

Seguros

Las huellas que dejó EL GRANIZO



El 26 de julio se cumplió un año de aquel intenso e inesperado fenómeno en Buenos Aires y GBA. Analizamos las respuestas del mercado asegurador y su efecto en las nuevas coberturas.

El fenómeno del granizo generó un gran shock en todos los propietarios de vehículos. Por ejemplo, el 26 de julio de 2006 las aseguradoras vieron incrementar sus consultas en Atención al Cliente en un 75% y durante los dos días siguientes en poco más de un 150%. Además, tuvieron que extender sus horarios de atención, por ejemplo ese día los SERVI-MAPFRE de Olivos y Belgrano permanecieron abiertos hasta atender al último automóvil, y los días subsiguientes hubo una importante extensión en los horarios de atención.

Un año atrás SANCOR SEGUROS era la única aseguradora que ofrecía pólizas con cobertura de Granizo Parcial y Total sin franquicia a todas las pólizas que cubren Daño Total por Accidente, sin necesidad de contar con una cobertura Todo Riesgo. Consultamos a Diego Giordana, Jefe de Siniestros de esa compañía, y nos confirmó que “la totalidad de los reclamos presentados por nuestros asegurados que contaban con la cobertura correspondiente han sido atendidos, restando a la fecha reparar un 15% de esos vehículos, motivado porque aún no lo han dejado en reparación”. SANCOR SEGUROS fue entonces la única compañía que respondió a la demanda de la reparación, tal como lo indicaba la póliza y el costo total de este evento, incluyendo los

importes efectivamente abonados y la reserva pendiente, fue de \$2.850.000 aproximadamente.

Asimismo, las compañías que no tenían este tipo de cobertura, si bien no es posible precisar con exactitud el porcentaje de vehículos que sufrieron siniestralidad de granizo, sí se puede afirmar que fueron muy pocos los siniestros abonados por este concepto, ya que no estaban amparados en los diferentes tipos de contrato. En todos estos casos, las consultas recibidas fueron numerosas pero luego concretamente los siniestros que afectaron las coberturas otorgadas fueron menores. Eso se debe a que a excepción de las coberturas de Todo Riesgo y los planes especiales que cubrí-



an daños a lunetas y/o parabrisas por cualquier causa, la gran mayoría de las compañías no poseían a esa fecha un producto de automotores que amparaba puntualmente la cobertura de daños por granizo. Entonces, si bien existió una respuesta concreta por parte de las compañías a sus asegurados que reclamaban el reemplazo de los parabrisas y lunetas, la misma fue en el plan terceros completo que cubría las lunetas y parabrisas por daños pero no así los cristales laterales cuya cobertura estaba limitada a daños por intento de robo. Es decir, se respondió en el marco de la póliza en general, y no a causa del granizo en particular. En este caso, cabe mencionar que MAPFRE ARGENTINA reemplazó 1.578 cristales, con un costo total de 660 mil pesos, aproximadamente. Y tuvo 368 casos por coberturas Todo Riesgo por un total de 520 mil pesos. Asimismo, El Comercio Compañía de Seguros registró 1.162 siniestros de granizos que afectaron parabrisas con un costo pagado de 573 mil pesos.

Además, una vez pasado el desastre, las compañías de seguros recibieron una gran cantidad de consultas para contratar la cobertura todo riesgo, a fin de que el próximo granizo no encuentre a los asegurados nuevamente desprevenidos. Por esta razón, luego de realizar un relevamiento entre nuestras compañías de seguros socias (El Comercio, HSBC La Buenos Aires, San Cristóbal, La Segunda, Sancor, Mapfre y Rivadavia), pudimos observar que la cobertura de daños causados por el granizo ha modificado la oferta de las pólizas. Aquí cabe mencionar a SEGUROS RIVADAVIA y a EL COMERCIO, compañí-

Quién se hace cargo

Tras la tormenta de granizo las compañías aseguradoras y la cobertura de las pólizas estuvieron en el centro de la escena. Se habló de cláusulas abusivas en las pólizas y, a fin de evitar mayores inconvenientes, es importante conocer en detalle cuál es el tipo de cobertura que ofrece cada una y cuándo es conveniente pagar un poco más para tener un servicio más completo.

Según la Superintendencia de Seguros, existen tres tipos de cobertura: El seguro de Responsabilidad Civil (RC), la cobertura de robos y, finalmente, la cobertura de daños al vehículo. Con esta última, la compañía se hace cargo de todos los daños (aquí hay que tener en cuenta posibles franquicias), como por ejemplo por el granizo. Aquellos que tengan una cobertura total, ante un evento de similares consecuencias, pueden enviar la factura de los gastos de la reparación a su compañía de seguros. En cambio, los propietarios de aquellos automóviles que cuentan sólo con el seguro contra terceros y que sufren daños deben hacerse cargo de los arreglos.

Cabe destacar que con el fin de contrarrestar la falta de cobertura y disminuir el número de vehículos que no están asegurados, las compañías de seguros crearon los servicios extra póliza, que son una opción para mejorar la calidad de sus productos y competir en el mercado con una mayor oferta de servicios.

Teléfonos útiles

Sancor Seguros: **0800 444 28500**
Seguros Rivadavia: **0221 5133200**
Mapfre: **0800 999 7424**
El Comercio: **0800 666 7000**

as que incorporaron la cobertura de daños por granizo debido a la gran cantidad de consultas, inquietudes y necesidades planteadas por los asegurados, productores y centros de atención. Por ende hoy son tres las aseguradoras que poseen pólizas con cobertura de granizo: Sancor Seguros, Seguros Rivadavia y El Comercio Compañía de Seguros.

Como conclusión, podemos afirmar que la respuesta de las aseguradoras fue acorde a la circunstancia. Tal como expresa Rodolfo de Marco, Gte. de Siniestros de MAPFRE ARGENTINA: “El principal escollo fue la falta de stock inmediato de parabrisas, lunetas y la alta concentración de vehículos en talleres para efectuar la reparación de los daños”. Pero a fines de mejorar aún más el servicio, es preciso que todos los sectores involucrados actúen preventivamente y cuenten con una red de proveedores y stock que permita dar una respuesta inmediata, en caso de que un nuevo fenómeno natural ocasione daños a los automotores. ■