



AXXA o cómo ser una mala empresa de seguros

Ciudadanía, 18/07/2016

Los seguros son para tenerse y nunca usarse. Así reza el popular adagio y así debería ser cierto. Y cuando la gente compra sus coches a crédito y en las agencias por alguna razón AXXA es la que gana los contratos, te venden los carros con esa compañía y uno, tan tranquilo, pensando que está asegurado.

Claro, también particulares te exigen el seguro de AXXA, me imagino que piensan que es tan buena compañía como sus anuncios dicen.

Lo cierto es que en un plazo de tres meses, sin contar mis experiencias anteriores, he conocido de tres casos distintos en los que quien ocasiona el golpe, es decir, el conductor culpable, no tiene dinero para pagar y en uno de los casos, la señora aclaró frente a los tránsitos y el ajustador que la camioneta no tenía papeles. Yo la escuché.

En los tres casos y no sé por qué razón, el ajustador de AXXA seguros se puso de parte del conductor responsable y a quien los mantiene, es decir, a quien le paga las altísimas cuotas, le dice que tiene que entender que el culpable es un pobre que no tiene para pagar... que uno pague todo y bueno, que así es la vida.

Por supuesto, yo fui a dar a las oficinas generales de AXXA Seguros en Monterrey, cuando el caso era directamente uno que me afectaba, aun cuando no fui yo quien participó en el accidente. Hubo lesionados y "cubrieron" su responsabilidad con extender una orden para un servicio médico, cuando lo jurídicamente correcto era que se consignaran los vehículos con todo y conductor responsable y hasta que hubiera un alta o un dictamen médico, pudiera quedar en libertad. No. Para eso son AXXA Seguros. Ellos pueden determinar todo en su procedimiento interno. De hecho, en uno de los accidentes me explicaron que a Tránsito Municipal nada más lo utilizan como "oficina de gestoría" pues a ellos no quieren darles participación alguna.

En otro accidente, la conductora, sin licencia, sin datos de identificación, sin seguro, sin dinero, sin placas la unidad, sin documento alguno que comprobara la legal estancia en el país de la camioneta Chevrolet Tipo Pick Up de modelo antiguo, 1975 aproximadamente, al principio dijo que ella pagaba todo, pero cuando llegaron los de tránsito y después el ajustador, cambió su forma de comportarse y hasta ordenó que cambiaran de lugar la mercancía que traía a otra camioneta, para que no se le echara a perder. Por cierto, luego se mostró muy segura y lo demostró, cuando dijo que ese problema en un ratito lo arreglaba. Y si, lo arregló. El ajustador de AXXA nos dijo que era muy pobre, que no traía dinero y que nosotros asumiéramos el deducible para que la señora se pudiera ir. Soy abogado y tuve oportunidad de intervenir en cientos de accidentes de tránsito. Si uno de los vehículos no tiene papeles o el conductor no porta sus documentos, se quedan detenidos. Aquí, creo que ni multas hubo. Aclaro, tampoco era yo directamente participante en el accidente, pero sí muy cercano.

El más reciente es un vehículo de más de cuatrocientos mil pesos en el que el deducible supera los veinte mil pesos. Sufrió un choque o golpe por alcance, es decir, es inocente y el culpable es el que le pegó.

Pero llegó el ajustador de AXXA Seguros y ¿qué cree usted que pasó? ¡Adivinó! Dijo que era una persona muy pobre, que no era justo que pagara tanto y así, que mejor cada quien pagara su daño.

Mi pregunta es: si tienes detenido al culpable, si está a disposición de la autoridad... ¿Qué acaso no le corresponde al ajustador presentar la denuncia penal para perseguir a quien causó el daño? Claro, el afectado irá a ratificarla, pero es tarea de la Aseguradora, hasta donde tengo entendido.

Por lo que veo, ya no... o cuando menos, no en AXXA. Ahí si usted es pobre, muy pobre y no tiene para pagar el golpe, se lo perdonan. Al cabo los esos que pagan las pólizas tienen mucho dinero...

Ahora le pregunto a usted, querido lector: si usted fuera empleado de AXXA, ¿Compraría una póliza de esa empresa? Yo tampoco. Y si la tiene, vaya pensando a dónde cambiarse.

Me gustaría conocer su opinión. Vale la pena.