

Seguro de vehículos: pásele el riesgo a alguien más

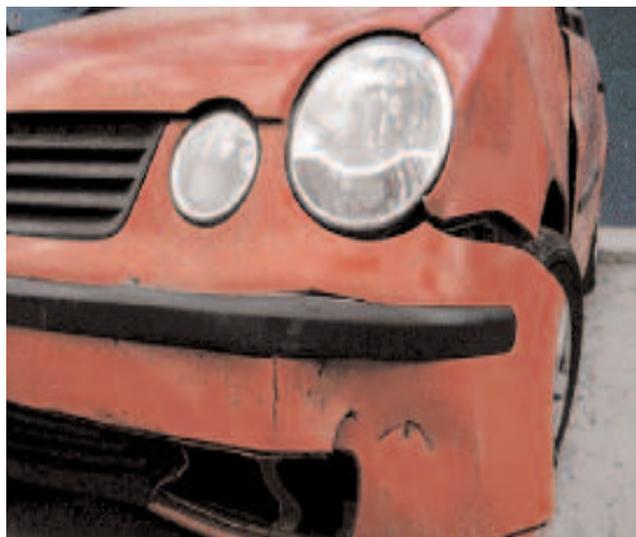
< POR MARIELA ROSERO CH. >

Cuando algunos clientes adquieren un vehículo nuevo y les sugieren asegurarlo, dicen: “A mí no me pasará nada, no le voy a regalar plata a nadie”. Y es que, sí, contratar un seguro implica un desembolso anual extra, que idealmente debiera mantenerse como un gasto y no como una inversión, para que

pradores a suscribir un contrato con una compañía de seguros. Pero no hay forma de obligar a quien los compra al contado y es entonces cuando se topan con ese tipo de respuestas. Sin embargo, sostiene que “más allá de hacerlo como un requisito, lo mejor sería que esta obligación legal sea a la vez un hábito de las personas, interesadas en

tar riesgos por sí sola y necesite que le obliguen a hacerlo; otro es la debilidad de la estructura legal.

Desde hace diez años, exactamente a partir del 2 de agosto de 1996, permanece en un amarillento ejemplar del Registro Oficial, como letra muerta, una modificación a la Ley de Tránsito, que obliga a las empresas de transportación



Fotos: Javier Espinosa

nunca suceda un imprevisto que haga cobrar una póliza.

René Cordero, gerente de ventas de Automotores Continental, admite que las instituciones financieras que otorgan créditos obligan a los com-

proteger todos sus bienes, como se estima en otros países”.

En Ecuador, uno de los problemas es la falta de conciencia y responsabilidad, que hace que buena parte de la ciudadanía no tome medidas para evi-

te terrestre, al sector público y a los dueños de vehículos de servicio masivo y particular a contar con un seguro de responsabilidad civil contra terceros.

La ley es incumplida porque no existe un reglamento que permita llevarla

a la práctica. El proyecto debió haber sido elaborado y empujado por el Consejo Nacional de Tránsito y Transporte Terrestre (CNT) y ahora estaría en manos de la Subsecretaría del ramo, creada en la presidencia de **Lucio Gutiérrez**. Los asesores jurídicos del CNT comentaron que un intento se hizo hace más de tres años, pero que los cambios de autoridades han truncado los procesos.

El objetivo de instaurar un seguro obligatorio de autos es permitir que todos los ciudadanos que se movilizan en las carreteras cuenten con un respaldo frente al riesgo de accidentes de tránsito. Así, la aseguradora se encargaría de cubrir los gastos médicos e indemnizar a los afectados o a sus familias en casos de muerte, lesiones corporales causadas a las personas, así como por los perjuicios materiales ocasionados.

En las principales ciudades, la posibilidad de que ocurra un percance en las vías es mayor si se toma en cuenta que uno de cada 15 ecuatorianos tiene un vehículo; en Quito, la relación es de ocho a uno, inferior a Nueva York, de uno a uno, pero superior al promedio de América del Sur, de 17 a uno.

En el país, el parque automotor ya sobrepasa el millón de vehículos. En Pichincha se vende 50% de los carros; en Guayas, 22%; en Azuay y Tungurahua, 7% en cada una; en Imbabura, 4%; en Manabí, 2%; y el resto de provincias se distribuye el 8% restante, según datos de la Asociación de Empresas Automotrices del Ecuador.

Alberto Viteri, maestro del Instituto de Posgrado en Circulación y Transporte de la Universidad Central, considera que por lo menos los gremios del transporte deberían contratar un seguro obligatorio y dejar las excusas. Critica a las aseguradoras que no trabajan con taxistas porque los ven como un riesgo agravado (ruedan todo el día y están más expuestos a accidentes y robos). “Es una posición miope, porque por el volumen de autos destinados al servicio público (solo en Quito hay 8.700 taxis legales) a la larga harían un buen negocio. El riesgo siem-

“LAS ASEGURADORAS DEBEN ESCOGER MEJOR A SUS CLIENTES”

RENÁN CALDERÓN, INTENDENTE NACIONAL DE SEGUROS

¿Cuál es el papel de la Intendencia de Sistemas de Seguros Privados de la Superintendencia de Bancos y Seguros?

Tenemos una facultad legal prevista en el artículo 42 de la Ley General de Seguros, que permite al Superintendente conocer las reclamaciones administrativas que presenta el asegurado o beneficiario de una póliza contra la compañía, que se niega a pagar.

El intendente debe cuidar el debido proceso y permitir a las partes remitir información adicional para descargos. No toda queja conlleva que la Superintendencia ordene el pago del seguro; para que ello ocurra, la negativa de pago debe estar fuera del plazo (45 días) que prevé la Ley, o que la aseguradora hubiere aceptado parcialmente el pago del reclamo, pero que aun así no lo concrete; y tercero, que el fundamento de la negativa de pago esgrimida por la aseguradora no esté debidamente respaldado en disposiciones legales.

En general, ¿por qué causas presentan reclamos los usuarios?

Los reclamos en materia de vehículos obedecen por regla general al no pago de la prima, causada por el abandono del objeto asegurado lo cual causa agravación del riesgo (si hay una colisión y se deja abandonado el auto, puede haber robo de piezas).

¿Cuántas quejas registran al año y cuánto tiempo se tardan en responderlas?

Tenemos unos 20 reclamos semanales. Y aunque la Ley no fija un plazo, nos tomamos unos 45 días.

De su experiencia, ¿cuál es el mea culpa que deben admitir las aseguradoras?

pre existe, por eso se llama ‘seguro’, y deben correrlo. En otros países, como Brasil y Argentina y mucho más en EEUU, no se extienden matrículas sin antes verificar el contrato con una aseguradora”.

Su punto débil es la falta de una política de suscripción de contratos. Una compañía aseguradora tiene un mayor número de reclamos por no capacitar a los encargados del departamento de emisión; no es cuestión de vender una póliza por vender, hay que seleccionar al cliente, identificar cuál es su vida; por ejemplo, si tiene una actividad ligada al comercio estará más expuesto al riesgo...

¿Hay reglas para escoger a quién otorgarle una póliza y a quién no?

No se puede negar la suscripción de un contrato de seguros a nadie. El objetivo de existencia de estas compañías es resarcir la pérdida realmente sufrida, bajo el principio de la buena fe. Pero la aseguradora debe cuidar sus intereses. Desde el 31 de diciembre funcionará la Central de Siniestros, una herramienta importante para identificar el nivel de siniestralidad de los ciudadanos. A ellos quizá no se les niegue un contrato, pero sí se les cobrará una tasa más alta.

¿Qué le recomienda al cliente?

El consejo es que contrate el seguro más caro. Las compañías con menores tasas, las más baratas, son las que en determinado momento no resarcen la pérdida inmediatamente. Además, los clientes pueden informarse sobre el estado financiero y el patrimonio de las compañías a través de nuestra página web.

¿Cuáles son los errores que cometen los usuarios?

No se fijan en las condiciones del contrato y luego mientan a la hora de declarar la fecha en la que ocurrió un siniestro, al sobrepasar el período de tres días; también dicen que no estuvieron en estado de embriaguez, por ejemplo.

En el Ecuador, buena parte de las aseguradoras, en especial las más grandes, no aceptan autos con más de diez años encima ni los de servicio público. Coopseguros sí asegura taxis nuevos, que al menos durante sus prime-

GUÍA DE ASEGURADORAS

GESTIÓN CONSULTÓ CON CINCO ASEGURADORAS. AQUÍ PRESENTA SUS OFERTAS, PERO USTED PUEDE CONSULTAR CON LAS DEMÁS.

Preguntas	Seguros Colonial (Pablo Camacho)	Seguros Equinoccial (Armando Pesantes, director Comercial)	Aseguradora del Sur (Rodrigo Cevallos, Area Comercial)	Seguros Integral (Juan José Rivadeneira, Gerente Regional)	Seguros Sucre (Wladimir Aguirre, asistente de Gerencia)
¿Hasta de qué año debe ser un vehículo para que ustedes acepten asegurarlo?	10 años de uso	Depende del estado del auto y de la marca (si está descontinuado o no); sin embargo, generalmente es de hasta 10 años para la cobertura de todo riesgo (es decir cobertura completa) y de hasta 15 años únicamente por pérdida total (robo y choque).	Máximo 10 años de antigüedad, es decir desde el año 1995.	Dentro de nuestra compañía, hemos diseñado productos diferenciados por la edad del vehículo. Podemos ofrecer pólizas muy completas para vehículos de hasta 10 años de antigüedad en adelante, las cuales tienen, entre otras coberturas, responsabilidad civil y accidentes. También productos de cobertura de pérdida total.	Nosotros por política usualmente aseguramos vehículos de hasta 8 años, pero preferimos vehículos nuevos. No aseguramos taxis ni vehículos de transporte público.
¿Cuál es el precio de la prima anual de un vehículo valorado en \$ 7.500?	292,5	315 (*)	337,5	300 (**)	366,27 (***)
Valorado en 10.000	390	420	450	400	487,98
Valorado en 15.000	585	630	675	600	733,66
Valorado en 20.000	780	840	780	800	884,35 (por el valor con dispositivo de rastreo)
¿Cuál es el plan de financiamiento?	Hasta 12 meses con intereses; 3 y 6 meses sin intereses.	El financiamiento puede ser con tarjeta de crédito a tres, seis, nueve o 12 meses con intereses o con débitos de ciertas instituciones financieras o de tarjetas de crédito con una cuota inicial del 15, 20 o 30% y hasta seis meses la diferencia.	Puede pagar en letras o cuotas, pero desde el primero de julio las aseguradoras entramos a formar parte de la Central de Riesgos, por lo tanto todos los clientes morosos tendrán castigos, lo recomendable es pagar con tarjeta de crédito.	Ofrecemos un sinnúmero de planes de pago: al contado, tres pagos iguales sin intereses, financiado a 6 y 8 pagos mensuales, débito bancario hasta 10 pagos y también el diferimiento con cualquier tarjeta de crédito (3, 6, 9 y 12 meses).	- 3 pagos iguales sin intereses - 6 pagos iguales con intereses - Con tarjetas de crédito hasta 12 pagos con los intereses propios de cada tarjeta.
¿Qué cubre ese monto?	Es un producto todo riesgo, cubrimos todo. Dependiendo del producto se asigna valores a cada una de las coberturas.	La cobertura todo riesgo cubre: pérdida parcial y total por daños (choques y robo); responsabilidad civil de hasta \$ 10.000 por evento; muerte accidental por hasta \$ 3.000 por ocupante. Y gastos médicos de hasta \$ 1.500 por ocupante.	El valor de la prima que se cobró le cubre el total del valor del auto, es decir, si aseguró un vehículo de \$ 10.000 le pagarán de prima \$ 450, y la obligación de la aseguradora también será de hasta los \$ 10.000. Le cubre cualquier daño o robo al auto, excepto daños mecánicos por mantenimiento o cuando se infringe la Ley de Tránsito, o al mentir al seguro. Además, cubre los daños a terceros (responsabilidad civil) hasta \$ 12.000 y los accidentes que sufran los ocupantes que están dentro del vehículo. Más un auxilio mecánico en todo el Ecuador y países del Pacto Andino.	Depende del plan.	La póliza que ofrecemos es una póliza de riesgos nombrados, no una póliza de todo riesgo; bajo esa figura, la póliza cubre: choque, vuelco, incendio y/o rayo, explosión, robo total, robo parcial, hurto, motín, huelga, rotura de vidrios, daño malicioso, daños en caminos no entregados oficialmente al público, daños producidos en puentes y gabarras. Adicionalmente a estas coberturas se incluyen en las pólizas coberturas como responsabilidad civil (hacia terceras personas y bienes), hasta \$ 5.000 y \$ 8.000 sin costo, también coberturas por muerte de conductor y ocupantes hasta \$ 2.000 por cada uno y cobertura para reembolso de gastos médicos ocasionados por el accidente igualmente para conductor y ocupantes hasta \$ 1.000. Se incluye en nuestra póliza coberturas para asistencia del vehículo en caso de accidente o avería y se otorga coberturas para air bag, accesorios adicionales y equipos de música hasta un 10% del valor asegurado del vehículo.
¿Qué servicios ofrecen dentro del paquete? ¿Por qué un cliente debe escogerlos?	Ofrecemos guardián, servicio de asistencia vehicular, cubre remolque por daño por choque, falta de gasolina, llanta baja, entre los más importantes. Colonial es la única compañía de seguros que tiene un departamento especializado en el manejo de	Equinoccial, aparte de su solvencia, trayectoria y excelente servicio, ofrece dentro del plan: cobertura Pacto Andino (excluyendo daños a terceros); servicio de asistencia total (mecánica, grúas, etc.); deducible (valor que asume el asegurado en cada	Todas las aseguradoras le venden una póliza de vehículos, nosotros le vendemos un producto de vehículos con varios valores agregados únicos en el país. Nuestro producto se llama Autotal.	Sulamérica garantiza seriedad, honestidad, respaldo y calidad de servicio.	El valor intangible del servicio es fundamental para nosotros, hemos creado un área de retroalimentación del servicio que ofrecemos a través del teléfono y página web, con la posibilidad de que el cliente presente sus quejas y comentarios. Nuestras políti-

GUÍA DE ASEGURADORAS

GESTIÓN CONSULTÓ CON CINCO ASEGURADORAS. AQUÍ PRESENTA SUS OFERTAS, PERO USTED PUEDE CONSULTAR CON LAS DEMÁS.

	vehículos, tanto para la emisión de una póliza como para la atención de un siniestro. Tenemos un centro de atención rápido, donde los clientes se acercan con el vehículo siniestrado y tiene una orden de reparación en 15 minutos. Además, convenio con la red más grande de concesionarios a nivel nacional con las principales marcas de país. Somos la compañía de seguros con mayor cobertura en el país: 14 oficinas a nivel nacional.	reclamo; descuento en el deducible en caso de que el cliente lleve el auto a talleres designados por la compañía en caso de choque; autorización inmediata en reparaciones de hasta \$ 1 000 en los talleres designados por la compañía, en caso de choque; cobertura para el dueño de la póliza por muerte accidental dentro del vehículo de hasta el valor asegurado del mismo. Y 72 horas para el pago del reclamo, luego de documentado el mismo, entre otros valores agregados.			casos son claras y el mejor plus que ofrecemos es nuestra calidad, sin embargo dentro del producto se encuentran ventajas como la elección del cliente del detalle de su preferencia.
¿Cuáles son los clientes o candidatos "asegurables", tienen un perfil de usuarios ideales y riesgosos? ¿Cuáles son esos parámetros? ¿Hay un límite de edad para los clientes?	No existe un límite para los clientes, todos pueden ser asegurados.	Los clientes asegurables son los propietarios de vehículos livianos, de uso particular, que además tengan los documentos en regla (licencia y matrícula), cuyo vehículo esté en buen estado de mantenimiento y dentro de los años de fabricación mencionados antes.	No	No.	El contrato de seguro tiene una esencia que es el principio de "buena fe", al ser bajo ese esquema no se puede analizar con profundidad el riesgo moral de los clientes. El perfil obviamente es tener clientes honestos, pero es difícil determinar eso. No existe límite de edad estipulado dentro de la póliza, mientras el cliente tenga la documentación reglamentaria para conducir puede acceder a una póliza de vehículos.
¿Cuáles son las exclusiones por las cuales no se restituye a un asegurado el dinero pactado...?	Infracciones de tránsito, estado de embriaguez.	Infringir las leyes de tránsito, manejar en estado de embriaguez o bajo la influencia de otras drogas, utilizar el auto en forma diferente a la detallada en el contrato (para taxi o carga). Accidentes que se produzcan cuando el vehículo tiene sobrecarga o no está en condiciones de circular (sin aceite o agua en el motor).	Estado ético, engañar o ocultar información, confesión, entre otras.	Mala fe, falsa declaración, ebriedad o estar bajo el efecto de sustancias sicotrópicas y estupefacientes y daños mecánicos por desgaste.	Las principales exclusiones de la póliza son: daños ocasionados por guerra declarada o no, por terrorismo, fenómenos de la naturaleza. Multas o cualquier otra pena que impongan las autoridades; defectos o fallas mecánicas (no se cubre la causa pero sí el efecto). Rotura de llantas (no se cubre la causa pero sí el efecto).
En qué casos los clientes hacen uso del seguro con mayor frecuencia: ¿en robos o en accidentes de tránsito?	Choques parciales en un 65%.	La mayor cantidad de reclamos se produce por accidentes de tránsito.	Robos parciales: 40%. Accidentes: 45%. Robos totales: 15%.	Sin respuesta	Los clientes se deciden más a contratar un seguro por los robos tanto de accesorios como de todo el bien; los accidentes personales, si bien no son menos comunes y frecuentes, pueden con mayor certeza ser prevenidos.

(*) Estos valores aproximados son anuales y sin impuestos para la cobertura de todo riesgo.

(**) Pero todo depende de la antigüedad del vehículo, ya que dentro de nuestras políticas manejamos un esquema de tasas por año de fabricación y por plaza de movilización (región del país donde se moviliza el dueño).

(***) Aunque la técnica indique que siempre se debe tener datos adicionales de los clientes y sus vehículos para la determinación del costo del seguro. Estos son precios referenciales.

ros tres años están en buenas condiciones. Aunque, según indicó uno de sus asesores comerciales, por el momento revisan las condiciones para no dejar desprotegido al sector y para no exponerse, pues "esas unidades son más susceptibles al riesgo por el uso y

la improvisación a la hora de repararlas".

Coopseguros, como otras compañías, acepta vehículos de más de diez años, a tasas más altas. Pero hay rebajas para las cooperativas de taxis y para clientes corporativos, cuando se

concreta el negocio con varios miembros.

Según la Superintendencia de Bancos y Seguros, en el mercado existen 40 compañías de seguros y dos de reaseguros, 38 en la rama de autos. Es cuestión de tomarse unas horas para revi-

sar algunas ofertas y hacer las preguntas más descabelladas a las compañías o a un asesor, antes de firmar un contrato, para luego manejar en paz porque ya no estará solo al volante, sobre todo a la hora de asumir un riesgo.

¿Cómo escoger la mejor oferta?

Walter Spurrier, en su *Análisis Semanal* del siete de marzo pasado, indica que en el tema de seguros los vehículos significan el mayor ramo, con \$ 122 millones. Pero solo se registró un incremento de 1% en el primaje, a pesar de las grandes ventas del año 2004, porque la competencia provoca reducción de tarifas.

Según Spurrier, las compañías líderes en este ramo son Colonial (12% de participación en el mercado), Equinoccial (11,5%), Aseguradora del Sur (11,3%), Bolívar (9,6%) e Integral (8,7%). El mayor incremento en participación en el mercado en 2004 correspondió a Sul América, Seguros Unidos, Hispana y Río Guayas.

La Superintendencia de Bancos y Seguros a través de su página web (www.superban.gov.ec) publica información sobre la situación económica de las diferentes compañías, pero aquella solo puede ser entendida por expertos. Así que si no conoce del tema, pida el apoyo de uno de los asesores o *brokers*, que no le cobran a usted por el servicio sino que reciben un porcentaje de las aseguradoras.

En términos generales, todas las compañías de seguros ofrecen lo mismo. La diferencia está en el trato que le dan a la hora de acceder a servicios extras como auxilio mecánico inmediato y otros. A veces, es bueno escuchar la experiencia de los amigos, pero tenga en cuenta que quizá ellos tienen otra actividad y por ello tal vez le dan otro uso al auto y tienen otros riesgos.

En el país, los reclamos de los usuarios insatisfechos —siempre que no dependan de una decisión judicial, en cuyo caso se tramitan en la Fiscalía— deben dirigirse a la Superintendencia de Bancos y Seguros. No a la Tribuna de Defensa del Consumidor ni a la Defensoría del Pueblo.

Armando Pesantes, director comercial de Seguros Equinoccial, indica que sí revisan la “hoja de vida” de sus clientes, es decir que si alguien tiene cinco choques al año (alta siniestralidad) no lo vuelven a asegurar. Pero dijo que difícilmente podrían definir el perfil del usuario ideal.

“Es súper complicado definir a una persona que quiere contratar una póliza. Puede tener 25 años y no por ello manejar de modo más rápido e irresponsable que alguien de más edad. No negamos el servicio a nadie: otorgamos seguros a quienes tienen licencias de conducir, para lo cual deben estar entre los 18 y 65 años”.

Pesantes cree que no hay que encasillar a una persona en la categoría de alta siniestralidad porque fue víctima de robo en más de

tres ocasiones, pues, aunque parezca extraño, a veces sucede. “Yo pensaba eso hasta que a mí me robaron tres veces el radio de mi carro, mientras estuve en reuniones familiares. Lo que uno percibe como imposible o raro, realmente puede ocurrir”.

También apuntó que reciben información de quienes les brindan la asistencia mecánica o de grúa—remolque, para saber en qué condiciones encontraron a la persona y al carro: si estaba embriagada o si las llantas del auto estaban lisas. Por ello, el asegurado tiene que leer todo el contrato para estar al tanto de sus responsabilidades.

¿Quién es el conductor?

Algunas compañías se niegan a asegurar vehículos con más de diez años, porque consideran que pueden tener mayores posibilidades de sufrir una falla mecánica y por lo tanto presentan mayor riesgo de accidentes. Sin embargo, en la práctica, las estadísticas de accidentes muestran que la gran mayoría de éstos (más del 80%) se deben a causas diferentes a problemas mecánicos, dice

César Arias, consultor en temas de transporte.

Esas otras causas pueden ser la edad del conductor (los jóvenes entre 18 y 25 años son el grupo de mayor riesgo), la falta de pericia, el exceso de velocidad, fallas en el diseño de las vías y de la señalización, falta de control de la velocidad por parte de la Policía. “En ese sentido, me parecería que previo a conceder un seguro para vehículos mayores de diez años se debe examinar las características de

funcionamiento del mismo, pero el mayor cuidado debe ejercerse en cuanto a *quién* maneja el vehículo”, dice.

“Respecto a la vida útil de los carros, esto tiene que ver con la evaluación económica del automotor. Es decir, un vehículo es como un proyecto, que tiene una rentabilidad durante la vida del proyecto y luego un

valor residual al final”, explica.

Los costos de un vehículo son: la inversión inicial (precio más impuestos); gastos de operación (gasolina, llantas, lubricantes, lavado y todo lo relacionado con el uso del vehículo directamente); mantenimiento (repuestos y mano de obra) y otros costos como matrículas, seguros, etc.

“Normalmente la gente percibe lo que se llaman ‘costos de bolsillo’ (gasolina y aceite) y tiende a ignorar el resto (la inversión en el vehículo y los gastos de mantenimiento)”, añade Arias.

“El dueño del vehículo piensa que la vida útil está relacionada con el problema de si funciona o no funciona. Esto no es así: desde el punto de vista económico se debe ver cuánto cuesta el funcionamiento. Por ejemplo, los costos de mantenimiento de un vehículo en el año cero (al inicio) son como uno, pero al año nueve son como diez, es decir que el vehículo pasa más tiempo en el taller (sin beneficio) y con costos de reparaciones. Entonces, la vida útil del vehículo es una vida útil económica”, explica Arias. 

