

## La carta de objeción

Una vez que la Aseguradora ha tomado la determinación de objetar un reclamo, bien sea por que considera que el evento reclamado no está cubierto por las condiciones del contrato de seguro, o por que se ha hallado evidencia de intento de fraude, debe proceder de manera cautelosa en el proceso de objeción, para no incurrir en errores que podrían volverse en su contra en un eventual proceso judicial iniciado por el asegurado a quien se le objete su reclamo.

Normalmente una objeción por intento de fraude debería (en todos los casos) producir de manera simultánea la cancelación del contrato de seguros. En consecuencia, a partir de la cancelación, el hasta ese momento asegurado ya no estará obligado por las condiciones del contrato que se le acaba de cancelar. Ello quiere decir que a partir de ese momento, la compañía de seguros ya no podrá exigirle la presentación de documentos, la inspección de libros ni ningún otro tipo de pruebas relacionadas con el reclamo que se objeta.

En consecuencia, el Asegurador no deberá apresurarse a enviar

notificación escrita de su determinación de objetar el reclamo y cancelar la póliza correspondiente, hasta que la investigación del reclamo esté debidamente documentada y se halla llegado a conclusiones contundentes, que puedan incluso ser presentadas como pruebas ante un juez.

Si la investigación realizada justifica de manera razonable la objeción de un reclamo, entonces el asegurado debe ser notificado de ello por escrito. Pero, antes de proceder con dicha objeción formal, es necesario asegurarse de lo siguiente:

- Que el archivo del reclamo contenga una carta de reclamación, debidamente firmada por el asegurado o su representante legal. A veces, resulta imposible defender una objeción en juicio, solo por que la carta de reclamación la firma una persona sin poder legal para representar a una empresa, o porque la persona natural que reclama es distinta de la que figura como asegurada.
- Si el archivo del reclamo no está completo, deberán incluirse copias de las cartas en las

cuales se solicitaban los documentos faltantes, con sello de recibido o sello de correo certificado.

- Los documentos empleados para probar la cuantía de la pérdida deben ser incluidos en original en la carpeta del reclamo. Papeles tales como recibos, vouchers de tarjeta de crédito, cheques pagados, extractos bancarios, deberán guardarse con especial cuidado.
- Debe dejarse evidencia escrita de las circunstancias por las cuales un asegurado no cumplió con su obligación de aportar documentos. Por ejemplo, un asegurado que se niega a permitir el examen de su contabilidad, debe ser tratado de manera muy distinta de aquel que no puede hacerlo, debido a que dichos documentos fueron destruidos por el fuego de un incendio.

Una vez que el ajustador o investigador se halla seguro de que su labor está completa y los documentos correspondientes están en su poder, y que de manera objetiva e imparcial el reclamo puede objetarse, entonces será el momento de realizar la objeción de manera formal.

Si la objeción se basa en aspectos técnicos del reclamo, o en condiciones del contrato de seguro, ello deberá ser explícitamente informado al asegurado; y aquí

cabe la posibilidad de que el contrato continúe.

Si por el contrario, la objeción se basa en evidencias sólidas de intento de fraude, se recomienda que primero la situación sea discutida con el ajustador/investigador y con el área jurídica de la aseguradora. El consejo de un abogado no elimina la posibilidad de ser enjuiciado por mala fe, pero se constituye en un elemento de tranquilidad para la aseguradora.

[asr@epm.net.co](mailto:asr@epm.net.co)