



**Asociación Internacional de Derecho de Seguros  
Sección Uruguaya**

**XIV JORNADAS DE DERECHO DE SEGUROS  
23 y 24 de abril de 2015**

### **LIQUIDACION DE SINIESTROS**

**Expositor: Cra. María Laura Paullier**

**Moderador: Dr. Ariel Apotheloz**

***Dr. Ariel Apotheloz.** Hoy vamos a presentar a la Contadora María Laura Paullier, es Contadora Pública Licenciada en administración en la UDELAR, Facultad de Ciencias Económicas y Administración, tiene un Currículum muy extenso, voy a hacer un pequeño resumen: varios idiomas, dicta cursos en la Escuela de Negocios de la Cámara de Comercio y Servicios del Uruguay, dicta cursos relativos a seguro de transporte en operaciones de comercio exterior y seguros y riesgos y responsabilidades en la actividad logística. Es socio fundador y Directora de Pla SRL liquidadores de averías, trabaja en conjunto con la empresa argentina Crawford, Estudio Santa Marina en siniestros acaecidos en todo el territorio nacional. Es liquidador independiente del BSE y también para compañías locales. Es adscripta a la Dirección de Préstamos Internacionales en el Tribunal de Cuentas de la República. Contadora, tiene la palabra.*

#### **Cra. María Laura Paullier**

Buenos días a todos, gracias por su presencia y un agradecimiento especial a la directiva de AIDA por haberme convocado para esta Jornada, que siempre aportan mucho. Siempre nos enriquecen, yo integro AIDA y debo estar agradecida por estas Jornadas que ellos aportan, porque si bien soy Contador Público y a veces no he podido participar, pero cuando lo he hecho los temas siempre aportan a la liquidación.

El tema que me ha tocado después de mucho tiempo de trabajar a aspectos siempre legales y darle paso a un tema que preocupa a las aseguradoras, como lo es la liquidación de siniestros, también al asegurado. Como todas las cosas en la vida se van complicando más, tenemos muchas más participaciones jurídicas, más

juicios y más liquidaciones de siniestros, por lo que este tema es muy importante. Yo voy a basar mi exposición, el tema es sumamente amplio. Abarca todas las ramas. Voy a abarcar los que yo considero de mayor interés y algunos aspectos generales en lo que refiere a las pautas de liquidación y aquellos problemas con los que los liquidadores nos enfrentamos que pueden implicar, o no, la liquidación de un siniestro.

Entonces con esa perspectiva vamos a introducirnos en las partes involucradas. Parece evidente quienes son las partes involucradas en un siniestro, sin embargo es importante ver cuando se origina un siniestro y se va generando la relación entre las partes.

Nosotros tenemos un evento dañoso, ese evento afecta a una persona que es el asegurado, y éste ante ese evento tiene dos alternativas: o sale corriendo desesperado a buscar a su corredor, asesor, porque no tiene idea de lo que debe hacer, o si tiene conciencia de cómo debe cumplir con las emergencias, sale a hacer una denuncia a su asegurador. Cualquiera de ambas denuncias son válidas, puede venir tanto del corredor como del asegurado. Lo importante es la prontitud con que haga la denuncia a la compañía aseguradora quien va a designar a un liquidador. Ahí aparece la persona nuestra, que va a interactuar con todos los agentes. La compañía aseguradora le proporciona al liquidador, en principio y antes de hacer la inspección, todos elementos y antecedentes de suscripción que tenga en su poder, esos son fundamentales. Pero eso no es siempre así. Hoy tenemos sistemas de denuncias de emergencias que van empresas privadas para hacer la primera inspección y tenemos, eso es muy bueno, la designación inmediata por el Banco de Seguros, donde el liquidador debe presentarse de forma inmediata, es decir, sin tener clara cual es la cobertura que tiene el asegurado. Eso no va a ser impedimento. El ideal es que la compañía aseguradora le proporcione al liquidador no sólo la póliza vigente sino también todos los antecedentes de suscripción que tenga en su poder, son fundamentales. Y ahí es donde viene la correlación con los corredores de seguros, porque si vemos que falta información, recurrimos a ellos que siempre suelen tener guardada la información en sus archivos, como el Banco de Seguros. Esa información aporta muchísimo a los efectos de la liquidación, cobertura, interés asegurable y demás. Entonces tenemos a todos los participantes.

Dijimos que cuando a nosotros se nos designa, lo primero que hacemos es una visita de inspección. A muchos de ustedes les parecerá innecesario, dirán esto ya lo sabemos para qué insistir con la inspección. Es el talón de Aquiles. Es importantísima. Primero la prontitud, porque ello nos permite llegar a la escena sin que haya sido modificada. Cosa no menor. No hay nada mejor que una visión ocular. Otra cosa que precisamos y que no siempre sucede, es contar con un interlocutor válido. A veces la denuncia la hace una persona en nombre del asegurado o el corredor y empezamos con llamadas hasta llegar al asegurado o a un interlocutor válido. Si nosotros no tenemos un interlocutor válido, que sepa hacer una adecuada narración de los hechos y que además nos permita seguir con él o nos derive a quien seguirá trabajando con nosotros, la primera inspección puede ser absoluta y totalmente insuficiente.

El otro paso es la comprobación del daño. Qué pasó, en caso de un hurto, cómo entraron, tiene alarma, cómo están los sensores, respondió la alarma, no respondió. En caso de un incendio, fue en horas de trabajo, no lo fue, las alarmas... la narración del hecho no implica relatar solo lo que pasó sino el momento de ocurrencia, o sea por ejemplo, en un siniestro de incendio no es lo mismo un siniestro que se produce en horas de inactividad, que un siniestro en horas de actividad de la empresa. Ustedes pueden llegar a pensar que estando en horas de actividad es mucho más peligroso; si, por el riesgo que corren las personas, protocolos de evacuación y demás; pero también puede ser más beneficioso para minimizar los hurtos. Mientras que si el riesgo está cerrado, se va consumiendo todo hasta que la alarma o un vecino se da cuenta de lo que está pasando. Entonces me quiero referir a cuando vamos a comprobar el evento, que se va mezclando con la narración del daño y que se va mezclando con otro elemento que no suele gustar mucho, que es la recorrida general y reconocimiento del riesgo. Hay en general una tendencia de decirnos bueno, pero el siniestro fue acá, para qué quiere usted recorrer todo el riesgo. O me entraron por acá, porque tenemos que ver toda la casa, en el caso de hurto. Bueno, nosotros tenemos una póliza que tiene un alcance y cobertura y nosotros lo que tenemos que controlar en una primera inspección es si la póliza que nos fue otorgada, la suscrita, responde realmente y se condice con el riesgo siniestrado. Cosa que amos a ver que muchas veces no es así, porque no está actualizada o hay diferencias.

En esa visita el liquidador se va posicionando por ejemplo, cómo es el perfil del cliente en una vivienda unipersonal, cómo es la actividad económica. Imagínense que nosotros estamos invadiendo a la persona o a la empresa y tenemos que saber sobre sus giros, hay que empaparse del giro, recorrer. Estamos en un pantallazo para que ustedes tomen idea de cuánto se exprime la inspección y lo importante que es la inicial, no se puede hacer a las corridas, los liquidadores estamos a la orden para hacer la inspección en cualquier momento del día, nos adaptamos al horario, a cualquier día de la semana y eso es justamente para dar una correcta atención.

Otro aspecto importantísimo es el del interés asegurable y el de la pluralidad de seguros, como señalaba la Doctora en su exposición anterior. Fíjense que este recorrido que nosotros hacemos, de repente se toma conocimiento que la propiedad donde aconteció el evento, está arrendada, por ejemplo, no le pertenece al titular del seguro. Tenemos eventualmente, si es inquilino, tiene interés asegurable sobre el bien, porque indudablemente él tiene que devolver el bien al arrendatario en las mismas condiciones en las que fue arrendado. De manera que, si tuvo un hurto, y le rompieron las puertas, rejas, etc. y si tuvo un incendio, también tiene que reparar lo que se incendió. Pero por otro lado tenemos al propietario, que también tiene interés asegurable en su calidad de dueño de la cosa.

En esta primera visita nosotros podemos saber eso, si estamos frente al propietario o frente a un tercero que está haciendo uso del bien mediante un contrato de arrendamiento, un comodato, un derecho de usufructo y ver la configuración del interés asegurable. Eso lleva a otra pregunta: ¿Hay o no hay otros seguros?

Allí es donde a veces saltan los cangrejos. Porque , por ejemplo, vamos a hacer la inspección de un riesgo que se daña por un evento exis, y cuando llegamos al riesgo dijimos, me muero, no cubro absolutamente nada... esta casa no puede tener este seguro. Hago la inspección... silencio. Urgente al Corredor Asesor, Qué está pasando? Quiero que quede claro la importancia de la inspección primera. Hay una confusión con el tema de las inspecciones que hacen las empresas tercerizadas. Pero vamos directamente al vínculo en función de esta inspección inicial. Nos enfrentamos primero con el asegurado: su estado de ánimo difícilmente lo viva nadie, porque aún los corredores que acompañan, no reciben toda la descarga emocional que recibe el liquidador cuando hace esta primera visita.

Miren lo que pasa: nosotros tenemos hoy por hoy los servicios de emergencia que van en primer momento, son fantásticos, porque sacan fotos y si algo se alteró aportan mucho como elemento de prueba porque después se podrá apreciar si se aumentaron los daños. Esos servicios son excelentes y bienvenidos. Pero, qué le pasa al asegurado. Se confunde. Nos dicen por qué lo llaman de la compañía si ya vinieron...sacaron fotos, y ahora vienen otra vez. Nosotros tenemos que explicarle que el servicio fue de emergencia, para explicarle, para asistirle, para hacerle las reparaciones, usted tiene cierta contención con ellos; pero quienes vamos a determinar las pérdidas somos nosotros. No entienden, Lo estamos molestando por tercera vez. Lo molestó el ladrón, el incendio, el evento dañoso, lo molestó la empresa de emergencia, y después viene el liquidador que parece que llega Pepita la Pistolera. El pobre asegurado está muy mal anímicamente. Una gran parte de la inspección se pierde tratando de que el asegurado baje los decibeles, entienda que no venimos con una escopeta para destruirle todo. Nosotros tenemos que ganarnos la confianza. Es a través de nosotros que se están ganando la confianza el Corredor Asesor y la empresa aseguradora, nosotros somos ojos y voces de todos y entre todos. Todos están coparticipando en esto.

El otro tema en el que hay que tener cuidado es que además del estado de ánimo, después que nos dicen para qué tiene que recorrer todo... y hablamos, charlamos y al final nos dejan y avanzamos, pedimos documentación, y llegamos a la pregunta de cuánto le van a pagar... qué cobertura tengo... Entonces vemos que hay un importante desconocimiento por parte del asegurado de la cobertura que tiene contratada. Yo estoy segura que ese desconocimiento no le viene por un mal asesoramiento por parte de los corredores, es que simplemente no le presta atención. El asegurado considera el seguro un gasto. Si lo puede evitar lo evita. Difícilmente tenemos un asegurado con una conciencia aseguradora importante. Yo entiendo a los corredores que se dan por vencidos cuando no pueden con un cliente que no tiene conciencia aseguradora o solamente le interesa es pagar poco. Este desconocimiento de las coberturas, es un denominador común para todas las ramas, hay una regla general que los clientes priorizan el hurto y desestiman el incendio. Perdón señores corredores, perdón Banco de Seguros, hay que vender seguros de incendio porque los de hurto son menores. Hoy con coberturas contratadas a primer riesgo, las liquidaciones son muy rápidas. Si bien el hurto puede ser importante ante un copamiento o una situación de violencia, grande, no hay nada como el incendio, no se lo pueden imaginar, solo el que lo experimenta

sabe. Además el siniestro trae cola que es la responsabilidad civil. Hoy no vamos a hablar de responsabilidad civil, es muy extenso, pero un siniestro de incendio se nos puede complicar mucho más allá de lo que se está perdiendo en el incendio. Ni les digo cuando hay una vida comprometida o fallecidos.

Entonces es necesario generar esa conciencia, para evitar la priorización del hurto que lleva a grandes problemas.

Ya hablamos de la relación con el corredor y de la necesidad de intercambio, fundamentalmente en relación al perfil del cliente. En la primera inspección nosotros nos armamos un bosquejo de lo que es el asegurado; pero ustedes cuando los consultamos, nos dicen que es un cliente complicado, nos pelea todo, o al revés, nos dicen es una excelente persona, cuidadosa, que renueva las pólizas, que está preocupada a nivel de seguros. Eso también contribuye, son aspectos subjetivos pero que hacen a la liquidación de un siniestro.

Con las compañías aseguradoras nos enfrentamos a errores u omisiones por falta de información suficiente en ese mecanismo de retroalimentación. Si el corredor asesor no tiene un buen racionamiento con el asegurado si no lo conoce bien, vamos a nivel de empresa si quieren. En ese caso no puede asesorar sobre lo que va a vender. Si alguien me dice quiero asegurar mi casa porque me robaron... bueno, perfecto y ¿el incendio? El seguro por cuánto, qué cobertura, dónde pido la cotización. Hay que conocer los riesgos, hay que visitarlos, puede haber modificaciones que el corredor no se entera y la compañía suscribe en iguales condiciones y, cuando nosotros hacemos esa primera inspección del riesgo, nos encontramos que no es el riesgo declarado.

Las pautas para la liquidación que nosotros como liquidadores solemos tomar en cuenta: las condiciones generales y particulares de la póliza; el tema de la independencia del liquidador. A veces esto no se comprende. Nosotros somos independientes, sino las compañías liquidan administrativamente. Otra cosa cuando se asigna un liquidador. Este debe actuar objetiva y técnicamente, ceñirse a las condiciones del contrato y no beneficiar a ninguna de las partes.

Entonces por lo menos y en todo momento hay que ser justo. No hay que perder los principios fundamentales del siniestro: la buena fe y el carácter indemnizatorio del seguro. Eso el liquidador lo tiene que tener claro y tiene que hacer la liquidación con esa mentalidad. El asegurado tiene que entender eso porque sino piensa que se lo quiere perjudicar.

Otra cosa importante: nosotros los liquidadores siempre debemos arribar a una valoración de pérdidas, no importa que tengamos dudas por inconsistencias, porque no hay conformidad con el asegurado en algunos aspectos. No hay siniestro que no se pueda liquidar. Nosotros tenemos que decir el monto de pérdidas es tal, sino para qué me contratan.

Siempre hay que llegar a un valor que no es exacto, es razonable, probable, al que se llega por distintos mecanismos. A uno le puede parecer que los siniestros son todos iguales; pero no. Los siniestros son como las personas: son únicos e irrepetibles. Así como el seguro es como un traje a medida. A mí me puede servir un hurto a valor total y no un hurto a primer riesgo y a otra persona otra cosa.

Un traje a medida es bueno... si hay uno de confección me lo arreglan y me dan lo que sea necesario.

Después el margen de flexibilización está vinculado con esto. Las comparaciones son odiosas. Nadie es mejor ni peor, ninguna compañía es mejor o peor, todo depende de la cobertura que se contrató. Yo lo puedo tener a Apotheloz sentado al lado y decirme a mí me fue bárbaro en el Banco y yo decirle a mí no, me fue horrible, pero tenemos coberturas totalmente distintas.

Veamos ahora la devolución del resultado. También es una de las pautas de la liquidación. Cuando nosotros llegamos a ese valor, llegamos al resultado y tenemos que hacerle la devolución al asegurado y tenemos que explicarle los motivos y los procedimientos de la liquidación. Hay cosas que ya sabe porque se conversaron, pero hay otras cosas de último momento. Por eso es siempre necesario explicarle y por qué se está pautando una cifra que coincide o no, con la que inicialmente se conversó.

Acá es importantísimo la figura del corredor porque también les hacemos a ellos la devolución. Si es favorable, pero si es desfavorable, cierro la puerta y el cliente está llamando al corredor y le hace un lío de novela o está llamando a la compañía de seguros, a su ejecutivo y también. Empieza una corrida bancaria que tenemos que evitar. Tenemos que hacer una buena devolución al corredor para que cuando el cliente lo llame le diga que está informado. Hay corredores más armados que otros, tienen asesores, departamentos de siniestros y prefieren hacer la devolución ellos. Eso está perfecto. No hay inconveniente, tampoco en hacer reuniones conjuntas; pero que un asegurado quede en blanco con el resultado de la liquidación es horrible porque tiene que saber que el siniestro ya escapó de nuestras manos. Nosotros determinamos el valor. Ahora la indemnización y el tiempo lo determina la compañía de seguros. Nosotros hacemos el informe y si se está de acuerdo, entonces sí la aseguradora está de acuerdo se le va a pagar. Es raro que pase que haya otra consideración según distintos criterios.

El tiempo que insume la liquidación: yo voy a traer una frase que mi papá que hoy ya no está, me decía hace 25 años, “María Laura los siniestros necesitan ser madurados. Un siniestro apurado es un siniestro mal liquidado” No vamos a demorar años ni siglos, simplemente con todo lo que les expliqué, con todo lo que tenemos que interiorizarnos, con todos los medios de prueba que tenemos que pedir, no lo puedo liquidar en una semana. Salvo un hurto menor, pero hay siniestros que es imposible, se prolongan y se prolongan. A veces se prolongan por culpa del asegurado porque no tenemos un interlocutor válido, o lo tenemos pero depende de información de otro.

Otro tema que pasa con los asegurados también, es muy común en empresas agrícolas, cuando están en épocas de zafra se prioriza la cosecha, salvo que se me haya quemado la cosechadora. Es lógico que así sea porque un siniestro da trabajo. Ningún asegurado se imagina que tiene un trabajo adicional, de repente tendrá que poner una persona a trabajar, hacer más horas para darle al liquidador todo lo que necesita. A veces en el esquema de trabajo el tiempo se complica, nosotros no lo corremos con la fusta, pero no tenemos más remedio que respetar sus tiempos.

Si todo esto quedó medianamente claro, mi propuesta para lo que sigue de la charla es plantearles dos situaciones puntuales. Son las que generan más problemas. Uno es el infraseguro. El infraseguro a la orden del día. El problema

tiene connotaciones distintas si estamos hablando de una copropiedad o de una vivienda unifamiliar o propiedad individual. El infraseguro se da en términos generales en los seguros de incendio, porque en el caso de hurto se está contratando a primer riesgo. El incendio es una prestación a valor total a prorrata, y el asegurado no entiende la prorrata. Tengo un seguro por tanto y cree que eso es lo que le van a pagar.

Entonces tengo que retomar otro tema antes de ver las fotos: el contrato de seguro es un contrato de buena fe y es un contrato indemnizatorio, por eso nosotros tenemos que dar un valor y buscar los medios de prueba necesarios para determinar que todo ha sido de buena fe. Pero además, es un contrato de adhesión y cuesta mucho que se entienda, en la primera inspección hay que escuchar y ver, no puedo anticipar, salvo que vea un problema grande; pero cosas menores hay que dejarlas para el momento de la liquidación, porque si no, viene lo mismo: el llamado inmediato porque el liquidador le tiró el primer disparo.

Entonces la regla de la proporción no la entienden y los corredores la entienden y se desesperan porque saben que nosotros la tenemos que aplicar. Este también es un tema que hay que hablar de él cuando nos referimos al desconocimiento de la póliza. No conocen el funcionamiento del seguro y tampoco conocen el tema del resarcimiento efectivo, cuando hay pérdidas parciales.

La otra situación que consideré interesante fue la de la magnitud de los fenómenos climáticos. Eso es vedette al día de hoy.

Yo me quiero detener en la cobertura de daño por agua e inundación y la cobertura de granizo.

Nuestra primera póliza fue la de incendio, fue la madre, y junto con ella empezaron a nacer hijos, que son los adicionales. La familia de la póliza de incendio se fue agrandando. Los chicos fueron creciendo y ahora el problema son los adicionales que están generando dolores de cabeza a los corredores porque a veces están contratados los adicionales sin cargo pero no los con cargo, y a las compañías por los montos que tienen que indemnizar.

Yo quiero que ustedes tengan en cuenta que hay mínimas diferencias en las redacciones de las condiciones de las pólizas. Coberturas que parecen similares tienen mínimas diferencias que se hacen enormes al momento de la liquidación del siniestro y traen problemas severos. Entre ellos comparaciones, que son odiosas, mal asesoramiento, o cotización mal solicitada.

Vamos al incendio. Veamos las fotos. Acá tenemos una copropiedad, un edificio de diez pisos, con un daño en el penúltimo piso. No sé si es clara la foto, ustedes están viendo el piso quemado desde afuera, el daño exterior. Este incendio se origina en un dormitorio secundario, acá pueden verlo. No es el dormitorio principal. Miren el grado de degradación de las paredes, de los revoques, del piso. Acá lo que hubo fue un desperfecto eléctrico en un calefón, como tenemos todos, porque del otro lado estaba el baño. Había una sola persona pernoctando en el apartamento. Fíjense en las fotos, las maderas están quemadas, con todo esto vemos cómo es el riesgo. La habitación contigua donde dormía la persona que se despertó con el humo, no tiene el nivel de degradación que hay en el otro dormitorio, que destrucción total. Acá hay daño por humo, mucho hollinado difícil de sacar y daño por agua en el piso por bomberos.

El contiguo, también estaba siniestrado y el living también. El piso que quedó gris y blanco, era parqué plastificado y lustrado.

Este siniestro afectó también la terraza que es un bien común de uso exclusivo. No tuvimos grandes daños a bienes comunes, salvo la fachada y algún daño que se generó en las unidades de arriba y abajo. Siempre en estos casos la unidad de arriba sufre los efectos del fuego y la de abajo los del agua, sobre todo cuando el siniestro es muy grande, como éste. Ahí es importante.

A este siniestro no le faltó nada. Era en una copropiedad y tenía una pluralidad de seguros. La denuncia entró por un lado al Banco de Seguros y por otro a una compañía privada. El propietario tenía una póliza para su unidad, la que le había sido exigida por una sesión de derechos por un préstamo en un banco y, por otro lado, tenía asegurado la copropiedad en otra compañía de seguros. Esto me lleva a pensar si no me cambio para corredor de seguros, porque qué nicho tienen acá, Me empiezo a fijar cuántas copropiedades tengo aseguradas y a cada copropietario le vendo un seguro propio porque las copropiedades están sub aseguradas. Ninguna está cubierta adecuadamente.

Ustedes piensen en una situación como esta, donde es vivienda, una casa habitación, que el seguro va a cumplir con el carácter indemnizatorio pero el asegurado no se va a resarcir de las pérdidas sufridas. Entonces no es un tema de que el seguro no me sirvió, pero qué importante es tener una cobertura correcta. Las dos pólizas tenían infraseguro e insólito, era la copropiedad. Diez pisos, un apartamento por piso, más de ciento treinta metros y tenemos quinientos mil dólares de seguros. Es un chiste.

A este asegurado, fue imposible resarcirle el daño que tuvo. Como la medida de la prestación era distinta de la del Banco de Seguros, porque normalmente las compañías privadas aseguran a valor de reposición, y la cobertura del BSE es normalmente a valor real, si no hay que pedirlo a título expreso, entonces teníamos dos condiciones de cobertura diferentes y hubo que ceñirnos a ellas. Hubo que renunciar al valor de reposición. El siniestro dio como resultado un cliente terriblemente desconforme, una situación familiar crítica y molestias permanentes a nivel del banco que hacía la cesión de derechos.

Este siniestro fue un ejemplo que tenía un poco de todo. Encima el problema de los interlocutores porque éramos dos liquidadores, dos compañías y dos damnificados: el propietario de la unidad y el administrador del edificio. Porque ese es otro tema, en las copropiedades, el interlocutor es el administrador del edificio y nosotros le tenemos que hacer la devolución a él y el administrador la lleva a la comisión. Podemos estar presentes pero todo eso complica.

Ahora vamos a ver rápidamente a otro caso. No tengo tiempo para explicarles el otro pero sí les voy pasando las fotos para que ustedes se den cuenta de la magnitud de los daños, nadie en un escritorio tiene la menor idea de lo que pasa el asegurado, lo que sufre. En este edificio, vean la cocina. El nivel de destrucción fue bestial, lo peor de todo es que la titular se muere. La señora se despierta y trata de escapar (todos son factores eléctricos, desperfectos en los equipos porque hoy vivimos enchufados y el riesgo de incendio es enorme) Vean ustedes la cantidad de cerraduras que tiene la puerta y la traba que hay en la puerta de servicio, nunca pudo salir la señora. Ahora fíjense que el asegurado se preocupa del hurto porque



no quiere que lo roben, toma todas las precauciones de seguridad, porque se las exigen las compañías, nosotros se las sugerimos, y resulta que quedan presos dentro de su propio riesgo. No es el primer caso que tenemos de fallecidos que no logran salir por la cantidad de trabas y trancas que hay.

En viviendas unipersonales, tenemos un incendio solo en una parte de una casa: en un play room. Vean la cantidad de juguetes que hay, acá dormían las chiquitas. El resto de la casa quedó igual. Nosotros tenemos un foco. Casa de buen nivel, con estar diario, living comedor y además un play room polifuncional enorme. Lo que hizo que hubiera un desbalance, fue el valor de los juguetes que ascendió a siete mil dólares. El asegurado toma conciencia de lo que tiene en riesgo en su casa cuando realmente sufre un perjuicio de este tipo. Nos tomamos la precaución de averiguar. Teníamos ahí los restos de los juguetes, más los juegos electrónicos, más un sillón de cuero enorme, todo lo que había adentro. La carga de fuego y capital que había ahí adentro era enorme y nunca se tuvo en cuenta. Este siniestro no tuvo un descubierto a nivel de edificio, pero tuvo un descubierto importante a nivel de contenido. Volvemos a lo mismo, visitar las casas, todos dicen que no incorporaron nada, no es así, la gente tiene una tendencia a no valorar las cosas, pero recién cuando las pierde las valora. No las podemos negar, estoy mirando los restos, están en el riesgo, las voy a valorar pero vamos a pagar menos, es a regla de la proporción.

Vamos a dejar los incendios en comercio porque el tiempo no nos da y yo les había traído todos los ramos. Lo dejaremos para otra oportunidad y pasaremos al HTT.

Al principio el HTT era un niño chico. Se caía un árbol, nos rompía algo de la casa, era algo menor. Pero con el clima de hoy pasa esto: el viento es tan fuerte que se cae el árbol y nos parte la casa a la mitad y todo lo que está adentro marchó.

Entonces la casa era esto: un iglú. Resulta que había una casa gemela. Cuando vamos a verla el iglú estaba sano, porque había problemas con los padrones. Teníamos problemas con la descripción, el padrón y después de ir a la Intendencia y solucionar los problemas se tasó el iglú. No hay por qué no hacerlo, tiene tantos metros cuadrados, se calculó y valoró. No tenía contenido. Eso se perdió.

Veamos este caso. Acá es una casa en un barrio residencial y sufre un colapso parcial a causa de la tormenta y, por lo tanto, lo denuncia ante la compañía aseguradora. Tiene contratado seguro de incendio con adicional de HTT.

En este caso nosotros lo primero que hicimos fue determinar la causa. El techo tiene una fisura perpendicular y se está desprendiendo y se desplaza hacia abajo. También de la inspección se comprobó que había daños a nivel de la cumbre.

Cuando se empieza a sacar las tejas, para ver la causa del daño. La tormenta existió, hubo un evento que lo ocasionó. La duda era por la fuerza del viento o caída de rayo. Entonces vamos a la narración de lo ocurrido por el asegurado, lo que él había vivido en el momento que pasó. El dice estábamos sentados, una nube negra se venía derecho a la casa, sentimos un estruendo, se movió toda la casa y después silencio total. Entonces le preguntamos si se apagó la luz, si se

quemó el tablero de la electricidad, No, nos responde, parece poco probable la caída de un rayo, no había indicios de ello.

Por otro lado teníamos el árbol que estaba adelante que, generalmente, los rayos caen en los árboles y los queman, cosa que tampoco pasó. Entonces la complejidad estaba en cómo lo tipificábamos. Nos inclinamos a que la causa había sido la fuerza del viento, de acuerdo con la descripción del asegurado.

Al ver las características del daño nos planteamos en el estudio, con los arquitectos que estaban reunidos, si esto podía ser o no considerado vicio propio y, por lo tanto, causal de exclusión. Entonces fue donde empezamos un intercambio intenso porque los técnicos decían que tenía anclajes correctos, podía ser la loza un poco más alta, qué elementos de prueba teníamos de vicio propio. La casa tenía entre veinte y veinticinco años y podía haber durado otro tanto más. Llegamos a la conclusión (queríamos evitarle a la compañía un problema, embarcarla en una eventual circunstancia judicial) Hace poco un abogado damnificado me dijo: “tratemos de llegar a un acuerdo sin lesiones jurídicas”. Me gustó el término sin lesiones jurídicas porque lo que decimos es tratar de evitar llegar a instancias judiciales, nuestra función es hacer un análisis global, después están los profesionales para dirimir los alcances de la cobertura. Pero en este caso queríamos presentarlo más analizado, era un caso importante, había intimación de la Intendencia, el techo se estaba cayendo, los técnicos nos decían que el techo podía haber soportado. Creo que tú Andrea, que colaboraste con nosotros, tal vez me puedas complementar cómo fue que nos inclinamos a determinar que el viento había sido el causante del evento.

- ***Dra. Signorino** Viendo las exclusiones y como se definía el vicio propio, pero aún no lo tengo en la cabeza. Nos inclinamos que no hubo vicio propio.*

Porque el vicio propio es un defecto intrínseco pero puede llevar a un daño o no. Si no hubiera habido el viento, el techo no se hubiera movido. Se constataron daños en la cumbrera sin desplazamiento. Bueno, así se resolvió y como el carácter del seguro es netamente indemnizatorio, se le dio al área de delante de la casa pérdida total pero no se le dio a la parte posterior. No sé si les sirvió el ejemplo, es un caso difícil de resolver las tejas, las rajaduras y los problemas del techo.

Paramos?

Muy interesante la charla, podríamos pasar a las preguntas....

- ***Jorge Eluen.** Solo un comentario en cuanto a la proporcionalidad, que hay un problema que induce al cliente a equivocarse porque la compañía aseguradora le solicita el seguro de la cosa por el monto de la financiación y a ser un seguro proporcional y, después que el banco le pide ese monto, para convencerlo al cliente que está mal asegurado, es muy difícil. Es un tema que habría que generar más conciencia.*

Muchas gracias Jorge, diste en el clavo con el ejemplo que quise poner porque el criterio de las empresas financieras es totalmente diferente y la desesperación del asegurado es brutal. Hay que tener más encuentros de generar la conciencia e

informarlo al cliente que el criterio de valoración bancario es distinto al de valoración del seguro. Ellos valoran otro tipo de cosas. Agradezco tu aclaración porque fue uno de los problemas más grandes. Esta persona se enojó con la institución financiera que lo hizo contratar un seguro menor. Pero digamos la verdad, todos sabemos cuánto puede llegar a valer nuestra casa y nos tenemos que preocupar. Yo quiero decirles que el seguro es un escudo que defiende nuestro patrimonio. Nadie mejor que uno saber lo que quiere proteger. Si yo tengo una casa, quiero volver a tener una casa, entonces no por querer pagar menos, si no lo puedo pagar, bueno, es otra cosa. Pero si lo puedo pagar, quiero volver a mi condición anterior al siniestro, la casa que me llevó años conseguir, reformar. Por eso yo les decía que en el seguro de incendio hay potencial para modificar el riesgo, para modificar coberturas, hay adicionales y eso beneficia a todos. Tienen que generar la conciencia del peligro en el cliente.

- **Alicia Chiesa.** *Lo mío es muy breve y tiene carácter subjetivo. Los que trabajamos para hacer lo que tu estás pidiendo, nos encontramos con que una actitud infantil de los clientes que pretenden que hagamos de padres, dejo en ti la responsabilidad, convencerlos de lo que decía Jorge es difícil y después pretenden en el momento del siniestro que sigas actuando como papá y mamá y me sobreprotejas y me pagues todo, no tener responsabilidad ni cuando choco, ni en cualquier siniestro, a pesar de que le explicamos, a los quince días llaman y me cuentan que tuvieron un choque y no hicieron la denuncia...Lo que quiero decir es que tenemos muchos corredores que pretendemos asesorar profesionalmente a nuestros clientes, pero tenemos esa dificultad básica. Eso es lo terrible. La mentalidad acá en Uruguay, que otro es el culpable.*

Lo tengo clarísimo, no fue mi intención cargar la culpa a los corredores, si eso se entendió les pido perdón, en ningún momento quise insinuar que ustedes no estaban dando un asesoramiento correcto.

- **Alicia Chiesa** *No, para nada, yo solo quise hacer esa aclaración, nada más*

Lo sé más claro que nadie por eso los puse a ustedes de cabeza y mi estudio trabaja con ustedes, para saber todos los problemas que están teniendo. Somos plenamente concientes. Acá hay un contrato. Si ustedes como asesores se sienten tranquilos del asesoramiento que le dieron no hay nada que se pueda hacer. Igual les van a pedir que pidan una reconsideración, pero nosotros los liquidadores damos nuestro apoyo en ese sentido, Esto que les dije que el seguro es un escudo, se los digo a todos. A mí me dicen dígame usted lo que me van a pagar porque yo no voy a reclamar nada, yo le contesto si usted no reclama yo no hago ninguna liquidación, porque solo usted sabe lo que valen sus cosas, esa complejidad es real, por eso buscamos el contacto con los asegurados, pero no hay una conciencia aseguradora y hay que seguirla buscando. Acá es así, es chiquita, es de pagar lo mínimo posible y se olvidan de las cosas importantes que hoy son los seguros de

incendio, los fenómenos meteorológicos y los seguros de responsabilidad civil como se están planteando las cosas en el mundo de hoy.

- **Dr. Ariel Apotheloz.** *Dos o tres cosas en la parte jurídica. El tema de la conciencia aseguradora, también tiene que ver con la capacitación que se imparte a los operadores. Tu dijiste dos o tres cosas que yo anoté donde dices que siempre hay que arribar a una valoración del daño, cosa que comparto; pero muchas veces los jueces, ustedes saben que ellos entienden que como hubo un liquidador que hizo una estimación de daños, el daño ocurrió y por tanto hay que pagarlo. Por tanto creo que tendremos que citarlos a ustedes más seguido para que expliquen que de ninguna manera, porque haya una estimación, el daño deba ser obligatoriamente resarcido. Eso nos ha pasado. Lo otro es que las coberturas las dan las compañías de seguros, pero también es cierto que gracias a sus intervenciones, nosotros hemos podido detectar si hay exclusiones, por cuanto una buena profundización en cuanto a las causas, recuerdo un hurto que fue descubierto por el liquidador, que se habían llevado las cosas a la casa de un vecino, y después los habían vuelto a llevar antes del pago de la indemnización. Aspectos que hacen a esa debida interacción donde el liquidador juega un rol muy interesante que ayuda a las compañías.*
- **Esc. Alfonso Puig.** *En muchos años que estoy en AIDA, creo que es la primera vez que tratamos liquidación de siniestros y esperamos la segunda parte de esta película, porque fue muy interesante para todos.*

### **Aplausos....**

Bueno, yo les agradezco muchísimo, gracias todos para mí fue una satisfacción muy grande poder dar esta charla, siempre estaba del otro lado, como me dijo Sonia, por qué no venir del otro lado. El tema es que después vamos a tener que hacer un análisis profundo. En cuanto a lo que decía Apotheloz, a nosotros nos citan, nos citan mucho, cuando establecemos un valor, pero ese valor no tiene que ser indemnizable. Acá, perdón, es la valoración que hacen los jueces. Mil disculpas, no creo que sepa más que nadie, pido permanentemente asesoramiento legal, lo pido en el Banco: vamos a elevar esto a Jurídica, porque hay mucho desconocimiento en materia de coberturas, por eso está el tema de la ley del consumidor que dice hay que pagar, hay que pagar... Nosotros tenemos que ceñirnos al contrato y a lo que determina que se pague o no se pague. Tengo otro caso interesante que fue a juicio, se ganó en primera instancia y se perdió en segunda instancia. Lo podemos ... allá me mira una conocida que hicimos en su Departamento liquidaciones por inundación a troche y moche... pero no es de allí. Eso se los presento si la mesa me deja en cinco minutos, si no, lo dejamos para otra oportunidad.

Bueno, vamos a este caso. En este no pudimos evitar ir a juicio. La compañía la gana en primera instancia y la pierde en segunda instancia.

Acá tengo a alguien que se va a acordar de esto. Veamos las fotos y las analizaremos. Es un comercio importador, no vende al público. Estamos en las oficinas y depósitos, con la particularidad de que tienen un pequeño taller. Todo es importado a nivel de ferretería. Ferreterías y tiendas, tiranos temblad.

Acá el fenómeno es de daño por agua, porque el banco tiene cobertura de inundación y otros de daño por agua, hay coberturas que coinciden y otras que no. A unos le pagan al otro no... pero además esta cobertura es el hijo chico que se volvió grande. Hijo chico problema grande y no lo teníamos en cuenta.

El primer problema es el problema de las lluvias. Este caso no viene por ahí. Cuando tenemos estibas y las cajas se mojan, todo se viene abajo, efecto dominó. Se cae todo. Todo flotaba, los taladros por un lado y las cajas por otro. Las pilas caen, tenemos embalajes de importación que no están desarmados y mercaderías sacadas de su embalaje original de comercio exterior y están embaladas para la venta. Esta inundación llegó a 40cm. En el subsuelo. El asegurado tenía la precaución de poner las estibas en palets, que es lo que las aseguradoras piden. Ya no sirve para nada. Tenemos clientes que están poniendo dos palets mínimo porque ya con tres se complica la estiba. Miren cómo flotan las cosas, yo llego un lunes, el comercio cerró el viernes, denunció el lunes cuando abrió y yo me presento el mismo lunes de mañana. Ya teníamos un nivel de agua por debajo del palet pero todo flotaba. Acá viene el gran problema: la ventana que ustedes ven es la del sótano. Ahí está el medidor de OSE, con la conexión hacia el edificio. Por otro lado si ustedes ven, hay una manguerita que está tirando el agua. ¿Qué pasó, acá? Se cerró el comercio el fin de semana y cuando se abre todo el subsuelo estaba inundado. Yo analizo la póliza. Esta era de incendio de contenido (la mamá estaba presente) pero me encuentro que tiene HTT que no cuadraba, acto malicioso, valor de reposición, pero no había cobertura de daño por agua o inundación. A mi entender, de acuerdo con lo que vi., esto claramente es un daño por agua, si ven arriba de la ventana hay una bolsita con restos de comida y cáscaras de naranja o mandarina tiradas en el piso, entonces si eso no hubiera estado y se rompe la cañería... Nosotros elevamos este siniestro a consideración de la compañía porque entendimos que no había contratado adicional por daño por agua ni inundación y la causa del daño es la cañería. OSE se hace responsable del medidor hacia fuera, pero del medidor hacia adentro, no se hace responsable. Es una instalación del edificio. OSE pide que esté a la vista. Pero qué me dice el asegurado... yo presumo que algún mal viviente cortó para sacar agua o para tomar, porque el ducto estaba roto y provocó la inundación. Todo es muy posible, alguien pudo haber visto la posibilidad de usar el agua y rompió el caño. Ahora, ¿es daño malicioso o es daño por agua, está o no está cubierto? La compañía determinó que no estaba cubierto. En primera instancia la compañía ganó el juicio y en segunda lo perdió. Las condiciones de la póliza realmente establecen en este caso (hay que leer las pólizas, eso deben hacerlo los jueces) en esta póliza el daño malicioso estaba definido en la póliza de incendio y la redacción decía que se aseguraban los daños directos por hechos de malevolencia o vandalismo. El daño malicioso no asegura daño consecuencial. Nos quedamos con este daño para que ustedes lo sigan pensando. Nosotros lo valoramos, haber se estableció infraseguro, recupero, y llegamos a un valor que el asegurado estaba de acuerdo,

no había discrepancia, el problema era de cobertura y ese fue el resultado. Lo analizaremos en el próximo capítulo. O me dan la opinión. Muchas gracias a todos.

**Aplausos....**