

**Fianzas a primer requerimiento:  
Cómo suscribirlas y evitar reclamos abusivos: herramientas que  
debe usar y papel que debe desempeñar el asegurador**

**Índice**

1. BREVE INTRODUCCIÓN AL ENTORNO DE LA FIANZA EN BRASIL .....	3
2. ESTRUCTURA DEL NEGOCIO DE LA FIANZA .....	4
3. CONTROL DE RIESGOS.....	5
4. RECLAMOS Y PROCEDIMIENTOS PARA SU LIQUIDACIÓN.....	5
5. CARACTERIZACIÓN DE LA EXCEPCIÓN – INFORME FINAL DE LA LIQUIDACIÓN DE UN RECLAMO A PRIMER REQUERIMIENTO .....	7
6. CONCLUSIONES.....	9

## RESUMEN

Brasil es, en la actualidad, un país que presenta buenas oportunidades de inversión potenciadas, en especial, por las inversiones del gobierno en proyectos de infraestructura y los grandes eventos deportivos que se realizarán en un futuro próximo. Si combinamos este auge con la inclusión de la fianza como una de las posibles garantías a ser presentadas para los procesos de licitación de los futuros eventos, el potencial de crecimiento de este sector del mercado es enorme. En un escenario de crecimiento global de la fianza, los aseguradores pueden desempeñar un papel diferente al de un buen pagador si adoptan algunas buenas prácticas de los mercados desarrollados para evitar reclamos abusivos a primer requerimiento. El buen uso del convenio de indemnización, que crea la obligación de pago directo del tomador al beneficiario, el uso correcto del control de riesgo antes y después de la emisión de la póliza, y la creación de una fase de expectativa de reclamos en la relación triangular de la fianza, que anticipa algunos de los pasos que se usan normalmente y en forma estandarizada para liquidar un reclamo normal, serán métodos útiles para evitar reclamos a primer requerimiento y satisfacer a todas las partes de la relación triangular. Si las herramientas descritas se utilizan en la forma adecuada, el asegurador puede desempeñar un papel diferente al de emitir fianzas y ofrecer una solución final que satisfaga a todas las partes intervinientes sin verse perjudicado por reclamos a primer requerimiento abusivos.

## 1. BREVE INTRODUCCIÓN AL ENTORNO DE LA FIANZA EN BRASIL

Brasil, según los análisis más exigentes de los economistas internacionales, es la economía más grande y con las más ambiciosas perspectivas de América Latina, y presenta en la actualidad un multifacético escenario de posibilidades de inversión.

En el escenario globalizado actual, que debemos respetar para mantener las buenas relaciones intercontinentales, el buen momento que vive el país atrae el interés de grandes inversores, locales y extranjeros.

Actualmente, la economía de Brasil se ve impulsada por diversos factores, y los tres más importantes son: (i) proyectos de construcción e infraestructura, (ii) desarrollo de derivados del petróleo y (iii) la Copa Mundial de Fútbol y los Juegos Olímpicos que se desarrollarán en el país en un futuro cercano.

El sector de la construcción atraviesa una excelente etapa. Los proyectos del gobierno federal, que aspiran a brindar soluciones al alcance de los sectores más bajos de la población, junto con las buenas condiciones crediticias que brinda la *Caixa Econômica Federal* (banco federal de Brasil), han transformado la construcción civil de Brasil en un negocio muy rentable.

También debemos destacar a Petrobras y su influencia en la economía global del petróleo. La exploración de las crecientes fuentes petroleras no convencionales requiere desarrollar nuevas tecnologías y múltiples clases de servicios.

Por último, Brasil ha recibido dos regalos de las asociaciones deportivas internacionales. El primero, de la FIFA, es la Copa Mundial de Fútbol que tendrá lugar en 2014. El segundo, del Comité Olímpico Internacional, son los Juegos Olímpicos a realizarse en Río de Janeiro en 2016. Estos eventos requerirán enormes inversiones, no solo en el aspecto deportivo sino también en infraestructura, transporte, sanidad y seguridad.

Es obvio que este tipo de eventos no pueden ser apoyados únicamente por el capital público. No obstante, es importante destacar que las inversiones necesarias serán administradas por el gobierno, es decir, en los próximos años se lanzarán muchos procesos de licitación. Según datos del gobierno federal brasileño<sup>1</sup>, se estima que entre 2011 y 2014 se invertirán BRL 958.9 millones en Brasil y después de 2014, BRL 631.6 millones más, que en cinco años representan una inversión total de BRL 1.590 millones, que corresponden a aproximadamente USD 800.000 millones.

En el escenario globalizado actual los constructores de grandes obras normalmente deben brindar garantías sólidas para cubrir el cumplimiento de los contratos.

Para cumplir con este requisito una fianza es una muy buena opción, porque detrás de las pólizas emitidas hay estructuras confiables y muy sólidas de compañías de seguros y reaseguros que pagarán la obligación contractual en caso de incumplimiento.

En el escenario actual de Brasil, la fianza es el sector de la economía que presenta el índice de crecimiento más confiable. Por una parte, el país aún no ha aprobado leyes específicas para regular las fianzas, aunque se ha enviado a aprobación un proyecto de ley. Por la otra, el organismo regulador de los seguros y reaseguros, la SUSEP, una entidad autónoma que depende del Ministerio de Finanzas de Brasil, es la autoridad que regula la actividad de este sector y emite las correspondientes circulares y resoluciones.

En Brasil, uno de los pasos más importantes hacia la creación de un marco legal más sólido aplicable a las fianzas se dio en 1994, cuando la Ley Federal N° 8.883 incluyó expresamente el seguro de garantía en la lista de las garantías que el contratista puede

---

<sup>1</sup>Sitio Web del Ministerio de Turismo de Brasil  
([http://www.copa2014.turismo.gov.br/copa/noticias/todas\\_noticias/detalhe/20100331\\_02.html](http://www.copa2014.turismo.gov.br/copa/noticias/todas_noticias/detalhe/20100331_02.html)).

presentar (Artículo 56<sup>2</sup>). Esto asegura que la fianza es una garantía confiable y aceptable para los contratos públicos, y está al mismo nivel que las otras garantías existentes.

## 2. ESTRUCTURA DEL NEGOCIO DE LA FIANZA

Como es bien sabido, en el contrato de fianza intervienen tres partes: el tomador, que contrata la fianza y es responsable del cumplimiento del objeto contractual; el beneficiario, que es el acreedor de la fianza, y el asegurador.

En este triángulo, la relación entre el tomador y el beneficiario se rige por el contrato garantizado, la relación entre el beneficiario y el asegurador se rige por la fianza, y la relación entre el tomador y el asegurador se rige por el convenio de indemnización, que establece un pago indemnizatorio en el caso de que se pague un siniestro.

Para la ejecución del convenio de indemnización deben adjuntarse la fianza que se reclama y otros documentos que definen el monto adeudado al asegurador.

La jurisprudencia de Brasil establece que el convenio de indemnización, aunque formalmente perfecto, no puede ser considerado un instrumento ejecutorio extrajudicial, y solo es la prueba del proceso de ejecución, como se ilustra en el fallo que se transcribe debajo:

*“APELACIÓN CIVIL – EJECUCIÓN – “SEGURO DE GARANTÍA” – AUSENCIA DE REQUISITOS LEGALES – INTERPRETACIÓN DEL ARTÍCULO 618, INCISO I DEL CÓDIGO DE PROCEDIMIENTOS CIVILES DE BRASIL – EXTINCIÓN DE LA EJECUCIÓN – SENTENCIA DEFINITVA. APELACIÓN RECHAZADA. El contrato de seguro de garantía, aunque formalmente perfecto, no contiene los elementos esenciales para ser clasificado como un instrumento ejecutorio extrajudicial, y en consecuencia no puede ejecutarse.”<sup>3</sup>*

Como es imposible ejecutar el convenio de indemnización en forma directa, y teniendo en cuenta que ese convenio solo representa una garantía fiduciaria que se basa en el análisis de riesgos previo a cada emisión, debería solicitarse al tomador que firme otros instrumentos indemnizatorios de garantía que, si se cumple con los requisitos legales, obligarán al tomador a reembolsar al asegurador la suma de la indemnización pagada, por ejemplo instrumentos financieros, bienes inmuebles, maquinaria industrial y cuentas a cobrar. Según la legislación del país en el que se ejecuta el convenio, un contrato de fianza podrá considerarse un instrumento ejecutorio extrajudicial, en cuyo caso el reembolso sería mucho más rápido.

Independientemente de la existencia de convenios de indemnización, el asegurador no tiene derecho a negarse a pagar o a condicionar el pago a la ejecución del contrato porque la relación entre el asegurador y el beneficiario se rige únicamente por la fianza emitida. Esta relación es independiente de la que existe entre el asegurador y el tomador, que se rige por el convenio de indemnización. Los convenios de indemnización son solo una alternativa para conseguir los reembolsos.

La estrategia que se sugiere para que este contrato sea más sólido, a fin de evitar los reclamos abusivos a primer requerimiento, es hacer que la ejecución de estos documentos sea obligatoria para el asegurador, por lo menos cuando deba emitirse una fianza a primer requerimiento para el tomador. En estos casos, en particular, debe incluirse una cláusula que

---

<sup>2</sup> Artículo 56. El seguro de garantía para los contratos de obras, servicios y compras pueden ser requeridos a criterio de las autoridades competentes y cuando el llamado a licitación así lo prevé (...) II Seguro de garantía.

<sup>3</sup> **APELACIÓN CIVIL Nº 137.170, LONDRINA- 3º Jurisdicción**, en la que J. MALUCELLI SEGURADORA S.A. apela contra MERCOLUZ CONSTRUÇÕES ELÉTRICAS LTDA.

obligue al tomador a pagar la suma reclamada directamente al beneficiario una vez que se ha presentado el reclamo a primer requerimiento.

El asegurador deberá verificar si se han cumplido los requisitos formales de la notificación, según el tipo de fianza emitida. En el mejor escenario, si el tomador acepta pagar el monto reclamado, todas las partes rápidamente estarán de acuerdo y no habrá que preocuparse por reembolsos, conflictos o subrogaciones.

Según al análisis precedente, el asegurador puede utilizar algunas de las herramientas sugeridas para evitar pagos de fianzas a primer requerimiento abusivas sin sembrar dudas sobre la responsabilidad del asegurador de pagar su obligación si se lo considera necesario.

### **3. CONTROL DE RIESGOS**

El control y el seguimiento de riesgos- son prácticas muy comunes para los contratos de fianzas en los países donde el sector afianzador tiene una importante participación en el mercado.

El objeto de los contratos ejecutados entre el beneficiario y el tomador incluye tal diversidad de cláusulas, obligaciones y condiciones de cumplimiento (que comprenden tipos de estándares de operaciones y pasos a seguir cada vez más diferentes) que se llegó a la conclusión de que la visión de un experto en determinadas clases de actividades es inseparable de la emisión de las fianzas.

La naturaleza de las fianzas a primer requerimiento y los mayores montos pagados una vez que se notifica un reclamo para informar un siniestro nos hacen llegar a la conclusión de que la adopción del control de riesgos como un requisito estándar para la emisión de fianzas y para el seguimiento de las actividades cubiertas por el contrato garantizado reducirá en forma sustancial los riesgos del asegurador cuando se recibe un reclamo.

El control de riesgos es una actividad regulada por el gobierno. El regulador brasileño no permite al asegurador brindar servicios de control de riesgos y sostiene que deben ser prestados por otra compañía. No obstante, no existen restricciones respecto de que ambas entidades puedan ser controladas por la misma casa matriz.

Sugerimos que el control de riesgos se practique antes del proceso de suscripción de la fianza. Los informes emitidos por los expertos en control de riesgos, junto con los documentos analizados en el proceso de suscripción, mostrarán un análisis de riesgos conservador que puede evitar que la compañía de seguros emita una fianza con criterios aplicables exclusivamente a las fianzas a primer requerimiento. Los controladores de riesgos sugerirán nuevas pautas o pasos a seguir con la intención de corregir aspectos contractuales u operativos para adaptar la fianza a los criterios y procedimientos de emisión del asegurador.

Si luego del análisis de control de riesgos y antes de emitir la fianza el asegurador decide continuar y emitir la fianza para cubrir los riesgos de determinado contrato, se sugiere controlar y seguir la actividad mediante visitas de expertos. Los expertos deberán sugerir, en nombre del asegurador y basándose en la experiencia que tienen en sus actividades de inspección, nuevas directivas o pasos a seguir para evitar un potencial reclamo.

Los expertos en control de riesgos hacen una contribución técnica importante al proceso de suscripción, y la exactitud de la información brindada por ellos ayuda al asegurador a evaluar la exposición al riesgo y, en caso de un reclamo a primer requerimiento, a evitar abusos.

### **4. RECLAMOS Y PROCEDIMIENTOS PARA SU LIQUIDACIÓN**

Para que los resultados del procedimiento de manejo del reclamo y la satisfacción de las tres partes interesadas coincidan es necesario que el asegurador brinde una estructura para resolver el reclamo de la forma más rápida y más justa posible sin perjudicar a ninguna de las partes.

Este trabajo no pretende liberar a las compañías de seguros de su obligación de indemnizar al beneficiario, sino simplemente explorar herramientas para evitar una notificación de reclamo y lograr un resultado satisfactorio para todas las partes, que podría compararse: 1) para el beneficiario, con la indemnización y 2) para el asegurador, con el inmediato reembolso. No obstante, el pago simple e inmediato del reclamo no es la única manera de resolver el aparente conflicto de intereses.

El papel que el asegurador debería desempeñar durante la vigencia de la fianza va más allá de los límites de la indemnización al momento de recibir el reclamo a primer requerimiento.

Es aconsejable que el asegurador actúe como mediador de los diferentes intereses del tomador y el beneficiario. Para el procedimiento del manejo de reclamos sugerimos una estructura muy similar a la de una controversia legal donde existe conflicto de intereses entre las partes (en este caso, el beneficiario y el tomador) y una tercera parte imparcial sugiere una solución para el caso; aquí, el asegurador garantiza los derechos de apelación y plena defensa.

Al adoptar la estructura sugerida, el asegurador también adquiere el derecho a solicitar pruebas (principalmente documentales) de lo que sostiene cada una de las partes, lo cual puede contribuir a que el conflicto se entienda en forma más rápida y equitativa.

El pedido del asegurador para que las partes prueben los alegatos casi nunca varía de los siguientes escenarios: (i) el asegurador confirma el monto adeudado y declara que es responsable de la indemnización del reclamo luego de haber verificado que el monto reclamado está dentro de los límites de la fianza, (ii) el asegurador confirma que el monto adeudado por el tomador al beneficiario no es su responsabilidad luego de haber verificado que el reclamo no se adecua a los límites establecidos en la fianza.

El asegurador, basándose en la teoría de la satisfacción de todas las partes de la relación triangular de la fianza y considerando el papel de mediador que se le ha asignado en el procedimiento de liquidación del reclamo, tiene la responsabilidad de resolver el conflicto independientemente de las hipótesis en las que se base el siniestro.

El informe final de liquidación del siniestro aspira a agregar seriedad, prueba, equidad y agilidad, a través de las cuales se logra apoyo legal más rápidamente que en un juicio para resolver la disputa.

Si finalmente se determina que el monto reclamado debe ser pagado por el asegurador, el tomador debería pagar el monto adeudado directamente al beneficiario y evitar así demoras y penalidades, creando un ambiente satisfactorio para las tres partes intervinientes. Esta decisión de pagar debería basarse en pruebas documentales de que el reclamo está cubierto por la fianza emitida.

Teniendo en cuenta la cantidad de notificaciones de reclamos que maneja un asegurador puede determinarse su experiencia en el manejo de esta clase de situaciones. Por ejemplo, en el ambiente brasileño, la obligación del asegurador es verificar si el monto adeudado por el tomador al beneficiario, que sería una obligación del asegurador en caso de incumplimiento, está cubierto por la fianza. El asegurador, además de sugerir pagar en forma directa puede indicar otras formas de cumplir con la obligación, que las otras partes pueden o no aceptar.

Si al final del proceso el tomador decide pagar el monto adeudado directamente al beneficiario, el tomador estará satisfecho porque el reclamo en su contra no se inscribirá en el registro de los aseguradores y podrá seguir emitiendo fianzas para garantizar sus futuras

obligaciones. El asegurador también estará satisfecho por no haber tenido que inmovilizar sus reservas para resolver el caso y por haber evitado que se registrara ante la autoridad reguladora un reclamo formal en su contra.

Según lo anterior, luego de verificar los documentos para probar los alegatos de ambas partes con relación al monto reclamado también existe la posibilidad de que se llegue a la conclusión de que, según la cobertura de la fianza, el pago no es obligación del asegurador y por lo tanto la deuda no será caracterizada como un reclamo formal a los efectos regulatorios.

Si el asegurador no desempeña su papel en cuanto a sugerir una solución diferente a efectos de resolver el reclamo y se niega a pagar basándose en su exclusivo criterio, su decisión estará en contra de la cultura de mediación propuesta y será satisfactoria únicamente para una de las partes del proceso, el asegurador mismo.

En este caso, el asegurador deberá informar a las partes acerca de lo que entiende sobre el reclamo y justificar debidamente por qué se niega a pagar. No obstante, según su experiencia en la resolución de esta clase de conflictos, podrá sugerir caminos alternativos para cumplir con la obligación aspirando a brindar una solución adecuada al conflicto.

La solución sugerida por el asegurador, si es adoptada por el tomador con el consentimiento del beneficiario, podría satisfacer a las tres partes intervinientes en el reclamo.

A efectos de brindar la solución más equitativa posible para resolver el reclamo, el asegurador debería ofrecer al tomador y al beneficiario iguales condiciones para presentar sus argumentos, de manera que su asesoramiento sea lo más consistente posible.

Con respecto al vencimiento, si se ha verificado que el plazo ha vencido y la solución o sugerencia que brindó el asegurador no satisfizo a todas las partes de la relación triangular, el asegurador deberá pagar o negarse a pagar de inmediato, según las condiciones de la fianza emitida. De esta manera, la solución del reclamo sería la estándar.

Esta cultura no es de fácil implementación. No obstante, se cree que la adopción de los procedimientos propuestos puede mitigar en forma significativa las posibilidades del asegurador de utilizar capital para resolver un escenario de reclamo a primer requerimiento. La información recibida facilita la verificación de un posible abuso en el reclamo a primer requerimiento que presente el beneficiario.

Sobre la hipótesis de que el asegurador quiere que se le informen todos los hechos adversos que se produzcan durante la vigencia de la cobertura, se entiende que el beneficiario o el tomador, de acuerdo con la legitimidad que se le haya otorgado cuando fue electo por las partes como compañía de seguros para emitir la fianza, debe dar el alerta en una de las dos formas siguientes: la notificación formal del reclamo o la notificación de la expectativa de reclamo, que se tratará a continuación junto con el papel que desempeña el asegurador.

## **5. CARACTERIZACIÓN DE LA EXCEPCIÓN – INFORME FINAL DE LA LIQUIDACIÓN DE UN RECLAMO A PRIMER REQUERIMIENTO**

El reclamo formal es la notificación que recibe el asegurador donde se le informa que ha ocurrido un siniestro que ha dado lugar al reclamo hasta el límite de la fianza emitida.

No obstante, Gladimir Adriani Poletto entiende que los reclamos a primer requerimiento serán válidos si “la descripción del hecho, los documentos que respaldan el incumplimiento del tomador, la póliza, el contrato garantizado y sus anexos se adjuntan a la notificación del

reclamo”.<sup>4</sup> Por lo tanto, la notificación del reclamo no será válida a menos que se adjunte la documentación de respaldo.

Poletto también entiende que existen algunas clases de fianzas que no requieren esta lista de documentos e información, sino solamente la

*“...presentación de una simple solicitud de pago; no obstante, según lo previsto en las normas de seguros este procedimiento se considera ejecutorio a pesar de la existencia de las fianzas a primer requerimiento, que no permiten al asegurador promover la investigación y la configuración del reclamo porque, según lo sugiere su nombre, se pagan a simple solicitud del beneficiario”.*<sup>5</sup>

Comparado con los tipos de fianzas tradicionales, éste implica un mayor riesgo de abuso en el reclamo del beneficiario.

El plazo muy exiguo para brindar una solución al reclamo requiere que el asegurador esté preparado antes de que ocurra el siniestro.

Cada vez que el asegurador recibe una notificación sobre un potencial reclamo, como por ejemplo el probable incumplimiento de algunos actos, se sugiere al asegurador recurrir a un paso llamado “expectativa de reclamo”. El asegurador, según su experiencia, podrá sugerir las medidas necesarias para evitar la notificación formal del reclamo. Para que esto sea posible, la información deberá ser entregada al asegurador en forma puntual y precisa.

Para que el papel que desempeña el asegurador en la operación contratada sea beneficioso y efectivo, es necesario que el tomador y el beneficiario comprendan que el asegurador quiere estar informado. Sin embargo, no hay necesidad de informar al asegurador cada detalle del proceso sino solo los hechos, o los hechos potenciales que, si no se resuelven, podrían desembocar en un reclamo.

Como no existen criterios objetivos sobre la forma de informar al asegurador, todo informe sobre un potencial reclamo puede variar según el caso. No obstante, el informante debería estar consciente de las consecuencias que podrían derivar de una información inexacta.

Desde el punto de vista del plazo también habrá que enfrentar un problema subjetivo. Esto se debe a que en un escenario de expectativa de reclamo, el plazo para resolver el conflicto (una potencial causa de reclamo) no está previsto por la ley o las reglamentaciones, sino que es un plazo razonable y convenido en forma privada.

De manera que la cantidad de información y la puntualidad con que la recibe el asegurador son los dos factores que pueden determinar su curso de acción. De todos modos, el asegurador tiene que justificar la adopción de su propuesta con la intención de lograr el total cumplimiento del contrato garantizado y crear un ambiente en el que las partes se sientan cómodas de cumplir con sus obligaciones.

Debería anticiparse qué acciones se sugieren para el procedimiento de liquidación de los siniestros, lo cual permitirá al asegurador emprender acciones decisivas antes de que se presente el reclamo.

Aunque en esta etapa el objetivo del asegurador es satisfacer a todas las partes y evitar que se presente un reclamo, el beneficiario y el tomador deben tener igualdad de oportunidades para presentar sus argumentos, de manera que las partes puedan plantear su opinión sobre el siniestro y justificar su posición.

---

<sup>4</sup> POLETTO, Gladimir Adriani. *O Seguro Garantia em busca da sua natureza jurídica*. Rio de Janeiro: FUNENSEG – Cadernos de Seguro, 2003. p.60.

<sup>5</sup> *Ibíd.*

Las sugerencias del asegurador no son vinculantes para las partes intervinientes. No obstante, se entiende que existen grandes posibilidades de mitigar la posibilidad de que se produzca un reclamo si se adopta la propuesta del asegurador teniendo en cuenta su experiencia, el análisis de las posiciones de ambas partes, su equidad y su conocimiento del mercado para formular esa propuesta.

Es importante destacar que la adopción de los procedimientos aquí descritos no intenta mitigar los efectos de un reclamo final ni liberar a las partes de una fianza de sus obligaciones. Las sugerencias que se mencionan solo aspiran a crear un escenario alternativo para la liquidación del reclamo. El asegurador desempeña un papel importante en cuanto a mantener la buena reputación del tomador y el beneficiario si deciden seguir su sugerencia, y esto puede ser positivo para sus futuros análisis de riesgos y también para la emisión de sus futuras fianzas.

## **6. CONCLUSIONES**

Con Brasil dentro del escenario de inversiones mundial, y con expectativas de mayor crecimiento económico impulsadas por los próximos Juegos Olímpicos, la Copa Mundial de Fútbol, y las inversiones petroleras y del gobierno en infraestructura, las fianzas tienen una participación en el mercado que es significativa y cada vez mayor.

Como no existe un marco legal y regulatorio muy desarrollado, la fianza en Brasil es un sector en construcción que opera según normas internacionales. Sobre esta base se ha desarrollado el aspecto técnico de esa línea del mercado de seguros y se introdujo en Brasil una clase de fianza que restringe la posibilidad de que el asegurador aplique procedimientos de liquidación de un siniestro y le da la posibilidad de reclamar el pago inmediato, es decir, las fianzas a primer requerimiento. Para que esta clase de reclamo de fianzas no sea abusivo se sugieren algunos pasos que el asegurador debería seguir.

Como cuando se emite una fianza la ventaja principal para el beneficiario es que sus activos no son inmovilizados durante la vigencia del contrato, el convenio de indemnización, que es el instrumento que rige la relación entre el asegurador y el tomador, será obligatorio para la emisión de una fianza a primer requerimiento y deberá contener una cláusula que establezca la obligación del tomador de pagar el monto reclamado en forma directa al beneficiario cada vez que se reciba un reclamo. El papel del asegurador se limita a verificar si se ha cumplido con los requisitos formales.

El uso del control de riesgos, que es una práctica común para las fianzas en los países desarrollados antes de la emisión y durante el proceso de suscripción, identificará los riesgos de acuerdo con la operación a cubrir a través del punto de vista de los expertos, que podría evitar escenarios divergentes y la suscripción de un riesgo no deseado por el asegurador, y también podría ayudar a la fijación de precios. Luego de decidir la emisión de la fianza y durante el plazo de vigencia de ésta, el control de riesgos debería ser una actividad periódica que tienda a conocer de antemano la existencia de todo hecho que pueda conducir a un reclamo.

La experiencia del asegurador para manejar este tipo de conflicto de intereses le crea un nuevo rol, el de mediador. En este escenario, el tomador y el asegurador deberían brindar puntualmente la información que, según su parecer, podría causar una potencial preocupación. Así, el asegurador podría anticipar adecuadamente los pasos a seguir para liquidar un reclamo estándar y estructurar la fase de expectativa de reclamo. De este modo, las partes y el asegurador tendrán la oportunidad de analizar las consecuencias del hecho para tratar de evitar un reclamo formal y encontrar la manera de resolver anticipadamente el aparente conflicto.

Si se adopta la cultura sugerida, el asegurador podría mitigar en forma sustancial los riesgos de recibir reclamos a primer requerimiento abusivos. Una vez que se haya comprobado

que estas herramientas están disponibles, también serán muy útiles para que los suscriptores se queden más tranquilos cuando emiten fianzas a primer requerimiento.