

CÓMO SE ADMINISTRA EL DEPARTAMENTO LEGAL DE UNA COMPAÑÍA
DE SEGUROS Y CÓMO ÉSTO COADYUVA AL ADECUADO ASESORAMIENTO
DEL CLIENTE AL PRESENTAR UN RECLAMO

Enrique Townshend R.

INTRODUCCIÓN:

Hace algún tiempo, en una Conferencia a la que no asistí, cuyo título no me acuerdo, y de la cual no tengo la más remota idea donde se dictó, leía el material impreso correspondiente en el que se comentaba algo más o menos así: *“Había un hombre volando en un globo aerostático, por la espesa neblina había perdido su rumbo. Al disiparse un poco aquella neblina, logra ver a un hombre parado abajo de él al que le pregunta con ahínco a fin de retomar su curso - AMIGO, DE CASUALIDAD SABE USTED DONDE ME ENCUENTRO?- el buen hombre con notorio y aspaventoso entusiasmo le respondió: -USTED SE ENCUENTRA EXACTAMENTE A 35 GRADOS SURESTE DEL MERIDIANO CERO, PRECISAMENTE 11 MINUTOS DEL PARALELO SUR A ESTE EN DIRECCIÓN A LA CIUDAD DE LONDRES A 8 METROS SOBRE MI CABEZA-. Un poco molesto el aero navegante, con sarcasmo, le responde: - AH, MIL GRACIAS... USTED DEBE SER ABOGADO!?- , sorprendido aquel hombre reposta: -CÓMO LO SABE!?... el aeronavegante añade: - LO QUE USTED ME ACABA DE DECIR ES TÉCNICAMENTE CIERTO Y POSITIVO, PERO DESGRACIADAMENTE SU RESPUESTA NO ME SIRVE PRACTICAMENTE PARA NADA- indignado aquel abogado, con voz desafiante le espeta al aeronavegante: -USTED DEBE SER ECONOMISTA!?-... - CÓMO LO SABE!?- , curioso, responde al abogado y este, ni corto ni perezoso le vuelve a tocar la llaga al aeronavegante: -USTED SEÑOR, NO SABE DE DONDE VIENE, DONDE ESTÁ NI A DONDE VA, ME SOLICITA MI AYUDA Y AÚN MÁS, AHORA SOY PARTE Y CAUSA DE SU PROBLEMA!!!!-*

En cualquier profesión u oficio, quizás la falta de verdadera categoría y concreción en la proyección de nuestras prioridades, constituyen la causa para que las situaciones importantes no se concluyan a cabalidad o queden a medio camino y como resultado, tengamos un cliente insatisfecho que no entiende el por qué su o sus casos no han sido resueltos por la Compañía de Seguros, de la forma que éste esperaba.

Para el tema que nos compete: **“CÓMO SE ADMINISTRA EL DEPARTAMENTO LEGAL DE UNA COMPAÑÍA DE SEGUROS Y CÓMO ÉSTO, COADYUVA AL ADECUADO ASESORAMIENTO DEL CLIENTE AL PRESENTAR UN RECLAMO”** es importante tener presente cuatro cosas: Distinguir y discriminar las funciones netamente “Legales y las de Recuperos”; “Integrar y segmentar en su momento las diferentes estrategias Administrativas-legales”; “La realidad de las diferentes situaciones” y por supuesto, “El siempre práctico Sentido Común” que muchas veces es el menos común de los sentidos. Estos preceptos deben siempre apuntar a un objetivo **“LA CLARA ORIENTACIÓN AL CLIENTE EN CUANTO A LA PRESENTACIÓN DE UN RECLAMO Y TODAS LAS POSIBLES CONSECUENCIAS ADMINISTRATIVAS-LEGALES QUE DEL MISMO SE PUEDEN DERIVAR”**.

Sin más preámbulo, entremos en materia, tomado como referencia para el análisis de

nuestro tema, un esquema puro de investigación científica, así:

- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA:

Indiscutiblemente, son múltiples los problemas y situaciones que se dan a lo interno de un Departamento Legal en una Compañía de Seguros, lo verdaderamente importante radica en distinguir lo que constituye las soluciones a problemas de carácter importante de aquellos que son de urgentes y por supuesto de aquellos que pueden esperar un poco más para su solución. Nunca debe descartarse la relación costo-beneficio que una intervención de carácter legal pueda acarrear a las situaciones y problemas que surjan.

En este orden de ideas, el principal problema a plantear puede definirse en el siguiente postulado: *CÓMO ATENDER, Y QUÉ ESTRATEGIAS UTILIZAR EN LA ATENCIÓN DEL GRAN VOLÚMEN DE CASOS QUE INGRESAN AL DEPARTAMENTO LEGAL DE UNA COMPAÑÍA DE SEGUROS, EN EL MENOR TIEMPO POSIBLE Y DE MANERA EFECTIVA?*

Estrategias administrativas-legales, casos que ingresan, atención en el menor tiempo posible y de manera efectiva... son las variables con base en las cuales procuraremos desarrollar el tema central de la presente Conferencia.

- HIPÓTESIS:

Tomando en consideración el Planteamiento del Problema y al contenido de la presente Conferencia cabe establecer las siguientes hipótesis:

1. Cómo atender los casos que ingresan al Departamento Legal de manera pronta y efectiva sin incurrir en la bendita retórica o en la falta de categoría a la hora de solucionar las diferentes situaciones que surgen en el Departamento Legal?
2. La atención directa y desmedida a cualquier situación puede realizarse sin el análisis previo de costo-beneficio?
3. La descripción clara, pertinente y real de los hechos, sus consecuencias administrativo-legales tanto para el cliente como para la empresa puede en alguna medida coadyuvar a la satisfacción del cliente?
4. Existen en alguna medida estrategias administrativo-legales claramente definidas?
5. Puede el sentido común y la valoración de la calidad humana de los hechos suscitados coadyuvar a la solución de los posibles conflictos que se presenten?
6. Puede tanto la experiencia como el análisis estadístico de los casos que ingresan al Departamento Legal complementar el establecimiento de estrategias administrativo-legales para el manejo y administración de un Departamento Legal adscrito a una Compañía de Seguros?

-VERIFICACIÓN EMPÍRICA:

Categoricamente sí es indispensable y me atrevería a pensar que constituye un requisito de "existencia" el segmentar, clasificar, registrar, y por supuesto valorar todas las experiencias

que se presenten en el Departamento Legal. Con esto queremos decir que de este análisis en gran medida surgirán las estrategias a utilizar en el Departamento Legal, sus constantes y temporales replanteamientos y autovaloración que de dichas estrategias identificadas se hagan.

No solo este análisis debe hacerse sobre los casos en si, sino además del personal en los Juzgados, Peritos, Médicos, Inspectores, de los antecedentes del cliente, del personal que labora dentro del Departamento de Reclamos, del personal que labora dentro del Departamento de Mercadeo, el personal que labora dentro del Departamento Legal, incluso del mismo corredor.

-LEY / TEORÍA:

En virtud de lo expuesto, me atrevo a afirmar lo necesario para el establecimiento de una adecuada estrategia administrativa-legal, la necesidad de establecer Principios Rectores lo suficientemente claros y a la vez lo suficientemente flexibles para que con el transcurso del tiempo y la práctica comercial puedan ser replanteados y revalorados.

En resumidas cuentas la adecuada administración del Departamento Legal se avoca a que como Ley producto de la Teoría planteada se establezcan los llamados Principios Rectores, que como su nombre lo indica rigen los procesos administrativo-legales que más adelante expondremos.

A. PRINCIPIOS RECTORES:

Qué son los Principios Rectores? Los principios rectores no son más que los parámetros a seguir en la administración del Departamento Legal de una Compañía de Seguros. Dichos parámetros son producto del análisis y de la experiencia de los últimos cinco años de una de las principales compañías de seguros del mercado panameño. Son:

A.1). Importancia de estos Principios Rectores:

La importancia de estos principios radica en un 90% en la viabilidad de la atención del gran volumen de casos (el otro 10% corresponde a la buena suerte), economizando tiempo y dinero para todas las personas involucradas en el negocio de los seguros, específicamente a la hora de presentar un reclamo. Como hemos indicado, estos principios no son rígidos, sino más bien deben ser lo suficientemente flexibles para su revaloración y replanteamiento constante.

A.2). Principios Rectores:

Son parámetros o normas marco de procedimiento que permiten de manera práctica, estructurada y organizada la atención al gran volumen de casos que ingresan al Departamento Legal.

La estructuración de estos principios parten de la segmentación adecuada de las funciones implícitas al Departamento Legal (gestión de recuperos y gestión legal).

A.2.1)Planteamiento y Re-planteamiento constante

de

“Estrategias Administrativas-Legales”:

Este primer Principio Rector pretende establecer la forma y manejo desde que el expediente ingresa al Departamento de Reclamos. Es necesario tomar en consideración dos aspectos importantes: el primero, si se trata de un caso que requiere atención, asesoría o cualquier atención de carácter legal, es importante notificar a los abogados para procurar ingresar al proceso legal en boga o asignar el caso a un abogado externo, sin descartar en todo momento la relación costo beneficio que dicha gestión legal implica (“en todo momento debe verificarse que el medicamento no salga más costoso que la misma enfermedad”). No obstante, cuando se trata de casos para recuperar es imperioso esperar a que el reclamo sea debidamente cerrado, es decir, que absolutamente todas las cuentas hayan sido debidamente pagadas para luego iniciar la gestión de recuperos. Es vital para ello la obtención de la Resolución o Fallo pertinente que endilgue la responsabilidad del hecho o daño en cabeza de aquella persona distinta al asegurado.

En conclusión este Principio Rector atiende netamente al manejo del expediente de reclamo en el Departamento Legal. Para ello se hace necesario del manejo y establecimiento de controles, llámese base de datos, llámese libros de récord, o anotaciones en programas especialmente diseñados para esto.

Una vez estructurado lo antes expuesto sobre el tapete puede dimensionarse la forma en que se va a tratar los diferentes casos legales (demandas contra personas responsables en los daños causados al asegurado, los casos de demandas en contra del asegurado y la empresa, los casos en Juzgados de Tránsito, los casos de Apelaciones de Tránsito, los casos donde se pretende dirimir la Responsabilidad Penal en los hechos de tránsito u otra clase de responsabilidades Penales derivadas de un hecho dañoso, los casos legales de toda naturaleza que llevan abogados externos, así como las diversas consultas y casos varios que pueden surgir en un reclamo tales como investigaciones, liberación de vehículos, etc.). En materia de recuperos, se hace necesario segmentar cuál es la vía a recuperar más expedita y más económica tanto para el cliente como para la empresa (tales como el arreglo de pago, el cobro directo a otras compañías de seguros y las inevitables demandas siempre y cuando se tengan claramente definidos los bienes o los resultados que justifiquen los costos de dicha acción legal).

A.2.2) Inventario, Re-inventario y Segmentación:

Tomando en consideración el anterior Principio Rector, pueden clasificarse, segmentarse e inventariarse las distintas actividades relacionadas a la gestión legal y a la gestión de recuperos formando lo que pudiera denominarse un Universo Global tanto para los casos legales como para los casos de recuperos.

Estos universos globales cambian constantemente todos los días de Dios. Es imprescindible dar seguimiento a estos cambios, reportarlos de manera mensual al Gerente de Reclamos, para así proyectar y vender el adecuado desenvolvimiento del Departamento Legal (seguramente me atrevería a afirmar que uno de los clientes más importantes del Departamento Legal lo constituye el Departamento de Reclamos al que se le debe brindar toda la información pertinente de la manera que dicho Departamento requiera.

Este inventario y reinventario permitirá priorizar qué casos atender primero y cuáles atender después, sin descartar que todos y cada uno de ellos son importantes, más no así todos son urgentes.

A.2.3) Comunicación Interna / Externa:

La comunicación constituye una herramienta imprescindible tanto a lo interno como a lo externo del Departamento Legal.

En lo interno, se refiere a la comunicación entre el personal que en equipo trabaja para deslindar parámetros y políticas operativas. En cuanto a la comunicación externa, es vital mantener al cliente y al corredor claramente informado acerca de la realidad de los casos que se atienden para evitar así sorpresas y evitar igualmente sorprendidos. Hay que tener tacto en esto, para que tanto el cliente como el corredor no tengan una percepción negativa en cuanto a la atención que se aspira a brindarles.

A.2.4) Informe y Estadísticas:

Con este principio se pretende analizar el comportamiento tanto de la cartera de recuperos y el comportamiento del Universo Global de casos Legales. Esto se logra registrando en los controles de manera mensual y en algunos casos de manera diaria todos los casos que ingresan al Departamento, segmentándolos debidamente en las distintas áreas (remítase al gráfico, hacer un breve esquema de datos estadísticos).

A.2.5) Parámetros de Efectividad:

Este principio constituye los resultados positivos Vs aquellos que resulten negativos tanto para las funciones legales y las funciones de recuperos.

Cabe destacar que en cada uno de ellos requiere la definición del cálculo pertinente (explicar y mostrar gráfico)

A.2.6) Administración Permanente / Determinación:

Es el monitoreo constante del inventario del Universo Global, sus transformaciones. Obviamente cae de su peso el interés del logro de resultados positivos y ello se logra con un cuerdo espíritu de determinación sin que ellos implique “romperse la espalda o desgarrarse las vísceras” (una cosa en una cosa y otra cosa es otra cosa..... sentido común).

A.2.7) Vigilancia y Previsión:

Previa definición de ambos Universos Globales (gestión de recuperos y gestión legal), y tomando en consideración el Principio Rector de “Informe y Estadística” puede realizarse en alguna medida proyecciones en el tiempo que permitan el establecimiento de metas y hacer alguna predicción sobre la gestión al final del periodo fiscal.

A.2.8) Investigación:

Todo caso ya sea de recuperos o legal requiere de una investigación que permita el conocimiento del mismo para poder determinar el procedimiento más adecuado y expedito sin descartar aquella relación costo-beneficio que ello implica. Para poder brindar satisfactoria respuesta a las inquietudes que sobre el estado actualizado del caso puedan surgirle tanto al corredor como al cliente es necesario el mantenimiento actualizado de los controles, por ello el seguimiento debe ser prácticamente diario.

A.2.9) Objetividad / Sentido Común:

Los anteriores Principios no pueden alguna medida, administrarse, proyectarse, activarse sin criterios de objetividad que conlleven a un constante replanteamiento avalado en todo momento por aquel llamado "Sentido Común".

B. PRINCIPALES FUNCIONES :

Como bien hemos indicado las dos principales funciones propias del Departamento Legal lo constituyen las funciones de gestión legal y las funciones de gestión de recuperos. Estas funciones no son excluyentes en cuanto a su operatividad, sin embargo se hace necesario discriminarlas oportunamente para efectos de un adecuado control administrativo que a la postre brindará la información necesaria a los distintos estamentos y jerarquías de la empresa. No obstante una función de carácter importante y que se relaciona directamente con la función propia de recuperos y la función legal, consiste en la permanente función de "asesoría".

B.1) Función permanente de "Asesoría":

De una forma u otra los distintos departamentos y secciones de una Compañía de Seguros, tarde que temprano requieren de una visión legal de los asuntos propios de su competencia. Esto se debe a que por antonomasia la solución de los conflictos de una u otra forma atienden a mecanismos propiamente legales por más esquemas de carácter comercial que se establezcan (por ejemplo el arbitraje comercial).

Para una eficaz función de "Asesoría" permanente se requiere del conocimiento de los productos de la empresa, lectura de las Gacetas Oficiales, lectura de Semanarios Jurídicos, lectura de diarios locales y por que no, la asistencia a seminarios de capacitación continua.

Lo antes expuesto radica en que debe tenerse noción cabal (en la medida de lo posible) y global que permita con seguridad y categoría suministrar a quien lo solicite una opinión acertada sin nunca descartar el tan mencionado sentido común en la relación costo beneficio en las soluciones que pudieran plantearse.

B.2) Función de "Recuperos":

La función de recuperos consiste en (como su nombre lo indica), recuperar los dineros gastados en la indemnización a los asegurados de las personas que resultan responsables del siniestro. Esta gestión de recuperos tiene cabida principalmente en el Ramo de Daños y en la mayoría de los casos se hace necesaria la responsabilidad en firme y ejecutoriada en cabeza de la persona responsable de la ocurrencia del siniestro.

Es imprescindible para el inicio de esta gestión de recuperos que para los efectos de las cuentas a pagar en cada reclamo se encuentren las mismas debidamente canceladas, de lo contrario, de iniciarse con anticipación podrían quedarse cuentas que no han sido pagadas por fuera y por ende dejarían de ser recuperadas.

Se hace necesario tener siempre presente que desde la ocurrencia del siniestro hasta que el reclamo es debidamente cancelado o cerrado (es decir que todas sus cuentas han sido

debidamente canceladas), y en la mayoría de los casos se hace necesario para cobrar o repetir en contra del responsable de una Resolución o un Fallo en firme y ejecutoriado; con esto queremos decir que hasta que no se cumplan estos pasos la gestión de recuperos no puede iniciar, por lo que en frecuentes ocasiones tanto clientes como corredores manifiestan que el caso lleva más de x o y meses y no se ha iniciado la gestión de recuperos; lo que demarca una realidad en este tipo de función y es que el mismo tomando como base un muestreo de cinco años de experiencia inicia por lo menos con seis o más meses de retraso. Muy esporádicamente puede iniciar esta gestión de recuperos a los dos o tres meses

Una vez se inicia es importante distinguir que vía de recuperos va a emplearse (tomando en consideración lo que la realidad en su momento permita).

B.2.1) Arreglos de Pago y el Deducible:

El arreglo de pago consiste en el cobro directo al responsable del siniestro en meses, atendiendo además a la tasa de interés que al respecto permite el Código de Comercio en materia de obligaciones surgidas como consecuencia de situaciones netamente civiles. Es la vía más económica de recuperos, y a veces su principal función además de la de recuperar lo constituye la de mantener la obligación viva en cabeza del responsable. No cabe lugar a dudas que esta situación no debe afectar en ningún momento al asegurado, pero resulta que en muchas ocasiones la realidad de los hechos avoca a este tipo o vía de recuperos (análisis costo Vs beneficio).

En materia del deducible de acuerdo a la definición que al respecto hace el Diccionario MAPFRE de Seguros el mismo consiste, como mecanismo de control del siniestro, en una porción de riesgo que corre por cuenta del asegurado, por tanto su devolución al mismo no es obligatoria. Es importante al momento no solo de la presentación del reclamo, sino al momento de la venta ilustrar al asegurado con base en esto para que con posterioridad no hayan percepciones erróneas en cuanto a la función del deducible. Otra cosa muy distinta consiste la practica o “usos comerciales” que se le ha dado a la devolución del deducible (ejemplo, devolución del 70% contra resolución sin esperar el recuperos; devolución del 75% en casos de productos “Top” o la clásica espera a la conclusión del recuperos para la devolución del mismo)

B.2.2.) Subrogaciones con otras Compañías de Seguros

Esta vía de recuperos se ejecuta cuando el responsable tiene póliza de seguros con otras empresas aseguradoras a las que se les cobra directamente una vez el asegurado responsable de dicha empresa cumple con la presentación de su reclamo y los pagos correspondientes de sus deducibles u otros esquemas de control y administración del riesgo dependiendo del ramo correspondiente.

Esta vía de recuperos es quizá la más expedita y aunque todas las vías de recuperos se amparan en el artículo 1021 de Código de Comercio (“el que paga en todo o en parte la reparación de los daños a quien los ha sufrido se subroga en los derechos de esta persona para repetir o cobrar al causante de dicho daño” opera por ley), siempre esta en alguna medida supeditada a la presentación del reclamo y pago correspondiente del deducible del responsable asegurado en la otra compañía de seguros para que se active el mecanismo subrogatorio. Sin embargo con cierta frecuencia hay compañía de seguros que retienen o retardan el pago aduciendo situaciones relacionadas a la falta del pago de la prima. En nuestro criterio, legalmente hablando, este requisito de existencia del contrato de seguros

solo es valedero cuando el cliente en lo absoluto ha hecho pago alguno en este concepto y no cabe alegar un simple retardo en el pago de las mismas, como argumento para efectuar el reembolso entre las compañías.

B.3) Función “Legal” de acuerdo a áreas específicas:

Indistintamente que la función legal sea una, con el fin de poder atender el gran volumen de casos legales que ingresan a la compañía, se hace necesario segmentar las diferentes áreas legales con el fin de poder idear una estrategia adecuada en cada una de ellas, así se procurará ahorrar tiempo y dinero. En nada se beneficia a un cliente pintándole expectativas que a la postre pueden resultar imprácticas, inconducentes, generando en el mismo una sensación de amarga insatisfacción. Es importante informar tanto al cliente como a su corredor de las probabilidades a las que su caso puede verse sometido. Ello se logra con una comunicación humanamente cálida poniéndole sobre el “tapete” sus fortalezas y debilidades en torno al problema jurídico que se le plantea.

De igual forma para el manejo y control de estas áreas legales que a continuación exponemos, es necesario además de un adecuado control y seguimiento mensual definir de manera inteligible, comprensible, digerible y clara los resultados ya sea paulatinos o totales de esta llamada gestión legal. Para ello, es vital definir los llamados “Parámetros de Efectividad”, de los cuales podrá revelarse situaciones tales como casos ganados, casos perdidos, qué casos demoran más, qué casos son de pronta solución y sobre todo en que tiempo puede desalojarse o concluirse cada uno de ellos.

Como explicábamos anteriormente este conjunto de áreas legales constituye lo que podríamos denominar como un Universo Global Legal. Cada área constituiría un subuniverso el cual varía todos los días del año. Los parámetros de efectividad de cada subuniverso puede ser cuantificado o estimado de manera diferente. Sin embargo hay ciertas áreas legales que para hacer honor a la verdad todavía estamos definiendo cómo determinar dichos parámetros de efectividad.

B.3.1) Demandas para Recuperar:

Luego que un caso de recuperos ha pasado por un arduo proceso de investigación con miras a identificar las generales del responsable, bienes de propiedad de este responsable y luego que se ha procurado un acercamiento a fin de realizar un arreglo de pago para el cual no ha habido respuesta, es entonces que se procede a demandar a esta persona. Pero antes de dicha demanda es importante determinar la certeza de que dicha acción legal no va a perjudicar ni al cliente, ni a la empresa, no solo por el hecho de que exista un derecho a cobrar o repetir del responsable sino por el compromiso y seguimiento que requiere el hecho de ejecutar algún tipo de medida cautelar o acción de secuestro sobre dichos bienes, toda vez que cualquier resultado adverso que lesione los derechos de este responsable puede generar en una contrademanda y como resultado “el medicamento y el tratamiento resultan más dispendiosos que la enfermedad”.

Cómo cuantificar aquí en este subuniverso legal los parámetros de efectividad? Hasta la fecha dicha efectividad iría enmarcada en el número de demandas presentadas, considerando de manera directa la cuantía de estas demandas en directa proporción al dinero efectivamente recuperado tomando siempre en cuenta los costos que esto implica. Cae de su peso indicar que si los costos legales superan en alguna medida el valor del dinero a recuperar dicho caso debe cerrarse.

B.3.2) Demandas en Contra de la Empresa:

Este tipo de demandas se dan cuando el asegurado resulta responsable en algún hecho dañoso o que le ha generado daños y perjuicios por alguna actuación del asegurado. El artículo 1644 del Código Civil indica que “el que por acción u omisión causa daño a otro, interviniendo culpa o negligencia, esta obligado a reparar el daño causado”, esto quiere decir que si el asegurado afecta a otra persona y su responsabilidad queda establecida en un fallo o resolución podrá demandarlo y en virtud del principio de solidaridad que caracteriza a los contratos de seguro puede ponerle la firma que en dicha demanda no solo incluirán al asegurado sino a su compañía de seguros.

Lamentablemente, en la mayoría de las ocasiones en estos “tiempos del cólera” los demandantes en sus intenciones o pretensiones aspiran cierto interés de lucro. No hay que olvidar que tanto los daños como los perjuicios deben en todo momento ser: “ciertos, directos, medibles, cuantificables, palpables y en cierta medida temporales”. Si dichos daños y perjuicios no reúnen estos requisitos mal podrá prosperar la intención o pretensión del demandante.

Pero cómo determinar un parámetro de efectividad en este subuniverso legal?, cuando nos demandan por cien mil dólares y el caso es cerrado o finiquitado por cinco o diez mil dólares? Consideramos que el parámetro de efectividad que nos corresponde debe medirse en la proporción del dinero que se ha dejado de pagar indistintamente del límite de la póliza, salvo mejor criterio en el tiempo y en la magnitud del dinero que deba pagarse, toda vez que si el resultado de uno, dos y hasta tres casos es similar al ejemplo citado igualmente es pernicioso resultados similares en 60, 70 y hasta 80 casos. El parámetro de efectividad en este tipo de subuniverso debe manejarse y replantearse constantemente de acuerdo al volumen de casos que se tengan.

B.3.3) Casos en Tránsito o Autoridad Competente:

Son situaciones o procesos de carácter legal que surgen por colisiones de tránsito. Los mismos se dirimen en los Juzgados de Tránsito del área o sector donde se da la colisión. En los lugares donde no existen Juzgados de Tránsito dichas situaciones se resuelven ante las Alcaldías correspondientes.

Del resultado de dichas audiencias se obtendrá una resolución de carácter administrativa de la que pueden surgir dos situaciones: que se gane el caso (si la contraparte no apela), lo que permitirá iniciar la gestión de recuperos; que se pierda el caso (si no apelamos), y que se prepare tanto la compañía y el asegurado para una segura demanda en nuestra contra.

Más adelante cuando hablemos de los casos de tránsito haremos énfasis no solo en los estamentos del proceso sino además de la importancia del conocimiento técnico que deriva del manejo de estos casos.

En cuanto a los parámetros de efectividad tenemos que, el caso que se gane o se pierda al multiplicarse por 100 y dividirse entre el subuniverso de esta área legal arroja un valor que indicará el porcentaje de casos ganados, permitiendo discriminar los que se han perdido.

B.3.4) Casos de Apelaciones de Tránsito:

De apelarse los casos de tránsito se pasa a una segunda instancia. Esta segunda instancia es de manera “escrita”.

Para acceder a ella, la persona interesada en apelar cuenta con un término de 24 horas para anunciar su apelación, a partir del momento en que se notifica del resultado de la audiencia, el cual es dado inmediatamente termina, escribiendo la palabra “Yo apelo”.

Si se tiene intenciones de apelar no se debe pagar la multa y para poder acceder a este recurso la multa impuesta debe superar los B/15 (quince Balboas).

Luego de anunciada la apelación y notificadas las partes el caso pasa para su análisis y estudio a las autoridades inmediatamente superiores. En el caso de los Juzgados de Tránsito la autoridad inmediatamente superior es la Alcaldía correspondiente. cuando los casos de tránsito se ventilan en primera instancia ante una Alcaldía, la autoridad inmediatamente superior es la Gobernación que corresponda.

En estos tipos de casos los parámetros de efectividad se manejan de igual forma que lo expuesto para los casos de tránsito.

B.3.5) Casos Penales ante Juzgados Municipales Penales:

Cuando en un accidente de tránsito se ocasionan lesiones, incluso la muerte de alguna persona y las incapacidades consecuentes superan los 30 días, el asunto en cuestión se resolverá en la esfera penal siempre y cuando se trate de un lesionado y un muerto. El fundamento legal de esto lo encontramos en el Libro II del Código Penal, Título I “DE LOS DELITOS CONTRA LA VIDA Y LA INTEGRIDAD PERSONAL” artículo 131 a 140.

Más adelante trataremos con mayor especialidad este tipo de subuniverso.

Se ha hablado de cambios en cuanto a los días de incapacidad para que un caso de tránsito se resuelva ante la esfera penal, sin embargo el criterio actualmente se mantiene en 30 días y/o la muerte de alguna persona involucrada en este hecho.

En cuanto a los parámetros de efectividad, los mismos se manejan de igual forma que para los casos de tránsito y de apelaciones de tránsito.

B.3.6) Casos Penales ante Juzgados de Circuito Penales:

Los hechos de tránsito donde se dan lesiones en dos o más personas, o la muerte de dos o más personas o la lesión de dos o más personas y la muerte de una o más personas son competencia de los Juzgados de Circuito Penales. Más adelante comentaremos en forma más detenida los procedimientos en este tipo de casos. Lo cierto es que los parámetros de efectividad de los mismos se manejan de igual forma que los casos municipales penales.

B.3.7) Casos en manos de Abogados Externos:

Dado el volumen de casos que ingresan al Departamento Legal ya sea en materia de recuperos o en materia de gestión legal se hace necesario utilizar abogados externos que permitan el cometido o las metas impuestas para la gestión del Departamento Legal.

Son de dos naturalezas los casos que se pasan a abogados externos; ellos son los casos de naturaleza civil y los casos de naturaleza penal. De igual forma se requiere de un monitoreo constante de la gestión realizada por los abogado externos. Los parámetros de efectividad serán manejados en igual forma como los antes descritos.

- Casos Civiles:

Son aquellas demandas que se presentan para recuperar en ciudades o lugares donde el brazo del Departamento Legal no alcanza. Están también las demandas en contra de la empresa y del asegurado cuya magnitud y especialidad son los factores determinantes para decidir qué caso y a qué abogado asignarlo.

- Casos Penales:

Se aplica el mismo criterio que para los casos civiles.

B.3.8) Casos Varios:

Son casos de distinta naturaleza llámese consultas, llámese gestiones ante autoridades administrativas, llámese elaboración de cartas de contenido jurídico, llámese liberación de vehículos robados que aparecen, que no se aglutinan en los subuniversos de casos legales anteriormente mencionados.

Los parámetros de efectividad se pueden computar tomando en consideración la cantidad de casos de casos resueltos por 100 entre el total de casos que constituyen este subuniverso.

C. CASOS DE TRÁNSITO:

C.1) El Siniestro:

Es aquel acontecimiento futuro e incierto cuya ocurrencia escapa a la voluntad del asegurado en le que se suscita un hecho dañoso tanto para él como a otras personas distintas a él, obviamente, por tratarse de una póliza de automóviles la afectación se ve directamente en el vehículo el cual lleva otro tipo de coberturas implícitas que benefician al asegurado en su integridad física.

- Descripción Veraz de los Hechos:

Es importante que el asegurado suministra con claridad meridiana la ocurrencia de los hechos, para así brindarle una asesoría adecuada en cuanto a las expectativas positivas o negativas que pueden suscitarse de este siniestro. Ellos implica la aplicación y conocimiento del Reglamento de Tránsito, así como cierto conocimiento de carácter técnico en materia de tránsito

- Valoración probatoria de los Hechos (El Parte):

El Parte Policivo es la prueba indiciaria de estos hechos de tránsito, el mismo aglutina información valiosa del cual se pueden colegir las correspondientes normas del Reglamento de Tránsito a aplicar, así como el conocimiento técnico y pericial del cual podrá armarse la defensa del cliente (ver gráfico).

- Etiología de la Investigación de los Hechos:

La etiología de la investigación de los hechos constituyen los pasos a seguir al momento de analizar un accidente de tránsito. Todo dato y cualquier información que revela el parte, así como el conocimiento del área donde se suscitan los hechos al igual que los vestigios ya sea transitorios o permanentes son determinantes en este proceso investigativo y como consecuencia de ello permitirá brindar al asegurado una asesoría eficaz en cuanto a su situación jurídica.

Es necesario manejar la situación de manera prudente, analizar costo Vs beneficio de mantener una defensa “indefendible” y en todo momento manejar la situación con “mano de hierro en guante de seda” sin nunca, nunca, nunca, nunca cerrar la ventana a una negociación “factible” y en la mayor medida posible beneficiosa tanto para el asegurado como para la compañía.

Debe primar en esta etiología de la investigación de los hechos la sana crítica y el siempre nombrado sentido común.

En esta etiología el primer paso lo constituye el conocimiento veraz de lo sucedido, posibilidad pericial de estos hechos, el análisis de las normas aplicables que sustenten la posición jurídica del cliente y por ultimo la elaboración de un esquema de defensa y/o transacción.

- El Proceso “Correccional Polícivo de Tránsito”.

Este es un proceso que el Código Administrativo en sus artículos 1708 a 1720 lo describe como un proceso correccional de policía. Su naturaleza es netamente administrativa por lo que mal puede llamarse “Sentencia” no obstante el efecto jurídico que ocasiona para los efectos del recuperado o en su defecto responder genera los mismos resultados a través de la llamada “liquidación del proceso”.

Las audiencias de este tipo son verbales en su mayoría muy parecidas a las de la “Tremenda Corte”. Como bien hemos indicado los resultados son apelables ante la autoridad inmediatamente superior tal y como se desprende el artículo 1726 del Código Administrativo.

- La Resolución de Tránsito de Primera Instancia (artículos 115 al 123 del Reglamento de Tránsito o Decreto Ejecutivo 160 del 7 de junio de 1993):

Estas resoluciones como ya hemos indicado son de carácter administrativas, la misma cuando se encuentra en firme y debidamente ejecutoriada, es decir que no les cabe recurso en contra permite iniciar la gestión de recuperados. Es importante que la misma contenga de manera clara el nombre y cédula de la persona que ha resultado responsable, así como los daños sufridos en el vehículo de la persona que ha resultado favorecida, de lo contrario la acción de recuperado puede verse truncada.

- La Apelación de la Resolución de Tránsito de Primera Instancia y otros Recursos Judiciales (artículos 124 al 125 del Reglamento de Tránsito o Decreto Ejecutivo 160 del 7 de junio de 1993):

Como bien hemos expresado el artículo 1726 del Código Administrativo permite apelar

esta Resolución de tránsito de Primera Instancia ante la autoridad policial inmediatamente superior. Es el Reglamento de Tránsito el que establece los parámetros para la apelación siempre y cuando la pena impuesta por el Juez sea de arresto o de multa mayor a quince Balboas y que de manera escrita se anuncie la palabra apelo dentro de las 24 horas siguientes a la notificación de la Resolución. Dicho recurso deberá ser sustentado por medio de abogado.

- El “Recupero”:

Una vez queda en firme y debidamente ejecutoriada la Resolución de Tránsito ya sea en la primera instancia o en la segunda instancia es que puede iniciarse la gestión de recupero.

La persona interesada en recuperar cuenta con un año a partir de la ejecutoria de dicha Resolución administrativa tal y como indica el artículo 1706 del Código Civil. Sin embargo dicha prescripción puede interrumpirse con base en lo que indica el artículo 1711 del Código Civil (por el ejercicio ante los tribunales, por reclamación extrajudicial del acreedor o por el reconocimiento de la deuda por parte del deudor); de igual forma se interrumpe de la manera que expresa el artículo 658 del Código Judicial (notificando judicialmente al demandado antes del vencimiento del año luego de la ejecutoria de la Resolución o publicando la demanda presentada en un diario local antes del vencimiento de este término) nunca debe descartarse la tan mencionada relación costo beneficio de esta gestión de recuperos, ni tampoco de la cuantificación en la que acrecienta nuestro universo global de recupero, para así monitorear los ya mencionados parámetros de efectividad

- Estrategia “Tipo”

Conocimiento de la realidad + comunicación con el cliente y el corredor + prudencia y tacto + resultados posibles y esperados = Parámetros de efectividad.

D. CASOS PENALES ANTE JUZGADOS MUNICIPALES Y JUZGADOS DE CIRCUITO:

D.1) Jurisdicción y Competencia:

El concepto de jurisdicción según el Diccionario Jurídico Elemental de Guillermo Cabanellas se define como: “poder para gobernar y para aplicar las leyes. La potestad de conocer y fallar los asuntos civiles, criminales o de otra naturaleza, según las disposiciones legales o el arbitrio concedido”.

El mismo diccionario define el concepto de competencia como: “capacidad para conocer una autoridad sobre una materia o asunto. Contienda suscitada entre dos jueces, tribunales o autoridades, respecto al conocimiento y decisión de un negocio, judicial o administrativo”.

Es con base en estos criterios que se determina si una hecho de tránsito del que ha generado lesiones o la muerte de alguna de las personas involucradas el que la situación jurídica se resuelva ya sea en los Juzgados Municipales o Juzgados de Circuito Penales. Lo anterior siempre que se reúnan los siguientes requisitos: lesiones superiores a los 30 días, o la muerte de alguno de los involucrados en el accidente o cicatrices visibles en el rostro.

D.2) Breve descripción del Proceso:

Luego que se establecen los criterios de jurisdicción y competencia antes mencionados el caso es remitido de acuerdo a dichos criterios ya sea a una Personería Municipal o a una Fiscalía de Circuito Penal, ambos son entes adscritos al llamado Ministerio Público quienes son los encargados de realizar la investigación de los hechos efectuar al final de la etapa sumaria la llamada Vista Fiscal en la que se resumen los hechos y pueden realizar recomendaciones al Juzgado competente, las cuales pueden consistir en: un llamamiento a juicio para la persona que consideren como posible responsable del accidente; un sobreseimiento provisional; un sobreseimiento definitivo y dado el caso una absolución del involucrado. Un termómetro que nos sirve para ubicar la posición jurídica de los involucrados es determinar que personas han sido llamadas para indagatoria y cuales han sido llamadas a rendir declaración jurada. El indagado es aquella persona que esta directamente vinculada al proceso, en tanto que el que aporta una declaración jurada no se encuentra vinculado al proceso.

Al final de la etapa sumaria que según el Código Judicial puede ser de 2 a 3 meses y luego de remitido el expediente al Juzgado de la competencia, se da la llamada "Audiencia Preliminar". En dicha audiencia el Juez toma en consideración las recomendaciones de la Vista Fiscal, escucha tanto al Ministerio Público, al abogado de la defensa como al abogado querellante y al final de dicha audiencia el Juez dictará ya sea un llamamiento a juicio, o un sobreseimiento provisional, o un sobreseimiento definitivo o una absolución.

Si la persona a los ojos del Juez vista como posible responsable (el sindicado-indagado), es llamado a juicio el abogado defensor cuenta con 5 días para presentar el escrito de pruebas en el que sustentará la no responsabilidad de su cliente; igualmente el abogado querellante (acusador) cuenta con el mismo término para en un escrito anunciar sus pruebas. El venerable señor Juez deberá pronunciarse sobre dichas pruebas admitiendo las que considere pertinentes y negando todas aquellas que considere improcedentes. Este pronunciamiento lo hará a través de una Resolución la cual puede ser apelada por cualquiera de las partes en caso de negativa de las pruebas que ha solicitado.

Con posterioridad se fija una fecha para la realización de la llamada "Audiencia Ordinaria o de Fondo". En dicha audiencia se evacuan las pruebas tanto del Ministerio Público, como del abogado de la defensa, como del abogado querellante (o acusador). Luego de evacuadas se entra a la etapa de Alegatos de Conclusión. Luego de esta etapa el Juez se pronuncia sobre los hechos y sobre las pruebas, pudiendo de manera extraordinaria emitir un fallo en el momento, aunque por lo general en la mayoría de los casos se espera a la transcripción del Acta de Audiencia para entonces emitir su fallo. Este fallo es apelable en el efecto suspensivo ante la autoridad inmediatamente superior, el término de sustentación no empieza a correr hasta que todas las partes estén debidamente notificadas y se halla fijado el edicto que determina el término para la sustentación del recurso como para la oposición al mismo. En esto hay que tomar en cuenta dos conceptos importantes, la notificación y el traslado que no son más que meras formalidades procedimentales para asegurarse que todas las partes en el proceso estén al tanto de lo acaecido.

D.3) El Sobreseimiento Provisional (artículo 2211 del Código Judicial):

Será provisional el sobreseimiento cuando: "los medios de justificación acumulados en el proceso no sean suficientes para comprobar el hecho punible" y "cuando comprobado el hecho punible, no exista imputado debidamente vinculado". Este sobreseimiento con el

tiempo de no reabrirse en el lapso de 1 año puede convertirse en un sobreseimiento de carácter definitivo.

D.4) El Sobreseimiento Definitivo (artículo 2210 del Código Judicial):

Será definitivo cuando “resulte con evidencia que el hecho motivo de la investigación no ha sido ejecutado”; “cuando el hecho investigado no constituya delito”; “cuando aparezca el imputado exento de responsabilidad penal sea por hallarse en uno de los casos de inimputabilidad o por razón de alguna causa que la extinga o que la justifique”; y “cuando el hecho punible de que se trata hubiese sido ya materia de un proceso el cual haya concluido con decisión definitiva que afecta al mismo imputado”.

D.5) La Absolución del Cliente:

La absolución del cliente es cuando el mismo se haya exento de todo tipo de responsabilidad de carácter penal. De haber alguna querrela en su contra la ley le permite los mecanismos para accionar contra el querellante. Es por esto que a la hora de interponer una querrela, debe evaluarse la factibilidad de que la misma prospere, debido a que esta en caso de ser temeraria puede ocasionar efectos contra productores para el que la motiva. Por ellos nuestro énfasis de mantener una clara y real comunicación con el cliente y el corredor para evitar versiones tergiversadas sobre la realidad de los hechos.

D.6) La Condena del Cliente:

La condena del cliente es cuando el mismo es vencido en un proceso penal luego que el fallo esta en firme y ejecutoriado es entonces que el querellante puede a través de un proceso civil ordinario ya sea de mayor cuantía o de menor cuantía o a través de una liquidación de sentencia por medio de un proceso sumario iniciar su reclamación civil de daños y perjuicios para lo cual no quedará de otra que determinar la cuantía a pagar, debido a que en la mayoría de las ocasiones (no en todas) hay cierto interés de lucro por parte de la persona vencedora. Es menester respaldar al cliente y procurar una transacción justa y lo más real posible, atendiendo siempre a la valoración de los daños y perjuicios de manera cierta, directa, medible, cuantificable, y temporales. es necesario hacer énfasis que el reclamante tiene lo que se denomina la carga de la prueba en la que deberá demostrar y probar el monto de dinero que reclama. En todo momento la empresa debe a la hora de finiquitar el caso tomar en cuenta al cliente y finiquitarlo para ambos.

D.7) Recursos Judiciales:

Dependiendo de la viabilidad de los mismos pueden ser apelaciones y si se vulneran los derechos constitucionales del cliente amparos de garantías constitucionales, incidentes de nulidad, el Código sanciona todos aquellos recursos notoriamente dilatorios e improcedentes con miras a “ganar tiempo” lo que a la postre puede perjudicar la situación del cliente.

D.8) Estrategia “Tipo”

Conocimiento de la realidad + comunicación con el cliente y el corredor + prudencia y tacto + resultados posibles y esperados = Parámetros de efectividad.

E. DEMANDAS CIVILES ORDINARIAS CONTRA LA EMPRESA Y/O EL CLIENTE:

El artículo 104 del Decreto número 160 del 7 de junio de 1993, indica que “sin perjuicio de la responsabilidad que por hechos propios o de terceros consagra el Código Civil están obligados a indemnizar los daños y perjuicios ocasionados por un accidente de tránsito las siguientes personas: a) el conductor o conductores que se les declara responsables del accidente. b) el o los propietarios del vehículo o vehículos cuyo conductor o conductores sean declarados responsables del accidente. c) la compañía aseguradora del vehículo cuyo conductor haya sido declarado responsable del accidente. d) en los casos de venta con reserva de dominio, el conductor del vehículo responsable del accidente, el vendedor y el comprador. e) la compañía vendedora del vehículo cuando el accidente se deba a daños mecánicos de fábrica y el accidente ocurra dentro del periodo de garantía del vehículo”.

Son estas a las personas que se les puede demandar en caso que el conductor resulte responsable en un accidente de tránsito. Cabe destacar que el artículo 115 del mismo Reglamento de Tránsito determina que los propietarios de los vehículos que no sean parte en el proceso deberán ser debidamente informados para que acudan al acto de audiencia para que acudan a hacer valer sus derechos. La falta de esta notificación puede ser objeto de la presentación de un incidente de nulidad por parte de la persona directamente afectada, que en este caso sería el propietario del vehículo.

E.1) El Cliente:

En estas circunstancias el cliente es la persona que más sufre puesto que su póliza si bien es cierto cubre daños, no cubre los llamados perjuicios. Al respecto recomendamos que el mismo en la medida de lo posible no revele la existencia de su póliza puesto que por la búsqueda de una indemnización podría la persona afectada tratar de ensañarse con él.

E.2) La Cuantía:

La cuantía en estos tipos de procesos puede ser de mayor cuantía (si supera los mil Balboas), o menor cuantía si el monto de la demanda es inferior a los mil Balboas. En este último caso hay que distinguir dos formas en que se desenvuelve el proceso civil de menor cuantía como en efecto sería cuando los procesos de menor cuantía llegan hasta los B/500 y cuando estos procesos oscilan entre los B/500 y B/999. En el primer caso el Juez procura realizar una diligencia de advenimiento con el fin de que las partes lleguen a un acuerdo y no se surtan los pasos del proceso, en los demás casos los pasos son similares como describimos a continuación en el punto E.4)

E.3) Estrategia “Tipo”:

Conocimiento de la realidad + comunicación con el cliente y el corredor + prudencia y tacto + resultados posibles y esperados = Parámetros de efectividad.

E.4) Breve esbozo del Proceso Civil Ordinario:

Presentación de la demanda; admisión de la demanda; traslado de la demanda; contestación de la demanda; apertura de la demanda a pruebas; aducción de pruebas; aducción de contra pruebas; objeción de pruebas; alegatos, el fallo (pueden darse multiplicidad de recursos

entre cada una de estas etapas, incluso el fallo es objeto de recurso). El traslado de la demanda y el fallo de primera instancia requieren de notificaciones de carácter personal; las demás instancias son notificadas por medio de edicto, a menos que el proceso se haya detenido en una instancia por más de dos meses, en este caso deberá volver a notificarse a las partes involucradas de manera personal.

F. EL RECLAMO:

F.1) Obligaciones Contractuales:

Son las que estipulan las condiciones generales de la póliza en la forma y medida que se esquematiza el producto en su estructura, numerales, partes, acápites, títulos correspondientes. Si bien es cierto se ha dicho que el contrato es ley entre las partes no hay que descartar que ninguna norma de carácter particular puede superar en fuerza y jerarquía a cualquier otra norma de orden público. De igual forma es necesario hacer distinción entre las llamadas obligaciones contractuales y las llamadas cargas operativas, que si bien es cierto de manera directa activan el mecanismo contractual para que funcione una póliza de seguros el incumplimiento de dichas cargas no generan la declinación de un reclamo o la anulabilidad del contrato.

F.2) El Informe del Reclamo:

El mismo debe reflejar los hechos de la forma más clara y veraz a fin de identificar en lo que compete al área legal un adecuado tratamiento.

F.3) La Indemnización:

Es la obligación principal de la empresa aseguradora siempre y cuando se cumplan los requisitos expuestos en las condiciones generales, se activen los mecanismos o cargas que activan la relación contractual, en la medida que estipulan las condiciones particulares y en el plazo que establecen las condiciones generales.

Alguien dijo una vez, lamentablemente tampoco me acuerdo quien fue, que se sabía que una póliza de seguros en verdad servía cuando se suscitaba un reclamo y la consecuente indemnización. Por favor nunca olvidemos que una póliza de seguros es un producto intangible donde además de su estructura técnico actuarial hay un interesante y complejo componente legal enmarcado en las llamadas obligaciones contractuales que se derivan de la póliza de seguros que se compra y que se perfecciona con la firma de las partes.

Por Dios santísimo que me consta lo difícil que es vender seguros, en mi momento, mientras más conocí el mercadeo más me gusto el derecho, por lo arduo y por el reto que implica mantener y conservar una cartera (con baja siniestralidad). Con esto quiero decir, que la información y el conocimiento claro no solo del producto, sino como opera y en que medida opera va a repercutir en un mayor incremento de la conciencia y cultura de lo que es tener una póliza de seguros... por ende habrá mayor penetración y más ventas esto ya queda a criterio de ustedes y sabrán de esto mucho mejor que yo.

F.4) La “Satisfacción del Cliente”:

Todo lo antes expuesto en alguna medida puede repercutir en la satisfacción que se merece el cliente, puesto que al conocer tanto los procedimientos de recupero como la gestión legal

a que se ven sometidas de una u otra forma entenderá que hay situaciones que escapan a conclusiones instantáneas y que ciertamente la burocratización no solo de los tribunales, sino del mundo tan lamentablemente globalizado repercuten de una forma u otra en percepciones negativas de un mercado tan importante para nuestro país y que sin duda merece lo mejor de todos nosotros.

G. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

- ◇ Establecimiento de un esquema científico de análisis que permita atacar de manera global el gran volumen de casos que ingresan al Departamento Legal.
- ◇ Establecimiento de principios rectores lo suficientemente flexibles para que sean replanteados en el tiempo y que orienten la efectiva administración del Departamento Legal.
- ◇ Delimitación de las principales funciones del Departamento Legal (función de asesoría, función de recuperos y función legal).
- ◇ Atención adecuada y especial a los casos de mayor incidencia y a los de poca incidencia de gran magnitud.
- ◇ Actualización continua permanente.
- ◇ Sentido común