

La Importancia de la Póliza de Errores y Omisiones: el desafío de los Seguros de Responsabilidad Civil Profesional

Juan Delgado
Vice Presidente de Líneas Financieras



En el mundo existen miles de empresas que ofrecen diversos tipos de servicios, así como profesionales autónomos que manejan sus propios clientes, los cuales abarcan un abanico extenso de industrias, como por ejemplo: contaduría, abogacía, ingeniería, bienes raíces, arquitectura, finanzas, contratistas, entre otros. Por otra parte, se encuentran las personas interesadas en pactar dichos servicios, quienes acuden a la contratación y/o búsqueda de “expertos en la materia”, precisamente por sus habilidades.

Si bien es cierto que las organizaciones y los profesionales tienen experiencia en el área en la que se desenvuelven, esto no quiere decir que no están exentos de cometer errores en sus actividades; otra situación puede ser que los consumidores finales del servicio aleguen que no se actuó de forma responsable o que los resultados no fueron los esperados, razón por la cual acuden a tribunales, cada vez con mayor frecuencia, para interponer sus reclamos y ejercer sus derechos. Es por ese motivo que resulta de suma importancia que tanto las compañías como los profesionales independientes cuenten con una póliza de Responsabilidad Civil de Errores y Omisiones (E&O).

Los seguros de responsabilidad civil profesional, como son denominados generalmente, enfrentan diversos desafíos en la actualidad, y hacerles frente depende en gran medida del conocimiento que se tenga al respecto. Es por ese motivo que la educación en la materia es un factor fundamental, de manera tal que tanto empresas como profesionales autónomos que prestan servicios a terceros, cuenten con las coberturas adecuadas y necesarias para protegerse en caso de incurrir en tales actos, bien sea por imprudencia o negligencia.

¿Qué es una póliza de Errores y Omisiones?

En primer lugar es importante comprender a cabalidad qué es negligencia. Según el diccionario de Cambridge (2019), se define como **“la falta de atención o cuidado a alguien o algo de lo que se es responsable”**, en este caso, en el desempeño de las actividades profesionales. Una vez entendido esto, cobra mayor relevancia el término en sí mismo porque precisamente es una de las variables clave de una póliza de esta naturaleza y el alcance de la misma: que el asegurado desempeñe sus funciones profesionales sin mayores contratiempos.

Lo que se busca con la póliza de E&O es cubrir los gastos que se deriven de una reclamación presentada al asegurado o a Liberty, por terceros, ante perjuicios patrimoniales causados por actos negligentes (incluyendo culpa grave), impericia, errores u omisiones, cometidos por el asegurado o sus dependientes en el ejercicio de la actividad o servicios profesionales cubiertos después de la fecha de retroactividad y antes de la terminación del período de vigencia de la póliza. Asimismo, es un respaldo que permite que tanto el asegurado como sus clientes cuenten con la confianza necesaria para lograr sus negociaciones.

Es una alternativa para mitigar el impacto que se pudiese generar ante eventuales actos descritos dentro del ámbito de la cobertura, el objetivo es que el impacto al patrimonio y la reputación que se ha construido, muchas veces a lo largo de años, sea lo menos posible. En definitiva, el objeto de la cobertura es resarcir al asegurado los gastos que esté obligado a pagar y hasta el límite establecido en la póliza en exceso del deducible por los eventos acaecidos durante la vigencia de la misma.

¿Por qué una póliza E&O con Liberty Mutual Insurance?

- **Servicio personalizado:** conocer la realidad de cada asegurado es una pieza fundamental para brindar soluciones a la medida. Es por esa razón que, gracias al trabajo en conjunto con los corredores (brókers), es posible otorgar recomendaciones y soluciones a la hora de que un asegurado quiera contratar este tipo de póliza: se puede tratar de una misma cobertura, pero las pólizas son diferentes porque se ajustan a las necesidades de cada profesional o actividad.
- **Alcance global:** tener presencia en varios países del mundo hace posible que los asegurados cuenten con pólizas completas y personalizadas a la realidad de su negocio en los diferentes países en los que tengan presencia o en los que sostengan relaciones comerciales.
- **Tecnología de primera línea:** según datos de la Internet World Stats, la penetración de Internet en Latinoamérica alcanzó un 67% en 2018; esto quiere decir que cada día mayor cantidad de personas tienen acceso, o usan, mediante diferentes dispositivos, conexiones inalámbricas para navegar en la web. Pensando en la comodidad y el fácil acceso para los asegurados, estamos trabajando para hacer posible cotizar una póliza de E&O vía Internet, y la idea es hacer esto globalmente: será tan simple como cotizar un seguro de auto.
- **Agilidad en tiempos de respuesta:** mediante correo electrónico, el cliente puede realizar una notificación de reclamo e inmediatamente recibir una confirmación por parte del equipo de reclamos que la misma fue recibida y que ha sido remitida a un ajustador, el cual se comunica en menos de 48 horas.
- **Trayectoria:** por más de 100 años Liberty Mutual ha innovado en la industria de seguros, gracias a la presencia y solidez en diversos mercados del mundo, miles de asegurados se sienten más protegidos.

Además, los procesos automatizados brindan valor porque permiten que las gestiones sean mucho más eficientes y rápidas, de manera tal que todos los puntos de contacto con clientes sean tan amenos como personalizados; un buen manejo del tiempo es la clave para responder todas las inquietudes que se presenten.



Un mercado con miles de oportunidades

Si bien es cierto que hay países en la región (Latinoamérica) que son mucho más maduros en materia de seguros, debido a que cuentan con una cultura más arraigada al respecto, todavía existe un espacio muy grande que cubrir en materia de seguros de responsabilidad. Existen diversos factores que ayudaran a corregir esta tendencia, como es el caso de cambios en las legislaciones de cada país por parte de los entes reguladores, y un incremento en la cultura de reclamación de los terceros afectados. Esto ya está ocurriendo y Liberty está asumiendo el rol que le corresponde, incentivando la educación en materia de pólizas de E&O y otros productos relacionados, para permitir cada día nuestros corredores y asegurados, contar con la protección que requieren.

Tomamos muy en serio este tema de la educación y lo convertimos en una pieza clave de nuestra propuesta de valor. Corredores y clientes tiene acceso a “webinars” de todos los productos que ofrecemos en la compañía, con una frecuencia mensual, y cuyo objetivo es que puedan entender cada producto de manera más profunda. Además, nuestros empleados son expertos en el tema y constantemente asisten a capacitaciones para continuar adquiriendo conocimientos que nos permitan seguir innovando.

La presencia de la compañía en todos los países de la región latinoamericana hace posible que se comprenda de forma fehaciente lo que está ocurriendo con un producto en específico en cada país, y por ende, al momento de ofrecer un producto regional, es posible adaptarlos a las necesidades reales de los asegurados.

En definitiva, la póliza de E&O es la mejor alternativa para que los profesionales -personas naturales y/o jurídicas- se protejan ante eventuales demandas procedentes de actos negligentes, errores u omisiones, realizados durante el ejercicio de sus actividades profesionales, es de suma relevancia que comprendan por qué es necesario contratar una póliza de esta naturaleza y cómo puede convertirse en una solución eficiente si se está prestando servicios a terceros.