



# Mitos y realidades sobre seguros

El siguiente es también uno de los mitos más difundidos sobre la industria de seguros:

Mito: “Las aseguradoras siempre buscan cómo no pagar”.

Si no existieran los siniestros, no existirían las compañías de seguros. Así de sencillo. Son su razón de ser. Recordemos sin embargo que un seguro es un contrato, en donde ambas partes tenemos derechos y obligaciones.

Lo que sí buscan las aseguradoras es pagar lo que tienen que pagar de acuerdo a las condiciones de la póliza de seguro. No pagar de más, tampoco pagar de menos. Las aseguradoras están sujetas a supervisión y vigilancia de las autoridades financieras, la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF) y la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef), quienes llevan y publican estadísticas del sector que ponen en evidencia la calidad del servicio de las aseguradoras (número de quejas, resoluciones favorables al cliente, entre otras).

También están sujetas al escrutinio público, es decir, a lo que se habla acerca de ellas. Les conviene dar el mejor servicio que puedan y pagar las reclamaciones en tiempo y forma. Cuando esto no sucede, muchas veces es por falta de documentación, por situaciones irregulares que se presentan durante la gestión del siniestro o simplemente por desconocimiento de las condiciones del contrato por parte del cliente.

Sin embargo, hay dos cosas que sí suceden en torno a los siniestros y que demeritan la percepción del público sobre el sector asegurador:

La falta de capacidad y de profesionalismo en el personal de las áreas de siniestros de muchas aseguradoras. Esto a veces genera falta de criterio en la determinación de cobertura o un trato inadecuado al asegurado, quien muchas veces no sabe qué hacer ante esas situaciones o cómo continuar la reclamación (un buen agente de seguros nos debe ayudar en ese proceso y debe saber cómo llevar a buen puerto nuestra reclamación).

---

Intentos de fraude. Mucha gente no lo sabe, pero el número de intentos de fraude en contra de compañías de seguros ha subido de forma alarmante, no sólo en México sino en todo el mundo. Esto ha generado que las compañías tengan que establecer sistemas de monitoreo y un escrutinio mucho más profundo de aquellos eventos que puedan resultar “raros” o tener un monto proporcionalmente elevado.

Por eso muchas veces parece que se nos pide documentación excesiva o cuestionar algunas situaciones que pueden resultar, a los ojos de la aseguradora, confusas. Simplemente lo aclaramos y listo, el problema es que la aseguradora ya está a la defensiva, y esto nos pone a nosotros también a la defensiva.

Recordemos que los intentos de fraude nos afectan a todos. Por eso hay que tener paciencia y calma. La asesoría de nuestro buen agente de seguros en estos casos puede ser fundamental (por eso nuevamente enfatizo la importancia de adquirir nuestros seguros a través de un buen agente profesional que esté de nuestro lado y que sepa el camino).

No todas las compañías de seguros son iguales. Hay diferencias significativas no sólo en cuanto a productos y coberturas, también en cuanto a capacidad financiera y servicio o atención al cliente. Situaciones que también deberíamos evaluar antes de contratar un seguro (enfatizo: no sólo ver el precio, sino relación costo-beneficio y saber lo que estamos comprando y con quién). Una herramienta que puede ser muy útil en este sentido es el Buró de Entidades Financieras, el cual contiene información muy completa, aunque como todo, hay que saber leerla con cuidado y con criterio.