Apps respecto a enero de 2023.

## **Rediseño y reingeniería de activos digitales**

El rediseño de los activos digitales de Línea Directa ha sido un pilar fundamental del plan. Entre las acciones más destacadas se encuentran:

- La mejora en la estructura y jerarquía de los contenidos digitales para que los clientes puedan acceder fácilmente a la información y funcionalidades necesarias.
- La implementación de herramientas de personalización, como modelos de marketing automation y análisis de propensión a la compra, para maximizar el impacto comercial durante las más de 2 millones de interacciones digitales mensuales.
- La mejora continua de la arquitectura tecnológica para garantizar mayor flexibilidad y eficiencia en el desarrollo de aplicaciones.
- La incorporación de estándares de accesibilidad WCAG, alineados con los principios de inclusión, para garantizar la usabilidad de los activos digitales por parte de todos los usuarios.

Estas mejoras no solo buscan incrementar la satisfacción del cliente, sino también contribuir al crecimiento comercial a través de un mejor aprovechamiento de las interacciones digitales.

## **Digitalización en la Gestión del Talento**

En el contexto actual, la digitalización de los procesos de selección de personal se ha convertido en una prioridad estratégica para Línea Directa Aseguradora, especialmente en la captación de perfiles STEM (Ciencia, Tecnología, Ingeniería y Matemáticas). La implementación de tecnologías digitales no solo optimiza la atracción y evaluación de talento, sino que también refuerza el posicionamiento de la Compañía como un empleador innovador y comprometido con la eficiencia.

Entre las actuaciones más destacadas se encuentran:

- **Uso de Canales Digitales:** Línea Directa utiliza plataformas como LinkedIn, WhatsApp y Talent Link en su web corporativa para publicar vacantes y atraer candidatos. Adicionalmente, la participación en ferias virtuales permite interactuar con potenciales candidatos en un entorno dinámico y accesible, facilitando la identificación de perfiles altamente cualificados.
- **Incorporación de Herramientas de Inteligencia Artificial:** Estas herramientas han optimizado significativamente el proceso de selección, permitiendo identificar y evaluar candidatos con mayor precisión y eficiencia. Además, la implicación de los managers desde el inicio del proceso asegura una alineación estratégica entre los perfiles seleccionados y las necesidades de los equipos.
- **Modelo de Selección "Always On":** Esta metodología permite mantener un proceso continuo y proactivo de reclutamiento, asegurando la disponibilidad de talento calificado en cualquier momento y adaptándose a las necesidades cambiantes del mercado.

Estas iniciativas están alineadas con la estrategia digital del Grupo, que busca aprovechar la tecnología no solo para optimizar procesos operativos, sino también para fortalecer el capital humano como un pilar fundamental para la innovación y el crecimiento sostenible.

### **Enfoque centrado en el cliente**

El Grupo Línea Directa basa su estrategia de digitalización en un enfoque "customer centric", situando al cliente en el centro de todos los procesos y soportes. Esta orientación tiene como objetivo principal mejorar la experiencia de usuario, optimizar la operación y reducir al mínimo las tareas administrativas.

Gracias a esta estrategia, se ha logrado una notable reducción en los tiempos medios de operación, tal como se detalla en el apartado "Incremento de la funcionalidad y digitalización de procesos". Esto no solo disminuye significativamente el número de llamadas, sino que también ahorra al cliente tiempos de espera, impulsando la agilidad operativa y mejorando los índices de satisfacción.

Actualmente, Línea Directa recibe más de 2 millones de accesos mensuales a sus canales digitales (web y APP), lo que multiplica por 2,4 el volumen de llamadas recibidas. Esta cifra refleja el impacto positivo de las estrategias de digitalización implementadas y la preferencia de los clientes por estos canales. A cierre de 2024, el número de usuarios activos, con la App instalada y con uso, ascendió a 1,4 millones de clientes.

Asimismo, se ha trabajado en el rediseño y la reingeniería de los activos digitales, abarcando:

- Una mejor estructura y jerarquía de los contenidos, facilitando a los clientes encontrar de manera sencilla toda la información y funcionalidad que necesitan.
- La usabilidad de mercado, ofreciendo una experiencia digital comparable con los mejores referentes del sector.
- Transformación de las interacciones en oportunidades comerciales mediante herramientas de *marketing automation* y modelos de propensión a la venta elaborados por el área técnica.

Además, este proyecto ha incluido un cambio en la arquitectura tecnológica de las aplicaciones, dotándolas de mayor agilidad para su mejora continua. Por último, Línea Directa ha implementado los nuevos estándares de accesibilidad WCAG, asegurando que los activos digitales sean inclusivos para todos los usuarios, incluidos aquellos con baja visión. Este compromiso con la accesibilidad continuará en 2025 con proyectos adicionales que permitirán una experiencia aún más inclusiva.

### **Innovación y emprendimiento en Línea Directa**



El Grupo Línea Directa impulsa la innovación y el emprendimiento mediante iniciativas específicas que fortalecen su modelo de negocio y refuerzan su compromiso con el desarrollo sostenible. Una de estas iniciativas es el programa de intraemprendimiento 10x, diseñado para fomentar la diferenciación y el crecimiento a través de una metodología propia. Este programa se organiza en torno a grupos especializados, compuestos por empleados seleccionados por su experiencia, trayectoria y potencial. Estos equipos se centran en identificar nuevas áreas de oportunidad de negocio, siguiendo un proceso estructurado que abarca las fases de exploración, ideación, validación e implantación.

Durante la fase de exploración, se realiza un análisis intensivo de tendencias, mientras que la fase de investigación aborda la definición de retos y la relevancia de las oportunidades identificadas. Posteriormente, en la etapa de ideación, se conceptualizan las soluciones y se asignan equipos piloto. Finalmente, la validación incluye el desarrollo de prototipos, la evaluación de resultados y el lanzamiento inicial de las soluciones al mercado.

En 2024, diversos proyectos generados por este programa fueron presentados a la dirección del Grupo mediante un formato de elevator pitch durante una jornada en el IESE de Madrid, clausurada por la CEO de Línea Directa. Estas propuestas, diseñadas para incorporar coberturas y características inéditas en el sector asegurador, tienen como objetivo complementar la oferta comercial del Grupo, consolidándola como una organización multirramo y multiproducto. Su desarrollo continuará en 2025, alineado con las prioridades estratégicas de la empresa.

Adicionalmente, Línea Directa colabora con IESE en un programa de apoyo al emprendimiento, lanzando retos comerciales alineados con sus prioridades de negocio. Estos desafíos incluyen áreas como la atracción de talento, el diseño de nuevos productos y servicios, y la mejora del customer journey, entre otros.

Además, la innovación se mantiene como un eje estratégico de la Compañía, con desarrollos orientados a ofrecer productos diferenciales que satisfagan las necesidades emergentes de los clientes:

- Cobertura por ocupación ilegal: Este seguro pionero en España ofrece una solución integral frente a las consecuencias legales y económicas derivadas de la ocupación ilegal de viviendas. Incluye asistencia jurídica, compensaciones económicas y acceso a una red de reparadores.
- Seguro de mascotas: Diseñado para cumplir con las exigencias legales de la Ley de Bienestar Animal, este producto incorpora servicios avanzados como televeterinario 24/7, recetas electrónicas, y cobertura por daños y responsabilidades hasta 300.000 euros.

Ambos productos reflejan la apuesta de Línea Directa por satisfacer las necesidades emergentes de los clientes mientras se fortalece su modelo de negocio.

Por último, la Fundación Línea Directa refuerza la innovación en seguridad vial a través de su Premio Emprendedores, una iniciativa consolidada que celebró su 10ª edición en 2024. Este certamen actúa como una aceleradora de start-ups, financiando proyectos con potencial para salvar vidas en las carreteras españolas. Con una dotación de 20.000 € netos y formación, este premio fomenta soluciones innovadoras que contribuyen al bienestar social y a la sostenibilidad.

## **Actuaciones en la mejora de procesos y canales**

Durante 2024, se implementaron mejoras sustanciales en los procesos y canales digitales para potenciar la experiencia del cliente:

1. Completitud funcional: La digitalización de las gestiones de pólizas (modificaciones, cambios de producto, inclusión de conductores) permitió a los clientes realizar estas operaciones tanto en la app como en la web.

2. Procesos simplificados con IA: La implementación de inteligencia artificial en las aperturas de partes optimizó la clasificación de casos, reduciendo el tiempo y la complejidad de las gestiones para clientes y agentes.
3. Canal autocontenido: Con el proyecto de chat híbrido, los clientes pueden obtener asistencia directa en el entorno digital, reduciendo la necesidad de cambiar a otros canales y mejorando los índices de autoservicio.
4. Venta digital: La personalización de las interacciones digitales y la integración de estrategias como A/B testing con Adobe Target han incrementado las conversiones y las oportunidades comerciales.

### **Recursos asignados**

Para alcanzar los objetivos de digitalización e innovación, Línea Directa ha destinado recursos significativos, que incluyen:

- Inversión tecnológica: Incorporación de herramientas avanzadas, como modelos de IA generativa y plataformas de automatización de marketing.
- Capital humano: Equipos especializados han liderado y ejecutado las iniciativas clave del plan.
- Compromiso con la accesibilidad: Implementación de normativas internacionales, como los estándares WCAG, para garantizar una experiencia inclusiva en todos los activos digitales.

### **Supervisión y evaluación**

El progreso del Plan de Digitalización se revisa de forma periódica mediante reuniones entre la Consejera Delegada, la Responsable de Transformación Digital y el equipo de directores. Este seguimiento que se presenta al Comité de Dirección, asegura que las actuaciones estén alineadas con los objetivos estratégicos del Grupo, permitiendo ajustes oportunos para maximizar el impacto y la efectividad de las iniciativas.

## **Parámetros y metas**

### **MDR-M. Parámetros en relación con las cuestiones de sostenibilidad de importancia relativa**

El Grupo Línea Directa emplea un sistema robusto de parámetros clave para evaluar el impacto y la eficacia de sus actuaciones en digitalización e innovación. Estos indicadores permiten medir el desempeño de las iniciativas estratégicas y garantizar su alineación con los objetivos corporativos y las necesidades de los clientes y son los siguientes:

#### **1. Porcentaje de errores en activos digitales**

Este indicador monitoriza los errores detectados en la aplicación móvil y la web, reflejando la frecuencia de incidencias experimentadas por los clientes. Es considerado un Indicador Clave de Riesgo (KRI) y se reporta directamente a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento.

En 2023, un plan de trabajo específico permitió reducir los errores en cerca de un 70% en la web y un 50% en la aplicación móvil, gracias a un grupo de trabajo dedicado y un proyecto tecnológico especializado. A pesar de la estabilización de los niveles actuales, se sigue trabajando de forma recurrente para mantener y mejorar estos resultados.

#### **2. Adopción de canales digitales por los clientes**

Se mide el porcentaje de solicitudes de grúa y aperturas de partes de motor y hogar realizadas digitalmente. Línea Directa registra actualmente más de 2 millones de interacciones digitales mensuales, lo que representa un volumen 2,4 veces mayor al de

llamadas telefónicas recibidas, reflejando la preferencia creciente de los clientes por los canales digitales.

### **3. Desempeño del canal chat híbrido**

Este canal, operado mediante inteligencia artificial y operadores humanos, ha demostrado una gran eficacia. Gracias a los modelos de IA, más del 60% de las consultas se resuelven automáticamente, permitiendo a los operadores centrarse en gestiones de mayor valor. El volumen de conversaciones gestionadas se ha multiplicado por cinco en menos de ocho meses, consolidándose como una herramienta clave de interacción digital.

#### **MDR-T. Seguimiento de la eficacia de las políticas y actuaciones a través de metas**

El Grupo Línea Directa establece un marco estructurado de seguimiento para evaluar la eficacia de sus políticas y actuaciones en digitalización e innovación. Este sistema garantiza que las iniciativas estén alineadas con los objetivos estratégicos anuales fijados por la Consejera Delegada, supervisados por la Responsable de Transformación Digital y avalados por parámetros clave y KPIs específicos.

#### **Metodología de seguimiento y metas estratégicas**

El seguimiento de la eficacia de las políticas y actuaciones en digitalización e innovación del Grupo Línea Directa se basa en un marco estructurado que incluye indicadores clave y metas específicas, alineados con los objetivos estratégicos anuales definidos por la Consejera Delegada y supervisados por la Responsable de Transformación Digital.

Para garantizar una evaluación integral, los indicadores se revisan periódicamente, permitiendo adaptarlos a las necesidades del cliente y a los objetivos internos de el Grupo . En este contexto, las prioridades estratégicas para 2025 son las siguientes:

- Mejorar los ratios de digitalización: Incrementar las operativas realizadas digitalmente, como solicitudes de grúa, aperturas de partes de motor y hogar, y suplementos, reduciendo la necesidad de llamadas de seguimiento.
- Aumentar las ventas digitales: Elevar el número de coberturas vendidas desde el área privada y el volumen general de ventas a través de canales digitales.
- Optimizar la eficiencia operativa: Implementar mejoras en procesos clave, como el canal chat híbrido y los procedimientos digitales para realizar modificaciones en pólizas.
- Incrementar la satisfacción del cliente y del personal: Medir la experiencia del cliente (NSS digital) y la de los empleados mediante encuestas específicas, garantizando que los Indicadores Clave de Riesgo (KRIs) se mantengan por debajo de los umbrales establecidos.

#### **Seguimiento periódico y gobernanza**

El sistema de seguimiento incluye la mensualización de las metas, lo que permite evaluar de forma continua el grado de cumplimiento de los objetivos. Estas revisiones son supervisadas por el Comité de Dirección, junto con la Consejera Delegada y la Responsable de Transformación Digital, quienes garantizan que se realicen ajustes necesarios para mantener el desempeño alineado con los objetivos estratégicos del Grupo .

En el ámbito de la innovación de producto, los volúmenes de ventas y la rentabilidad de nuevos productos se integran en la cuenta de pérdidas y ganancias del Grupo . Los resultados se analizan en sesiones de seguimiento periódicas, organizadas bajo la política de producto, asegurando una gestión alineada con los objetivos estratégicos y promoviendo una gobernanza efectiva.

## **Impacto de las iniciativas de seguimiento**

El impacto de estas actuaciones se refleja en métricas tangibles, como el porcentaje de errores reducidos en los activos digitales y el incremento del uso de canales digitales. Durante 2024, se logró que más de la mitad de las operativas de servicio, incluidas solicitudes de grúa y aperturas de partes, se realicen digitalmente. Además, el canal digital registró un promedio de más de 2 millones de interacciones mensuales, lo que representa un volumen 2,4 veces mayor al de llamadas recibidas, promoviendo la eficiencia operativa y mejorando la experiencia del cliente.

## **Caso de éxito: Canal chat híbrido**

Un ejemplo destacado del seguimiento de metas es el canal chat híbrido, que tras su primer año de operación arrojó conclusiones clave:

- Fue identificado como un canal cuatro veces más eficiente que el telefónico, permitiendo a un operador atender hasta cuatro conversaciones simultáneamente.
- La incorporación de inteligencia artificial permitió responder automáticamente al 60% de las consultas más frecuentes, reduciendo la carga de trabajo de los operadores y permitiendo una atención más personalizada.
- Este canal se expandió significativamente, multiplicando por cinco su volumen de conversaciones atendidas en menos de ocho meses.

## **Compromiso con la mejora continua**

El enfoque de seguimiento de Línea Directa asegura que las actuaciones estén alineadas con los objetivos estratégicos y promueve una mejora continua, maximizando el impacto de las políticas en digitalización e innovación. Esta estrategia permite a la Compañía mantener una posición competitiva, centrada en la sostenibilidad operativa y la satisfacción de clientes y empleados.

## Diseño de productos ASG (Entity-specific)

### Gobernanza

#### GOV-1. El papel de los órganos de administración, dirección y supervisión

El diseño, desarrollo y lanzamiento de productos ASG forma parte de las líneas de actuación y objetivos principales del Plan Director de Sostenibilidad de Línea Directa Aseguradora. En este sentido, el Consejo de Administración de la entidad es el órgano responsable de aprobar ese Plan de carácter trienal y de establecer sus métricas de seguimiento, lo que incluye toda lo relacionado en materia de generación de negocio sostenible.

Para ello, se apoya en la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Gobierno Corporativo, que tiene entre sus funciones la supervisión de las prácticas del Grupo en materia ambiental, social y de gobernanza. Este organismo también realiza el seguimiento de la estrategia y el Plan de Sostenibilidad del Grupo, la evaluación de su grado de cumplimiento y la revisión de sus políticas.

Por otro lado, el Comité de Sostenibilidad reporta a la mencionada Comisión a través de la Dirección de Personas, Comunicación y Sostenibilidad. Dicho Comité está formado por los directores de las principales áreas estrechamente vinculadas a la estrategia ASG de la Compañía, que impulsan el cumplimiento del Plan en su ámbito, reuniéndose al menos tres veces al año. En concreto, están representadas el Área de Personas, Comunicación y Sostenibilidad, Secretaría General, el Área de Servicios y Prestaciones y Asistencia, el Área de Finanzas y el Área de Marketing.

Asimismo, existe un Grupo de Trabajo de Sostenibilidad compuesto por los responsables de las áreas corporativas con mayor influencia en la estrategia de sostenibilidad: Comunicación Externa y Sostenibilidad, Gobierno Corporativo, Relación con Inversores, Servicios y Prestaciones, Riesgos, Innovación de Producto, Calidad, Compras, Gestión de Espacios, Personas y Acción Social. El Grupo de Trabajo está liderado por el responsable de Comunicación Externa y Sostenibilidad. Este Grupo, que se reúne con periodicidad mensual, vela porque se ejecuten las diferentes acciones y proyectos tanto en las áreas corporativas como en las áreas de negocio, además de hacer seguimiento de los objetivos fijados en el Plan de Sostenibilidad, incluido el diseño y desarrollo de los productos ASG contemplados en cada ejercicio.

Con respecto a la composición y diversidad de los miembros de los distintos órganos de administración, y las capacidades y conocimientos de las que estos disponen en la materia, esta información se refleja en el capítulo NEIS 2 Gobernanza. Además, los órganos de administración llevan a cabo una supervisión del establecimiento de metas relacionadas con las incidencias, riesgos y oportunidades de importancia relativa y supervisan los avances hacia su consecución, tal como se detalla en el subcapítulo MDR-P Políticas adoptadas para gestionar las cuestiones de sostenibilidad de importancia relativa.

En el diseño y desarrollo de estos productos participa igualmente el Comité de Producto de la Compañía, liderado por el Director de Marketing, que organiza diferentes sesiones estratégicas, así como sesiones operativas y de aprobación de producto.

### Estrategia

#### SBM-3. Incidencias, riesgos y oportunidades de importancia relativa y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio

Línea Directa Aseguradora, a través del análisis de doble materialidad realizado a lo largo de 2024, cuya metodología se indica en el capítulo NEIS 2 Gestión de incidencias, riesgos y oportunidades, ha identificado una oportunidad material para el Grupo, tal y como se muestran en el subcapítulo IRO-1 Descripción de los procesos para determinar y evaluar las

incidencias, los riesgos y las oportunidades de importancia relativa relacionados con el diseño de productos ASG.

Esta oportunidad está relacionada y vinculada con su estrategia y modelo de negocio. Entre las líneas estratégicas del V Plan de Sostenibilidad 2023-2025 de Línea Directa se encuentran los Productos y servicios sostenibles. Esta línea ordena las prioridades de acción en materia ASG, y deriva en acciones concretas que definen el mencionado Plan.

En relación con el análisis detallado de los efectos financieros actuales y previstos de los riesgos y oportunidades de importancia relativa sobre la situación financiera, el rendimiento financiero y los flujos de efectivo del Grupo, incluyendo los riesgos con posibilidad de ajustes significativos en el próximo período de referencia, así como la resiliencia de la estrategia y el modelo de negocio para gestionar estos factores, véase el capítulo NEIS 2, donde se desarrollan estos aspectos en mayor profundidad, incluyendo los análisis cualitativos y cuantitativos, y los horizontes temporales aplicados conforme a la NEIS 1.

La oportunidad material está vinculada a cubrir la necesidad de los clientes de transicionar hacia una economía sostenible mediante el aumento de la oferta de productos y servicios sostenibles por parte del Grupo que sirvan como sustitutivos a los tradicionales, reduciendo así el impacto de su actividad sobre el medioambiente y la sociedad. En esta línea, la Compañía cuenta programas de concienciación y con un marco de políticas como la Política de Control y Gobernanza de Productos que establece las pautas a seguir y regula el proceso de comercialización de los nuevos productos de seguro en todas sus fases, así como el control y seguimiento de los productos ya existentes, y las medidas correctoras en su caso, incluidos los productos sostenibles o ASG.

## Gestión de incidencias, riesgos y oportunidades

### **IRO-1. Descripción de los procesos para determinar y evaluar las incidencias, los riesgos y las oportunidades de importancia relativa relacionados con el diseño de productos ASG**

Tal como se ha desarrollado con un mayor nivel de detalle en el capítulo NEIS 2 Gestión de incidencias, riesgos y oportunidades, para la evaluación de los impactos, riesgos y oportunidades, se ha seguido el siguiente proceso:

1. En primer lugar, se ha llevado a cabo un análisis de contexto, utilizando fuentes de información tanto internas como externas, para obtener una primera aproximación de los asuntos potencialmente materiales desde una perspectiva transversal de la sostenibilidad.
2. En segundo lugar, se ha realizado una identificación preliminar de los temas y subtemas, definidos a partir del listado de Temas, Subtemas y Sub-subtemas que se propone en el NEIS 2 AR 16 y de la materialidad previa de el Grupo .
3. En tercer lugar, se han identificado los Impactos, Riesgos y Oportunidades (IROs), examinando y considerando la información presente en las fuentes utilizadas en la primera fase del proyecto.
4. En cuarto lugar, a partir de los datos cuantitativos que se han otorgado a cada IRO, de las consultas realizadas a los distintos Grupos de Interés y del marco de gestión del Grupo, se ha obtenido el valor de materialidad de cada uno de ellos.
5. Por último, se han obtenido los temas materiales, identificando 11 cuestiones materiales medioambientales, sociales y de gobernanza (ASG).

Subtema	Subtema vinculado a NEIS	Positivo / Negativo Riesgo / Oportunidad	Descripción IRO	Cadena de valor
Productos sostenibles	Entity specific	Oportunidad	Acompañamiento de los clientes en la transición energética y a una economía sostenible, así como la oferta de productos y servicios sustitutivos	Downstream Operaciones propias

Esta oportunidad ha sido considerada material tras la realización de un análisis de doble materialidad cuya metodología se describe con mayor nivel de detalle en el capítulo NEIS 2 Gestión de incidencias, riesgos y oportunidades. El análisis ha determinado que la oportunidad tiene una afectación significativa tanto en las operaciones propias como en la cadena de valor aguas abajo.

Además, es importante destacar que para la valoración de los IROs se han tenido en cuenta consultas con cuatro de los Grupos de Interés principales para Línea Directa mediante su participación en encuestas y de manera complementaria se han llevado a cabo focus group con los empleados de el Grupo, así como entrevistas con miembros de la dirección de Línea Directa Aseguradora.

El objetivo de estas encuestas es tener en cuenta la opinión de los Grupos de Interés en la valoración de los temas y subtemas y poder obtener un resultado más exhaustivo.

### MDR-P. Políticas adoptadas para gestionar las cuestiones de sostenibilidad de importancia relativa

En materia de diseño de productos ASG, el Grupo Línea Directa cuenta con políticas que están asociadas a la oportunidad identificada en el análisis de doble materialidad e indicada en detalle en el subcapítulo IRO-1 Descripción de los procesos para determinar y evaluar las incidencias, los riesgos y las oportunidades de importancia relativa relacionados con el diseño de productos ASG.

#### Política de Control y Gobernanza de Productos

Esta política tiene por objeto el establecimiento de los requisitos sobre control y gobernanza de los productos de seguro diseñados, desarrollados y comercializados por Grupo Línea Directa de manera que los clientes cuenten con todas las garantías posibles a la hora de contratar un seguro de conformidad con la normativa aplicable. En esta política se establecen las pautas a seguir y se regula el proceso de comercialización de los nuevos productos de seguro en todas sus fases: **diseño, aprobación, y distribución**, así como el control y seguimiento de los productos ya existentes, y las medidas correctoras en su caso, incluidos los **productos sostenibles** o ASG. En caso de iniciarse una nueva línea de negocio se revisará el contenido de esta política para adaptarlo si fuera necesario.

Con esta política Línea Directa se compromete a cumplir con la normativa aplicable, en particular con el Decreto-Ley 3/2020 (Ley de Distribución de Seguros) y el Reglamento Delegado (UE) 2017/2358.

La política ha sido aprobada por el Consejo de Administración de Línea Directa y sus funciones se desarrollan en el marco del Comité de Producto, dirigido por la Dirección de Marketing. El Comité de Aprobación y Seguimiento de Productos realiza una revisión y seguimiento periódicos de los productos comercializados para evaluar si el producto sigue respondiendo a las **necesidades del mercado destinatario** y si la **estrategia de distribución** es adecuada. Además, este Comité se reúne semestralmente para el seguimiento de los productos aprobados y previa solicitud de un área de negocio cuando sea necesario para la aprobación y modificación de productos.

En el marco de su Código Ético, esta política desarrolla la relación con los clientes y la transparencia, y tiene en cuenta, como principios básicos de actuación, la satisfacción de las necesidades de los asegurados, la mejora continua de la oferta y la calidad de los

productos y servicios, la transparencia y veracidad en las ofertas de productos, el rigor en el cumplimiento de la normativa y compromisos adquiridos, y la sostenibilidad del producto.

Respecto a la sostenibilidad de los productos, la política tiene en cuenta los siguientes criterios:

- A la hora de trabajar en el diseño de la oferta de producto, se valorará hacerlo en línea con las taxonomías en materia de sostenibilidad.
- Se promoverán productos y servicios respetuosos con el medio ambiente y que impulsen la transición hacia una economía más sostenible y descarbonizada en sustitución del carbón térmico, petróleo y gas no convencional
- Se deberá asegurar la no discriminación de los clientes actuales y potenciales.
- Se valorarán los impactos tanto directos como indirectos de los productos y servicios, que tengan utilidad inclusiva de acceso al seguro o estén dirigidos a colectivos vulnerables o con necesidades especiales, promoviendo dichos productos y servicios, en su caso.
- Se fomentará el desarrollo de productos innovadores y esquemas de servicio que faciliten el acceso del mayor número de colectivos al seguro.

La Política de Control y Gobernanza de Productos se pone a disposición de los empleados a través de la intranet. Además, la Compañía ha puesto a disposición de todos sus Grupos de Interés en la web corporativa, los principios de sostenibilidad con los que se compromete en el proceso de diseño y lanzamiento de nuevos productos.

### **Política de Impacto Social e Inclusión Financiera**

Actualizada en 2024, esta política aborda el compromiso de la Compañía con la inclusión financiera.

La política establece que, sin perjuicio del desarrollo de productos y servicios de estas características y de acuerdo con los principios establecidos en la normativa interna relativa al gobierno de productos, el Grupo se compromete a:

- Innovar y ampliar la gama de servicios y beneficios disponibles para grupos vulnerables, basándose en estudios de mercado y comentarios de los clientes.
- Adaptar los métodos de entrega a las necesidades y preferencias del público objetivo.
- Ofrecer apoyo no financiero y promover el bienestar financiero de grupos vulnerables. En particular, la sensibilización y divulgación de información sobre el sector asegurador, centrándose en los clientes actuales y potenciales.
- Establecer procedimientos para prevenir el sobreendeudamiento de los grupos destinatarios, a través de diferentes iniciativas relacionadas con la educación financiera.
- Implementar mecanismos de quejas de fácil acceso para los clientes de inclusión financiera

En cuanto a la capacitación del personal para prevenir técnicas de venta agresivas y el compromiso con terceros para ampliar el alcance o desarrollar el mercado de finanzas inclusivas, la empresa basa su enfoque en los siguientes principios de acción, que sirven como base para el cumplimiento de los compromisos:

- Identificación de grupos vulnerables (actuales y potenciales) que servirán como grupos objetivo de iniciativas, productos y servicios relacionados con la inclusión financiera.



- Formación de los empleados para prevenir e intentar evitar técnicas de marketing agresivas y trato irrespetuoso hacia los grupos destinatarios, en línea con los principios operativos de la Política de Talento de la Compañía.
- Diálogo y compromiso con instituciones externas para ampliar el alcance o desarrollar el mercado financiero inclusivo.

En cuanto a la supervisión de la inclusión financiera, el Consejo de Administración, que aprueba la **Política de Impacto Social e Inclusión Financiera** del Grupo Línea Directa Aseguradora, será el responsable último de la política: velar por el cumplimiento de la política, velar por el cumplimiento de las leyes y normas en las relaciones con sus Grupos de Interés y velando por que todos los contratos y obligaciones se cumplan de buena fe, así como con el respeto a las costumbres y buenas prácticas en el desarrollo de su actividad.

Línea Directa pone a disposición de todos sus Grupos de Interés, de manera pública en la web corporativa, la Política de Impacto Social e Inclusión Financiera.

La política afecta al Grupo Línea Directa, incluyendo toda la actividad que realiza a nivel doméstico en España, y está destinada especialmente a colectivos vulnerables o desatendidos, con objeto de obtener una impronta social positiva así como la inclusión financiera de grupos que tienen dificultad a la hora de acceder a productos o servicios por diferentes tipos de barreras.

## **MDR-A. Actuaciones y recursos en relación con las cuestiones de sostenibilidad de importancia relativa**

### **Desarrollo de productos sostenibles**

Como parte del Plan de Sostenibilidad 2023-2025, que contempla entre sus bloques de actuación la generación de negocio sostenible y la comercialización responsable, el Grupo Línea Directa prevé para este trienio el diseño y desarrollo de varios productos y servicios que respondan a esas líneas de actuación.

En este sentido, en el ejercicio 2024 la Compañía ha lanzado un nuevo **servicio de videointerpretación en lengua de signos** dirigido a **personas sordas**, siguiendo su hoja de ruta de mejora de la accesibilidad y la inclusión de todo tipo de colectivos. Este servicio será atendido en lengua de signos y permite a los clientes y no clientes con discapacidad auditiva realizar consultas relacionadas con los servicios y productos de la Compañía, incluyendo la **contratación de seguros**, la consulta de las condiciones de las pólizas, dar **partes de accidentes** o pedir un **servicio de asistencia en carretera**, entre otras muchas.

Con este servicio, puesto en marcha en colaboración con la **Fundación CNSE** (Confederación Estatal de Personas Sordas), Línea Directa quiere garantizar una atención de calidad y personalizada que da respuesta a las necesidades de comunicación que surgen entre personas sordas o con discapacidad auditiva, que en España son en torno a 1,2 millones, y personas oyentes.

Para su desarrollo, la entidad ha implantado Svisual, el primer servicio de videointerpretación en lengua de signos que existe en España, desarrollado por CNSE.

Además de este, Línea Directa cuenta con una multitud de **productos sostenibles** que ha ido desarrollando a lo largo de los últimos años, destacando:

- En su apuesta por un nuevo modelo de movilidad que ayude a descarbonizar la economía, la Compañía creó en 2017 un seguro específico para coches eléctricos conocido por póliza para **vehículo eléctrico**. Se trataba en su origen de un producto que apoya a los conductores que adquieren vehículos eléctricos, pero desde 2022 se ha ampliado a vehículos híbridos enchufables y a motos, que tienen un menor impacto medioambiental. Este seguro incorpora una serie de servicios específicos para esta tipología de vehículos, ya que cubre la batería en caso de siniestro y el cable de recarga en caso de robo, además de ofrecer asistencia en viaje sin

limitación de kilómetros por fallo o descarga de la batería. El Grupo cerró el ejercicio 2024 con más de 36.000 vehículos eléctricos e híbridos enchufables de particulares en cartera y una cuota de mercado del 8% de las nuevas matriculaciones en este segmento de automóviles.

- Línea Directa lanzó al mercado en el año 2020 **Llámalo X**, el primer seguro a Todo Riesgo con coche incluido por un precio fijo al mes, mantenimiento e impuestos incluidos. Esta solución, que ha obtenido una gran acogida en cada una de las promociones, incluye periódicamente vehículos no contaminantes. Este seguro da respuesta a la incertidumbre que genera en los consumidores las restricciones a los vehículos más contaminantes y el auge de nuevas formas de movilidad y propiedad. A cierre de 2024, Llámalo X mantiene una cartera 1.885 pólizas con coche incluido. A finales de 2024, con motivo de la Dana ocurrida en la Comunidad Valenciana, Línea Directa ha lanzado una promoción específica orientada a sus clientes afectados, a precios muy competitivos y en condiciones favorables, sin entradas ni pagos finales.
- Los clientes de Línea Directa tienen a su disposición la aplicación móvil **ConducTOP**, un programa que analiza la forma de conducción de sus usuarios con el objetivo de hacerla más segura y, por tanto, más sostenible. La aplicación tiene en cuenta la suavidad de los giros y de la frenada, la aceleración y el respeto a los límites de velocidad, así como la concentración al volante. De esta forma, los asegurados pueden participar en retos y acumular puntos por buena conducción, obteniendo recompensas y descuentos en diferentes productos y servicios, como combustible.
- Los **Centros Avanzados de Reparación (CAR)**, talleres de última generación propios de Línea Directa, cuentan con iluminación LED y se cuenta con placas fotovoltaicas en el centro de reparación CAR Madrid. Esta instalación de paneles solares produce anualmente más del 11% del total de la electricidad que consume el taller en su actividad. Por otro lado, el centro de reparación CAR Barcelona, ofrece un servicio de lavado para los vehículos de sus clientes tras la reparación más eficiente respecto al consumo de agua. Dispone de un sistema de recuperación de agua en el sistema de lavado, que ha resultado en una reducción del 10% en el consumo de agua en 2024 respecto a 2023. Los talleres cuentan con vehículos de sustitución para ponerlo a disposición de sus clientes.
- En el ámbito de los seguros sostenibles, Línea Directa Asistencia cuenta con el **Servicio de Asistencia Nocturna a Jóvenes**, que ofrece traslado nocturno de los clientes menores de 26 años si han bebido alcohol o se sienten indispuestos. Este servicio, que es completamente gratuito, incluye tanto al conductor como a su vehículo. El objetivo de esta iniciativa, única en el sector, es evitar situaciones de riesgo para un colectivo especialmente expuesto a los accidentes de tráfico.
- Por último, en 2024 el Grupo Línea Directa ha comenzado a comercializar su cobertura por **ocupación ilegal de la vivienda** (“Hogar Despreocupado”) como un seguro independiente, de forma que para su contratación no es necesario tener una póliza de Hogar y puede ser suscrito también por clientes que tengan asegurada su vivienda con otra Compañía. Este seguro, que lanzó la Compañía en 2023, es una cobertura única en España que protege al propietario frente a las consecuencias jurídicas y económicas derivadas de la ocupación ilegal de su vivienda. La cobertura incluye hasta 10.000 euros en asistencia jurídica por parte de la Compañía y costes legales (abogado, procurador, perito, gastos notariales, costas y tasas judiciales) para recuperar su casa y la compensación económica por gastos para la habilitación de la vivienda y otros costes. El seguro cubre también la habilitación de la vivienda, pudiéndose elegir entre la prestación del servicio sin límite económico por profesionales de Línea Directa o el reembolso de 5.000 euros en caso de que contrate esos trabajos por su cuenta. Actualmente el 70% de las nuevas contrataciones del seguro de Hogar de Línea Directa ya contratan esta cobertura.

## Actuaciones en materia de inclusión financiera

Línea Directa apuesta por la inclusión financiera de grupos desatendidos, ya que considera que la esencia de la actividad aseguradora es la protección de las personas, las empresas y los bienes ante todo tipo de riesgos. De esta forma, el seguro cumple una función social fundamental, ya que a través de esa red de protección y de la mutualización de esos riesgos favorece la estabilidad financiera del conjunto de la sociedad y contribuye a reducir las desigualdades e impulsar la inclusión financiera.

Consciente de este papel, y con el fin de maximizar su contribución en este sentido, Línea Directa busca alinear sus esfuerzos en materia social con su conocimiento y experiencias. Esto significa crear un vínculo entre la actividad aseguradora y la contribución social del Grupo que se materializa a través del lanzamiento de productos y servicios pensados para diferentes colectivos con necesidades especiales. Con ello, la entidad busca aumentar la cobertura social de colectivos vulnerables y facilitar su acceso a soluciones aseguradoras.

De esta forma, entre los diferentes productos que el Grupo Línea Directa ha lanzado al mercado con esta visión se encuentran los siguientes:

- **Seguro de Salud.** Línea Directa quiere acercar la sanidad privada a las circunstancias económicas y familiares de cada persona a través de una oferta de seguros de salud flexible y económica que se adapta a las diferentes necesidades de cada colectivo. Esta flexibilidad permite el acceso a colectivos que tradicionalmente han tenido barreras de entrada en el sector sanitario privado. Para ello, Línea Directa dispone de una gama de productos que, con diferentes modalidades (Especialistas, Completo y Dental), se adapta a las necesidades de acceso a pruebas médicas, detección y prevención de enfermedades del colectivo de mayores de 60 años. Poder tener acceso a medicina primaria, pruebas médicas y especialistas con o sin copagos, supone una protección que favorece la inclusión de este colectivo en el sector del seguro privado. A cierre de 2024, Línea Directa sumó 121.000 asegurados de salud, de los cuales más de 14.900 son clientes senior.
- **Seguro de Movilidad Personal.** Línea Directa cuenta desde 2021 con un seguro para vehículos de movilidad personal (VMP) como patinetes y bicicletas eléctricas. Esta póliza está pensada para cubrir esta nueva forma de movilidad urbana, que además de ser más sostenible, es más económica, y que ha favorecido la movilidad de muchos colectivos sociales, ya sean usuarios ocasionales o asiduos de estos vehículos. Según un estudio realizado por la Fundación Línea Directa, el 74% de los jóvenes de 18 a 24 años, un colectivo especialmente vulnerable desde el punto de vista de la Seguridad Vial, son los más proclives a usar este tipo de vehículos. Además, la convivencia de los VMP con otros tipos de vehículos y con peatones y la menor frecuencia de uso de medidas de seguridad hace que sus usuarios estén expuestos a un mayor riesgo de accidente. La póliza se puede contratar a demanda del cliente, solo para cubrir un trayecto bajo el concepto de “seguros on/off” (pago por uso) o durante todo un año. De esta forma, el producto se adapta a una economía por uso, dando cobertura a los usuarios a un coste muy bajo: menos de 39€ al año en su modalidad de pago anual y 0,02€ por minuto en su modalidad de pago por uso.
- **Cobertura de accesorios de vehículos adaptados para personas con discapacidad.** Los coches adaptados son aquellos que disponen de una serie de modificaciones para que personas con movilidad reducida puedan conducir un vehículo. Este colectivo requiere accesorios muy específicos como rampas telescópicas, plataformas elevadoras, controles manuales que sustituyen a los pedales, etc. Línea Directa, a través de su seguro de automóvil, cubre específicamente aquellos accesorios homologados para conductores que necesitan una modificación de su vehículo para su conducción. De esta manera, la entidad responde a las necesidades de este colectivo y amplía el seguro de automóviles para dar una respuesta a su compromiso con la inclusión financiera. A cierre de 2024, un total de 89 clientes que conviven con esta circunstancia desatendida por el mercado en general, cuentan con la cobertura de accesorios de vehículos adaptados..

## Apoyo no financiero

Línea Directa se compromete a impulsar el desarrollo sostenible y el progreso de las comunidades en las que lleva a cabo su actividad. Para ello, trata de mejorar la calidad de vida de las personas y su seguridad mediante la alineación de la prestación de productos y servicios, la creación de valor y una estrategia de contribución social que promueve el desarrollo socioeconómico sostenible y facilita el acceso al seguro a colectivos vulnerables. Esto supone alinear la actividad de negocio y la estrategia de impacto social, fomentando por ejemplo la seguridad vial y en el hogar y los hábitos saludables y el bienestar. Ello incluye la formación digital y laboral.

Dentro del Grupo Línea Directa existe libertad a la hora de llevar a cabo diferentes actividades en materia de contribución social, aunque siempre deben estar ligadas a la experiencia adquirida en el negocio, a los principios de actuación del Grupo y a los valores corporativos. Además, deben alinearse con la estrategia de sostenibilidad del Grupo y contribuir a los compromisos de esta política. Para cumplir con los objetivos previstos, que integran y articulan los principios y valores descritos anteriormente, se cuenta con los diferentes canales:

- **Voluntariado corporativo:** promueve el cambio en la sociedad a través de la implicación directa de los empleados en el desarrollo de las actividades de contribución social. Además, permite a los empleados canalizar su talento, su tiempo y su energía en favor de la comunidad a través de su participación voluntaria, en las iniciativas propuestas por el Grupo .
- **Donaciones filantrópicas de carácter puntual o periódico:** para apoyar a determinadas ONG u otras instituciones en su labor social con el objetivo de fomentar una sociedad más comprometida, humana e igualitaria.
- **Aportaciones a la comunidad:** ya sean monetarias o en especie, a causas elegidas por el Grupo de acuerdo con los principios de esta Política, así como colaboraciones con ONG u otras organizaciones de la comunidad con el fin de abordar diferentes necesidades sociales que se hayan detectado en los entornos.

Asimismo, el Grupo lleva a cabo acciones de sensibilización, formación y concienciación relacionadas con sus temáticas prioritarias, dirigidas a sus empleados y otros Grupos de Interés, con el fin de contribuir al desarrollo social.

En este sentido, durante 2024 Línea Directa ha canalizado el apoyo no financiero a grupos desatendidos a través de las siguientes iniciativas:

- **Fundación Integra:** iniciativas dirigidas a personas con riesgo de exclusión social con el objetivo de acercarlos a la inserción laboral. Además, con motivo del 8 marzo, Línea Directa dio formación a un grupo de mujeres en situación de vulnerabilidad adscritas a esta organización sobre cómo afrontar una entrevista de trabajo, incluyendo dinámicas de grupo. Entre estas iniciativas destacan:
- **Escuela de Fortalecimiento,** un taller de integración laboral para personas en riesgo de exclusión con perfiles diversos (migrantes, exconvictos, ex toxicómanos) en el que se imparte formación sobre cómo afrontar una entrevista de trabajo o cómo confeccionar un currículum.
- **Integratech,** una iniciativa que tiene por objetivo reducir la brecha digital de las personas en riesgo de exclusión social, impulsando su empleabilidad.
- En 2024, el Grupo también ha desarrollado dos programas sobre reducción de la brecha digital en la tercera edad. El primero de ellos es **Abuelos Hackers**, en el que voluntarios de el Grupo imparten un curso sobre el uso de nuevas tecnologías a mayores residentes en Tres Cantos (Madrid) y el segundo, **Mi Abuelo es la Caña**, que incluye una jornada de acompañamiento para mayores en las instalaciones corporativas.

Todas las medidas anteriormente descritas beneficiaron a un total de 151 personas.

## Actuaciones en materia de concienciación

Línea Directa lleva a cabo importantes acciones en materia de concienciación.

que afecta a diversas áreas y ámbitos de la sostenibilidad. Cada año, publica diversos informes que analizan cuestiones como la accidentalidad desde el punto de vista asegurador y la salud. Además, a través de su fundación, realiza y difunde 3 estudios al año que analizan los aspectos más relevantes de la seguridad vial, cuyos temas son elegidos por su patronato de un elenco propuesto por la propia organización.


- En el ámbito asegurador, Línea Directa publicó en 2024 su “**VI Barómetro del Fraude**”, que analiza los intentos de fraude al seguro de autos y hogar, incluyendo frecuencias, localización geográfica, tipología y actividad de redes organizadas, además de una completa encuesta que aborda los hábitos y opiniones de los conductores españoles en relación con este tema. El informe concluía que los efectos del COVID, la pérdida de poder adquisitivo de los ciudadanos y las nuevas formas de detección del fraude situaron los intentos de estafas al seguro del coche en máximos históricos, ya que casi el 9% de los partes declarados en los dos últimos años fueron fraudulentos, 5 veces más que en 2009. Preocupan especialmente las redes organizadas, grupos de delincuentes que cometen fraudes “en carrusel” a distintas aseguradoras con el objetivo de obtener indemnizaciones declarando lesiones falsas, que suelen estar dirigidas por 2 o 3 personas y suelen estafar, de media, más de 8.300 euros por caso.
- En el ámbito de la salud, el Grupo lanzó el informe “**Oversharing: Adictos a compartirlo todo. Consecuencias psicológicas de la adicción a las redes sociales en España**”, que analizaba la necesidad de compartir aspectos personales sin control en las redes sociales, una práctica que tiene consecuencias muy negativas en la salud mental. En España, la adicción a estas plataformas se relaciona con el 55% de los síntomas de ansiedad, el 52% de los de depresión y el 48% de los comportamientos agresivos con los demás. Asimismo, también en el campo de la salud, Línea Directa continúa premiando a sus clientes con importantes descuentos en la renovación de su seguro si llevan hábitos de vida sana, una práctica comercial que lleva practicando y publicitando desde su entrada en el ramo en 2017.
- En el ámbito de la seguridad vial, la **Fundación Línea Directa**, en colaboración con FESVIAL (Fundación Española para la Seguridad Vial) lanzó **tres estudios** que alcanzaron una amplia repercusión en los medios de comunicación.
  1. El primero de ellos abordó el **consumo de cocaína y su influencia en la conducción**, con unos resultados alarmantes: el 13% de los conductores fallecidos en accidente de tráfico a los que se le hizo el test toxicológico dieron positivo en cocaína, una proporción que se ha incrementado un 54% en la última década. En lo que se refiere a los positivos en controles, las cifras aún van más allá, ya que el 52% de las pruebas realizadas por la Guardia Civil en 2023 dieron positivo en drogas, un porcentaje que, en el caso de la cocaína, llega al 19%.
  2. El segundo estudio del año versó sobre los **adelantamientos en vías convencionales** y, muy en particular, sobre el efecto del cambio de normativa que suprimió los 20 km/h adicionales permitidos para adelantar. Según los últimos datos disponibles a 30 días en ese momento (2022), y pese a estar solo 9 meses en vigor durante ese año, la nueva norma logró reducir el número de accidentes con víctimas (-6,1%), el número de fallecidos (-8,5%) y el número de heridos graves (-9,6%) frente a los registrados en 2019, último año comparable. Sin embargo, hay mucho que mejorar aún, pues el 73% de los fallecidos en vías interurbanas se registraron en carreteras convencionales.
  3. Por último, el tercer estudio del año se centró sobre la **conducción nocturna y sus riesgos**, con conclusiones muy llamativas: entre 2013 y 2023 se registraron más de 276.000 accidentes nocturnos con más de 6.500 fallecidos, con un incremento de más del 24% entre ambos años. Preocupa

la alta letalidad de los accidentes nocturnos: proporcionalmente, estos siniestros tienen un 55% más de fallecidos que los siniestros diurnos (1,7% frente al 1,1%) y un 10,5% más de proporción de heridos graves (7,4% frente al 6,7%).

- La Fundación también celebró en 2024 la XXI edición del **Premio Periodístico de Seguridad Vial**, en la que premió los mejores trabajos y reportajes sobre seguridad vial, siempre con el objetivo de concienciar a la sociedad sobre la necesidad de mantener conductas responsables al volante. En esta edición, que batió récords de participación, con más de 2.100 trabajos, los premiados fueron Alicia Calvo, de El Mundo Castilla y León en la categoría de Prensa escrita y medios online; Luis María Henares, de Onda Aranjuez, en la categoría de Radio; y Noelia Camacho, de Telecinco, en la de Televisión. Además, el Premio Solidario se concedió ex aequo para STOP ACCIDENTES y P(A)T, Prevención de Accidentes de Tráfico, por su trabajo en la prevención de accidentes de tráfico y su apoyo a las víctimas y familiares, y el Premio Honorífico fue a parar a la Agrupación de Tráfico de la Guardia Civil en su 65 aniversario.
- Asimismo, también se celebró la **X edición del Premio Emprendedores y Seguridad Vial**, que premia a los mejores emprendedores que con sus ideas y proyectos pueden contribuir a reducir el número de fallecidos en carretera. En la edición de 2024 la start-up Biel Glasses resultó ganadora gracias a sus gafas para personas con baja visión, que permite a este colectivo incrementar su movilidad de forma segura.
- En 2024, la Fundación también ha realizado diversas acciones de **concienciación** entre empleados, de mano de STOP Accidentes, una de las principales asociaciones de víctimas de España, junto a la que realizó diversas ponencias y concursos, y publicó interesantes artículos sobre seguridad vial en su blog corporativo.

## Parámetros y metas

### MDR-M. Parámetros en relación con las cuestiones de sostenibilidad de importancia relativa

Además de los parámetros de las actuaciones y recursos indicados en cada una de ellas a lo largo del MDR-A, se debe destacar que del total de la prima emitida netas  por los productos de suscripción de seguros que obtuvo Línea Directa en 2024, un 1,7% de los mismos fueron ingresos de productos sostenibles, incluyendo las pólizas de vehículos eléctricos e híbridos enchufables, las primas por el seguro de ocupación ilegal y las primas emitidas netas del seguro de movilidad personal

### MDR-T. Seguimiento de la eficacia de las políticas y actuaciones a través de metas

El Consejo de Administración aprueba la Política de Sostenibilidad del Grupo Línea Directa y ostenta la responsabilidad última de la misma: observa su cumplimiento, vela por el respeto de las leyes y reglamentos en su relación con los Grupos de Interés, por el cumplimiento de buena fe en sus obligaciones y contratos y por el respeto de los usos y buenas prácticas en el ejercicio de su actividad. Esta política se desarrolla y complementa con planes estratégicos de sostenibilidad y las diferentes políticas internas que se aprueban en el Grupo y que tienen relación directa con los principios básicos de acción establecidos. En dichos planes se fijan objetivos y metas que siguen a través de la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Gobierno Corporativo. Esta Comisión verifica anualmente el cumplimiento de la presente política e informa sobre el grado de avance del cumplimiento de la política y de la estrategia de Sostenibilidad al Consejo de Administración, de lo que se da cuenta en el Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente. Por otra parte, el Comité de Sostenibilidad de Línea Directa reporta a la Comisión de Nombramientos, Retribuciones y Gobierno Corporativo las acciones derivadas del plan de Sostenibilidad y el cumplimiento de los indicadores, objetivos y metas ASG, al menos anualmente.

Por su parte, la Política de Control y Gobernanza de Producto tiene en cuenta, entre otros aspectos, el diseño de productos ASG. Esta política, aprobada por el Consejo de Administración, es seguida por el Comité de Producto en sus actuaciones. Este Comité es el encargado de supervisar, valorar y aprobar si procede que un producto o servicio se lanza al mercado, para lo que tiene en cuenta el filtrado de sostenibilidad, pero también una matriz de requisitos que dicho producto debe cumplir. En el último año 2024, por ejemplo, se han valorado positivamente los **servicios de videointerpretación para personas sordas** o el seguro frente a la ocupación ilegal para no clientes de el Grupo como productos o servicios sostenibles.

El plan de Sostenibilidad 2023-2025 de Línea Directa incluye como objetivo relativo a sostenibilidad para el Plan de Incentivos a Largo Plazo (ILP) el lanzamiento de 4 productos/servicios/coberturas relacionadas con la sostenibilidad en cualquiera de los ramos de la actividad en 2023-2025.

Por otro lado, el Plan de Sostenibilidad 2024 Nivel 1 (aprobado por el consejo) incluye dentro del eje social la acción de lanzamiento de un producto relacionado con la sostenibilidad.

## Ciberseguridad y protección de datos (Entity-specific)

### Gobernanza

#### GOV-1. El papel de los órganos de administración, dirección y supervisión

En Línea Directa la función de la Seguridad de la Información reside en el **departamento de Ciberseguridad** a través del **CISO (Chief Information Security Officer)**, enmarcado dentro del **Área de Tecnología y Ciberseguridad** de Línea Directa. Este departamento tiene el compromiso de mejorar de forma continua el programa, a través de la definición de objetivos de forma periódica, y de informar al menos anualmente a la Dirección sobre la situación del mismo, de forma que se puedan supervisar los resultados.

El CISO, además, reporta al menos anualmente, o cuando las circunstancias así lo aconsejen, a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento sobre el seguimiento del programa y de cualquier cuestión relacionada que el Comité considere relevante. La presidenta de la dicha Comisión, cuenta con experiencia en sistema de identificación de riesgos y de control interno y una de las vocales ha dirigido el departamento de Seguridad Corporativa en otra entidad. Dicha Comisión informará a su vez al Consejo de Administración con la misma periodicidad para su adecuada supervisión.

Por lo tanto, tal como establece el **Reglamento del Consejo de Administración** de la entidad, la responsabilidad última en materia de ciberseguridad recae sobre la Comisión de Auditoría y Cumplimiento del Consejo de Administración de Línea Directa Aseguradora. Este reglamento estipula que las responsabilidades de este órgano son conocer, supervisar y evaluar el proceso de preparación y la integridad de la información financiera y no financiera, así como los sistemas de control y la gestión de los riesgos financieros y no financieros de el Grupo y, en su caso, del Grupo, incluyendo los riesgos operativos y tecnológicos y, por lo tanto, la supervisión de la estrategia de ciberseguridad.

La citada Comisión está compuesto por los siguientes miembros del Consejo de Administración: Ana María Plaza (Presidenta), Elena Otero-Novas (Miembro) y Alfonso Botín-Sanz (Miembro). Según se establece en la Matriz de Competencias de los Consejeros de Línea Directa, los cuatro miembros encargados de supervisar la estrategia de ciberseguridad de el Grupo son Alfonso Botín-Sanz de Sautuola y Naveda, John de Zulueta Greenebaum, Rita Estévez Luaña y Elena Otero-Novas, teniendo todos ellos competencias en el área de ciberseguridad.

En cuanto a la protección de datos, el Consejo de Administración, a través de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento, es el órgano responsable de la supervisión general de los principales riesgos de el Grupo, incluido los de datos. De forma trimestral, la Dirección de Riesgos realiza el reporte de riesgos a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento, haciéndolo también de forma puntual cuando surja alguna cuestión que la Comisión deba conocer. El Grupo cuenta además con la figura del Delegado de Protección de Datos, nombrado por el Consejo de Administración, que vela por el cumplimiento de la política de protección de datos de el Grupo.

Por último, es importante destacar que los órganos de administración, dirección y supervisión y la alta dirección ejecutiva supervisan el establecimiento de metas relacionadas con las incidencias, los riesgos y las oportunidades de importancia relativa, tal y como se indica con mayor detalle en el subcapítulo MDR-P Políticas adoptadas para gestionar las cuestiones de sostenibilidad de importancia relativa.

En conjunto, esta estructura garantiza que los principios de ciberseguridad y protección de datos sean integrados de manera efectiva en la estrategia empresarial, bajo una supervisión activa y una gobernanza sólida, alineada con los estándares de privacidad, seguridad de la información y el marco normativo aplicable. En el capítulo NEIS 2 Gobernanza, se detalla la información sobre la composición y diversidad de los miembros de sus órganos de administración, dirección y supervisión, y una descripción de la manera en que estos determinan si se dispone de las capacidades y los conocimientos especializados adecuados, o si se desarrollarán, para supervisar las cuestiones de sostenibilidad.



## Estrategia

### **SBM-3. Incidencias, riesgos y oportunidades de importancia relativa y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio**

Línea Directa Aseguradora, a través del análisis de doble materialidad realizado a lo largo de 2024, cuya metodología se indica en el capítulo NEIS 2 Gestión de incidencias, riesgos y oportunidades, ha identificado dos riesgos materiales para el Grupo, tal y como se muestran en el subcapítulo IRO-1 Descripción de los procesos para determinar y evaluar las incidencias, los riesgos y las oportunidades de importancia relativa relacionados con la ciberseguridad y protección de datos.

Estas cuestiones están relacionadas y vinculadas con su estrategia y modelo de negocio. Entre las líneas estratégicas del V Plan de Sostenibilidad 2023-2025 de Línea Directa se encuentra la Seguridad de la Información. Estas líneas ordenan las prioridades de acción en materia ASG, y derivan en acciones concretas que definen el mencionado Plan en aras de conectar la estrategia de negocio con la de Seguridad, buscando un equilibrio entre ambas.

Los **riesgos potenciales materiales** están vinculados a la dependencia del Grupo en un sistema sólido de protección de la información, que ampare la actividad digital del Grupo y sus relaciones tanto con el personal propio como con toda su cadena de valor, esencial para afrontar el creciente desafío de la **ciberdelincuencia** y minimizar los errores de gestión que podrían derivar en brechas de datos o exposición ante ciberataques. Para mitigar estos riesgos, la empresa implementa programas de formación y desarrollo que fortalecen las competencias de los empleados, asegurando su alineación con las demandas del mercado y las normativas vigentes. Además, se implementan también políticas con principios, procedimientos y compromisos claramente definidos. De esta manera, se refuerzan tanto la competitividad como la resiliencia organizativa.

En esta línea, el área de riesgos junto con la Oficina de Protección del Dato (OPD), ha diseñado un mapa de riesgos de protección de datos sobre los que se especifican y monitorizan los controles establecidos y acordados con el área responsable. En caso de que los riesgos, a través de las auditorías correspondientes o testing efectuados por el área de riesgos, no tengan controles efectivos o no funcionen, se exige un plan de acción al área responsable para que se implemente en los plazos establecidos.

Según la **Directiva de Solvencia II**, el grupo realiza un análisis anual, ORSA (own risk and solvency assessment) para determinar los riesgos de corto y largo plazo conforme a necesidades internas de capital y garantizar así que se cumplirán las exigencias de provisiones técnicas y los requerimientos regulatorios de capital.

En el universo de riesgos contemplados en ORSA, se ha analizado el riesgo de ciberseguridad, que no se calcula bajo fórmula estándar CSO. Tras aplicar al escenario base un escenario de ataque de ciberseguridad global, la diferencia de carga de capital alcanzó los 3,1 millones de euros.

## Gestión de incidencias, riesgos y oportunidades

### **IRO-1. Descripción de los procesos para determinar y evaluar las incidencias, los riesgos y las oportunidades de importancia relativa relacionados con la ciberseguridad y protección de datos**

Tal como se ha desarrollado con un mayor nivel de detalle en el capítulo NEIS 2 Gestión de incidencias, riesgos y oportunidades, para la evaluación de los impactos, riesgos y oportunidades, se ha seguido el siguiente proceso:

1. En primer lugar, se ha llevado a cabo un análisis de contexto, utilizando fuentes de información tanto internas como externas, para obtener una primera aproximación de los asuntos potencialmente materiales desde una perspectiva transversal de la sostenibilidad.

2. En segundo lugar, se ha realizado una identificación preliminar de los temas y subtemas, definidos a partir del listado de Temas, Subtemas y Sub-subtemas que se propone en el NEIS 2 AR 16 y de la materialidad previa de la Compañía.
3. En tercer lugar, se han identificado los Impactos, Riesgos y Oportunidades (IROs), examinando y considerando la información presente en las fuentes utilizadas en la primera fase del proyecto.
4. En cuarto lugar, a partir de los datos cuantitativos que se han otorgado a cada IRO, de las consultas realizadas a los distintos Grupos de Interés y del marco de gestión de el Grupo , se ha obtenido el valor de materialidad de cada uno de ellos.
5. Por último, se han obtenido los temas materiales, identificando 11 cuestiones materiales medioambientales, sociales y de gobernanza (ASG).

Subtema	Subtema vinculado a NEIS	Positivo / Negativo Riesgo / Oportunidad	Descripción IRO	Cadena de valor
Ciberseguridad	Entity specific	Riesgo	Exposición a un ciberataque debido a una gestión incorrecta de los sistemas de protección de la información	Upstream - proveedores y accionistas/ inversores Downstream Operaciones propias
Privacidad y protección de datos	Entity specific	Riesgo	Brecha de datos de los Grupos de Interés por fallos en los sistemas o control deficiente	Upstream - proveedores y accionistas/ inversores Downstream Operaciones propias

En el tema ciberseguridad y protección de datos, se han identificado dos riesgos como materiales, estos han sido determinados mediante un análisis de doble materialidad cuya metodología se describe con mayor nivel de detalle en el capítulo NEIS 2 Gestión de incidencias, riesgos y oportunidades.

Estos riesgos presentan una afección tanto en las operaciones propias como en la cadena de valor, impactando específicamente en actores clave como proveedores y accionistas/ inversores. El análisis se ha llevado a cabo utilizando información del Grupo , la cuales ha permitido evaluar la relevancia y el impacto de estos riesgos en el contexto organizacional.

Además, es importante destacar que para la valoración de los IROs se han tenido en cuenta consultas con cuatro de los Grupos de Interés principales para Línea Directa mediante su participación en encuestas y de manera complementaria se han llevado a cabo focus group con los empleados del Grupo , así como entrevistas con miembros de la dirección de Línea Directa Aseguradora.

El objetivo de estas encuestas es tener en cuenta la opinión de los Grupos de Interés en la valoración de los temas y subtemas y poder obtener un resultado más exhaustivo.

### **MDR-P. Políticas adoptadas para gestionar las cuestiones de sostenibilidad de importancia relativa**

El Grupo Línea Directa Aseguradora, como parte de su compromiso con la ciberseguridad y la privacidad de sus clientes, empleados y proveedores y, con la confidencialidad de las operaciones, trabaja para cumplir con lo establecido en el Reglamento General de Protección de Datos 2016/679 (GDPR), en la Ley Orgánica 3/2018 de Protección de Datos Personales y Garantías de los Derechos Digitales y en estándares de referencia como el ISO/IEC 27001 o el ISO/IEC 22301. En base a ello, se han aprobado y publicado diferentes políticas, en aras a dar cumplimiento a la normativa, así como a las directrices marcadas por los reguladores españoles y europeos.

A través de estas políticas, el Grupo Línea Directa, mantiene el firme compromiso de respetar el derecho fundamental a la protección de datos de carácter personal de los interesados, generando confianza y seguridad en nuestra entidad. La Dirección de Tecnología y Ciberseguridad y el CISO, como responsable del departamento de Ciberseguridad Corporativa, ponen en la intranet corporativa a disposición de los empleados las políticas de ciberseguridad que deben conocer (política de seguridad de la información, norma de uso de los sistemas de información, ...). Estas políticas están asociadas a los riesgos identificados en el análisis de doble materialidad e indicados en detalle en el subcapítulo IRO-1 Descripción de los procesos para determinar y evaluar las incidencias, los riesgos y las oportunidades de importancia relativa relacionados con la ciberseguridad y protección de datos.

En la actualidad, se han aprobado y publicado las siguientes políticas:

- **Política de seguridad de la información**

Esta política, aprobada el 28 de junio de 2022, establece un marco organizativo y procedimental para desarrollar, implantar, controlar, revisar, mantener y mejorar el Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información. Este sistema tiene como objetivo proporcionar un nivel de seguridad adecuado para preservar y mitigar los riesgos sobre los activos de información de la Compañía, basándose en los estándares internacionales ISO/IEC 27001 e ISO/IEC 22301. La política se centra en la protección de los activos de información, especialmente debido a la fuerte apuesta de el Grupo por la tecnología, la digitalización y el uso de canales directos para interactuar con sus clientes. En este contexto, se establecen compromisos y obligaciones para garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, además de asegurar el cumplimiento de las normativas legales y regulatorias vigentes.

La política se aplica en todas las unidades de negocio del Grupo Línea Directa y afecta a todo el personal del grupo, así como a los proveedores de servicios. La responsabilidad de su aplicación recae en el Consejo de Administración de Línea Directa Aseguradora, mientras que el Chief Information Security Officer (CISO) supervisa su cumplimiento. Como se ha indicado, la política está basada en estándares internacionales reconocidos, específicamente las normas ISO/IEC 27001 e ISO/IEC 22301, que proporcionan directrices para la gestión de la seguridad de la información y la continuidad del negocio.

Esta política es comunicada a los integrantes de Línea Directa y está a disposición de los Grupos de Interés de la organización a través de la intranet y de la web corporativa.

- **Política de Privacidad del Grupo Línea Directa.**

Define los principios y procedimientos para el tratamiento de datos personales en cumplimiento con el **Reglamento General de Protección de Datos (RGPD)** y la normativa española, asegurando la protección de los derechos digitales. Es aplicable a todas las empresas del grupo que actúan como responsables del tratamiento, incluyendo Línea Directa Asistencia y otras filiales, y todas las operaciones, incluidos los proveedores. El Consejo de Administración es el máximo responsable de aprobar y garantizar su implementación, mientras que empleados y colaboradores están obligados a cumplirla.

La política establece mecanismos claros para que los interesados ejerzan sus derechos de acceso, rectificación, cancelación, oposición, limitación y portabilidad de datos, gestionados a través de la Oficina de Protección del Dato. También detalla los canales para el ejercicio de estos derechos y las medidas de seguridad y formación para proteger los datos. De acuerdo con la Política de Privacidad, los empleados y colaboradores que no cumplan con las obligaciones expuestas en la Política de Privacidad estarán sujetos a sanciones disciplinarias, contractuales o de cualquier otra índole aplicables.

El Sistema de Política de Privacidad está integrado en la gestión de riesgos/cumplimiento de todo el grupo. Línea Directa presta especial atención a esta materia, incluyendo su mapa de riesgos, que recoge todas las medidas que la organización ha implementado para proteger la información y los datos.

La política se publica en la intranet y la web corporativa para garantizar su accesibilidad a los Grupos de Interés.

- **Política de Privacidad comercial**

La política, publicada en la web comercial de Línea Directa, proporciona información detallada sobre el tratamiento de datos personales de clientes y potenciales clientes. Incluye la identificación del responsable del tratamiento, los datos de contacto del Delegado de Protección de Datos, los fines del tratamiento, las bases jurídicas que lo sustentan, los destinatarios de los datos, posibles transferencias internacionales y las garantías aplicables. También detalla los plazos de conservación de los datos o los criterios para determinarlos, así como los derechos de los interesados, como acceso, rectificación, cancelación, oposición, limitación del tratamiento, portabilidad e impugnación de decisiones automatizadas.

La política explica que el Grupo Línea Directa actúa como responsable del tratamiento, destacando su compromiso con la transparencia, e incluye la gestión de sistemas comunes del sector asegurador, para los cuales Línea Directa es corresponsable y está adherida al Código de Conducta de UNESPA.

Su ámbito de aplicación abarca a usuarios, potenciales y clientes, garantizando el cumplimiento normativo en todas las fases del tratamiento de datos. El responsable de la aplicación de esta política de privacidad y tratamiento de datos personales, es todo el Grupo Directa, siguiendo las directrices de la Oficina de Protección de Datos.

En su más alto nivel, la Política de Privacidad del Grupo Línea Directa debe ser cumplida por el Consejo de Administración del Grupo Línea Directa S.A., ya que es el órgano que aprueba la política y asegura su implementación y cumplimiento dentro de la organización.

- **Política interna de formación y concienciación**

Establece los principios generales para garantizar que todo el personal con acceso a datos personales reciba formación obligatoria y actualizaciones periódicas en cumplimiento de la normativa vigente. La política abarca la formación inicial y actualización y reciclaje continuo sobre los principios básicos de protección de datos y la normativa vigente, además de actividades para fomentar la concienciación sobre la importancia del cumplimiento normativo.

La política es aplicable a todas las empresas del grupo, y está supervisada por la Oficina de Protección del Dato, que coordina un plan integral de formación y concienciación. Esta Política se encuentra publicada en la intranet del Grupo, para su conocimiento por parte de todos los empleados.

El Comité de Dirección será el que, a instancias de la Oficina de Protección de Datos, velará por el cumplimiento de las obligaciones formativas establecidas en esta Política.

## **MDR-A. Actuaciones y recursos en relación con las cuestiones de sostenibilidad de importancia relativa**

### **Actuaciones en materia de ciberseguridad**

Durante los últimos años se ha producido un aumento en el número de ciberataques, acentuado por la presencia de grupos de crimen organizado y actores específicos con foco en ámbitos del sector financiero.

La digitalización, supone un reto y nuevos desafíos para las empresas debiendo estas afrontar nuevos riesgos, entre los que destacan los relacionados con la seguridad entornos Cloud, el aumento de la superficie de exposición al riesgo y la gestión de los riesgos asociados a los proveedores de servicio.

Para afrontar estos nuevos retos y desafíos Línea Directa Aseguradora, ha fortalecido sus esfuerzos en la identificación, detección, protección y respuesta temprana a los ciberataques, de tal manera que se pueda garantizar una protección efectiva de los activos de información de los clientes, proveedores y empleados de Línea Directa Aseguradora.

Durante el año 2024, se han llevado a cabo diversas mejoras en la estructura y capacidades de la Compañía:

### Marco de referencia

Durante el año 2024 se han establecido las bases para adecuar el marco de control y referencia de Ciberseguridad al estándar **NIST Cyber Security Framework**, el cual incluye las áreas de Gobierno, Identificación, Protección, Detección, Respuesta y Recuperación, necesarias para comprender, evaluar, priorizar y comunicar los riesgos de ciberseguridad.

Además, se ha avanzado en la adaptación al estándar **NIST CSF 2.0**.

- **Identificación:** Se ha integrado la gestión de ciberseguridad en la herramienta ISTSM, y se ha ejecutado un proyecto de inventario y clasificación de la información.
- **Protección:** Se ha trabajado en la segmentación de redes y en la implementación y actualización del programa de concienciación sobre ciberseguridad para todo el personal de la Compañía.
- **Detección:** Se ha implementado nuevos casos de uso en el sistema SIEM, además de realizar análisis de vulnerabilidades y pentesting.
- **Respuesta:** Se ha actualizado el plan de contingencia, incluyendo escenarios para llamadas externas, ataques de ransomware y otros posibles incidentes.
- **Recuperación:** Se ha trabajado en la implementación de una solución de respaldo (backup) para garantizar la recuperación de la información.

Para la realización del ejercicio de pentesting y evaluar el nivel de seguridad del proceso de autenticación de clientes en las webs y aplicaciones móviles se ha contado con el apoyo de consultoría tecnológica externa con una inversión de 41.300 euros.

Adicionalmente se ha contado con un proveedor tecnológico especializado para realizar la auditoría interna de los procesos relativos a la ciberseguridad marco NIST 2023-229” con el fin de verificar y confirmar en la misma si se ha dado el grado de cumplimiento de la normativa como de las necesidades internas establecidas por la Compañía, respecto a las directrices y/o estándares marcados.. Esto ha supuesto una inversión de 38.546 euros

### Creación de un área específica de Governance Risk & Compliance (GRC), dentro de Ciberseguridad

Se ha diseñado un área específica dentro de la 1LoD y en relación directa con la 2LoD, para detectar las vulnerabilidades y amenazas de una manera temprana, determinando los riesgos y controles necesarios, de acuerdo con las políticas internas de la Compañía y legislación aplicable.

Esta área además interviene en la revisión del riesgo de ciberseguridad en la cadena de suministro, revisando aquellos proveedores críticos, evaluando sus riesgos de ciberseguridad, y asegurándose de que cumpla con los requisitos internos y regulatorios necesarios.

El área además interviene en el ciclo de vida de seguridad de los proyectos, para asegurar el security by design y que los requisitos de seguridad se encuentren implementados desde las fases más tempranas de la gestión de la demanda.

### Mejora de capacidades del SOC (Security Operations Center)

Se han incluido capacidades de respuesta 24/7/365, además de capacidades de inteligencia de amenazas y revisión proactiva del ciberriesgo.

Se realizan campañas continuas de revisión proactiva por parte del equipo de defensa, para prevenir aquellos riesgos que puedan afectar a los activos digitales, con especial atención a las campañas contra el sector asegurador.

Se ha puesto especial foco en la revisión de la identidad, incluyendo nuevas capacidades y revisiones de seguridad basadas en el riesgo de las identidades, internas o externas, que acceden a los activos de Línea Directa Aseguradora.

Durante 2024 se ha contado con el apoyo de una consultora tecnológica externa para la realización de estas acciones cuya inversión ha supuesto 400.313,53 euros.

### **Gestión de vulnerabilidades**

Línea Directa, ha realizado una revisión en profundidad de las vulnerabilidades para revisar aquellos errores de diseño o configuración de los activos-críticos y aplicaciones de la Compañía detectados.

Además, el departamento de Ciberseguridad Corporativa ha realizado durante 2024 diferentes evaluaciones de activos internos, así como expuestos a Internet (aplicaciones web, servicios, etc.) en las que se ejecutan diferentes pruebas técnicas simulando aquellas que podrían ser realizadas por atacantes externos.

Para la gestión de vulnerabilidades, evaluaciones de activos internos y revisiones por terceros de los activos digitales se ha contado con el apoyo externo de una consultora tecnológica especializada que realizó pentesting y una revisión de errores de códigos. Ambas acciones han supuesto unas inversiones de 122.577,84 euros y 13.009,92 euros respectivamente.

### **Revisiones por terceros**

El Grupo supervisa de manera periódica todos sus activos digitales, dominios y red interna, por terceras partes para asegurarse, de una manera objetiva, se mantienen actualizados los mecanismos de defensa y protección, así como actualizados sus sistemas.

### **Security by design**

La ciberseguridad está incluida en todos los proyectos y diseños de nuevos proyectos digitales de la Compañía, interviniendo desde el diseño de las soluciones, en aquellas piezas y elementos de seguridad necesarios.

### **Estándares en materia de ciberseguridad**

En 2024 el área de Ciberseguridad ha trabajado en la adecuación y estandarización inicial del área y controles a NIST Cyber Security Framework, mediante el cual se proporcionan por el área de ciberseguridad las directrices para gestionar los riesgos de seguridad cibernética. De esta manera se ofrece una taxonomía de resultados de seguridad para comprender mejor, evaluar, priorizar y comunicar sus esfuerzos de seguridad.

### **Acciones de concienciación en la organización y de formación y capacitación para los empleados.**

En Línea Directa, la formación y sensibilización en ciberseguridad es crucial para proteger la información de la empresa. En un entorno digital cada vez más complejo y amenazante, es esencial que todos los empleados estén bien informados y preparados para identificar y responder a posibles amenazas cibernéticas.

Con esta finalidad todos los empleados que se incorporan a la Compañía reciben formación en ciberseguridad. Esta formación inicial es fundamental para asegurar que cada nuevo miembro del equipo esté preparado. Se realiza en formato e-learning, de forma que aseguremos la homogeneidad de la información, y tiene una duración de 1 hora. En 2024 las 270 personas que se incorporaron a la entidad realizaron esta formación como parte de su programa de onboarding a la Compañía.

Línea Directa lleva a cabo además una formación continua en ciberseguridad, ayudando así a prevenir ataques y brechas de seguridad y a fomentar una cultura de seguridad dentro de la organización, asegurando así que cada persona comprenda su papel en la protección de los activos digitales de la empresa. Con esta finalidad se ha puesto a disposición en el Programa de Autoaprendizaje dos módulos de este contenido en la plataforma LinkedIn Learning, en los que participaron un total de 93 personas.

- Panorámica de amenazas a la ciberseguridad (1h y 10 min)
- Concienciación en ciberseguridad: terminología de ciberseguridad (44 min)

Por último, para generar concienciación, sensibilización y cultura, la Compañía lanza acciones globales a toda la organización. Estas acciones están diseñadas para asegurar que todos los empleados, estén alineados con los valores y procedimientos de la empresa.

Además de realizar campañas de phishing, se envían por los canales corporativos de comunicación interna (intranet, pantallas, etc.) consejos de ciberseguridad. En 2024 estos consejos se centraron en los consejos de ciberseguridad para el verano y los consejos para un mejor uso del correo.

### **Planes de contingencia y procedimientos de respuesta ante incidentes relacionados con la ciberseguridad**

Las organizaciones asumen que sus tecnologías y sus operaciones se pueden ver interrumpidas, lo que impulsa la necesidad de disponer de capacidades de continuidad de negocio y contingencia para mantener sus operaciones ante las posibles eventualidades y soportar un incidente o una interrupción con un tiempo de inactividad o un impacto mínimos.

El Grupo ha desarrollado una norma de respuesta antes incidentes de ciberseguridad, con el fin de garantizar la resiliencia operativa digital en el caso que se produzcan incidentes que afecten a la operación normal de los procesos de la entidad, así como para dar cumplimiento a todas las normativas aplicables, estándares relevantes y mejores prácticas del mercado.

En Línea Directa, las alertas pueden ser detectadas por diferentes áreas: Tecnología IT, usuarios que contactan con el Centro de Atención al Usuario (CAU) o Ciberseguridad Corporativa, y mediante la monitorización del SOC. El departamento de respuesta de incidentes es responsable de analizar las evidencias y determinar la veracidad de las alertas utilizando una matriz. Esta matriz ayuda a clasificar las alertas en verdaderos positivos, falsos negativos, falsos positivos y verdaderos negativos, asegurando una correcta evaluación de las incidencias.

Línea Directa se encuentra comprometida con la adaptación a DORA. Para ello, se ha implementado un plan de acción integral que incluye la actualización del cuerpo normativo de ciberseguridad y el fortalecimiento del plan de resiliencia operativa digital. Estas medidas permiten no solo cumplir con los requisitos regulatorios, sino también una mejora continua de la capacidad de respuesta ante cualquier incidente, asegurando la continuidad y seguridad de las operaciones. Al menos una vez al año se realizarán pruebas del Plan de Resiliencia Operativa Digital para verificar su correcto funcionamiento.

El Grupo ha realizado verificaciones externas sobre su marco de referencia y control y cuerpo normativo de ciberseguridad, garantizando su alineamiento y cumplimiento con dichas normas y estándares. El marco de referencia y control esta basado tanto en las normativas que le aplican como en los mejores estándares del mercado.

El Grupo también ha realizado verificaciones externas de los sistemas de gestión de la seguridad de la información. Durante 2024, el área de Auditoría Interna de Línea Directa ha revisado, entre otros, los procesos de ciberseguridad según **NIST**, el mapa de aseguramiento de Tecnología y ciberseguridad y ha realizado diversos ejercicios de intrusión.

Por su parte, el departamento de **Ciberseguridad Corporativa** ha realizado revisiones de los activos expuestos a través de la ejecución de diversos análisis estáticos y auditorías de código fuente.

Finalmente, como parte de la revisión anual de los Estados Financieros del Grupo, un auditor externo realiza una revisión de la ciberseguridad de la Compañía. La inversión económica de la auditoría externa asciende a 268 mil euros.

Línea Directa actualiza con periodicidad anual la estrategia de ciberseguridad, o ante cambios significativos debidos a regulaciones, personas, instalaciones, procesos, proveedores, mercados, tecnología o a cambios en la estructura organizativa.

### **Actuaciones en materia de protección de datos**

La Oficina de Protección del Dato (ODP) del Grupo Línea Directa ha llevado a cabo diversas **acciones en 2024** para garantizar el cumplimiento de los derechos de protección de datos.

Se han impartido **formaciones especializadas** a los equipos responsables, actualizando procedimientos y reforzando la importancia de atender los derechos en plazo y forma.

Además, se ha actualizado la intranet con circulares de soporte a proyectos de la empresa, como el **"Proyecto de Documentación"**, y se ha elaborado una nueva Circular sobre protección de datos en el canal telefónico, llamada "Items legales de protección de datos en el canal telefónico", que pretende crear un marco jurídico claro respecto a la protección de datos, ayudando así a que las áreas puedan desarrollar sus operativas de contacto y gestión con clientes de forma homogénea y manteniendo los mismos referentes para salvaguardar el cumplimiento de la normativa de protección de datos. Esta circular afecta a las áreas relacionadas con la atención telefónica.

La ODP también ha colaborado con el área de riesgos en el desarrollo de un **mapa de riesgos** específico de **protección de datos** y ha implementado **mejoras** en la **Política de Cookies y la Política de Privacidad** para alinearse con las nuevas directrices regulatorias. Además, ha brindado asesoramiento en proyectos estratégicos de el Grupo para asegurar la correcta aplicación de principios fundamentales de protección de datos, como son la licitud, transparencia y lealtad, así como el principio de minimización de datos y exactitud de los mismos, entre otros.

Con motivo de la entrada en vigor del Reglamento de Inteligencia Artificial del Parlamento Europeo y del Consejo, durante el último trimestre de 2024, la Oficina de Protección de Datos ha estado presente de forma activa en la definición de un modelo de gobierno de Inteligencia Artificial en aras de garantizar el efectivo cumplimiento de lo establecido en el RGPD, en relación con aquellos tratamientos de **Inteligencia Artificial**, que conlleven datos de carácter personal. Al tratarse de un proyecto transversal a todo el Grupo se ha contado con el asesoramiento externo de una consultora tecnológica especializada con una inversión en 2024 de 74.700 euros.

Por otro lado, en 2024 el Grupo Línea Directa continuó su compromiso con la transparencia y la divulgación de buenas prácticas en protección de datos, impulsado por su adhesión al **Pacto Digital de la AEPD en 2021**. Se realizaron acciones de sensibilización como la campaña sobre la responsabilidad de los menores en Internet, junto con la colaboración con equipos de comunicación interna y externa para promover buenas prácticas en protección de datos, como la protección de menores en redes sociales y el **"Egosurfing"**. Estas acciones refuerzan el compromiso de la empresa con la privacidad y seguridad en el entorno digital.

Finalmente, la Oficina de Protección del Dato realizó auditorías anuales sobre el cumplimiento de los "Items de Protección de Datos en el canal telefónico".

Estas auditorías verifican que las operativas de las personas en contacto con clientes se ajusten a los requisitos establecidos, como la correcta identificación de los clientes y la obtención del consentimiento comercial. Además de proteger la privacidad, estas auditorías sensibilizan a los empleados sobre la integración de la protección de datos en todas las



interacciones con los clientes, desde la contratación hasta la gestión de relaciones contractuales. Estas auditorías se han reconocido como un propio trabajo de aseguramiento de el Grupo .

La inversión económica en estas auditorías ascendió en 2024 a 49.015 euros mas IVA.

## Parámetros y metas

### **MDR-M. Parámetros en relación con las cuestiones de sostenibilidad de importancia relativa**

Durante el año 2024, en relación con las sanciones en materia de protección de datos, el Grupo Línea Directa ha recibido una sanción en esta materia que se encuentra pendiente de recurso Contencioso Administrativo. En relación con las brechas de seguridad, en 2024 el Grupo Línea Directa ha sufrido una brecha de seguridad, la cual, conforme a lo establecido en el art 33 del RGPD, ha sido debidamente notificada a la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD), quien finalmente ha notificado a la Compañía el archivo de la misma. Además, se produjo otra brecha en un proveedor externo, la cual se notificó inicialmente a la AEPD de forma preventiva, pero posteriormente se comunicó a la AEPD, que no estaban afectados los datos de Línea Directa.

### **MDR-T. Seguimiento de la eficacia de las políticas y actuaciones a través de metas**

En 2024, el Grupo Línea Directa ha establecido y avanzado en varias metas estratégicas relacionadas con la ciberseguridad y la protección de datos, cumpliendo los requisitos relativos a información y sostenibilidad.

#### **En materia de ciberseguridad**

La Política de Seguridad de la Información de Línea Directa garantiza que el programa de gestión de la seguridad de la información se actualiza, revisa, prueba y mejora regularmente, al menos anualmente y en caso de cambios significativos en las regulaciones, personas, instalaciones, procesos, proveedores, mercados, tecnología o estructura organizativa. Además, el departamento de Ciberseguridad tiene el compromiso de mejorar de forma continua el programa de gestión de la seguridad de la información de la Compañía a través de la definición de objetivos de forma periódica.

El departamento de Ciberseguridad Corporativa ha realizado durante 2024 diferentes evaluaciones de activos expuestos a Internet (aplicaciones web, servicios, etc.) en las que se ejecutan diferentes pruebas técnicas simulando aquellas que podrían ser realizadas por atacantes externos.

Adicionalmente, como parte del plan de formación y concienciación en ciberseguridad, se han lanzado campañas de phishing a todos los empleados, imitando las técnicas reales de ingeniería social que utilizan los atacantes diariamente contra las Compañías y personas.

Por último, el área de Auditoría Interna de Línea Directa ha realizado diversos ejercicios externos de intrusión.

Los objetivos de seguridad para el año 2025 desarrollados dentro de plan estratégico y presentados al consejo para su aprobación, se han definido en el encaje en el estándar NIST CSF v2, incluyendo la mejora en el gobierno y marco de supervisión, la identificación de información y su clasificación, la implementación de controles para proteger los activos digitales, la mejora en la detección proactiva de alertas y vulnerabilidades y los procesos de preparación y contención en caso de incidente.

Para ello se proveerá de una estructura basada en áreas de seguridad ofensiva y defensiva, para mitigar y resolver de una manera adecuada los potenciales incidentes.

## **En materia de protección de datos**

Protocolo de Auditorías de cumplimiento de Items Legales de protección de datos: canal telefónico.

El objetivo de este protocolo es garantizar el cumplimiento de las normativas establecidas por la **Oficina de Protección del Dato (OPD)**. Este protocolo evalúa la correcta ejecución de las obligaciones de información comercial, identificación positiva, autorizaciones de terceros, recogida de consentimientos y consultas a ficheros externos, con el fin de asegurar una calificación de cumplimiento de nivel A (100%) o B (90%-100%), en caso de obtener calificaciones C (70%-90%) o D (0%-70%) se establecen planes de acción con plazos de implementación que no excedan los 12 meses. Las partes interesadas clave en esta iniciativa incluyen la Oficina de Protección del Dato, el Secretario General, las direcciones de las áreas implicadas, el proveedor externo de auditoría, el Comité de Cumplimiento y el Comité Permanente de Riesgos.

El alcance de esta auditoría incluye las actividades principales de contacto con clientes en el canal telefónico y se trata de un protocolo que se aplica de forma anual, con revisiones y auditorías planificadas durante el primer trimestre del año. La metodología incluye la autorización anual por parte del Secretario General, la adjudicación de auditorías a un proveedor externo para la realización de escuchas y verificación del cumplimiento, la presentación de conclusiones y la elaboración de informes finales, los cuales se reportan internamente a los directivos y al **Comité Permanente de Riesgos** si fuera necesario. Los resultados obtenidos se evalúan con una tabla de valoración que permite establecer planes de acción correctivos si el rendimiento no alcanza los niveles esperados.

Además del mencionado protocolo, Línea Directa cuenta con otras **metas** en materia de **protección de datos** dentro del marco de diversos proyectos que lleva a cabo la Compañía.

Entre ellos destacan:

- En primer lugar, se ha llevado a cabo el proyecto RGPD, que tiene como meta implantar una política de conservación y uso de datos, adaptando los sistemas informáticos y archivando información clave para reducir el riesgo sancionador y cumplir con el Procedimiento de Conservación de datos. Durante 2024, se logró el archivado y borrado de datos relevantes como siniestros y pólizas, con una finalización proyectada para 2025. El proyecto se lleva a cabo a través de grupos de trabajo interdisciplinarios con reuniones de seguimiento periódicas según necesidades lideradas por el manager del proyecto y trata de revisar todos los sistemas informacionales, documentación física y modelos predictivos de la Compañía.
- En segundo lugar, el Proyecto Consentimientos busca optimizar la gestión de consentimientos para fines comerciales, adaptarse a la normativa vigente sobre cookies y crear un ecosistema más eficiente para la inversión en publicidad online. El proyecto se inició en 2023, y durante 2024, se ha trabajado en la creación de marcas, canales de oposición y un centro de preferencias, cumpliendo con las guías normativas, esperando poder desarrollar y poner en producción el consentimiento para enriquecer datos en 2025. Al igual que el proyecto RGPD, este proyecto se desarrolla a través de grupos de trabajo interdisciplinarios con reuniones de seguimiento periódicas según necesidades lideradas por el manager del proyecto.
- Por último, el Proyecto Personas tiene como finalidad mejorar la calidad de los datos de clientes y robustecer el proceso de suscripción mediante la revisión y depuración de datos personales y la adaptación de modelos asociados a los clientes. Este proyecto implementó medidas urgentes en 2023, y proyectó para 2024 la finalización de desarrollos para personas machadas y datos estadísticos, sin embargo, pese a que si se han llevado a cabo desarrollos en 2024, estos no han podido finalizarse. Se prevé completar la adaptación del modelo en 2025.

El compromiso de la Oficina de Protección de Datos, para el año 2025, es continuar protegiendo la privacidad y velar por el cumplimiento de la normativa aplicable.

Para ello se mantendrá la formación continua a todos los empleados de la Compañía, tanto a nuevas incorporaciones como al resto de la plantilla. Estas formaciones serán adaptadas a las necesidades de cada área y cada momento de la Compañía.

Se dará continuidad a la realización de acciones en aras a la difusión y concienciación sobre la privacidad y la protección de datos, en especial las derivadas de nuestro compromiso con el **Pacto Digital de la Agencia Española de Protección de Datos**. Informaremos y divulgaremos a los empleados del Grupo, todas aquellas publicaciones, noticias y contenidos relacionados con la protección de datos, que puedan ser de interés para la Organización.

Desde la **Oficina de Protección de Datos**, se revisarán de forma periódica las Políticas de Privacidad y los procedimientos internos relacionados con protección de datos, a fin de dar cumplimiento a la normativa aplicable y a las directrices de la AEPD y del Comité Europeo de Protección de Datos.

Asimismo, durante 2025 se va a definir en el Grupo un marco de gobierno para la Inteligencia Artificial. Este proyecto contará con la implicación y colaboración directa de la Oficina de Protección del Dato como garante del cumplimiento de los principios de protección de datos desde el diseño y por defecto en toda la actividad que venga relacionada con esta nueva tecnología innovadora y disruptiva. Desde la Oficina de Protección del Dato se velará porque los nuevos tratamientos que se basen en sistemas de Inteligencia Artificial se desarrollen y utilicen de manera responsable, que cumplan con la ética y sean fiables, no produciendo sesgos, ni discriminaciones en los interesados. Los componentes del área de Protección de Datos se encargarán de que en Línea Directa se cumpla con los deberes de información traslade toda la información necesaria a los afectados de forma transparente.

Durante 2025 la Oficina de Protección del Dato seguirá contribuyendo y acompañando a las áreas de negocio y desarrollo en el cumplimiento de las planificaciones de ejecución de los proyectos estratégicos de el Grupo, haciendo que en todos ellos se cumpla con la normativa referente a la privacidad y la protección de datos.

# Anexo I. Ley 11/2018

## Empleo

### 1. Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional

Grupo Profesional	2023			2024		
	Mujer	Hombre	Total	Mujer	Hombre	Total
1. DIRECTIVOS	37	35	72	41	38	79
2. PROF EXPERTOS	163	185	348	169	179	348
3. PROFESIONALES	397	261	658	388	258	646
<b>4. STAFF</b>	862	565	1.427	811	539	1.350
<b>Total</b>	<b>1.459</b>	<b>1.046</b>	<b>2.505</b>	<b>1.409</b>	<b>1.014</b>	<b>2.423</b>

Edad	2023			2024		
	Mujer	Hombre	Total	Mujer	Hombre	Total
1. < 30	170	139	309	144	130	274
2. >=30 Y <50	924	699	1.623	866	651	1.517
3. >=50	365	208	573	399	233	632
<b>Total</b>	<b>1.459</b>	<b>1.046</b>	<b>2.505</b>	<b>1.409</b>	<b>1.014</b>	<b>2.423</b>

### 2. Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo

Tipo contrato	2023			2024		
	Mujer	Hombre	Total	Mujer	Hombre	Total
Indefinido	1.458	1.037	2.495	1.407	1.013	2.420
Temporal	1	9	10	2	651	3
<b>Total</b>	<b>1.459</b>	<b>1.046</b>	<b>2.505</b>	<b>1.409</b>	<b>1.014</b>	<b>2.423</b>

Tipo jornada	2023			2024		
	Mujer	Hombre	Total	Mujer	Hombre	Total
Completa	674	679	1.353	627	659	1.286
Parcial	785	367	1.152	782	355	1.137
<b>Total</b>	<b>1.459</b>	<b>1.046</b>	<b>2.505</b>	<b>1.409</b>	<b>1.014</b>	<b>2.423</b>

Grupo Profesional	2023			2024		
	Indefinido	Temporal	Total	Indefinido	Temporal	Total
1. DIRECTIVOS	72	-	72	79	0	79
2. PROF EXPERTOS	348	-	348	347	1	348
3. PROFESIONALES	658	-	658	644	2	646
<b>4. STAFF</b>	1.417	10	1.427	1.350	0	1.350
<b>Total</b>	<b>2.495</b>	<b>10</b>	<b>2.505</b>	<b>2.420</b>	<b>3</b>	<b>2.423</b>

Edad	2023			2024		
	Indefinido	Temporal	Total	Indefinido	Temporal	Total
1. < 30	309	-	309	271	3	274
2. >=30 Y <50	1.614	9	1.623	1.517	0	1.517
3. >=50	572	1	573	632	0	632
<b>Total</b>	<b>2.495</b>	<b>10</b>	<b>2.505</b>	<b>2.420</b>	<b>3</b>	<b>2.423</b>

Grupo Profesional	2023			2024		
	Completa	Parcial	Total	Completa	Parcial	Total
1. DIRECTIVOS	72	-	72	79	0	79
2. PROF EXPERTOS	325	23	348	323	25	348
3. PROFESIONALES	561	97	658	545	101	646
<b>4. STAFF</b>	<b>395</b>	<b>1.032</b>	<b>1.427</b>	<b>339</b>	<b>1.011</b>	<b>1.350</b>
<b>Total</b>	<b>1.353</b>	<b>1.152</b>	<b>2.505</b>	<b>1.286</b>	<b>1.137</b>	<b>2.423</b>

Edad	2023			2024		
	Completa	Parcial	Total	Completa	Parcial	Total
1. < 30	78	231	309	66	208	274
2. >=30 Y <50	865	758	1.623	763	754	1.517
3. >=50	410	163	573	457	175	632
<b>Total</b>	<b>1.353</b>	<b>1.152</b>	<b>2.505</b>	<b>1.286</b>	<b>1.137</b>	<b>2.423</b>

### 3. Promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional

Grupo Profesional	2023			2024		
	Mujer	Hombre	Total	Mujer	Hombre	Total
1. DIRECTIVOS	37,6	34,6	72,2	39,6	36,0	75,6
2. PROF EXPERTOS	167,1	187,7	354,8	166,2	179,3	345,4
3. PROFESIONALES	400,4	260,7	661,1	389,3	259,8	649,1
<b>4. STAFF</b>	<b>830,3</b>	<b>570,0</b>	<b>1.400,3</b>	<b>816,3</b>	<b>546,8</b>	<b>1.363,1</b>
<b>Total</b>	<b>1.435,4</b>	<b>1.052,8</b>	<b>2.488,3</b>	<b>1.411,3</b>	<b>1.021,8</b>	<b>2.433,2</b>

Edad	2023			2024		
	Mujer	Hombre	Total	Mujer	Hombre	Total
1. < 30	145,0	121,9	266,9	154,6	131,0	285,6
2. >=30 Y <50	940,0	730,5	1.670,4	787,5	671,8	1.550,3
3. >=50	350,4	200,6	551,0	378,3	219,1	597,3
<b>Total</b>	<b>1.435,4</b>	<b>1.052,8</b>	<b>2.488,3</b>	<b>1.411,3</b>	<b>1.021,8</b>	<b>2.433,2</b>

Grupo Profesional	2023			2024		
	Indefinido	Temporal	Total	Indefinido	Temporal	Total
1. DIRECTIVOS	72,2	-	72,2	75,6	0,0	75,6
2. PROF EXPERTOS	354,8	-	354,8	345,3	0,1	345,4
3. PROFESIONALES	661,1	-	661,1	647,6	1,5	649,1
<b>4. STAFF</b>	1.387,1	13,3	1.400,3	1.362,6	0,5	1.363,1
<b>Total</b>	<b>2.475,1</b>	<b>13,3</b>	<b>2.488,3</b>	<b>2.431,1</b>	<b>2,1</b>	<b>2.433,2</b>

Edad	2023			2024		
	Indefinido	Temporal	Total	Indefinido	Temporal	Total
1. < 30	265,3	1,7	266,9	284,4	1,2	285,6
2. >=30 Y <50	1.659,8	10,6	1.670,4	1.549,3	0,9	1.550,3
3. >=50	550,0	1,0	551,0	597,3	0,0	597,3
<b>Total</b>	<b>2.475,1</b>	<b>13,3</b>	<b>2.488,3</b>	<b>2.431,1</b>	<b>2,1</b>	<b>2.433,2</b>

Grupo Profesional	2023			2024		
	Completa	Parcial	Total	Completa	Parcial	Total
1. DIRECTIVOS	72,0	-	72,2	75,6	0,0	75,6
2. PROF EXPERTOS	328,0	26,8	354,8	322,8	22,7	345,4
3. PROFESIONALES	558,3	102,8	661,1	550,1	99,0	649,1
<b>4. STAFF</b>	422,3	978,0	1.400,3	374,4	988,7	1.363,1
<b>Total</b>	<b>1.380,8</b>	<b>1.107,6</b>	<b>2.488,3</b>	<b>1.322,8</b>	<b>1.110,3</b>	<b>2.433,2</b>

Edad	2023			2024		
	Completa	Parcial	Total	Completa	Parcial	Total
1. < 30	89,9	177,0	266,9	69,4	216,2	285,6
2. >=30 Y <50	907,8	762,6	1.670,4	817,8	732,4	1.550,3
3. >=50	383,0	168,0	551,0	435,6	161,8	597,3
<b>Total</b>	<b>1.380,8</b>	<b>1.107,6</b>	<b>2.488,3</b>	<b>1.322,8</b>	<b>1.110,3</b>	<b>2.433,2</b>

#### 4. Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional

	2023		2024	
	Despidos	Plantilla a cierre	Bajas	Plantilla a cierre
Hombre	115	1.046	94	1.014
Mujer	98	1.459	107	1.409

	2023		2024	
	Despidos	Plantilla a cierre	Bajas	Plantilla a cierre
1. DIRECTIVOS	4	72	2	79
2. PROF EXPERTOS	3	348	7	348
3. PROFESIONALES	31	658	34	646
4. STAFF	175	1.427	158	1.350

	2023		2024	
	Despidos	Plantilla a cierre	Bajas	Plantilla a cierre
1. < 30	34	309	41	274
2. >=30 Y <50	152	1.623	131	1.517
3. >=50	27	573	29	632

#### 5. Las remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor

	2023			2024		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
<b>Total</b>	41.619	37.921	39.488	43.767	39.086	41.245

Retribución media por edad						
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
1. < 30	28.522	26.014	27.160	29.603	27.898	28.687
2. >=30 Y <50	40.766	36.946	38.618	42.401	37.305	39.520
3. >=50	52.368	45.327	47.910	56.285	47.640	50.819

Retribución total media por grupo profesional						
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
Directivos	145.402	141.443	143.340	166.615	143.283	154.396
Profesionales expertos	60.914	60.040	60.501	62.740	61.841	62.309
Profesionales	41.572	38.296	39.586	42.901	39.150	40.643
Staff	29.017	28.518	28.722	29.835	29.252	29.488

#### 6. Brecha salarial, la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad (siguiendo la metodología definida por la Ley 11/2018, para 2024 y 2023)

	2023	2024
Brecha salarial calculada por puestos tipo	3,10 %	3,50 %



**7. La remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo.**

**Retribución consejeros:**

Retribución Media	2023			2024		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
<b>Alta Dirección</b>	298.657,4	289.129,4	294.537,2	434.895,4	289.117,1	362.006,2
*Comité Dirección sin CEO						

Retribución Media Anual	2023			2024		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
<b>Consejero No Ejecutivo</b>	106.333,3	89.437,5	96.678,6	113.000,0	95.750,0	103.142,9
<b>Consejero Ejecutivo</b>		504.336,0	504.336,0		506.423,0	506.423,0
<b>Promedio</b>	106.333,3	172.417,2	147.635,8	113.000,0	177.884,6	153.552,9

**8. Número de empleados con discapacidad**

A cierre del ejercicio 2023, el Grupo Línea Directa contaba con 39 empleados con algún tipo de discapacidad, lo que supone el 1,6% de la plantilla. El ejercicio de 2024 se ha cerrado con una contabilización de 37 empleados con discapacidad.

## Organización del trabajo

### 9. Número de horas de absentismo

	2023		2024	
	Nº días de ausencia	Nº Horas de ausencia	Nº días de ausencia	Nº Horas de ausencia
<b>Total</b>	54.004	316.204	50.533	292.432
<b>Enfermedad Común</b>	53.430	312.534	49.630	288.442
Hombre	16.047	97.649	15.485	91.776
Mujer	37.383	214.884	34.145	196.666
<b>Total accidentes de trabajo con baja</b>	574	3.671	903	3.990
Hombre	439	2.878	613	2.852
Mujer	135	793	290	1.138

## Salud y seguridad

### 10. Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, Enfermedades profesionales, desagregado por sexo

	2023			2024		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
<b>Nº accidentes</b>	10	0	10	13	0	13

Accidentes de trabajo	2023			2024		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
<b>Tasa de frecuencia</b>	5,24	0,00	2,21	7,00	0,00	2,94
<b>Tasa de gravedad</b>	0,19	0,00	0,08	0,12	0,00	0,05
<b>Tipo de enfermedades profesionales</b>	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

## Relaciones sociales

### 11. Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo

	2023	2024
Personas cubiertas por convenio de negociación colectiva	100 %	100 %

## Formación

### 12. La cantidad total de horas de formación por categorías profesionales (número medio de horas de formación)

Grupo Profesional	2023			2024		
	Mujer	Hombre	Total	Mujer	Hombre	Total
1. DIRECTIVOS	764,81	1.407,41	2.172,22	1.091,41	1.277,93	2.369,34
2. PROF EXPERTOS	4.229,40	4.758,84	8.988,24	5.065,58	5.917,22	10.982,80
3. PROFESIONALES	8.016,04	5.265,00	13.281,04	8.699,85	5.679,11	14.378,96
4. STAFF	34.795,76	23.341,77	58.137,53	26.178,91	15.931,63	42.110,54
<b>Total</b>	<b>47.806,01</b>	<b>34.773,01</b>	<b>82.579,02</b>	<b>41.035,74</b>	<b>28.805,90</b>	<b>69.841,64</b>

## Sociedad

### 13. El impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local

La Fundación Línea Directa nació en 2014 con la finalidad de luchar contra la mortalidad en carretera, recogiendo así la gran experiencia y conocimiento del Grupo en materia de accidentalidad. La Fundación, que actúa bajo el lema “Por la Seguridad Vial. Aquí y Ahora”, cuenta con cuatro líneas de actuación: Investigación, Divulgación, Acción Social y Formación, bajo las que impulsa y desarrolla potentes iniciativas en la lucha contra la mortalidad en carretera.

#### Investigación

En 2024, la Fundación Línea Directa elaboró y publicó tres Estudios de Seguridad Vial según lo establecido en el Plan de Actuación 2024:

- **STOP Cocaína: una adicción mortal.** Presencia e influencia de la cocaína en los accidentes de tráfico (2013-2022), con datos de la DGT a 30 días del accidente, del Instituto Nacional de Toxicología y Ciencias Forenses y de los controles de drogas realizados por la Guardia Civil en 2023. Además, se realizó una encuesta a 1.700 conductores para conocer su opinión y hábitos sobre este tema.
- **Los conductores españoles ante el adelantamiento en carretera:** accidentalidad y percepción (2013-2022), que analizó los adelantamientos desde el punto de vista de la accidentalidad, poniendo el foco en la nueva norma que eliminaba la posibilidad de

exceder en 20 km/h el límite máximo de la vía. Para ello, analizaba los datos a 30 días de accidentes por adelantamientos en vías convencionales y se identificaba los tramos de carreteras convencionales más peligrosos para adelantar. También se pulsaba la opinión y los hábitos de los conductores españoles sobre esta maniobra.

- **Conducción nocturna: riesgos, problemática y accidentalidad (2013-2022):** Este estudio se centra en un análisis de los riesgos, problemática y accidentalidad en la conducción nocturna, dando a conocer cómo, por qué y dónde ocurren estos siniestros.

## Divulgación

A través de la línea de actuación de Divulgación, la Fundación Línea Directa organizó una nueva edición el Premio Periodístico de Seguridad Vial, que reconoce los mejores reportajes y artículos sobre seguridad en carretera publicados en los medios de comunicación españoles. En 2024 se celebró su XXI edición, que contó con el siguiente jurado:

- **Pere Navarro**, Director General de Tráfico. Presidente del Jurado.
- **Mirenchu del Valle**, Presidenta de UNESPA (Unión Española de Entidades Aseguradoras y Reaseguradoras).
- **Pere Macias**, Presidente de la Comisión para la Seguridad Vial del Congreso de los Diputados durante la legislatura 2011-2015.
- **Pedro Guerrero**, Ex Presidente de Bankinter y Patrono de la Fundación Innovación Bankinter.
- **Javier García Vila**, Director de EUROPA PRESS.
- **Vicente Ferrer**, Subdirector de EL ESPAÑOL.
- **Ángel Carreira**, Periodista y Corresponsal Político de ANTENA 3 Noticias.
- **Leticia Iglesias**, Periodista y presentadora de informativos TELECINCO.
- **Lourdes Maldonado**, Periodista y presentadora de RNE.
- **Ana Corbatón**, Periodista de la CADENA SER y ganadora en la XX edición del Premio Periodístico de Seguridad Vial en la categoría de Radio.

Los ganadores de la 21ª edición del Premio Periodístico de Seguridad Vial han sido Alicia Calvo, de El Mundo Castilla y León en la categoría de Prensa escrita y medios online; Luis María Henares, de Onda Aranjuez, en la categoría de Radio; y Noelia Camacho, de Telecinco, en la de Televisión.

Este año el Premio Solidario se concedió ex aequo para las asociaciones STOP ACCIDENTES y P(A)T, Prevención de Accidentes de Tráfico, por su trabajo en la prevención de accidentes de tráfico y su apoyo a las víctimas y familiares. Por su parte, el Premio Honorífico recayó en la Agrupación de Tráfico de la Guardia Civil en su 65 aniversario por su labor de auxilio, concienciación y vigilancia de las carreteras españolas.

## Formación y Acción Social

La Fundación Línea Directa desarrolla diferentes iniciativas a través de sus líneas de actuación de Formación y Acción Social con los objetivos de impulsar el conocimiento sobre seguridad vial y colaborar activamente con la creación de una sociedad más justa y cohesionada. Por eso, en 2024, celebró un año más su edición del Premio Emprendedores, y puso en marcha una serie de ponencias de asociaciones de víctimas de tráfico dirigidos a empleados del Grupo. El Premio Emprendedores tiene por objeto impulsar el emprendimiento en el ámbito de la

seguridad vial y la movilidad, siempre con el objetivo de reducir las muertes en carretera. Para ello, premia con 20.000 euros al ganador del certamen, sin arrastres ni coinversiones. En una fase posterior, los responsables del proyecto elegido podrán acceder a rondas de financiación de la Fundación Innovación Bankinter y de IESE Business School.

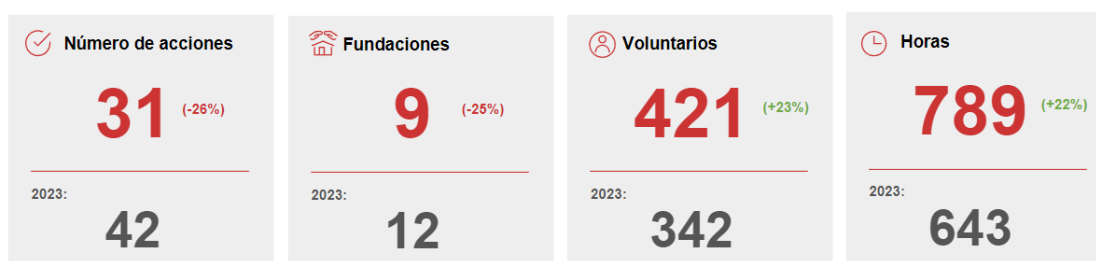
La start-up catalana Biel Glasses resultó ganadora en la edición de 2024. Esta empresa fabrica y comercializa gafas inteligentes que solucionan los problemas de movilidad y aumentan la autonomía de las personas con baja visión (BV), combinando IA y robótica para detectar los posibles riesgos en sus desplazamientos y realidad mixta para indicarlos de forma accesible.

Además, con la colaboración de STOP Accidentes, la Fundación Línea Directa organizó durante el pasado año diversas charlas y ponencias para empleados del Grupo con el objetivo de concienciarlos sobre la necesidad de mantener conductas responsables al volante. En ellas se compartió la experiencia personal de víctimas de accidentes de tráfico y se hizo un concurso sobre seguridad vial en el que se repartieron premios relacionados con la movilidad y la seguridad.

#### 14. El impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio

#### 15. Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos

Con respecto a los puntos 14 y 15, desde 2022, la acción social de Grupo se encuentra integrada de manera efectiva en la estrategia de sostenibilidad bajo la denominación '**Movimiento Línea Directa**'. Esta nomenclatura tiene como objetivo visibilizar y englobar la acción social, así como enmarcar el voluntariado corporativo. Asimismo, se busca hacer una llamada a la acción con el objetivo de implicar a más personas en la comunidad. La **red de voluntarios** pretende incluir programas de acción social y sostenibilidad que den cabida a todas las inquietudes solidarias de los empleados del Grupo .






De acuerdo con el plan de Acción Social 2024, hemos reducido el número total de acciones, favoreciendo aquellas de alto impacto (las acciones de alto impacto realizadas en 2024 han sido Mi abuelo es la caña, abuelos hackers, Carrera AECC, Carrera In run, Intratech Línea directa, escuela de fortalecimiento y mentoring en Línea directa y campamento científico infantil, Ciencia divertida).

Los tipos de voluntariado propuesto, así como su celebración en ocasiones en nuestras instalaciones han provocado un incremento notable de los voluntarios, especialmente los voluntarios por un día (no inscritos en la red).

La diversidad de colectivos con los que hemos trabajado (discapacidad, tercera edad, exclusión social) ha favorecido el incremento de voluntarios, especialmente en acciones que han permitido un trabajo mano a mano con ellos.

Otro aspecto clave ha sido la canalización de acciones de motivación hacia espacios solidarios: *Off sites*, reuniones de área, etc.

Se presenta el desglose de las principales acciones por colectivos:

 <p><b>Infancia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>REYES MAGOS "EL OLIVO"</li> <li>CAMPAMENTO CIENTÍFICO</li> </ul>	 <p><b>Discapacidad</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>OFF SITE TRANSFORMACIÓN DIGITAL</li> <li>OFF SITE COMERCIAL</li> <li>INRUN</li> <li>DESAYUNO DE BECARIOS</li> <li>TALLER SEGURIDAD EN EL HOGAR</li> </ul>	 <p><b>Exclusión Social</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>REUNIÓN DE ÁREA PERSCOM</li> <li>LA ENTREVISTA: ERRORES Y ACIERTOS</li> <li>AFRONTAR UNA ENTREVISTA DE TRABAJO</li> <li>SUPERAR UNA DINÁMICA GRUPAL</li> <li>MODIFICANDO MIS DOCUMENTOS ¡EN UN CLICK!</li> <li>TU PLAN DE BÚSQUEDA ACTIVA DE EMPLEO</li> <li>JORNADAS DE PUERTAS ABIERTAS 8M</li> <li>MI MUNDO DIGITAL</li> <li>INTEGRATECH</li> <li>MODIFICANDO MIS DOCUMENTOS ¡EN UN CLICK!</li> <li>CURSO GESTOR COMERCIAL</li> <li>IDENTIDAD DIGITAL</li> <li>CARTERA MENTORING</li> <li>ESCUELA DE FORTALECIMIENTO (INSTALACIONES LÍNEA DIRECTA)</li> <li>MENTORING ESCUELA DE FORTALECIMIENTO</li> <li>MI PERFIL DE INFOJOBS</li> <li>LANZAMIENTO SIN LÍMITES</li> </ul>
 <p><b>Tercera edad</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>MI ABUELO ES LA CAÑA</li> <li>ABUELOS HACKERS</li> </ul>	

A continuación, se publica el desglose de acciones por cada una de las entidades con las que desarrolla estas acciones sociales:

Entidad	Acción	Fecha	Voluntarios	Horas totales
ADOPTAUNABUELO.ORG	MI ABUELO ES LA CAÑA	19/06/2024	33	66
	ABUELOS HACKERS	23/10/2024	23	46
FUNDACIÓN A LA PAR	OFF SITE TD	02/07/2024	23	46
	OFF SITE COMERCIAL	03/07/2024	28	84
	INRUN	05/05/2024	20	40
	TALLER SEGURIDAD EN EL HOGAR	25/04/2024	4	8
Fundación Integra	LA ENTREVISTA: ERRORES Y ACIERTOS	24/01/2024	2	4
	AFRONTAR UNA ENTREVISTA DE TRABAJO	24/01/2024	2	4
	SUPERAR UNA DINÁMICA GRUPAL	08/02/2024	2	4
	MODIFICANDO MIS DOCUMENTOS ¡EN UN CLICK!	12/02/2024	1	4
	TU PLAN DE BÚSQUEDA ACTIVA DE EMPLEO	19/02/2024	1	4
	JORNADAS DE PUERTAS ABIERTAS 8M	08/03/2024	13	26
	MI MUNDO DIGITAL	11/03/2024	2	4
	INTEGRATECH	19/06/2024	7	21
	MODIFICANDO MIS DOCUMENTOS ¡EN UN CLICK!	07/10/2024	1	2
	IDENTIDAD DIGITAL	10/10/2024	1	8
	CARTERA MENTORING	16/10/2024	3	3
	ESCUELA DE FORTALECIMIENTO (INSTALACIONES LÍNEA DIRECTA)	31/10/2024	16	32
	MENTORING ESCUELA DE FORTALECIMIENTO	31/10/2024	10	10
MI PERFIL DE INFOJOBS	19/11/2024	1	2	

	Acción	Fecha	Voluntarios	Horas totales
RANDSTAD FUNDACIÓN	REUNIÓN DE ÁREA PERSCOM	02/07/2024	46	92
	CURSO GESTOR COMERCIAL	03/07/2024	2	8
Casa Hogar El Olivo	ENTREGA REYES MAGOS EL OLIVO	01/02/2024	10	56
	GESTIÓN HUCHAS REYES MAGOS	02/01/2024	12	42
Instituto Español de Resiliencia	PREMIOS INSTITUTO ESPAÑOL DE RESILIENCIA	06/06/2024	12	24
Fundación Prodis	JORNADA TALENTO (COLABORACIÓN PRODIS)	06/06/2024	2	4
Línea Directa Aseguradora	RECOGIDA MATERIALES DANA	20/11/2024	4	12

## 16. Las acciones de asociación o patrocinio

El Grupo Línea Directa participa activamente con entidades sectoriales del sector seguros como son **ICEA**, que se dedica a la investigación, estudios estadísticos, formación y asesoría aplicada a la actividad aseguradora, y **UNESPA**, que es la asociación que representa al sector asegurador ante la sociedad. A nivel internacional, a comienzos de 2023, Línea Directa se adhirió a la iniciativa de las Naciones Unidas **Principles for Sustainable Insurance (PSI)**, que proporciona un plan de acción mundial para desarrollar y ampliar las innovadoras soluciones de seguros y de gestión de riesgos que se necesitan para promover las energías renovables, el agua potable, la seguridad alimentaria, las ciudades sostenibles y las comunidades resilientes a los desastres.

El importe destinado por el Grupo al apoyo de estas iniciativas sectoriales ha ascendido a 134.433,88 € en 2024, mientras que en 2023 ascendió a 136.121 €.

## Consumidores

### 17. Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores

El apartado se desarrolla en el capítulo del S4-4 de este Informe de Sostenibilidad, sobre la adopción de medidas relacionadas con las incidencias de importancia relativa sobre los consumidores y usuarios finales, enfoques para mitigar los riesgos de importancia relativa y aprovechar las oportunidades de importancia relativa relacionados con los consumidores y usuarios finales y la eficacia de dichas actuaciones.

## Corrupción y soborno

### 18. Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales

El Grupo Línea Directa no es un sujeto obligado en materia de Prevención y Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo, como establece el artículo 2 de la Ley 10/2010 de 29 de abril, puesto que opera en el ramo de No Vida, por lo que no procede detallar los aspectos reseñados en este Anexo no financiero.

### 19. Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro

Como muestra de su compromiso con la sociedad, el Grupo Línea Directa ha aportado a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro 621.795,68€, principalmente dirigidas a inversiones en la comunidad y en menor medida a donaciones caritativas e iniciativas comerciales. Esa cuantía ascendió en 2023 a 572.164 €.

Además, Línea Directa promueve el compromiso social de sus empleados con el apoyo de actividades que se realizan a través del voluntariado corporativo en colaboración con distintas fundaciones, asociaciones y ONGs descritas en los apartados 14 y 15 del presente anexo.

## Información fiscal

### 20. Beneficios obtenidos país por país

País	Compañía	Actividad primaria	Número de empleados		Importe neto de la cifra de negocio por país		Resultado antes de impuestos		Impuesto sociedades devengado		Impuesto sociedades pagado	
			2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024
España	Línea Directa Aseguradora S.A	Actividades de agentes y corredores de seguros										
	Línea Directa Asistencia S.L.U	Actividades anexas al transporte terrestre										
	Centro Avanzado de Reparaciones (CAR) S.L.U	Mantenimiento y reparación de vehículos de motor										
	Club Más Moto S.L.U	Otras actividades asociativas No comprendidas en otras partes	2.505	2.423	959.872	991.255	-6.580	83.311	-2.157	-19.094	-2.550	11.792
	Ambar Medline, S.L.U	Actividades de agentes y corredores de seguros										
	LDA Activos S.L.U	Alquiler de bienes inmobiliarios por cuenta propia										
Portugal	Línea Directa Aseguradora S.A	Actividades de agentes y corredores de seguros			87	74	33	39				
<b>Total</b>			<b>2.505</b>	<b>2.423</b>	<b>959.959</b>	<b>991.329</b>	<b>-6.547</b>	<b>83.350</b>	<b>-2.157</b>	<b>-19.094</b>	<b>-2.550</b>	<b>11.792</b>



## 21. Subvenciones públicas recibidas

El Grupo Línea Directa no ha recibido subvenciones o ayudas públicas durante el año 2024. Durante el ejercicio de 2023 tampoco se recibió ninguna subvención o ayuda pública.

## Contaminación

### 22. Medidas para prevenir, reducir o reparar cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica

Como resultado del proceso de doble materialidad llevado a cabo en 2024 se ha determinado que, por la naturaleza de su actividad, los contenidos de la Ley 11/2018 relativos a la **contaminación acústica y lumínica** no se consideran **materiales** dada las particularidades de la industria y la actividad del Grupo.

## Economía circular y prevención y gestión de residuos

En el ejercicio de doble materialidad realizado para la elaboración de este informe **no** se ha identificado como **material** la generación de residuos.

### 23. Economía circular.

### 24. Residuos: Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos.

Para la **gestión de residuos** producidos en las instalaciones, se dispone de centros de recogida de residuos en cada planta, oficina y sociedad, correctamente señalizados para que todo el personal pueda segregar residuos orgánicos, residuos de papel y envases.

Todos los residuos fruto de la actividad empresarial son gestionados por **gestores autorizados**, con el objetivo de realizar tratamientos de residuos finales de **valorización** para que los recursos utilizados tengan una segunda vida.

## Economía circular

El Grupo Línea Directa ha desarrollado en los últimos años acciones que favorecen la Economía circular, que es uno de los principales retos globales. Este plan se sustenta en dos pilares fundamentales:

- El proyecto, iniciado en 2016, para la reducción del consumo de papel mediante la implantación de procedimientos digitales. Los clientes pueden disponer de

toda la documentación digitalmente con la "**Póliza Digital**", que se remite al asegurado en la contratación. Otras medidas que han ayudado a la concienciación de los empleados para el ahorro de papel es la extensión del uso de la firma electrónica, presente tanto en la relación documental con los clientes como en los contratos con proveedores y con empleados, permitiendo que cada contrato tenga un archivo digital único que reduce las necesidades de papel.

- Reducción de la generación de residuos e incremento de la reutilización, reciclaje u otro tipo de valorización de los residuos producidos. En particular, CAR Madrid ha obtenido el certificado "**Residuos Cero**", que confirma que más del 90% de los residuos generados por el taller se tratan para su valorización; y CAR Barcelona el certificado "**Hacia Residuos Cero**" que indica que más del 60% de los residuos producidos fruto de la actividad productiva han sido sometidos a tratamientos de valorización.

Estos dos frentes de actuación, unidos a los cambios tecnológicos implementado, han ayudado a que se esté desarrollando de forma gradual un cambio cultural dentro del Grupo, que impacta directamente en el desempeño medioambiental, en general, y en la gestión de residuos, en particular.

En el caso de los talleres CAR Madrid y CAR Barcelona, las filiales siguen una rigurosa gestión de residuos, debido a la actividad que desempeñan y el tipo de materiales con los que trabaja.

## 25. Acciones para combatir el desperdicio de alimentos.

Debido a las particularidades de la industria y la actividad del grupo Linea Directa, el desperdicio de alimentos no se considera un tema material

## Uso sostenible de los recursos

### 26. El consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales.

En el ejercicio de doble materialidad realizado para la elaboración de este informe **no** se ha identificado como **material** el **consumo de agua** .

### 27. Consumo de materias primas y las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso.

Línea Directa Aseguradora tiene implementados un sistema de gestión ambiental, certificado en base a la norma UNE-EN ISO 14.001:2015, para monitorizar y gestionar de forma centralizada los consumos energéticos, el consumo de agua, la producción de residuos y otros aspectos del desempeño ambiental en los centros de trabajo ocupados por el 100% de sus empleados; así como un sistema de gestión de la energía certificado según la norma internacional UNE-EN ISO 50.001:2018, que garantiza un menor impacto medioambiental mediante la reducción del consumo de energía. Ambas certificaciones se renuevan anualmente, lo que permite la identificación anual de nuevos requisitos legales y de riesgos relacionados con dichos sistemas

de gestión. Además, estos sistemas de gestión permiten planificar e implementar medidas y estrategias para el control y gestión más efectiva de todos los recursos, con el objetivo final de minimizar los impactos medioambientales y reducir los costes derivados de la actividad de el Grupo.

En el Plan de Sostenibilidad para 2025 se ha incluido como acción la preparación de las **filiales Línea Directa Asistencia, CAR Madrid y CAR Barcelona** para una futura inclusión en las certificaciones **ISO 14001:2015 e ISO 50001:2018**.

En el ejercicio de doble materialidad realizado para la elaboración de este informe **no** se ha identificado como **material** el **consumo de materias primas**.(papel y tóner)

## 28. Consumo, directo e indirecto, de energía, medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética y el uso de energías renovables.

El Grupo Línea Directa ha mejorado su desempeño energético, reduciendo el consumo total de energía en el ejercicio 2024. A continuación se reporta la tabla de Consumo Energético comparada con el año 2023.

Consumo Energético	2023	2024
Gasóleo (l)	12.028,9	7.706,9
Gasóleo (MWh)	120,1	76,9
Gas Natural (MWh)	2.370,5	2.316,0
Electricidad (MWh)	4.916,6	4.683,2
Electricidad Autogenerada (MWh)	688,5	751,8
% electricidad de origen renovable	72,2 %	73,3 %
Electricidad de fuentes renovables (MWh)	3.548,2	3.433,8
Electricidad de fuentes no renovables (MWh)	1.368,4	1.249,4
<b>Energía Total Consumida</b>	<b>7.407,2</b>	<b>7.076,2</b>

Para más información se puede consultar el capítulo del Informe **Cambio climático (NEIS E1)** en el apartado **E1-5 Consumo y Mezcla energética** de acuerdo a la directiva europea CSRD.

## Protección de la biodiversidad

### 29. Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad.

La biodiversidad no es un aspecto material para el Grupo Línea Directa, pues al tener sus sedes en terrenos urbanos no impacta en espacios naturales protegidos y/o sobre la biodiversidad.

### 30. Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas.

Línea Directa ha procedido a realizar el análisis de las recomendaciones para la divulgación de riesgos y oportunidades relacionadas con la naturaleza, y en este sentido no ha identificado actualmente aspectos que puedan tener impacto, ni positivo ni negativo, y que sean relevantes a corto o medio plazo para el Grupo .

Línea Directa tampoco es una aseguradora entre cuyos ramos aparezca el aseguramiento de actividades que pudieran generar un impacto negativo sobre la biodiversidad o ninguna especie animal. No obstante, en próximos ejercicios el Grupo evaluará la idoneidad de hacer dicha evaluación, sobre todo desde su rol como inversor institucional; sin embargo, para poder hacer un diagnóstico completo, se espera que las empresas en las que el Grupo tiene una participación accionarial hagan público su correspondiente análisis de riesgos y oportunidades relacionadas con la biodiversidad en los próximos ejercicios de reporte.

Adicionalmente, la heterogeneidad de su actual cadena de valor dificulta la obtención completa de información relacionada con los impactos sobre la naturaleza y, como consecuencia, la realización de un diagnóstico exhaustivo de los riesgos y oportunidades relacionadas con la misma. Su actividad combina la gestión responsable de sus consumos y el lanzamiento de nuevos productos para las nuevas formas de movilidad menos contaminantes.

Además, el Grupo continúa progresando en la gestión responsable de su cadena de valor y en la inclusión de criterios ASG en la cartera de inversiones. Por otro lado, como muestra de su compromiso con la naturaleza y el medioambiente, el Grupo Línea Directa apoya a la iniciativa impulsada por WWF “La Hora del Planeta”, cuyo fin es movilizar a individuos, empresas y gobiernos para revertir la pérdida de biodiversidad en la naturaleza. En concreto, el Grupo colabora activamente con las acciones impulsadas por esta iniciativa y realiza una aportación anual a la misma.

## Emisiones

### 31. Emisiones de alcance 1 y 2

	2023	2024	Dif %
<b>Emisiones de GEI de Alcance 1</b>			
Emisiones de GEI brutas de alcance 1 (tCO <sub>2</sub> eq)	464,2	527,1	13,6 %
<b>Emisiones de GEI de alcance 2</b>			
Emisiones de GEI brutas de alcance 2 basadas en la ubicación (tCO <sub>2</sub> eq)	1.084,2	1.007,5	(7,1) %
Emisiones de GEI brutas de alcance 2 basadas en el mercado (tCO <sub>2</sub> eq)	346,7	310,2	(10,5) %

Las emisiones de Alcance 1 del Grupo aumentaron en 2024 un 11% debido a dos fugas de los gases fluorados R-410A y R-134A, detectadas en los aparatos climáticos de Línea Directa Aseguradora. Estos gases han supuesto las 84,7 toneladas de CO<sub>2</sub> eq.

En el Alcance 2, el Grupo ha reducido un 11% sus emisiones en su cálculo basado en el mercado respecto a 2023.

## Anexo II: Requerimientos de la Ley 11/2018 en materia de información no financiera

Ámbitos	Requerimientos	Marco de Reporting*	Capítulo del Informe	Página del Informe
	Taxonomía	Metodología propia basada en el cumplimiento del Reglamento EU 2020/852	Taxonomía	Págs. 60-80
Modelo de negocio	Breve descripción del modelo de negocio del grupo, que incluirá: 1.) su entorno empresarial, 2.) su organización y estructura, 3.) los mercados en los que opera, 4.) sus objetivos y estrategias, 5.) los principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución.	NEIS 2 BP y SBM, MDR-P NEIS E1 GOV-1, E1-2, E1-4 E2-1, E2-3 E3-1, E3-3 E4-2, E4-4 E5-1, E5-3 S1-1, S1-5 S2-1, S2-5 S3-3, S3-5 S4-1, S4-5 G1-1	Base para la preparación Estrategia Cambio climático (NEIS E1) Contaminación (NEIS E2) Recursos hídricos y marinos (NEIS E3) Biodiversidad y ecosistemas (NEIS E4) Usos de los recursos y economía circular (NEIS E5) Personal propio (NEIS S1) Consumidores y usuarios finales (NEIS S4) Conducta empresarial (NEIS G1)  *Asuntos no materiales para el Grupo (E2,E3,E4,E5,S2,S3)	Págs. 3-7 Págs. 23-51 Págs. 81-82; 87-88; 91-94 Pág. 104 Pág. 105 Pág. 106 Pág. 107 Págs. 118-128, 141-145 Págs. 155-161, 169 Págs. 170-173

<p>Políticas</p>	<p>Una descripción de las políticas que aplica el grupo respecto a dichas cuestiones, que incluirá:</p> <p>1.) los procedimientos de diligencia debida aplicados para la identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos</p> <p>2.) los procedimientos de verificación y control, incluyendo qué medidas se han adoptado.</p>	<p>NEIS 2 BP y SMB, Políticas MDR-P; NEIS G1-1</p>	<p>Base para la preparación</p> <p>Estrategia</p> <p>Conducta empresarial (NEIS G1)</p>	<p>Págs. 23-51</p> <p>Págs. 170-173</p> <p>*MDR-P incluido a lo largo del informe en el descriptivo de las</p>
<p>Riesgos a CP, MP y LP</p>	<p>Los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* cómo el grupo gestiona dichos riesgos,</li> <li>* explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia.</li> <li>* Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo.</li> </ul>	<p>NEIS 2 GOV 5; NEIS 2 IRO-1, SBM-3</p>	<p>Gobernanza</p> <p>Gestión de incidencias, riesgos y oportunidades</p> <p>Estrategia</p>	<p>Págs. 19-22</p> <p>Págs. 52-57</p> <p>Págs. 42-51</p>
<p>KPIs</p>	<p>Indicadores clave de resultados no financieros que sean pertinentes respecto a la actividad empresarial concreta, y que cumplan con los criterios de comparabilidad, materialidad, relevancia y fiabilidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Con el objetivo de facilitar la comparación de la información, tanto en el tiempo como entre entidades, se utilizarán especialmente estándares de indicadores clave no financieros que puedan ser generalmente aplicados y que cumplan con las directrices de la Comisión Europea en esta materia y los estándares de Global Reporting Initiative, debiendo mencionar en el informe el marco nacional, europeo o internacional utilizado para cada materia.</li> <li>* Los indicadores clave de resultados no financieros deben aplicarse a cada uno de los apartados del estado de información no financiera.</li> <li>* Estos indicadores deben ser útiles, teniendo en cuenta las circunstancias específicas y coherentes con los parámetros utilizados en sus procedimientos internos de gestión y evaluación de riesgos.</li> <li>* En cualquier caso, la información presentada debe ser precisa, comparable y verificable.</li> </ul>		<p>Anexo 1. Ley 11/2018</p>	<p>Págs. 228-244</p>

<b>Cuestiones medioambientales</b>	<b>Global Medio Ambiente</b>			
	1.) Información detallada sobre los efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, la salud y la seguridad. 2.) Los procedimientos de evaluación o certificación ambiental; 3.) Los recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales; 4.) La aplicación del principio de precaución, la cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales. (Ej. derivados de la ley de responsabilidad ambiental)	1) NEIS SBM-3; E1-9; E2-6; E3-5; E4-6; E5-6. 2) GRI 3-3 3) E1-3; E2-2; E3-2; E4-3; E5-2; NEIS 2 GOV-1. 4) E1-1; E1-3; E2-2; E3-2; E4-3; E5-2	Cambio climático (NEIS E1)  Gestión de incidencias, riesgos y oportunidades  Gobernanza	Págs. 82-84; 103-104  Págs. 52-59  Págs. 88-91; 8-15  Págs. 85-86; 88-91
	<b>Contaminación</b>			
	1.) Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente el medio ambiente; 2.) Teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica.	1) NEIS E1-1, E1-3 2) NEIS E2-2	Cambio climático (NEIS E1)  Contaminación (NEIS E2)	Págs. 85-86; 88-91  Pág. 104
	<b>Economía circular y prevención y gestión de residuos</b>			
	<b>Economía circular</b>	NEIS E5-2	Usos de los recursos y economía circular (NEIS E5)  Anexo 1. Ley 11/2018	Pág.107  Págs. 241-242
	Residuos: Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos;	GRI 3-3	Gestión de incidencias, riesgos y oportunidades	Págs. 52-59
		GRI 306-1	Anexo 1. Ley 11/2018	Págs. 241-242
		GRI 306-2	Anexo 1. Ley 11/2018	Págs. 241-242
		GRI 306-3	Anexo 1. Ley 11/2018	Págs. 241-242
	<b>Acciones para combatir el desperdicio de alimentos.</b>	GRI 3-3	Gestión de incidencias, riesgos y oportunidades	Págs. 52-59
	<b>Uso sostenible de los recursos</b>			
	El consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales;	GRI 303-5	Anexo 1. Ley 11/2018	Págs. 242-243
	Consumo de materias primas y las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso;	GRI 3-3	Anexo 1. Ley 11/2018	Págs. 242-243
		GRI 301-1	Anexo 1. Ley 11/2018	Págs. 242-243
Consumo, directo e indirecto, de energía, medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética y el uso de energías renovables.	GRI 3-3	Anexo 1. Ley 11/2018	Págs. 242-243	
	GRI 302-1 NEIS E1-5	Cambio climático (NEIS E1)	Págs. 94-95	
	GRI 302-3 NEIS E1-5	Cambio climático (NEIS E1)	Págs. 94-95	
	GRI 302-4	Anexo 1. Ley 11/2018	Págs. 242-243	

Cuestiones medioambientales	Cambio climático			
	Los elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generados como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce;	GRI 3-3	Gestión de incidencias, riesgos y oportunidades	Págs. 52-59
		GRI 305-1 NEIS E1-6	Cambio climático (NEIS E1)	Págs. 96-100
		GRI 305-2 NEIS E1-6	Cambio climático (NEIS E1)	Págs. 96-100
		GRI 305-5	Anexo 1. Ley 11/2018	Pág. 244
	Las medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático;	NEIS E1-1 y E1-3	Cambio climático (NEIS E1)	Págs. 85-86; 88-91
	Las metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin.	NEIS E1-4	Cambio climático (NEIS E1)	Págs. 91-94
Protección de la biodiversidad				
Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad; Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas.	NEIS E-4-3 NEIS 2 SBM-3	Biodiversidad y ecosistemas (NEIS E4) Estrategia	Pág.107 Págs. 42-51	



Empleo				
Cuestiones sociales y relativas al personal	Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional;	GRI 3-3	Gestión de incidencias, riesgos y oportunidades	Págs. 52-59
		GRI 2-7	Anexo 1. Ley 11/2018	Pág. 229
		GRI 405-1	Anexo 1. Ley 11/2018	Pág. 229
	Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo,	GRI 2-7	Anexo 1. Ley 11/2018	Págs. 229-230
	Promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional,	GRI 2-7	Anexo 1. Ley 11/2018	Págs. 230-231
		GRI 405-1	Anexo 1. Ley 11/2018	Págs. 230-231
	Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional;	GRI 401-1	Anexo 1. Ley 11/2018	Pág. 232
	Las remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor;	GRI 3-3	Gestión de incidencias, riesgos y oportunidades	Págs. 52-59
		GRI 405-2	Anexo 1. Ley 11/2018	Pág. 232
	Brecha salarial, la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad,	GRI 3-3	Gestión de incidencias, riesgos y oportunidades	Págs. 52-59
		GRI 405-2	Anexo 1. Ley 11/2018	Pág. 232
	La remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo,	GRI 3-3	Gestión de incidencias, riesgos y oportunidades	Págs. 52-59
		GRI 2-19	Anexo 1. Ley 11/2018	Pág. 233
	Implantación de políticas de desconexión laboral,	GRI 3-3	Gestión de incidencias, riesgos y oportunidades	Págs. 52-59
		NEIS S1-1	Personal propio (NEIS S1)	Págs. 126-127
	Empleados con discapacidad.	GRI 3-3	Gestión de incidencias, riesgos y oportunidades	Págs. 52-59
		GRI 405-1	Anexo 1. Ley 11/2018	Pág. 233
	Organización del trabajo			
Organización del tiempo de trabajo	NEIS S1-1, S1-6 y S1-15	Personal propio (NEIS S1)	Págs. 126-127	
			Págs. 145-146 Págs. 150-151	
Número de horas de absentismo	GRI 403-9	Anexo 1. Ley 11/2018	Pág. 234	
	GRI 403-10	Anexo 1. Ley 11/2018	Pág. 234	
Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores.	NEIS S1-4	Personal propio (NEIS S1)	Págs. 136-138	

Cuestiones sociales y relativas al personal	Salud y seguridad			
	Condiciones de salud y seguridad en el trabajo; Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad; Enfermedades profesionales, desagregado por sexo.	NEIS S1-14	*Asunto no material para el Grupo	-
		GRI 403-9	Anexo 1. Ley 11/2018	Pág. 234
		GRI 403-10	Anexo 1. Ley 11/2018	Pág. 234
	Relaciones sociales			
	Organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos;	NEIS S1-2 y S1-8	(NEIS S1)	Págs. 128-132
	Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país;	NEIS S1-8	*Asunto no material para el Grupo Anexo 1. Ley 11/2018	Pág. 235
	El balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo.	NEIS S1-8 y S1-14	Personal propio Personal propio (NEIS S1)	Pág. 130-131
	Mecanismos y procedimientos con los que cuenta la empresa para promover la implicación de los trabajadores en la gestión de la Compañía, en términos de información, consulta y participación.	NEIS S1-2 y S1-8	*S1-8 no material para el Grupo	Págs. 128-132
	Formación			
	Las políticas implementadas en el campo de la formación;	NEIS S1-1	Personal propio (NEIS S1)	Págs. 118-119
		NEIS S1-13	Personal propio (NEIS S1)	Págs. 147-150
	La cantidad total de horas de formación por categorías profesionales.	GRI 404-1	Anexo 1. Ley 11/2018	Pág. 235
	Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	NEIS S1-12	Personal propio (NEIS S1)	Págs. 147
			Anexo 1. Ley 11/2018	Pág. 235
	Igualdad			
	Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres;	NEIS S1-3, S1-4 y S1-9	Personal propio (NEIS S1)	Págs. 132-141; 146-147
	Planes de igualdad (Capítulo III de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres), medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo, la integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad;	NEIS S1-1, S1-4 y S1-9	Personal propio (NEIS S1)	Págs. 118-128
Págs. 133-141				
La política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad.	NEIS S1-1 y S1-9	Personal propio (NEIS S1)	Págs. 118-128; 146-147	

Derechos Humanos	Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos. Prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos;	NEIS 2 GOV-4, NEIS 2 SBM-2; S1-1; S1-4; S2-4; S3-4; S4-4	Estrategia Personal propio (NEIS S1) Consumidores y usuarios finales (NEIS S4)  *Las NEIS S2 y S3 no son	Págs. 17-19 Págs. 41-42 Págs. 122-123 Págs. 159-160
	Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos;	GRI 3-3	Gestión de incidencias, riesgos y oportunidades	Págs. 52-59
		NEIS S1-17 GRI 406-1  NEIS S4-4 GRI 406-1	Personal propio (NEIS S1) Consumidores y usuarios finales (NEIS S4)	Págs. 152-153 Pág. 166
	Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva;	NEIS S1-1 NEIS S2-1	Personal propio (NEIS S1)  *La NEIS S2 no es material para el Grupo	Págs. 122-123; 130-131
	La eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación;	NEIS S-1 y S2-1	Personal propio (NEIS S1)  *Las NEIS S2 no es material para el Grupo	Págs. 118-128
	La eliminación del trabajo forzoso u obligatorio;	NEIS S-1 y S2-1	*La NEIS S2 no es material	Págs. 122-123
	La abolición efectiva del trabajo infantil.	NEIS S-1 y S2-1	*La NEIS S2 no es material	Págs. 122-123

Corrupción y soborno	Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno;	G1-3	*Asunto no material para el Grupo Conducta empresarial (NEIS G1)	- Págs. 170-174
	Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales,	G1-3	Anexo 1. Ley 11/2018	Pág. 240
	Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro.	GRI 413-1	Anexo 1. Ley 11/2018	Pág. 240

Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible					
Sociedad	El impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local;	GRI 3-3	Anexo 1. Ley 11/2018	Págs. 235-239	
		GRI 203-1	Anexo 1. Ley 11/2018	Págs. 235-239	
		GRI 203-2	Anexo 1. Ley 11/2018	Págs. 235-239	
		GRI 413-1	Anexo 1. Ley 11/2018	Págs. 235-239	
	El impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio;	GRI 203-1	Anexo 1. Ley 11/2018	Págs. 235-239	
		GRI 203-2	Anexo 1. Ley 11/2018	Págs. 235-239	
		GRI 413-1	Anexo 1. Ley 11/2018	Págs. 235-239	
	Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos;	GRI 2-29	Anexo 1. Ley 11/2018	Págs. 235-239	
		GRI 413-1	Anexo 1. Ley 11/2018	Págs. 235-239	
	Las acciones de asociación o patrocinio.	GRI 2-28	Anexo 1. Ley 11/2018	Pág. 239	
	Subcontratación y proveedores				
	* La inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales; * Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental;	NEIS S2-1	*Asunto no material para el Grupo Conducta empresarial (NEIS G1)	Págs. 173-174	
	Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas.	NEIS S2-2, S2-3, S2-4, G1-2	material para el Grupo Conducta empresarial	Págs. 173-174	
	Consumidores				
Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores;	NEIS S4-4	Consumidores y usuarios finales (NEIS S4)	Págs. 166-169		
Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas.	GRI 3-3	Gestión de incidencias, riesgos y oportunidades	Págs. 52-59		
	GRI 416-2	Consumidores y usuarios finales (NEIS S4)	Págs. 163-166		
Información fiscal					
Beneficios obtenidos país por país Impuestos sobre beneficios pagados	GRI 3-3	Gestión de incidencias, riesgos y oportunidades	Págs. 52-59		
		Anexo 1. Ley 11/2018	Pág. 240		
Subvenciones públicas recibidas	GRI 201-4	Anexo 1. Ley 11/2018	Pág. 241		

### Anexo III. Listado de Requisitos de Divulgación.

NEIS	Requisito de Divulgación (DR)	Sección del Informe
<b>2- Información general</b>	BP-1	Base para la preparación
	BP-2	Base para la preparación
	GOV-1	Gobernanza
	GOV-2	Gobernanza
	GOV-3	Gobernanza
	GOV-4	Gobernanza
	GOV-5	Gobernanza
	SBM-1	Estrategia
	SBM-2	Estrategia
	SBM-3	Estrategia
	IRO-1	Gestión de incidencias, riesgos y oportunidades
	IRO-2	Gestión de incidencias, riesgos y oportunidades

<b>E1- Cambio Climático</b>	GOV-3	Cambio Climático (NEIS E1)
	SBM-3	Cambio Climático (NEIS E1)
	IRO-1	Cambio Climático (NEIS E1)
	E1-1	Cambio Climático (NEIS E1)
	E1-2	Cambio Climático (NEIS E1)
	E1-3	Cambio Climático (NEIS E1)
	E1-4	Cambio Climático (NEIS E1)
	E1-5	Cambio Climático (NEIS E1)
	E1-6	Cambio Climático (NEIS E1)
	E1-7	Cambio Climático (NEIS E1)
	E1-8	Cambio Climático (NEIS E1)
E1-9*	Cambio Climático (NEIS E1)	
<b>E2 – Contaminación*</b>	IRO-1	Contaminación (NEIS E2)
<b>E3 – Recursos hídricos y marinos*</b>	IRO-1	Recursos hídricos y marinos (NEIS E3)
<b>E4 – Biodiversidad y ecosistemas*</b>	IRO-1	Biodiversidad y ecosistemas (NEIS E4)
<b>E5 – Uso de los recursos y Economía circular*</b>	IRO-1	Uso de los recursos y Economía circular (NEIS E5)
<b>ES - Inversión con criterios ASG</b>	GOV-1	Inversión con criterios ASG (Entity Specific)
	SBM-3	Inversión con criterios ASG (Entity Specific)
	IRO-1	Inversión con criterios ASG (Entity Specific)
	MDR-P	Inversión con criterios ASG (Entity Specific)
	MDR-A	Inversión con criterios ASG (Entity Specific)
	MDR-M	Inversión con criterios ASG (Entity Specific)
	MDR-T	Inversión con criterios ASG (Entity Specific)

<b>S1 – Personal propio</b>	SBM-2	Estrategia
	SBM-3	Personal propio (NEIS S1)
	S1-1	Personal propio (NEIS S1)
	S1-2	Personal propio (NEIS S1)
	S1-3	Personal propio (NEIS S1)
	S1-4	Personal propio (NEIS S1)
	S1-5	Personal propio (NEIS S1)
	S1-6	Personal propio (NEIS S1)
	S1-7	Personal propio (NEIS S1)
	S1-8*	-
	S1-9	Personal propio (NEIS S1)
	S1-10	Personal propio (NEIS S1)
	S1-11	Personal propio (NEIS S1)
	S1-12	Personal propio (NEIS S1)
	S1-13	Personal propio (NEIS S1)
	S1-14*	-
	S1-15	Personal propio (NEIS S1)
	S1-16	Personal propio (NEIS S1)
S1-17	Personal propio (NEIS S1)	

<b>S2 – Trabajadores de la cadena de valor*</b>	-	-
<b>S3 – Colectivos afectados*</b>	-	-
<b>S4 – Consumidores y usuarios finales</b>	SBM-2	Estrategia
	SBM-3	Consumidores y usuarios finales (NEIS S4)
	S4-1	Consumidores y usuarios finales (NEIS S4)
	S4-2	Consumidores y usuarios finales (NEIS S4)
	S4-3	Consumidores y usuarios finales (NEIS S4)
	S4-4	Consumidores y usuarios finales (NEIS S4)
	S4-5	Consumidores y usuarios finales (NEIS S4)
<b>G1- Conducta empresarial</b>	GOV-1	Conducta empresarial (NEIS G1)
	IRO-1	Conducta empresarial (NEIS G1)
	G1-1	Conducta empresarial (NEIS G1)
<b>ES – Cumplimiento regulatorio</b>	GOV-1	Cumplimiento regulatorio (Entity-specific)
	SBM-3	Cumplimiento regulatorio (Entity-specific)
	IRO-1	Cumplimiento regulatorio (Entity-specific)
	MDR-P	Cumplimiento regulatorio (Entity-specific)
	MDR-A	Cumplimiento regulatorio (Entity-specific)
	MDR-M	Cumplimiento regulatorio (Entity-specific)
	MDR-T	Cumplimiento regulatorio (Entity-specific)



<b>ES – Gestión de riesgos</b>	GOV-1	Gestión de riesgos (Entity Specific)
	SBM-3	Gestión de riesgos (Entity Specific)
	IRO-1	Gestión de riesgos (Entity Specific)
	MDR-P	Gestión de riesgos (Entity Specific)
	MDR-A	Gestión de riesgos (Entity Specific)
	MDR-M	Gestión de riesgos (Entity Specific)
	MDR-T	Gestión de riesgos (Entity Specific)
<b>ES – Digitalización e innovación</b>	GOV-1	Digitalización e innovación (Entity Specific)
	SBM-3	Digitalización e innovación (Entity Specific)
	IRO-1	Digitalización e innovación (Entity Specific)
	MDR-P	Digitalización e innovación (Entity Specific)
	MDR-A	Digitalización e innovación (Entity Specific)
	MDR-M	Digitalización e innovación (Entity Specific)
	MDR-T	Digitalización e innovación (Entity Specific)

<b>ES – Diseño de productos ASG</b>	GOV-1	Diseño de productos ASG (Entity Specific)
	SBM-3	Diseño de productos ASG (Entity Specific)
	IRO-1	Diseño de productos ASG (Entity Specific)
	MDR-P	Diseño de productos ASG (Entity Specific)
	MDR-A	Diseño de productos ASG (Entity Specific)
	MDR-M	Diseño de productos ASG (Entity Specific)
	MDR-T	Diseño de productos ASG (Entity Specific)
<b>ES – Ciberseguridad y protección de datos</b>	GOV-1	Ciberseguridad y protección de datos (Entity Specific)
	SBM-3	Ciberseguridad y protección de datos (Entity Specific)
	IRO-1	Ciberseguridad y protección de datos (Entity Specific)
	MDR-P	Ciberseguridad y protección de datos (Entity Specific)
	MDR-A	Ciberseguridad y protección de datos (Entity Specific)
	MDR-M	Ciberseguridad y protección de datos (Entity Specific)
	MDR-T	Ciberseguridad y protección de datos (Entity Specific)

El informe Integrado de Línea Directa Aseguradora correspondiente al ejercicio finalizado a 31 de diciembre de 2024 y que incluye la información del Informe de Sostenibilidad y Estado de Información no Financiera que forma parte del Informe de Gestión Consolidado, ha sido formulado por el Consejo de Administración de la Sociedad, en su reunión del día 27 de febrero de 2025.

D. Alfonso Botín-Sanz de Sautuola y Naveda Presidente	D. Patricia Ayuela de Rueda Consejera
Dña. Rita Estevez Luaña Consejera	Dña. Elena Otero-Novas Miranda Consejera
D. John de Zulueta Greenebaum Consejero	Dña. Ana María Plaza Arregui Consejera
D. Fernando Masaveu Herrero Consejero	

DILIGENCIA para hacer constar que las cuentas anuales no incluyen las firmas de manera manuscrita o mediante firma electrónica reconocida por ninguno de los administradores por imposibilidad material a consecuencia de las restricciones técnicas para ello derivadas de los requerimientos de formato (y etiquetado) establecidos en el Reglamento Delegado UE 2018/815 de la Comisión Europea.

Pablo González-Schwitters Grimaldo – Secretario del Consejo



**Línea Directa Aseguradora, S.A.,  
Compañía de Seguros y Reaseguros  
y sociedades dependientes**

Informe de verificación limitada emitido por un verificador  
sobre el Estado de Información No Financiera Consolidado  
e Información sobre Sostenibilidad correspondiente al ejercicio  
anual finalizado el 31 de diciembre de 2024



## Informe de verificación limitada emitido por un verificador sobre el Estado de Información No Financiera Consolidado e Información sobre Sostenibilidad

A los accionistas de Línea Directa Aseguradora, S.A. por encargo de los administradores:

### Conclusión de verificación limitada

De acuerdo con el artículo 49 del Código de Comercio hemos realizado la verificación limitada del Estado de Información No Financiera Consolidado adjunto (en adelante, EINF) correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2024 de Línea Directa Aseguradora, S.A., Compañía de Seguros y Reaseguros (en adelante, la Sociedad dominante) y sociedades dependientes (en adelante, el Grupo) que forma parte del informe de gestión consolidado del Grupo.

El contenido del EINF incluye información adicional a la requerida por la normativa mercantil vigente en materia de información no financiera, en concreto incluye la Información sobre Sostenibilidad preparada por el Grupo correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2024 (en adelante, la información sobre sostenibilidad) siguiendo lo establecido en la Directiva (UE) 2022/2464 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 14 de diciembre de 2022, sobre la presentación de información sobre sostenibilidad por parte de las empresas (CSRD, por sus siglas en inglés). Dicha información sobre sostenibilidad también ha sido objeto de verificación limitada.

Basándonos en los procedimientos realizados y en las evidencias que hemos obtenido, no ha llegado a nuestro conocimiento ninguna cuestión que nos lleve a pensar que:

- a) el Estado de Información No Financiera del Grupo correspondiente al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2024 no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios seleccionados de las Normas Europeas de Información sobre Sostenibilidad (NEIS o ESRS, por sus siglas en inglés), así como aquellos otros criterios descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la tabla del Anexo II "Requerimientos de la Ley 11/2018 en materia de información no financiera" del citado Estado;
- b) la información sobre sostenibilidad en su conjunto no ha sido preparada, en todos los aspectos significativos, de conformidad con el marco de información sobre sostenibilidad aplicado por el Grupo y que se identifica en el subapartado "BP-1. Bases generales para la elaboración del estado de sostenibilidad" del apartado 1 adjunto, incluyendo:
  - Que la descripción proporcionada del proceso para identificar la información sobre sostenibilidad incluida en el subapartado "Gestión de incidencias, riesgos y oportunidades" del apartado 1 es coherente con el proceso implantado y que permite identificar la información material a ser revelada según las prescripciones de las NEIS.
  - El cumplimiento de las NEIS.
  - El cumplimiento de los requisitos de divulgación, incluidos en el subapartado "Taxonomía" de la sección sobre medio ambiente de la información sobre sostenibilidad con lo establecido en el artículo 8 del Reglamento (UE) 2020/852, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 18 de junio de 2020, relativo al establecimiento de un marco para facilitar las inversiones sostenibles.

---

*PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L., Torre PwC, Pº de la Castellana 259 B, 28046 Madrid, España  
Tel.: +34 915 684 400 / +34 902 021 111, Fax: +34 915 685 400, [www.pwc.es](http://www.pwc.es)*



Línea Directa Aseguradora, S.A., Compañía de Seguros y Reaseguros y sociedades dependientes

### Fundamento de la conclusión

Hemos realizado nuestro encargo de verificación limitada de conformidad con las normas profesionales de general aceptación aplicables en España y específicamente con las pautas de actuación contenidas en las Guías de Actuación 47 Revisada y 56 emitidas por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España sobre encargos de verificación de información no financiera y considerando el contenido de la nota publicada por el Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas (ICAC) de fecha 18 de diciembre de 2024 (en adelante, normas profesionales de general aceptación).

La extensión de los procedimientos aplicados en un encargo de verificación limitada es menor en comparación con los que se requieren en un encargo de verificación razonable. En consecuencia, el grado de seguridad que se obtiene en un encargo de verificación limitada es menor que el grado de seguridad que se hubiera obtenido si se hubiera realizado un encargo de seguridad razonable.

Nuestras responsabilidades de acuerdo con dicha normativa se describen con más detalle en la sección *Responsabilidades del verificador* de nuestro informe.

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código Internacional de Ética para Profesionales de la Contabilidad (incluidas las normas internacionales de independencia) del Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (Código de ética del IESBA por sus siglas en inglés) que está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesionales, confidencialidad y comportamiento profesional.

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Gestión de la Calidad (NIGC) 1, que requiere que se diseñe, implante y opere un sistema de gestión de la calidad que incluya políticas y procedimientos relativos al cumplimiento de los requerimientos de ética, normas profesionales y requerimientos legales y reglamentarios aplicables.

Consideramos que la evidencia que hemos obtenido es suficiente y adecuada para proporcionar una base sobre la que sustentar nuestra conclusión.

### Responsabilidades de los administradores de la Sociedad dominante

La formulación del EINF incluido en el informe de gestión consolidado del Grupo, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de los administradores de Línea Directa Aseguradora, S.A., Compañía de Seguros y Reaseguros. El EINF se ha preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de las NEIS seleccionados, así como aquellos otros criterios descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la tabla del Anexo II "Requerimientos de la Ley 11/2018 en materia de información no financiera" del citado Estado.

Esta responsabilidad incluye asimismo el diseño, la implantación y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para permitir que el EINF esté libre de incorrección material, debida a fraude o error.

Los administradores de Línea Directa Aseguradora, S.A., Compañía de Seguros y Reaseguros son también responsables de definir, implantar, adaptar y mantener los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación del EINF.



## Línea Directa Aseguradora, S.A., Compañía de Seguros y Reaseguros y sociedades dependientes

En relación con la información sobre sostenibilidad, los administradores de la Sociedad dominante son responsables de desarrollar e implantar un proceso para identificar la información que se debe incluir en la información sobre sostenibilidad de conformidad con el contenido de la CSRD, de las NEIS y con lo establecido en el artículo 8 del Reglamento (UE) 2020/852, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 18 de junio de 2020 y de divulgar información sobre este proceso en la propia información sobre sostenibilidad en el subapartado "Gestión de incidencias, riesgos y oportunidades" del apartado 1. Dicha responsabilidad incluye:

- conocer el contexto en el que se desarrollan las actividades y relaciones de negocio del Grupo, así como sus grupos de interés, en relación con los impactos que tiene el Grupo sobre las personas y el medio ambiente;
- identificar los impactos reales y potenciales (tanto negativos como positivos), así como los riesgos y oportunidades que podrían afectar, o de los que razonablemente se podría esperar que afecten, a la situación financiera, los resultados financieros, los flujos de efectivo, el acceso a la financiación o el coste de capital del Grupo en el corto, medio o largo plazo;
- evaluar la materialidad de los impactos, riesgos y oportunidades identificados; y
- realizar hipótesis y estimaciones que sean razonables en función de las circunstancias.

Los administradores de la Sociedad dominante son asimismo responsables de la preparación de la información sobre sostenibilidad, que incluya la información identificada por el proceso, de conformidad con el marco de información sobre sostenibilidad aplicado, incluyendo el cumplimiento de la CSRD, el cumplimiento de las NEIS y el cumplimiento de los requisitos de divulgación, incluidos en el subapartado "Taxonomía" de la sección sobre medio ambiente de la información sobre sostenibilidad con lo establecido en el artículo 8 del Reglamento (UE) 2020/852, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 18 de junio de 2020, relativo al establecimiento de un marco para facilitar las inversiones sostenibles.

Esta responsabilidad incluye:

- Diseñar, implantar y mantener el control interno que los administradores de la Sociedad dominante consideren relevante para permitir la preparación de la información sobre sostenibilidad que esté libre de incorrecciones materiales, debidas a fraude o error.
- Seleccionar y aplicar métodos apropiados para la presentación de información sobre sostenibilidad y la realización de asunciones y estimaciones que sean razonables, considerando las circunstancias, sobre las divulgaciones específicas.

### Limitaciones inherentes en la preparación de la información

De acuerdo con las NEIS, los administradores de la Sociedad dominante están obligados a preparar información prospectiva sobre la base de asunciones e hipótesis, que han de incluirse en la información sobre sostenibilidad, acerca de hechos que pueden ocurrir en el futuro, así como posibles acciones futuras que, en su caso, podría tomar el Grupo. El resultado real puede diferir de forma significativa del estimado, ya que se refiere al futuro y los acontecimientos futuros frecuentemente no ocurren como se esperaba.

Para determinar las revelaciones de la información sobre sostenibilidad, los administradores de la Sociedad dominante interpretan términos legales y de otro tipo que no se encuentran claramente definidos que pueden ser interpretados de forma diferente por otras personas, incluyendo la conformidad legal de dichas interpretaciones y, en consecuencia, están sujetas a incertidumbre.



Línea Directa Aseguradora, S.A., Compañía de Seguros y Reaseguros y sociedades dependientes

### Responsabilidades del verificador

Nuestros objetivos son planificar y realizar el encargo de verificación con el fin de obtener una seguridad limitada sobre si el EINF y la información sobre sostenibilidad están libres de incorrección material, ya sea debida a fraude o error, y emitir un informe de verificación limitada que contiene nuestras conclusiones al respecto. Las incorrecciones pueden deberse a fraude o error y se consideran materiales si, individualmente o de forma agregada, puede preverse razonablemente que influirán en las decisiones que los usuarios toman basándose en esta información.

Como parte de un encargo de verificación limitada, aplicamos nuestro juicio profesional y mantenemos una actitud de escepticismo profesional durante todo el encargo. También:

- Diseñamos y aplicamos procedimientos para evaluar si el proceso para identificar la información que se incluye tanto en el EINF como en la información sobre sostenibilidad es congruente con la descripción del proceso seguido por el Grupo y permite, en su caso, identificar la información material a ser revelada según las prescripciones de las NEIS.
- Aplicamos procedimientos sobre el riesgo, incluido obtener un conocimiento de los controles internos relevantes para el encargo con el fin de identificar la información a revelar en la que es más probable que surjan incorrecciones materiales, debido a fraude o error, pero no con la finalidad de proporcionar una conclusión acerca de la eficacia del control interno del Grupo.
- Diseñamos y aplicamos procedimientos que responden a las divulgaciones contenidas tanto en el EINF como en la información sobre sostenibilidad en las que es probable que surjan incorrecciones materiales. El riesgo de no detectar una incorrección material debida a fraude es más elevado que en el caso de una incorrección material debida a error, ya que el fraude puede implicar colusión, falsificación, omisiones deliberadas, manifestaciones intencionalmente erróneas o la elusión del control interno.

### Resumen del trabajo realizado

Un encargo de verificación limitada incluye la realización de procedimientos para obtener evidencia que sirva de base para nuestras conclusiones. La naturaleza, momento de realización y extensión de los procedimientos seleccionados depende del juicio profesional, incluida la identificación de la información a revelar en que es probable que surjan incorrecciones materiales, debido a fraude o error, en el EINF y en la información sobre sostenibilidad.

Nuestro trabajo ha consistido en indagaciones ante la dirección, así como a las diversas unidades y componentes del Grupo que han participado en la elaboración del EINF e información sobre sostenibilidad, en la revisión de los procesos para recopilar y validar la información presentada en el EINF e información sobre sostenibilidad y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo, que se describen a continuación:

En relación con el proceso de verificación del EINF:

- Reuniones con el personal del Grupo para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con esas cuestiones y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- Análisis del alcance, relevancia e integridad de los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2024 en función del análisis de materialidad realizado por el Grupo y descrito en el subapartado "Gestión de incidencias, riesgos y oportunidades" del apartado 1, considerando contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.





Línea Directa Aseguradora, S.A., Compañía de Seguros y Reaseguros y sociedades dependientes

- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el EINF del ejercicio 2024.
- Revisión de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación con los aspectos materiales presentados en el EINF del ejercicio 2024.
- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2024 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.

En relación con el proceso de verificación de la información sobre sostenibilidad:

- Realización de indagaciones ante el personal del Grupo:
  - para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con estas cuestiones y obtener información necesaria para la revisión externa.
  - con el fin de conocer el origen de la información utilizada por la dirección (por ejemplo, la interacción con los grupos de interés, los planes de negocio y los documentos de estrategia); y la revisión de la documentación interna del Grupo sobre su proceso.
- Obtención, a través de indagaciones ante el personal del Grupo, del conocimiento de los procesos de la entidad de recopilación, validación y presentación de información relevantes para la elaboración de su información sobre sostenibilidad.
- Evaluación de la concordancia de la evidencia obtenida de nuestros procedimientos sobre el proceso implantado por el Grupo para la determinación de la información que debe incluirse en la información sobre sostenibilidad con la descripción del proceso incluida en dicha información, así como evaluación de si el citado proceso implantado por el Grupo permite identificar la información material a ser revelada según las prescripciones de las NEIS.
- Evaluación de si toda la información identificada en el proceso implantado por el Grupo para la determinación de la información que debe incluirse en la información sobre sostenibilidad está efectivamente incluida.
- Evaluación de la concordancia de la estructura y la presentación de la información sobre sostenibilidad con lo dispuesto en las NEIS y el resto del marco normativo de información sobre sostenibilidad aplicado por el Grupo.
- Realización de indagaciones al personal pertinente y procedimientos analíticos sobre información divulgada en la información sobre sostenibilidad considerando aquella en la que es probable que surjan incorrecciones materiales, debido a fraude o error.
- Realización, en su caso, de procedimientos sustantivos por muestreo sobre información divulgada en la información sobre sostenibilidad seleccionada considerando aquella en la que es probable que surjan incorrecciones materiales, debido a fraude o error.
- Obtención, en su caso, de los informes emitidos por terceros independientes acreditados anexos al informe de gestión consolidado en respuesta a exigencias de la normativa europea y, en relación con la información a la que se refieren y de acuerdo con las normas profesionales de general aceptación, comprobación, exclusivamente, de la acreditación del verificador y de que el alcance del informe emitido se corresponde con el exigido por la normativa europea.



Línea Directa Aseguradora, S.A., Compañía de Seguros y Reaseguros y sociedades dependientes

- Obtención, en su caso, de los documentos que contengan la información incorporada por referencia, los informes emitidos por auditores o verificadores sobre dichos documentos y, de acuerdo con las normas profesionales de general aceptación, comprobación, exclusivamente, de que, en el documento al que se refiere la información incorporada por referencia, se cumplen las condiciones descritas en las NEIS para poder incorporar información por referencia en la información sobre sostenibilidad.
- Obtención de una carta de manifestaciones de los administradores de la Sociedad dominante y la dirección en relación con el EINF e información sobre sostenibilidad.

Otra información

Los administradores de la Sociedad dominante son responsables de la otra información. La otra información comprende las cuentas anuales consolidadas y resto de la información incluida en el informe de gestión consolidado, pero no incluye ni el informe de auditoría de las cuentas anuales consolidadas ni los informes de verificación emitidos por terceros independientes acreditados exigidos por el derecho de la Unión Europea sobre divulgaciones concretas contenidas en la información sobre sostenibilidad y que figuran como anexo del informe de gestión consolidado.

Nuestro informe de verificación no cubre la otra información y no expresamos ningún tipo de conclusión de verificación sobre esta.

En relación con nuestro encargo de verificación de la información sobre sostenibilidad, nuestra responsabilidad consiste en leer la otra información identificada anteriormente y, de este modo, considerar si la otra información presenta incongruencias materiales con la información sobre sostenibilidad o con el conocimiento que hemos adquirido durante el encargo de verificación que pudieran ser indicativas de la existencia de correcciones materiales en la información sobre sostenibilidad.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.

Enrique Anaya Rico

28 de febrero de 2025



PRICEWATERHOUSECOOPERS  
AUDITORES, S.L.

2025 Núm. 01/25/00293

SELLO CORPORATIVO: 30,00 EUR

Informe de auditoría de cuentas sujeto  
a la normativa de auditoría de cuentas  
española o internacional