

# Defensa de Reclamos Complejos

América Latina y el Caribe

**Cuando los reclamos no son sencillos, o donde las complejidades de cobertura y el tema causan dificultades para avanzar en su resolución, WTW cuenta con un equipo de especialistas en Defensa de Reclamos Complejos (Claims Advocates), quienes son expertos en la negociación de reclamos difíciles, complejos y contenciosos, y en la gestión del proceso de liquidación.**

## Defensa de Reclamos Complejos

Lo que puede representar un evento de siniestro "catastrófico" para un cliente no necesariamente tendrá el mismo impacto en otro: cada negocio es diferente y, por esa razón, nuestra respuesta a los reclamos está diseñada para responder a las necesidades de cada cliente individual.

Ya sea que necesite ayuda para interpretar el alcance de la cobertura ofrecida por tu póliza, entender cuáles son tus obligaciones posteriores al incidente para tratar de mitigar tu pérdida, requerir asistencia para preparar el estimado de tu reclamo a las aseguradoras o simplemente para contar con un asesor que lo acompañe cuando trate con el ajustador/liquidador e otros expertos designados por tu aseguradora; nosotros podremos proporcionarle el asesoramiento, el apoyo y la orientación personalizada que necesita para ayudarlo a navegar a través del proceso de sus reclamos.

Si es necesario, se puede involucrar un especialista en Defensa de Reclamos de WTW en la ubicación del siniestro para ayudarte a darte seguimiento al mismo, convirtiéndose en una parte integral de tu equipo de gestión de riesgos.

Nos comprometemos con tus aseguradoras y sus representantes a lo largo del proceso del reclamo y junto con los equipos locales de siniestros de WTW, garantiremos que el avance se haga como debe ser; te ayudaremos a lograr el mejor resultado posible con tus aseguradoras al concluir el proceso de la reclamación.

Nuestro Líder Regional de Reclamos para América Latina y el Caribe supervisará todos los reclamos importantes y complejos en la región y trabajará con nuestros especialistas de siniestros en cada país (y con el equipo de *Forensic Accounting and Complex Claims* si están asignados) para maximizar la eficiencia.

Si desea aprovechar de los servicios de nuestros Defensores de Reclamos Complejos, tenga en cuenta que nos reservamos el derecho de cobrar una remuneración adicional, que se basará en una tarifa fija por persona por hora, más los gastos de viaje, alojamiento y subsistencia.

El servicio de Defensa de Reclamos Complejos de WTW incluye, pero no se limita a:



Crear protocolos de manejo de reclamos, para establecer cómo se notificarán y gestionarán los reclamos según tu póliza (a ser acordadas por todas las partes interesadas).



Dar asistencia posterior al incidente en la evaluación de la naturaleza y el alcance del siniestro.



Proporcionar orientación y asesoramiento en el proceso de reclamos.



Dar asistencia al cliente con los protocolos de mitigación de siniestros y recuperación después de un desastre.



Analizar la cobertura de la póliza de (re)aseguro: proporcionar orientación al cliente (NOTA: las determinaciones de cobertura siempre dependerán de las aseguradoras).



Hacer visitas a la ubicación del siniestro, reuniones con el cliente y representantes de los (re)aseguradores.



Negociar con los (re)aseguradores para lograr el mejor acuerdo posible.



Hacer la gestión activa de resolución de disputas, en caso de surgir algún problema.



Ayudar al cliente con el pago rápido del reclamo, incluyendo la orientación y el asesoramiento sobre la búsqueda de cualquier siniestro no asegurado (si es necesario).



## Servicios de Consultoría de Reclamos de WTW

Podemos ofrecer una serie de servicios de valor agregado, que justifica una tarifa adicional, para asesorarte en la gestión de riesgos y en la preparación para responder las diferentes preguntas relacionadas con el siniestro, incluyendo lo siguiente:



**Preparación de escenarios de reclamos complejos simulados:** La planificación y la preparación son fundamentales para cualquier proceso de gestión de riesgos. ¿Por qué no considerar las pruebas de estrés de tu póliza de seguro, su respuesta y la nuestra? También podemos involucrar a las aseguradoras, al ajustador de siniestros designado y a otras partes en una simulación para tratar de identificar cualquier problema potencial antes de que surja en una situación de un reclamo real.



**Evaluación de tu preparación para antes del reclamo:** En función del resultado de los ejercicios de escenario simulado de pérdida compleja, el siguiente paso es trabajar juntos para evaluar las complejidades de la empresa y crear planes de respuesta ante catástrofes y una mejor guía de manejo de los reclamos.

### Para mayor información por favor contactar a:

**Michael La-Band**

Head of Claims - Latin America & Caribbean

M: +507 6989 6346 (Panamá)

M: +44 (0)7980 615 655 (UK/Reino Unido)

E: michael.laband@wtwco.com

#### Aviso Legal (Disclaimer)

WTW ofrece intermediación de seguros, y servicios de consultoría a través de entidades legales debidamente registradas ante los reguladores de cada país donde WTW opera. Para más detalles sobre las licencias y regulaciones de las entidades legales de WTW que operan en su país por favor referirse al sitio web de WTW (<https://www.wtwco.com/en-GB/Notices/global-regulatory-disclosures>). Es un requisito normativo para nosotros considerar nuestros requerimientos de licencias locales antes de establecer cualquier acuerdo comercial y/o contractual con nuestros clientes. Las informaciones compartidas en esta publicación son consideradas precisas en la fecha de su comunicación, indicada en este documento. Estas informaciones pueden haber sido cambiadas o reemplazadas posteriormente y no se deben clasificar como precisas o adecuadas después de esta fecha. La presente publicación ofrece un resumen general sobre el tema al que se refiere. No aborda necesariamente todos sus aspectos ni todos los productos disponibles en el mercado. No es la intención que se la utilice (ni debe utilizarse) en reemplazo de asesoramiento específico referido a situaciones individuales. WTW no ofrece (y no debe suponerse que la presente constituye) asesoramiento en materia contable, jurídica, regulatoria o tributaria. Si tiene previsto adoptar medidas o tomar decisiones sobre la base de los contenidos de esta publicación, le recomendamos consultar primero a un profesional apropiado para recibir asesoramiento específico en la materia. Es probable que parte de la información contenida en la presente se haya obtenido de fuentes externas que consideramos confiables, no obstante lo cual no garantizamos ni asumimos responsabilidad por la exactitud de dicha información. Las opiniones expresadas no necesariamente reflejan las de WTW.

#### Acerca de WTW

En WTW (NASDAQ: WTW) proporcionamos soluciones analíticas basadas en datos en las áreas de personas, riesgo y capital. Potenciando la visión global y la experiencia local de nuestros profesionales presentes en más de 140 países y mercados, le ayudamos a perfilar su estrategia, a mejorar su resiliencia organizacional, a motivar a su personal y a maximizar su rendimiento. Trabajando codo a codo con usted, descubrimos oportunidades de éxito sostenible — y aportamos la perspectiva que lo impulsa. Obtenga más información en [wtwco.com](https://www.wtwco.com).



[wtwco.com/social-media](https://www.wtwco.com/social-media)

Derechos de autor © 2023 WTW. Todos los derechos reservados.

WTW LATAM-SPAN 2023

[wtwco.com](https://www.wtwco.com)

