

LÍNEA DIRECTA, PRIMERA ASEGURADORA EN CERTIFICAR POR ESCRITO EL USO DE RECAMBIOS ORIGINALES Y DE LA MARCA EN LAS REPARACIONES

- La compañía ha comenzado a informar a sus clientes del coste y la procedencia de los recambios utilizados en la reparación de sus vehículos, certificando por escrito que las piezas empleadas en la reparación de los coches son originales y de la marca.
- La iniciativa, única en el sector asegurador, está siendo promocionada en la nueva campaña publicitaria de la compañía protagonizada por Matías Prats, que pone en valor las coberturas y los servicios de Línea Directa.
- La única condición para la certificación de los recambios es que el cliente repare en los talleres colaboradores de la compañía, dotados de los más altos niveles de calidad y servicio.
- La calidad constituye una apuesta estratégica de Línea Directa en su relación con los clientes. De hecho, en 2015, el Índice de Satisfacción Neto (ISN) medio de la compañía fue de 86,51 en Atención Telefónica y de 80,03 en Servicio, ambos muy cercanos a la excelencia.

Madrid, 6 de septiembre de 2016.- La calidad y la transparencia siguen siendo una obsesión para Línea Directa. Por ello, la compañía ha comenzado a **certificar por escrito** que las **piezas empleadas en las reparaciones de los coches** de sus clientes son siempre **originales y de la marca** del vehículo. El certificado, que se envía de forma personalizada a los clientes propietarios de los coches reparados y viene firmado por el Director de Gestión de Siniestros, incluye toda la información disponible sobre la **procedencia**, la **cantidad** de recambios utilizados y el **coste total** de cada uno de ellos. Sólo existe una condición para obtener esta certificación: que el cliente utilice la amplia red de **talleres colaboradores** de la compañía, dotados de los más altos niveles de calidad y servicio.

La iniciativa, absolutamente inédita en el sector, también forma parte de la **nueva campaña publicitaria** de Línea Directa, protagonizada por Matías Prats, que pone en valor las coberturas, la calidad y los precios competitivos de la compañía. En concreto, el *spot* sobre los certificados de recambios trata de resaltar el compromiso de la compañía con la **excelencia y la transparencia**, dos valores diferenciales en la relación de Línea Directa con sus clientes, basada en la confianza, la agilidad y la innovación.

Pero esta política de calidad no cierra la puerta a la **flexibilidad**. De hecho, bajo petición expresa del cliente, la compañía podrá seguir utilizando piezas homologadas de segundas marcas en la reparación de los coches que han sufrido un **siniestro total reparable**, siempre con el objetivo de poder arreglar el vehículo. En la misma situación se encuentran los **coches antiguos sin piezas de repuesto disponibles**, casos en los que la compañía propondrá al propietario utilizar piezas de segundas marcas cuando sea imposible encontrar las originales.

Apuesta por la calidad

Con la certificación de los recambios de reparación como originales y de la marca, Línea Directa refuerza su firme apuesta por la calidad, la transparencia y la innovación, tres pilares esenciales en su modelo de negocio. De hecho, a cierre de 2015, el **Índice de Satisfacción Neto** medio (ISN) de la compañía alcanzó un **86,51 en Atención Telefónica** y un **80,03 en la gestión de sus servicios**.

Según **Miguel Ángel Merino, Consejero Delegado de Línea Directa Aseguradora**, "Para Línea Directa, la reparación de un siniestro constituye una verdadera oportunidad para fidelizar a un cliente. Por eso, certificando el uso de recambios originales y de la marca en la reparación, Línea Directa quiere dar un paso más en su apuesta por la calidad y la transparencia, siempre con el objetivo de lograr nuestro principal objetivo: obtener la satisfacción de nuestros clientes".

Sobre Línea Directa

Línea Directa Aseguradora, participada al 100% por Bankinter, es en la actualidad la quinta aseguradora de automóviles de España, y está especializada en la venta directa de seguros de coches, motos, flotas de empresas y hogar.

Para **más información**, puedes contactar con:

Línea Directa Aseguradora - <http://info.lineadirecta.com>

Santiago Velázquez

santiago.velazquez@lineadirecta.es

Tel.: 91 807 20 15 – 682 196 953

Ricardo Carrasco Pérez de Abreu

ricardocarrasco.perez@lineadirecta.es

Tel.: 91 807 19 67 – 682 387 533

Síguenos en:

