



Maneje protegido

Seguros automovilísticos

Foto Archivo

Por más diestro que sea al volante, cualquier conductor está en riesgo de ser víctima de un robo o de sufrir un accidente automovilístico, ya sea por la imprudencia de otro conductor, alguna falla mecánica o una distracción. En estos casos, no hay como contar con un seguro que lo respalde a la hora de enfrentar los gastos de las reparaciones o los trámites legales necesarios.

¿Recuerda lo precavido que era cuando aprendió a manejar? Seguramente prestaba suma atención a todo: volteaba constantemente a ver los espejos, usaba las direccionales, respetaba las señales de tránsito, cambiaba de carril con mucha precaución y pasarse un alto era algo impensable. Esto al principio, claro, pues conforme se va adquiriendo experiencia al volante, conducir un auto se convierte en un acto mecánico, lo que nos hace confiar más en nuestra habilidad y a veces nos lleva a cometer imprudencias.

Lo que pocas veces recordamos es que un accidente automovilístico no sólo puede afectar nuestra integridad física y nuestro patrimonio familiar, sino que también implica diversas responsabilidades legales para el conductor.

Pero los accidentes de tránsito no son el único problema al que puede enfrentarse un automovilista: desafortunadamente los niveles de robo de autos han ido en aumento, sobre todo en las grandes ciudades. No obstante lo anterior, la contratación de seguros para autos no es común en México. De acuerdo con la Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (AMIS) sólo tres de cada diez mexicanos aseguran su automóvil.

Según los resultados de nuestra encuesta para conocer los hábitos de los mexicanos al contratar seguros para autos, éstos generalmente no se contratan porque la mayoría de los encuestados consideran que éstos son caros, creen no necesitarlos, o no los contratan por falta de dinero o por desidia.

Lo anterior muestra que la gente no está conciente de la importancia de con-

tar con un seguro. De hecho, el 43% de aquellas personas con un auto asegurado dijeron que sí había utilizado alguna vez su seguro (61% por daños al automóvil, 18% por daños ocasionados a terceras personas y 8% por robo).

Seguro al volante

Un seguro automovilístico lo protege contra los daños o la pérdida total o parcial de su vehículo en un accidente o robo. El convenio se hace mediante una póliza o contrato en el cual se pactan todas las obligaciones y responsabilidades tanto de la empresa aseguradora como del asegurado.

Al contratar, el asegurado se obliga a pagar una cantidad de dinero por el seguro, conocida como prima, mientras que la empresa aseguradora queda obligada a pagar una suma asegurada o indemnización en caso de ocurrir un siniestro.

La suma asegurada es el valor máximo que la empresa pagará al momento de una pérdida en cada riesgo amparado; esta cantidad queda registrada en la póliza. Con respecto al valor total del automóvil, éste puede establecerse de dos maneras: mediante el **valor convenido** (monto estipulado de común acuerdo entre el asegurado y la aseguradora) o mediante el **valor comercial**, es decir, el precio de venta del vehículo asegurado al público, vigente en el momento de ocurrir el siniestro. Este precio se verifica de acuerdo con publicaciones especializadas de la AMIS, de la Asociación Mexicana de Distribuidores de Automóviles (AMDA) y la *Guía EBC*, mejor conocida como el "Libro Azul".

Recomendaciones

- ▶ Contrate preferentemente con un agente de seguros.
- ▶ Como mínimo, usted debe contar con un seguro que cubra responsabilidad civil por daños a terceros.
- ▶ Solicite la cotización de por lo menos tres empresas, compare las características del seguro y no sólo la prima.
- ▶ Lea la póliza cuidadosamente, en particular, lo referente a coberturas y exclusiones. Asegúrese de que todos sus datos aparezcan escritos correctamente en la póliza, en especial, verifique las características del auto asegurado, la naturaleza de los riesgos garantizados, las sumas aseguradas (en caso de robo de la unidad, asegurar al valor convenido en vez de valor de factura), la vigencia del seguro y el monto de la prima. Si usted no está de acuerdo con alguna de las cláusulas, podrá pedir la rectificación correspondiente dentro de los treinta días siguientes al día en que la reciba. Si no hace ninguna aclaración, entonces se consideran aceptadas todas las cláusulas. De acuerdo con los resultados de nuestra encuesta, el 44% de los encuestados no leyeron su póliza al recibirla.
- ▶ Revise que junto con la póliza le entreguen las condiciones generales, identificación del asegurado, instrucciones y teléfonos para reportar siniestros, así como el directorio de oficinas y ajustadoras de todo el país.
- ▶ Pague a tiempo la prima para evitar la cancelación de la póliza.

¿A dónde acudir?

- ▶ Si quiere contactar a un agente de seguros, puede comunicarse a la Asociación de Agentes de Seguros y Fianzas, A. C., al 01 (55) 5514-2090, o visite la página en Internet www.amasfac.com.mx
- ▶ Para denunciar problemas relacionados con los agentes de seguros, comuníquese a la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF) al 01-800-703-0400, larga distancia sin costo desde cualquier lugar de la República, al 5724-7551 desde la Ciudad de México o consulte la página www.cnsf.gob.mx
- ▶ En caso de incumplimiento por parte de la aseguradora, quejese ante la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef) al 01-800-714-9869 desde cualquier parte del país, al 5448-7000 desde el Distrito Federal o consulte su página de Internet www.condusef.gob.mx



Coberturas

El seguro cubre diversos riesgos a los que su auto queda expuesto. A continuación se listan las coberturas más comunes:

Limitada. Por lo general, esta cobertura ampara los siguientes riesgos:

- ▶ **Robo total.** Asegura la indemnización por el robo total del vehículo. En caso de que éste sea recuperado, cubre los gastos derivados de las reparaciones necesarias cuando la aseguradora no lo declara como pérdida total.
- ▶ **Responsabilidad civil por daños a terceros.** Ampara los daños ocasionados por el conductor a personas afectadas, ajenas al siniestro, protegiendo bienes, lesiones corporales o muerte. Existen seguros que cubren sólo este rubro.
- ▶ **Gastos médicos a ocupantes.** Contempla los gastos por concepto de atención médica, hospitalización, medicamentos, enfermeras y servicio de ambulancia originados por lesiones corporales que sufra el asegurado y demás ocupantes del automóvil. En su caso, se cubren gastos funerarios.

Amplia. La cobertura amplia, además de los tres riesgos anteriores, ampara **daños materiales** al vehículo asegurado causados por colisiones, vuelco, rotura de cristales, incendio, rayo, explosión, ciclón, huracán, granizo y terremoto, marchas, entre otros siniestros. Las exclusiones más comunes en esta cobertura son los daños ocasionados por el desgaste natural del vehículo o de sus partes, deterioros causados por la acción natural de la marea, maltrato en las partes bajas del vehículo al transitar fuera de caminos o cuando éstos se encuentren en condiciones intransitables, entre otros.

Limitada catastrófica. Algunas aseguradoras ofrecen esta cobertura, que contempla todos los beneficios de la cobertura limitada pero además cubre la pérdida total del vehículo, siempre y cuando sea por accidente. La pérdida total generalmente se asume cuando los daños van del 50% al 75% del valor comercial o suma asegurada, según la compañía.

En nuestra encuesta se observó que, entre quienes aseguran su automóvil, la cobertura más popular fue la amplia (87% del total). Por lo demás, independientemente del tipo de seguro que usted contrate, existen riesgos que puede cubrir adicionalmente, como son:

- ▶ **Robo o daño a equipo especial.** Protege accesorios, adaptaciones, conversiones y rótulos instalados al vehículo, además de los denominados como equipo original de fábrica, para lo cual éstos habrán de detallarse y valorarse en un anexo a la póliza.
- ▶ **Muerte accidental del conductor.** Actúa como un seguro de vida para el conductor habitual del vehículo en los casos de que éste fallezca o sufra una lesión corporal grave como consecuencia directa de un siniestro al momento de conducir su auto. Por ejemplo, ante la pérdida de alguna extremidad o si fallece debido a un paro cardíaco al momento de conducir.
- ▶ **Asistencia legal.** Si el siniestro lo requiere, se asiste al asegurado a través de los servicios profesionales de abogados, garantizando la fianza para la liberación inmediata del conductor y del vehículo.
- ▶ **Emergencia en viaje.** Incluye asistencia médica, legal y auxilio vial del auto asegurado en caso de emergencia cuando el asegurado se encuentra de viaje en México o el extranjero.
- ▶ También puede cubrir riesgos no amparados por el contrato mediante un convenio con la aseguradora. Por ejemplo, los daños que sufra o cause su vehículo al participar en carreras o pruebas de seguridad, resistencia o velocidad, ya sea como actividad profesional o como aficionado.

Tenga en cuenta que existen riesgos no amparados por el contrato y, por tanto, las compañías aseguradoras no le pagarán el valor de los daños cuando el vehículo sea conducido por una persona que no tenga licencia de manejo, cuando el automóvil tenga carga excesiva o sobrepase la capacidad o número de pasajeros, cuando el vehículo sea utilizado en actos delictivos y, en algunos casos, cuando el conductor se encuentre en estado de ebriedad.

En caso de siniestro...

- ▶ Llame inmediatamente a la aseguradora a los números telefónicos indicados en su póliza.
- ▶ Tenga siempre a la mano el número de póliza, pues se lo solicitarán en caso de siniestro.
- ▶ No obstruya la vialidad, el peritaje puede realizarse aunque los autos no se encuentren en la misma posición que cuando ocurrió el accidente.
- ▶ No se retire del lugar del accidente a menos que así se lo indique la autoridad o esté en peligro su vida.
- ▶ Deje que el representante de la aseguradora se haga cargo del siniestro.
- ▶ No haga ningún trato personal, ni firme actas de convenio o acepte por su cuenta responsabilidades ante terceros.

Fotos Juan José Morán

Precios

Existen varios factores que influyen en el costo de la prima, los principales son las características del auto y del conductor.

- ▶ **Valor del auto.** El valor del vehículo es determinante para la suma asegurada y la prima. Así, a mayor valor, mayor costo.
- ▶ **Probabilidad de robo.** Si usted tiene un automóvil que un año antes de contratar su seguro fue considerado uno de los más robados, entonces su prima o costo de seguro aumentará. De acuerdo con la AMIS, los autos más robados son de años recientes y, en cuanto a marcas, las más robadas durante el último trimestre del 2003 fueron Nissan Tsuru, Volkswagen Sedan, Volkswagen Jetta y General Motors Chevy. Por ejemplo, en la Ciudad de México, un seguro con cobertura amplia para un automóvil Nissan Tsuru GSII modelo 2002, de cuatro cilindros, con transmisión estándar, cuatro puertas y aire acondicionado (uno de los autos más robados), le costaría \$7,210 en Bancomer. Mientras que un Renault Clio Authentique equipado, modelo 2002, estándar, de cuatro cilindros y cuatro puertas (un auto con menor probabilidad de robo y de valor similar) le costaría \$5,838.
- ▶ **Número de siniestros al año.** Entre menor sea el número de siniestros que sufra su vehículo por año, el precio de la prima puede bajar. Por ejemplo, la aseguradora El Potosí ofrece descuentos por no siniestralidad del 7.5% en un año, del 10% en dos años y del 15% en tres o más.
- ▶ **Lugar de residencia.** Las empresas aseguradoras manejan diferentes primas dependiendo de las probabilidades de robo de autos, número de accidentes, así como los costos en cuidados médicos y reparación de autos en cada ciudad. Por lo general, las zonas más caras son el Distrito Federal, Estado de México y Jalisco. En GE Seguros, la prima para el auto Nissan Tsuru de nuestro primer ejemplo, en el Distrito Federal vale \$7,187, mientras que en Aguascalientes la misma compañía lo asegura por \$4,980.
- ▶ **Edad.** En general, las compañías asumen que los conductores de edad madura tienen menos accidentes que los conductores con poca experiencia, particularmente jóvenes. Por lo que a mayor edad (hasta 65 años) menor costo del seguro. Por ejemplo, en Seguros Atlas a las personas que tienen

entre 31 y 45 años se les hace un descuento en su prima anual de un 5%, mientras que para personas de entre 46 y 65 años el descuento es de 10%.

- ▶ **Sexo.** Según las estadísticas de siniestros, cada aseguradora determina sus primas conforme a la incidencia en hombres y mujeres. Por lo general, el costo del seguro es mayor para las conductoras, pero existen algunas aseguradoras que ofrecen descuentos a las mujeres.

Además, hay empresas que consideran otros factores que pueden aumentar el riesgo y por tanto la prima, como son el estado de salud del asegurado y si tiene dónde guardar su auto en su domicilio o lugar de trabajo. Si bien, poco o nada puede hacer para cambiar los factores mencionados, hay otros que usted puede considerar para negociar el valor de la prima.

- ▶ **Suma asegurada.** La prima puede aumentar si se establece un valor convenido mayor al valor comercial del auto o según las sumas aseguradas para cada uno de los riesgos cubiertos en la póliza.
- ▶ **Deducible.** Es el pago que usted daría a la aseguradora en caso de siniestro. Esta obligación se presenta como un porcentaje sobre la suma asegurada. Los deducibles aplicados más comunes son de 5% para daños materiales y de 10% para robo total. Si usted considera que la posibilidad de tener un accidente es baja o que si ocurriera tendría un costo bajo, podría considerar aumentar el deducible con el fin de reducir el costo de su prima. Por ejemplo, en ING Comercial América la prima* para el Nissan Tsuru de nuestro ejemplo, con deducible de 5% se cotizó en \$7,150.89, mientras que para un deducible de 10% la prima fue de \$6,768.51.
- ▶ **Instalación de dispositivos de seguridad.** Para prevenir el robo de vehículos considerados de alto riesgo y valor, algunas empresas le ofrecen con un costo extra la instalación de dispositivos de alarma, inmovilizadores o localizadores. Si usted acepta dicha instalación la prima de su seguro o el deducible disminuirán. En ABA Seguros, el costo del seguro* para el Tsuru de nuestro ejemplo es de \$7,245. Pero si usted instala un dispositivo de seguridad la prima baja a \$6,290.

* Las primas fueron cotizadas en línea. Los costos mencionados son sólo ilustrativos, pues se trata de cálculos aproximados.

La influencia de cada uno de estos factores es distinta en cada compañía y se refleja en grandes diferencias en las primas. Para ejemplificar esto, en el cuadro siguiente le presentamos las cotizaciones de siete compañías aseguradoras para el auto Nissan Tsuru que se ha venido mencionando en los ejemplos anteriores. En cada compañía la cobertura limitada incluye robo total, responsabilidad civil por daños a terceros, gastos médicos a ocupantes y otros beneficios especificados en el cuadro. En cobertura amplia se incluye lo anterior más daños materiales. Las sumas aseguradas en daños materiales y robo total se cotizaron al valor comercial del automóvil y los deducibles son de 5% y 10%, respectivamente.



Foto Juan José Morín

Características del seguro para un automóvil Nissan Tsuru GSII, 2002

Compañía	Cobertura					Prima	
	Responsabilidad civil por daños a terceros (bienes y personas)	Gastos médicos a ocupantes	Otros beneficios			Cobertura amplia	Cobertura limitada
			Asistencia legal	Emergencia en viaje	Muerte accidental del conductor		
Sumas aseguradas							
ABA Seguros	\$1,000,000.00	\$400,000.00	\$1,000,000.00	Amparada *	-	\$7,245.00	\$4,340.00
Grupo Nacional Provincial GNP	\$250,000.00	\$150,000.00	Amparada*	Amparada *		\$6,460.00	\$3,311.00
Bancomer	\$500,000.00	\$200,000.00	-	-	-	\$7,210.00	-
El Potosí	\$750,00.00	\$150,000.00	\$750,000.00	Amparada*	-	\$7,157.28	\$3,572.20
ING Comercial América	\$250,000.00	\$20,000.00	Amparada*	Amparada *	\$30,000.00	\$6,571.00	\$4,156.00
Quálitas Compañía de Seguros	\$750,000.00	\$200,000.00	Amparada*	Amparada*	-	\$5,769.00	\$3,297.00
Zurich	\$500,000.00	\$100,000.00	Amparada*	-	-	\$9,340.00	\$4,793.00

* No se especifica la suma asegurada
Los precios fueron recabados el 9 y 10 de marzo de 2004, e incluyen derecho de póliza e IVA.

Como se muestra en el cuadro, la prima más alta en cobertura amplia la ofrece la compañía Zurich y la más baja es Quálitas. En este caso, la variación entre primas es de \$3,571, es decir, una diferencia del 38%. Además, puede apreciarse que la compañía que ofrece la prima más baja tiene mayores coberturas y sumas aseguradas.

Otro caso interesante es el de ABA Seguros, que maneja una prima más elevada que la de Quálitas, pero ofrece sumas aseguradas mayores.

En consecuencia, para comparar los diferentes seguros que se encuentran en el mercado, no se debe considerar el costo de la prima como un dato aislado, sino que también se deben tener en cuenta los riesgos cubiertos, el porcentaje de deducible y las sumas aseguradas.

Usted puede obtener cotizaciones directamente con las aseguradoras, ya sea por teléfono o consultando sus páginas en Internet. Inclusive, la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef) ofrece en su página de Internet (www.condusef.gob.mx) un comparativo de primas y coberturas de varias aseguradoras. También puede leer los contratos de cada aseguradora en sus respectivas páginas de Internet.

Ahora bien, para elegir un seguro no sólo debe considerar los costos de las primas, sino también considerar el servicio. Su compañía y sus representantes deben resolver todas sus dudas, así como manejar sus reclamos con oportunidad y eficiencia. Además, también es importante que la aseguradora cuente con infraestructura suficiente a nivel nacional.



Foto Archivo

Los agentes de seguros

El agente de seguros es un especialista que le ayudará a resolver cualquier problema o duda que tenga con su seguro. De acuerdo con el actuario Rafael Morfin Maciel, socio de la Asociación de Agentes de Seguros y Fianzas, A. C., un agente debe cumplir con las siguientes características:

- ▶ Ofrecer varias opciones de planes y compañías. Algunos agentes trabajan para una sola compañía, pero aun en ese caso debe explicarle claramente cada uno de los planes. Prefiera a los agentes que le ofrezcan seguros de diferentes compañías.
- ▶ Asesorar claramente sobre las características, derechos, obligaciones y costos de los productos que resulten adecuados a las necesidades del usuario.
- ▶ Explicar con precisión la cobertura y la manera de conservarla, terminarla, ampliarla o modificarla.
- ▶ Informar los cambios en las pólizas al renovar el seguro, ya que las empresas pueden modificar cláusulas relevantes para usted.
- ▶ Por ningún motivo debe cobrar o aceptar dinero por los servicios que presta.
- ▶ Entregar al asegurado el recibo oficial de pago expedido por la aseguradora y tramitar los pagos con cheques emitidos a nombre de la compañía, no del agente.
- ▶ Nunca expedir recibos provisionales, informales o personales.
- ▶ No solicitar anticipos por concepto de la contratación del seguro o de una cobertura adicional.

Además, todos los agentes de seguros deben contar con una cédula autorizada por la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF), la cual debe contener nombre, fotografía, tipo de cédula, vigencia, firma del agente y la del funcionario de la CNSF, así como el sello de esta institución. Usted puede verificar que el agente y la compañía aseguradora estén autorizados por la Comisión en la página de Internet www.cnsf.gob.mx



Foto Juan José Morín

Elija el mejor seguro

Actualmente existen 68 compañías aseguradoras, de las cuales 34 ofrecen seguros para automóvil. De acuerdo con información de la AMIS, en el cuarto trimestre del 2003 las empresas con mayor presencia en el mercado, con base en la captación de primas, fueron ING Comercial América, Metlife México, Grupo Nacional Provincial GNP, Inbursa Mapfre Tepeyac y Banamex.

En nuestro estudio, el 36% de las personas con seguro respondió que no comparó planes y costos antes de contratar su seguro. Además, se observó que el 21% de los encuestados asegurados no tuvo la opción de elegir su compañía; esto sucede generalmente cuando el vehículo se adquiere a crédito o porque las empresas tienen convenios con las aseguradoras y ofrecen precios especiales a sus trabajadores.

Otro dato importante es que las personas con seguro de auto tienden a ser fieles a su compañía: el 75% de los encuestados dijo no haber cambiado de aseguradora. Los que decidieron cambiarse lo hicieron principalmente porque el costo de la prima era muy alto, les ofrecieron un mejor plan o no les brindaban un buen servicio.

Como mencionamos anteriormente, usted puede cotizar directamente el costo del seguro para su automóvil. Sin embargo, ante la gran variedad de planes y las diferencias en sus costos, la persona que mejor le asesorará es un agente de seguros, quien le orientará respecto a las coberturas de las pólizas y los costos más bajos de acuerdo con sus necesidades.

Recuerde que contratar un seguro para su automóvil es una inversión que le permitirá conservar su patrimonio en caso de accidente o robo, porque como bien dice el dicho, "más vale prevenir que lamentar".

Fuente Investigación directa de la Dirección General de Análisis de Prácticas Comerciales, Profeco