

2024-10-29

La Cultura de la Paz, Acapulco a un año de Otis y las aseguradoras

Autor: Pascual Hernández Mergoldd

Género: Nota Informativa

<https://www.economista.com.mx/opinion/cultura-paz-acapulco-ano-otis-y-aseguradoras-20241029-731953.html>

Es mejor tener un seguro y no necesitarlo, que necesitarlo y no tenerlo. Frase promocional de aseguradoras.

Durante los primeros minutos del miércoles 25 de 2023, el huracán Otis categoría 5 entró a Acapulco. Ni las autoridades ni los hoteles alertaron a la población ni a sus huéspedes, respectivamente, sobre la gravedad de la situación ni aplicaron protocolos de seguridad. Acapulco y localidades aledañas se convirtieron en una zona de devastación y desolación.

A pesar de más de 10 alertas tempranas no existió preparativo alguno ni reacción de las autoridades. El expresidente sólo publicó ese día a las 20:06, pocas horas antes de la llegada del meteoro, un escueto mensaje en X (twitter) para "alertar" a la población.

Dejaron a los acapulqueños morir solos.

El huracán Otis dañó la infraestructura urbana, viviendas, casas, tiendas, restaurantes, departamentos, edificios, hoteles, hospitales y establecimientos educativos de todos los niveles, entre otros.

Se tiene noticia de que aproximadamente un 17.5% de los inmuebles afectados por el huracán Otis, sobre todo en la zona turística, estaban asegurados. Ese bajo porcentaje revela que la cultura del seguro en nuestro país no ha permeado.

Como comentamos en octubre de 2019 en esta serie, es frecuente que quienes compran pólizas de seguros para proteger su patrimonio ante siniestros que puedan afectar a sus personas o sus bienes, deban transitar por complejos laberintos, múltiples gestiones y molestos obstáculos para que las aseguradoras cubran las indemnizaciones procedentes, algunas veces sin éxito. En ocasiones ello se debe a que los agentes de esas empresas no explican los límites de la póliza de seguro, o sea los términos y condiciones, ni los montos máximos de indemnización.

Propietarios de inmuebles asegurados que fueron dañados por el huracán Otis se quejan de que, a pesar de haber realizado los trámites y satisfecho los requisitos previstos en sus respectivas pólizas, la normatividad aplicable, peritajes incluidos, al gestionar el pago de los daños que sufrieron, a la fecha casi un año después, siguen sin recibir el pago correspondiente a las indemnizaciones que les corresponden. Perciben una indeseable y abusiva actitud de aseguradoras que se traduce en largas y múltiples excusas para evitar o postergar los pagos y liquidaciones. Algunos propietarios de inmuebles asegurados en Acapulco señalan a aseguradoras, entre ellas Mapfre, Atlas y especialmente AXA y a sus directivos, de pretender no pagar las indemnizaciones a las que tienen derecho.

Algunos asegurados afectados por el huracán Otis, además de recorrer un viacrucis, han padecido a la hora de la verdad, o sea a la hora de solicitar el pago de la indemnización, nuevos pretextos para no recibir su pago como, en el caso de inmuebles porque se encuentran a menos de 500 metros de la playa, a pesar de que para vender las pólizas sus agentes y personal acreditado verificaron las condiciones de las propiedades aseguradas. Otros porque, según los ajustadores, los robos de mercancía o equipo de establecimientos asegurados fue saqueo por terrorismo, como si el huracán hubiera sido un acto terrorista, sin tomar en cuenta que las autoridades han afirmado recientemente que en México no existe terrorismo.

Esas aseguradoras que incumplen o retrasan sus obligaciones con los afectados por el huracán Otis se han agrupado para diseñar y aplicar conjuntamente filtros y pretextos inaceptables para autorizar cada liquidación, en su caso.

Esta forma de proceder desprestigia la función del seguro como institución de protección ante la sociedad y la pone en duda.

Es inadmisibles que el entusiasmo de las aseguradoras, a través de sus agentes, por vender sus pólizas sea diametralmente opuesto a la posición que asumen a la hora de la verdad, que es cuando sus clientes presentan las solicitudes de pago por las indemnizaciones a las que tienen derecho. Pareciera que los ajustadores tienen la consigna de ahorrarles dinero al evitar a toda costa el pago que reclamen los asegurados.

Sin duda, esa imagen generalizada y constante es la razón por la cual no logra permear en México la cultura de seguros en la población y, en el caso del huracán Otis es evidente que la desconfianza y el desprestigio aumentarán.

Los conflictos entre aseguradoras y asegurados son una fuente importante de litigios que se ventilan en juzgados. Esa fue la razón por la que en mayo de 2011 el Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal propuso a la Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (AMIS) aprovechar la mediación para atender esas controversias, de tal suerte que suscribieron el "Convenio de Colaboración para Promover el uso de la Mediación en Instituciones de Seguros", lamentablemente las aseguradoras no lo aprovecharon.

Por si lo anterior fuera poco, los afectados perciben una frustrante pasividad de la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, institución competente en garantizar que las instituciones de seguros cumplan con la normatividad aplicable y operen de manera justa y transparente; defender los intereses financieros de los ciudadanos mexicanos, y castigar administrativamente a las aseguradoras incumplidas.

La condición generada por aseguradoras que no han pagado es uno de los factores que obstaculizan la recuperación de Acapulco.

Urge asumir daños y pérdidas, agilizar los procesos de pago para que los afectados reconstruyan o reparen sus inmuebles, se retomen las actividades productivas y los trabajadores recuperen sus empleos.

Estas inconvenientes circunstancias abonan a la generación de conflictos que pueden escalar peligrosamente en el creciente ambiente de zozobra nacional y estatal prevaleciente en perjuicio del tejido social, de por sí muy lastimado.

Apostemos por generar una verdadera cultura que fortalezca la armonía y la Cultura de la Paz para generar un sano crecimiento en beneficio de todos.