

## 22 | NEGOCIOS



EL OBSERVADOR  
Samuel GARCÍA

samuel@arenapublica.com @SamuelGarciaCOM www.samuelgarcia.com

### ACE Seguros: un caso de impunidad

Mucho se habla en estos aciagos días de que uno de los mayores problemas que enfrenta el Estado de derecho en México es, simple y llanamente, el cumplimiento de la ley.

Sobran ejemplos recientes de cómo las autoridades federales, estatales y municipales que han sido designadas para hacer cumplir las leyes han renunciado a hacerlo -por razones políticas tal vez- sin ninguna consecuencia legal sobre ellos. Es corrupción en el más nítido sentido del término.

Pero no sólo ha ocurrido con los ámbitos públicos. El otro día Víctor Manuel Herrera, el director general de Standard & Poor's, me regañaba en una amistosa conversación por echarle toda la culpa al gobierno en este tema del incumplimiento de la ley y de la corrupción. Y tiene razón. El cumplimiento de la ley es un asunto de todos y en el sector privado se cuecen diariamente historias que retratan corrupción e impunidad, incluso en asuntos que parecen menores, pero que forman parte de una cultura generalizada del incumplimiento y de la corrupción endémica.

Le narro una historia de esas del sector privado. Hace poco más de una semana solicité una factura a ACE Seguros -una aseguradora estadounidense que opera en México desde 1999- por el pago de mis pólizas de seguro de gastos médicos familiares. Se me dijo que la factura se enviaría a mi correo electrónico en un plazo de cinco días.

Cumplida aquella fecha, la respuesta telefónica, de algún operador de *call center*, fue que no se me podía entregar la factura en la fecha prometida porque ACE Seguros había girado la instrucción de entregar la factura hasta el 5 de diciembre. Y con una disculpa pregrabada se acabó la conversación. Así que los artículos 29, 83 y 84 del Código Fiscal de la Federación que obliga a las empresas y prestadores de servicios a entregar facturas de manera inmediata, simplemente son tirados a la basura de un plumazo por una aseguradora de gran tamaño que no ofrece una dirección física de atención al cliente y mucho menos la entrega de facturas físicas como lo marca la ley.

El caso de incumplimiento de las leyes fiscales mexicanas por parte de la estadounidense ACE Seguros, que aquí preside **Roberto Flores**, es grave y me consta porque he sido su cliente durante los últimos 14 años. En todo este tiempo, no sólo nunca me han enviado una factura a tiempo y en automático a cambio de los pagos de las pólizas, sino que para obtener las facturas tienen un muy entrenado proceso de desaliento telefónico (la única vía de contacto) a fin de que el cliente se canse de pedir las y abandone el trámite.

El objetivo de ACE Seguros -que he probado una y otra vez a lo largo de casi década y media- es no entregar facturas a sus clientes; y sólo la tozudez periodística me ha hecho mantenerme en una aseguradora a la que el cumplimiento de la ley le importa un bledo.

Y, claro, por si algo faltara en este cuadro de incumplimiento e impunidad, en 14 años no he conocido a ningún funcionario, ejecutivo o asesor de ACE Seguros, porque su modalidad de operación con los clientes personas físicas es sólo la 'atención' telefónica vía alianzas con empresas como American Express o Liverpool; una coartada para defraudar a sus clientes cuando se trata de expedir facturas y -por los bajísimos índices de calidad de servicio con los que la ha calificado Condusef- para atender los reclamos de sus asegurados.

Si el cumplimiento de la ley es por partida doble, la pregunta natural es ¿y dónde están las autoridades tributarias del SAT, que encabeza **Aristóteles Núñez**, o de la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, que preside **Manuel Aguilera** en casos como éstos?

Mucho se grita desde las tribunas públicas que hay que cumplir y hacer cumplir las leyes, pero hay que empezar por casos como éstos -como los de ACE Seguros, entre otros- a los que los ciudadanos se enfrentan y que con toda cara dura tiran las leyes a la basura.

Ahora sí, ¿hablamos de Estado de derecho? ☺