

## **NO DEMANDE, CONCILIE**

Mucho se ha estado hablando en estos días acerca de las bondades de los métodos alternativos de solución de controversias; y en especial de su benéfica aplicación en el mundo de los seguros.

Desde luego, esta opinión ha sido impulsada en gran parte por un grupo de abogados, quienes por ley son los únicos profesionales autorizados para ejercer este tipo de actividad, sustitutiva de los largos y costosos procesos civiles que se deben surtir en nuestro medio; y que generan enormes pérdidas de tiempo, dinero e imagen para el sector asegurador.

Esta situación deja de lado a profesionales de otras disciplinas; quienes, como los ajustadores, han estado ejerciendo de hecho el papel de conciliadores durante años, con notables resultados.

Comparada con los procesos civiles, la conciliación es más barata, totalmente privada, resulta más rápida y, por sobre todo, funciona. Igualmente, permite mantener buenas relaciones entre las partes, lo cual no siempre ocurre al calor de un proceso judicial. Por otro lado, las partes

mantienen en todo momento el control sobre el proceso que se lleva a cabo, pudiendo retirarse en el instante que así lo deseen.

En otros países del mundo, como Inglaterra y Estados Unidos, las asociaciones de conciliadores incluyen entre sus miembros a otros profesionales diferentes de los abogados. En dichas naciones, la larga trayectoria en mediación y conciliación ha dado lugar a la existencia de un gran número de profesionales de distintas áreas, capacitados en las particulares complejidades de los contratos de seguros.

La voluntad de conciliación no puede ser interpretada como un síntoma de debilidad, ni como la forma de obligar a alguien a aceptar una solución con la que no está enteramente de acuerdo.

Por el contrario, la conciliación debe verse como la manera más expedita de solución de conflictos, ojalá resueltos en derecho y en equidad; sin necesidad de acudir a nuestro congestionado sistema judicial, en busca de soluciones que bien pueden ser encontradas por fuera de él.

Aceptar este tipo de instancia requiere de un proceso de educación y familiarización con su metodología. El reto de los aseguradores, una vez comprenden la importancia y beneficios de la conciliación en casos de diferencias de criterio en materia de ajustes de siniestros, será el de impulsar una verdadera cultura de la solución alternativa de conflictos, en lugar de seguir recurriendo a la costumbre de entregar los papeles de un reclamo a un abogado, cuya gestión dependerá en gran medida de su conocimiento en temas específicos del contrato de seguros.

Los ajustadores de siniestros se encuentran ubicados en una posición de privilegio para resolver conflictos, si se tiene en cuenta que en la práctica es lo que han venido haciendo por años, desde el momento mismo de ocurrencia del evento, hasta la última instancia del trámite consistente en la firma del documento de indemnización correspondiente. El único problema radica en la percepción que se tiene de los ajustadores, quienes son vistos por los asegurados como apéndices de las compañías de seguros, interesados únicamente en disminuir las sumas a indemnizar; siempre en perjuicio de los beneficiarios de las pólizas.

Consideramos que ha llegado el momento en que las firmas de ajustadores reivindiquen su papel de mediadores por naturaleza, en los procesos de determinación de las responsabilidades de las

aseguradoras frente a un evento que comprometa un contrato de seguros. El ajustador, por definición, es aquel que tiende hacia lo justo, con la tarea de interpretar de manera objetiva las condiciones de un contrato de seguros, emitiendo un dictamen basado en hechos; y no un instrumento de las aseguradoras para aminorar el monto de sus obligaciones económicas frente a un siniestro.

De ser esto posible, todas las partes involucradas se beneficiarían, al reducirse los tiempos y el desgaste económico y de imagen que producen los dilatados procesos civiles de solución de controversias.