

## Seguro de autos, una necesidad donde la atención al cliente es clave

¿Qué pasaría si chocas tu auto y no tienes seguro? De entrada, de acuerdo con Quálitas, si sólo fue un “laminazo” considerable a tu unidad, en promedio cuesta unos **22 mil pesos la reparación**. Si el coche es nuevo, ese inconveniente se eleva a **30 mil pesos**; y si fue un “golpecito” al vehículo de alguien más, salir del problema cuesta alrededor de unos **18 mil pesos**.

En esos momentos, es cuando uno agradece haber contratado una póliza o se lamenta por no haberlo hecho. Tener seguro no es un lujo, **desde el 2012 es una obligación** aunque la mayoría no lo sabe, y lamentablemente son muy pocas las personas que protegen su inversión y su integridad con uno de estos productos que prácticamente salvan vidas y bolsillos, pues apenas [tres de cada diez](#) autos que circulan en el país cuentan con uno.

El mundo de los seguros es complejo, pero no inentendible. Para comprender de qué se trata, cómo funciona y cuáles coberturas incluye una póliza, que son los distintos servicios contratados en un paquete de acuerdo con nuestras necesidades, es muy importante **la atención y el acompañamiento** que realizan las empresas del sector a sus asegurados o clientes potenciales. Puede parecer algo menor, pero este elemento es tan relevante que en el fondo hace la diferencia entre que un conductor contrate o no su protección, y en el caso de [Quálitas](#) le ha ayudado a mantenerse como la compañía líder del mercado nacional por 16 años, desde el 2007, con el **32.0% de participación del mercado** según datos de la Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros ([AMIS](#)).

La persona que está detrás de esa estrategia de acercamiento y comunicación con los asegurados es **Blanca Velázquez, Directora Metropolitana de Quálitas Compañía de Seguros**, quien atiende a la zona centro del país pero sus acciones han facilitado que la firma tenga un alcance creciente a nivel nacional.

*“Accidentarse es muy serio. Podría cambiarnos la vida para siempre o, peor aún, la de alguien más que se vea involucrado. Afecta a los participantes, pero también a la sociedad en su conjunto si tomamos en cuenta que en promedio mueren 40 personas al día por siniestros viales en México, y que al año cuestan al país entre el 1.8% y el 3.5% del PIB. Partiendo de nuestra premisa de excelencia en el servicio, entendemos que ese concepto empieza desde que alguien se nos acerca para preguntar qué le ofrecemos”;* comenta la ejecutiva que este 2023 cumple 19 años en el cargo.

Con información puntual y una manera clara de explicar las cosas, sobre todo dando ejemplos prácticos, es sencillo concientizar a la población de que **no tener un seguro podría salir realmente caro**; más, cuando los daños ocasionados conllevan la detención de personas y vehículos por parte de la ley, requiriendo la atención de un **abogado especializado** que, dependiendo de la gravedad del asunto, puede comprometer nuestro dinero hasta por años con tal de tener esa defensa legal.

Para entender **cómo funciona un seguro**, hay que considerar algunas cosas básicas, explica Blanca, empezando por el hecho de que lo que paga uno al mes o al año es realmente muy poco en comparación con todo el apoyo económico, técnico y legal que nos proporciona un producto de este tipo.

*“Por ejemplo, cuando contratas una póliza, en la carátula viene el porcentaje a pagar por un concepto llamado ‘deducible’. Ese es el monto que deberás dar en caso de padecer algún siniestro, antes de que la aseguradora aporte el resto del costo total por los daños. El deducible suele ir del 5% al 20%, según el tipo de auto y del incidente. Aquí hay que precisar que el deducible aplica sólo cuando el vehículo afectado es el nuestro y queremos repararlo; pero si los daños fueron a la propiedad de alguien más, entonces la aseguradora cubre esos gastos”;* agrega.

### **De lo básico a lo personalizado**

Las coberturas básicas que toda póliza debe incluir son la de **responsabilidad civil** y las de **gastos médicos y legales**; y para dar un servicio todavía más personalizado o a la medida, Quálitas ofrece las llamadas “**coberturas accesorias**”, que protegen cosas específicas como unos rines de lujo, aditamentos en general y hasta nuestro hogar o el auto de un familiar si solemos causar esos pequeños pero costosos daños en la cochera.

Por otro lado, Blanca destaca que es importante saber que contratar un seguro no es como tener un cheque en blanco para pagar cualquier afectación. Por ello, en la póliza viene el concepto de “**suma asegurada**”, que es el monto máximo que la aseguradora cubrirá por los daños ocasionados mientras el documento esté vigente. Ayudarnos a entender este tipo de conceptos y más, es lo mínimo que deben hacer los agentes de cualquier aseguradora; y si nos dejan con más dudas que certezas, entonces no están cumpliendo bien con su papel, fallan como **educadores** más que como vendedores.

*“La atención a clientes es mi vida, por eso llevo casi 20 años coordinando este tipo de cosas en Quálitas. Lo mismo me ha tocado responder llamadas de personas que piensan que están hablando a Locatel, que otras de quienes chocan al salir de fiesta y en esas situaciones cada segundo es valioso, en los que no sólo la vida puede estar en peligro sino también la inversión que representa comprar ese auto que tanto trabajo nos costó, y hasta nuestra libertad si el problema escala a lo jurídico”;* detalla la **Directora Metropolitana de Quálitas**.

Con **apenas el 30% de los autos que circulan por México asegurados**, todas las empresas del sector y los reguladores coinciden en que es urgente elevar esa cifra para evitar que quienes manejan queden desamparados o pierdan grandes sumas de dinero en prácticamente un instante. Si no sabes cómo entrarle al tema, **acércate a un agente y hazle la mayor cantidad de preguntas posibles**, ninguna sobra si se trata de estar claros sobre qué estamos contratando.

*“Dicen que ‘el mejor seguro es el que no se usa’, pero también que ‘más vale prevenir que lamentar’. Por si las dudas, mejor asegura tu auto para que no se te presente algún accidente ‘en curva’. Ya sea por teléfono, redes sociales y hasta WhatsApp a través de nuestro asistente con inteligencia artificial Quali-Bot, en Quálitas estamos disponibles las 24 horas todos los días del año para servir a la población”;* concluye Blanca Velázquez.

### **Acerca de Quálitas**

Con 29 años de experiencia, Quálitas es la aseguradora con mayor participación del mercado automotriz en México. La especialización y el compromiso con la excelencia en el servicio, le han permitido mantenerse por 16 años consecutivos como líder del sector en el país. Uno de cada tres vehículos que cuentan con seguro en México están asegurados por Quálitas, así como uno de cada dos unidades de equipo pesado. Cuenta con la



red de cobertura más grande del país y presencia a nivel internacional en E.U., El Salvador, Costa Rica y Perú; sumando todos los mercados, Quálitas asegura actualmente más de 5.0 millones de vehículos.  
[www.qualitas.com.mx](http://www.qualitas.com.mx)