

# Claves para una gestión eficaz de siniestros internacionales

La gestión de siniestros internacionales presenta desafíos únicos que requieren una atención especializada. A diferencia de los siniestros locales, estos casos implican una complejidad adicional derivada de diversos y exigentes factores. Comprender y anticipar estas variables es esencial para una resolución eficaz y respetuosa.



## IDIOMA: MÁS QUE UNA BARRERA LINGÜÍSTICA

Es habitual que la redacción de una frase o el significado de una palabra puedan cambiar la interpretación de una cobertura, exclusión, deducible, etc. En los programas internacionales las condiciones pactadas en un país se transcriben a las pólizas locales, donde los significados de las mismas palabras pueden diferir. También es frecuente encontrar varios idiomas en la misma póliza, lo que dificulta aún más el entendimiento de la póliza en su conjunto.

## MONEDA: INCERTIDUMBRE EN LA INDEMNIZACIÓN

Los programas internacionales suelen contar con protección de reaseguro, que suele pagar en dólares estadounidenses (USD), sin embargo, en algunos países es obligada la indemnización en moneda local. Es imposible prever la fecha exacta en la que los fondos en USD llegan al país y el tipo de cambio que estará vigor en esa fecha. Consecuentemente, se generan discrepancias inevitables entre el importe a indem-



*José Luis Cubero Rivera*

*Subdirector de Prestaciones de Daños en Área de Siniestros  
en MAPFRE Global Risks*

nizar y lo recibido del reaseguro. Se ha intentado resolver el problema estableciendo en la póliza el tipo de cambio a una fecha concreta, como la fecha de emisión de la póliza o la fecha del siniestro, pero las diferencias entre el importe de la indemnización y lo recibido pueden ser enormes, debido a la larga duración de algunos siniestros y a la volatilidad de los tipos de cambio en algunos países. Establecer una fecha lo más próxima posible a la fecha del pago reduce en gran medida el problema, como, por ejemplo, la fecha del acuerdo de indemnización o finiquito.

#### **LEGISLACIÓN: ENTRE LO PACTADO Y LO PERMITIDO**

En los programas internacionales se pactan condiciones que pueden entrar en conflicto con la legislación local. Un error frecuente es gestionar siniestros con criterios que suponemos universales, considerando únicamente el contenido del contrato de seguro o reaseguro. Existen notables diferencias en la legislación de los distintos países sobre los criterios de interpretación de las pólizas, los procedimientos para la designación del perito o ajustador, el peso que las distintas legislaciones otorgan a su dictamen, los plazos de prescripción o de pronunciamiento sobre cobertura o monto de la indemnización, etc. En cualquier caso, es importante conocer la legislación del país en el que se produce el siniestro o buscar el asesoramiento necesario.

#### **CULTURA E IDIOSINCRASIA: RESPETO COMO BASE DE LA GESTIÓN**

Cada región dentro de cada país tiene su propia cultura e idiosincrasia. Es importante conocerla para poder ser respetuoso en la gestión de un siniestro. Lo que en unos países funciona y es práctica habitual, en otros puede no tener ningún efecto. Es el caso,

por ejemplo, de las cartas de reserva de derechos: en muchos países es una forma de proceder habitual, pero en otras regiones, no tiene ningún efecto jurídico y recibirla puede, incluso, ser ofensivo y complicar seriamente la gestión de los siniestros.

Como aseguradora global, saber, conocer y adaptarse a estas diferencias culturales es un gran valor porque no solo facilita la gestión, sino que también evita conflictos innecesarios.

#### **ACTORES INTERNACIONALES: COORDINACIÓN Y SENSIBILIDAD**

En la gestión de siniestros internacionales se involucran profesionales de distintos países como el asegurado local, la gerencia de riesgos de la matriz, el broker de directo, la aseguradora, el broker de reaseguro, la cautiva, los distintos reaseguradores, los peritos, abogados, etc. Cada uno de ellos puede pertenecer a un país distinto, donde aplican distintas leyes, en distintos idiomas y con distintas culturas. Coordinar a todos ellos desde el respeto a todas las sensibilidades y proceder con rigor técnico es la base de una gestión adecuada de los siniestros internacionales.

En conclusión, la gestión de siniestros internacionales exige una visión integral y una gran capacidad de adaptación ante la diversidad de factores que intervienen en cada caso. Por ello, las aseguradoras globales deben invertir en formación, asesoramiento especializado y herramientas que faciliten la colaboración entre equipos multiculturales y multidisciplinares. Ofrecer un servicio de calidad, minimizar riesgos y fortalecer la confianza de sus clientes en un entorno cada vez más globalizado y exigente es la identidad de MAPFRE Global Risks. Su excelencia en la gestión de siniestros internacionales es, sin duda, un valor diferencial en el sector asegurador.