

### IDENTITÀ

Linear è la Compagnia del Gruppo Unipol specializzata nella vendita diretta attraverso i canali internet e telefonico delle polizze per i veicoli a motore e di un prodotto multi rischi per l'abitazione. Nasce nel 1996 e, a partire dal 31 dicembre 2015, incorpora Dialogo Assicurazioni. Attualmente la Compagnia copre quasi un quinto del mercato R.C.Auto delle Compagnie dirette.

La strategia di sviluppo è orientata all'elevata personalizzazione delle tariffe ed è caratterizzata da un impegno particolare verso la qualità del proprio servizio. L'attenzione al servizio alla clientela è testimoniata anche dai risultati delle ricerche e dei sondaggi per la misurazione del grado di soddisfazione dei clienti:

- l'indice di *Net Promoter Score* (NPS) che misura la soddisfazione dei clienti sulla base della risposta alla domanda "Consigliaresti Linear a un amico o collega" ha registrato andamenti positivi, assestandosi su valori di eccellenza: 54% per i nuovi clienti e 47% per i rinnovi;
- l'indice di *Net Promoter Score Online* che misura la differenza tra commenti o post positivi e negativi mostra Linear al primo posto tra le compagnie dirette, confermando una *reputation* molto positiva fondata su un percepito di professionalità e serietà.

450  
Dipendenti  
72%  
Percentuale  
di dipendenti  
donne

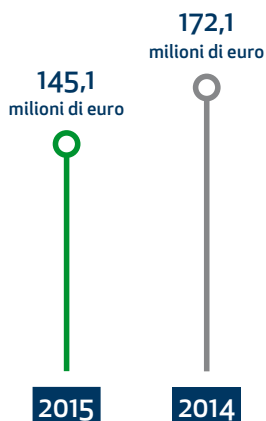
30  
Ore medie di  
formazione erogate  
per dipendente

5,9  
Utile di esercizio  
(milioni di euro)

425.762  
Clienti

908.863  
Numero di contatti  
accolti e gestiti in  
Assistenza clienti

#### Premi emessi



Fonte: Direzione Generale

### RELAZIONE ECONOMICA

Nel corso dell'esercizio Linear risente del contesto di mercato congiunturalmente sfavorevole al ramo R.C.Auto e della maggior pressione concorrenziale sulle tariffe, con il conseguente calo dei contratti in portafoglio (in decremento del 9,9%), e del premio medio di competenza, che mostra una contrazione del 6,2%.

Linear nel 2015 ha emesso premi per 145,1 milioni di euro, con un decremento del 15,7% rispetto all'anno precedente. Cresce l'incidenza delle garanzie non R.C.Auto: il loro peso sulla raccolta premi è passato dal 16,9% del 2014 all'attuale 18%.

I sinistri R.C.Auto mostrano una frequenza in significativa contrazione (-7,7%) e anche il relativo costo medio mostra una variazione negativa: tali andamenti permettono a Linear di conseguire un utile pari a 5,9 milioni di euro ai fini del consolidato di Gruppo.

### RELAZIONE SOCIALE

Al 31 dicembre 2015, il 98% dei dipendenti è assunto a tempo indeterminato, dato in linea con il resto del Gruppo. Caratteristica peculiare dell'organico di Linear è il ricorso al part-time, che incide per il 57% del totale dei dipendenti, arrivando all'89% tra gli addetti al call center.

65%  
Percentuale  
di dipendenti  
under 40

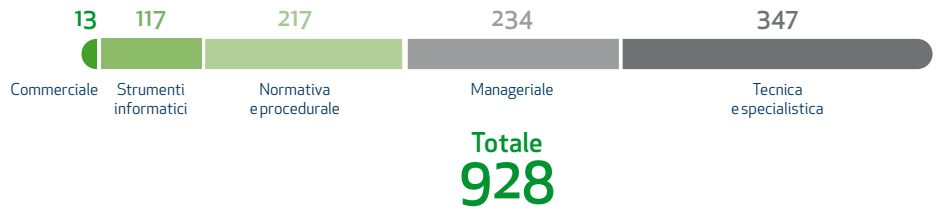
53%  
% Manager  
Donne

## Dipendenti

L'investimento della Compagnia in formazione è pari a 129.164 euro, per un totale di 52.095 ore.

### Partecipanti per tipologia didattica

Fonte: Direzione Generale Area Risorse Umane e Organizzazione



### Inquadramento: Uomini e Donne

Totale uomini: 124



Totale donne: 326



Fonte: Direzione Generale Area Risorse Umane e Organizzazione

### Formazione erogata per categoria di inquadramento (ore/uomo)

Categoria	Ore totali	Media ore pro capite
Funzionari	230	16
Impiegati amministrativi	4.882	31
Personale call center	8.263	30

Totale ore: **13.375**    Media ore pro capite: **30**

Fonte: Direzione Generale Area Risorse Umane e Organizzazione

## Clienti

Totale clienti persone fisiche	423.576
Totale clienti PMI	2.186
Giorni medi risposta reclami	23,4
Incidenza numero reclami su numero sinistri denunciati	4,2%
Numero di accessi al sito Linear da dispositivi mobili	412.880
Numero di accessi al sito Linear da desktop e tablet	1.792.003

Il cliente persona fisica di Linear è mediamente un uomo, tra i 31 ed i 60 anni, del Centro-Nord, impiegato, con scolarità medio-alta ed elevata propensione all'uso di strumenti digitali. Caratteristica significativa dell'offerta è la qualità del servizio, sotto molteplici aspetti: rapporto qualità-prezzo; acquisto online e copertura immediata via email; assistenza multicanale; centri di riparazione di qualità presenti su tutto il territorio nazionale e convenzionati con il Gruppo Unipol (Auto Presto&Bene e MyGlass), la consulenza medica gratuita grazie alla collaborazione con UniSalute che si prende cura dei danneggiati fino al completo recupero psicofisico, con costi completamente a carico della Compagnia.

### Clienti per tipologia e per area territoriale

Totale  
423.576

Totale  
2.186

- Persone fisiche
- Persone giuridiche (PMI)

Fonte: Direzione Generale

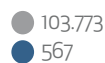
Nordovest



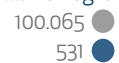
Nordest



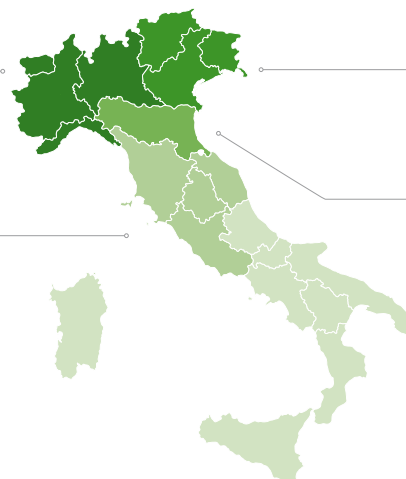
Centro



Emilia Romagna



Sud e Isole



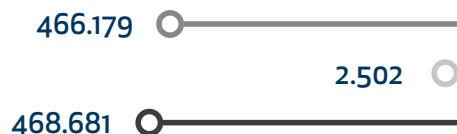
### Numero polizze per ramo



- Auto
- Non Auto
- Totale

Fonte: Direzione Generale

### Numero polizze per tipologie cliente



- Persone
- PMI
- Totale

Fonte: Direzione Generale

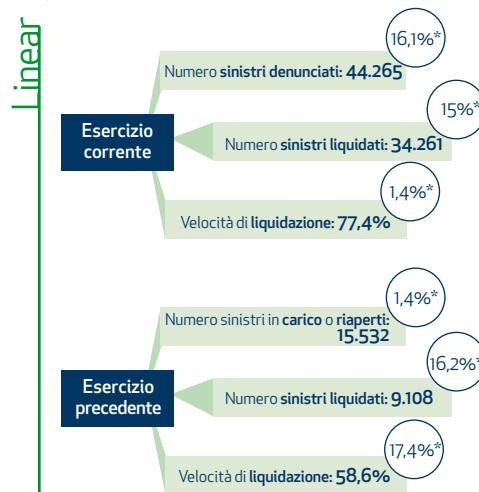
### La performance liquidativa

Linear ha adottato integralmente le linee di politica liquidativa della Capogruppo. Sulla base di un contratto di servizio infragruppo i sinistri di importo superiore ai 120 mila euro vengono gestiti dalla Direzione Sinistri di Gruppo, mentre i sinistri "Furto Totale" dalla rete territoriale di Gruppo.

### L'attività Antifrode

In merito agli obiettivi, compiti ed iniziative in ambito Antifrode, Linear si attiene alle politiche adottate dal Gruppo Unipol orientate alla riduzione dei costi per le indebite liquidazioni e, conseguentemente, ad evitare i fenomeni speculativi che potrebbero gravare sull'aspetto tariffario. Dei 1.069 casi segnalati, i sinistri contestati sono stati 756. Il numero totale di approfondimenti effettuati è stato pari a 272 mentre le querele presentate nel corso del 2015 sono state complessivamente 87.

### Dati sull'attività di liquidazione nel ramo danni



\*variazione vs. anno precedente  
Fonte: Direzione Generale

### Interventi Ivass e sanzioni pagate

Fonte: Direzione Generale



### Attività Antifrode



Fonte: Direzione Generale

#### Ripartizione reclami per area

	Incidenza %
Sinistri	53,7%
Legale	5,3%
Amministrativa	26,9%
Commerciale	2,0%
Industriale	9,9%
Sistemi informativi	1,4%
Altro	0,8%
<b>Totale</b>	<b>100%</b>

Fonte: Direzione Generale

#### Gestione dei reclami



Fonte: Direzione Generale

Per quanto riguarda le iniziative e campagne a favore della collettività, Linear fa sostanzialmente riferimento alle iniziative della Capogruppo. Nel 2015 l'ammontare erogato in sponsorizzazioni ed erogazioni è stato di oltre 430 mila euro.