



## Intervención escrita de ADICAE en nombre de accionistas/ pequeños ahorradores/consumidores

Junta General Ordinaria de Accionistas de 24 de marzo de 2022

---

Acudimos a esta Junta de Accionistas en nombre de ADICAE y en representación de los socios de ADICAE.

En este ejercicio 2021 han salido a la luz muchas noticias que nos preocupan en torno al desempeño de Línea Directa y debemos comenzar con el fracaso en el proceso competitivo frente a Liberty Seguros para desarrollar el negocio asegurador de Bankinter en las ramas de seguros de hogar y de automóvil.

Vemos, cómo tampoco el comportamiento en bolsa se puede calificar de positivo. En junio de 2021 la acción cotizaba a 1,90 euros, diez meses después tenemos una cotización de 1,45 euros, casi un 24 por ciento inferior y el beneficio se ha reducido un 18,3 por ciento a pesar de haber incrementado las primas en un uno por ciento. Nos preocupa que estos beneficios sean fruto del empeoramiento de la solvencia de Línea Directa, un tema que afecta directamente a los pequeños accionistas de la compañía, en el nombre de los cuales estamos hoy aquí.

Junto a la evolución de la acción nos encontramos a Vivaz que contribuye con unas pérdidas de 30 millones y cuyos resultados se esperan que sigan siendo negativos hasta 2024 repercutiendo negativamente en Línea Directa. Vistas las expectativas de los analistas, no recomiendan invertir en la compañía y establecen el valor real de la acción en los valores actuales, de hecho, la mayoría recomiendan "infraponderar", ¿qué medidas van a adoptar?, ¿cómo van a reforzar la solvencia de la aseguradora?, ¿hay prevista alguna operación corporativa?

Convocan esta primera Junta General de Accionistas tras la salida a bolsa pero nos preocupa su estilo de contratación, no entendemos cómo puede ser un hecho normal que se contrate una póliza, se cobre la prima de seguro y todavía no se disponga del contrato firmado por el asegurado, incluso meses después, ¿Es ésta práctica generalizada?, ¿por qué se permite?

Línea Directa ha defendido un modelo sin intermediarios, que repercute en unos menores costes para la compañía, y que deberían trasladarse al consumidor. Sin embargo, este modelo contrasta con las quejas trasladadas por parte de los consumidores debido a la deficiente atención en siniestros y en la contratación, por lo que un asegurado de muchos años, fiel a la compañía, verá truncada su confianza con una desafortunada gestión de un siniestro.

En referencia a la atención telefónica, Línea Directa debería trasladar de manera automática a sus asegurados el contenido de las conversaciones telefónicas realizadas, tanto en las ofertas, como la contratación o gestión telefónica de siniestros.



ADICAE como asociación de consumidores considera como una mala práctica la domiciliación del cobro de la póliza de crédito de las pólizas de seguro, ya que sería una práctica contraria a los sistemas de autenticación reforzada. En este sentido, insta a Línea Directa a que los cobros se realicen mediante las oportunas domiciliaciones en cuenta o autorizaciones del asegurado para cada cargo.

Desde ADICAE queremos resaltar la importancia de realizar comunicaciones expresas y claras a los asegurados de la variación de las primas de seguro y siempre con al menos dos meses de antelación a la fecha de renovación.

Hemos recibido numerosas quejas en torno a la reparación de siniestros y queremos instar a Línea Directa a que mejore la atención y justifique de manera más clara y entendible de cara al consumidor los motivos por los que no afronta la reparación de un siniestro, a la vez que instamos a que en un ejercicio de transparencia, facilite a los asegurados sus peritaciones. Así mismo animamos a Línea Directa a que se sume a los sistemas arbitrales de resolución de conflictos lo que sin duda reforzará su imagen, sólo mejorando la atención a los consumidores y asegurados en la contratación, gestión de los siniestros se mejorará la calidad percibida y se contribuirá a la fidelización de los asegurados, lo cual sin duda repercutirá también positivamente en los resultados de la compañía.

Grupo Ahorro Inversión de ADICAE

---

#### **Respuesta de la Sociedad:**

En relación a Bankinter, les señalamos que es un accionista significativo de Línea Directa Aseguradora, pero tenemos la libertad de contratar con quien mejor sirva los intereses de la Compañía. No nos corresponde a nosotros informar sobre las decisiones que adopte Bankinter. Línea Directa participa en todos aquellos procesos en los que se estime que puede obtener una rentabilidad acorde con los intereses de sus accionistas.

Respecto a la evolución de la acción, en el ejercicio 2021 la acción ha obtenido una revalorización del 22,1%, cerrando el ejercicio a 1,609 euros (el precio de referencia al comienzo de su cotización el 29 de abril de 2021 fue fijado en 1,3175 euros).

Con una rentabilidad sobre fondos propios "ROE" del 30,4% a cierre de 2021 (una de las más altas del sector seguros), la acción cotiza a un múltiplo sobre beneficios de 13 veces y un múltiplo de 5,1 veces sobre su patrimonio neto. Como pueden comprobar, la acción cotiza a una "prima" sobre el sector.

En cuanto al beneficio, el resultado del ejercicio 2021 lo debemos comparar con un ejercicio normalizado y no con el 2020 que fue absolutamente excepcional desde el punto de vista de resultados para el sector seguros de Motor en su conjunto debido a la poca movilidad, motivada por la pandemia. En el ejercicio 2021, se ha incrementado lógicamente la siniestralidad, con el levantamiento de las restricciones a la movilidad, y por tanto con frecuencias al alza y un mayor número de accidentes. El beneficio consolidado de 2021 asciende a 110.137 miles de euros lo que supone un incremento de 2,6% respecto al ejercicio normalizado de 2019.

Por otro lado, la solvencia de la Compañía es robusta y se sitúa en el 186%, muy por encima del capital de solvencia obligatorio. Además, el 100% del capital está calificado como Tier 1 de máxima calidad.



La Política de Dividendos establece como premisa a la distribución que el margen de solvencia sea de al menos un 180%, por lo que esta política se ha establecido en función de la solidez de esta ratio.

Pasando a la cuestión planteada sobre Vivaz, les podemos indicar que este segmento está teniendo una evolución acorde con el plan de negocio realizado en el momento de su lanzamiento a finales de 2017. En sólo algo más de cuatro años de operaciones, Vivaz ha construido una cartera de casi 105.000 clientes. Hay que destacar que la evolución de su resultado refleja una mejora continua, mostrando una cuidada selección de riesgos. A cierre del ejercicio 2021, Vivaz arrojó una pérdida de 4.752 miles de euros.

En relación a las perspectivas de los analistas, a día de hoy, un total de 8 casas de análisis siguen la acción, de las cuales el 50% recomiendan "comprar", un 38% "mantener" y un 13% "vender", con un precio objetivo promedio de 1,758 euros.

Uno de los objetivos de Línea Directa es la retribución adecuada a sus accionistas. La suma de los dividendos pagados desde el *listing* de la Compañía asciende a de 0,091 euros brutos por acción (un importe total de 99,1 millones de euros). Estos dividendos representan un *payout* del 90% del resultado después de impuestos de la Sociedad y una rentabilidad por dividendo del 5,7%, tomando en consideración el precio de cierre del ejercicio.

En cuanto al modelo de Línea Directa, como bien saben nuestros accionistas, es un modelo de negocio directo con contratación telefónica y vía digital, en el que, tal y como marca la normativa de distribución de seguros, el cliente tiene acceso previo a la información precontractual y a las condiciones generales de su contrato.

Desde Línea Directa nuestra preocupación siempre ha sido ofrecer los más altos estándares de calidad a nuestros clientes, mejorando la atención y dando al cliente múltiples canales para relacionarse con nosotros con un horario de atención muy amplio tanto para la contratación de nuestros productos como para la gestión de sus siniestros.

Los clientes tienen pleno acceso a su información y a la gestión de sus productos tanto de forma telefónica como a través de medios digitales y del autoservicio del cliente. Estamos haciendo una gran apuesta por digitalizar nuestros procesos y alcanzar los objetivos propuestos de accesibilidad y disponibilidad, así como en dar todo tipo de facilidades al cliente para elegir la forma de pago de sus productos que más se adapte a sus necesidades, siempre con pleno respeto y garantía de cumplimiento de la legalidad y de la normativa que aplica a nuestro sector, que como bien saben nuestros accionistas y clientes es de las más exhaustivas del mercado.

Esta posición de cumplimiento estricto de la legalidad vigente se traslada, como no puede ser de otra manera, a todos los ámbitos de nuestra operación desde la contratación, pasando por la renovación de los acuerdos con nuestros clientes hasta la gestión de los siniestros, en los que los rehúses que se mencionan en su intervención únicamente se producen en caso de que nos encontremos en supuestos no contratados o no derivados del siniestro reclamado. En caso de discrepancia la compañía no solo dispone de un Servicio de Atención al Cliente dedicado a la revisión de las discrepancias sino también de un defensor del cliente externo y gratuito para éste, para la resolución de reclamaciones en las que no haya habido acuerdo con la Compañía y que constituye una vía previa no excluyente de las reclamaciones ante la Dirección General de Seguros.