

LA RECLAMACIÓN DEL SISTEMA DE HIPOTECAS CONTRATADO

Hiscox actúa rápidamente para lograr una liquidación baja en una reclamación de TI potencialmente compleja y prolongada.

La verdadera habilidad en la resolución de disputas de tecnología deriva de tener la sabiduría y la experiencia para disminuir las expectativas del demandante a fin de posibilitar una resolución rápida. ¿Cómo hacer para ahorrar millones de euros en la eventual conciliación y ahorrar meses de pérdida de tiempo de gestión, y cuándo hacerlo?

El caso

El cliente contrató a un contratista principal con un proveedor global de TI que, a su vez, contrató a nuestro asegurado para desarrollar un nuevo sistema de hipotecas. Fue evidente que los requisitos del cliente, acordados por las tres partes, no ofrecerían la funcionalidad necesaria. Pese a cambios, modificaciones y varias alteraciones en las fechas de implementación, nunca se entregó un sistema definitivo funcional. El director general del cliente dejó repentinamente la empresa y el cambio tuvo como resultado la finalización del contrato por parte del nuevo gerente general. Demandaron por 18 millones de euros.

Tramitación de reclamaciones por parte de Hiscox

Dos meses después de la carta de reclamación inicial evaluamos una posible conciliación para la reclamación por 3 millones de euros (¡15 millones de euros menos que su demanda!). En un movimiento que resultó ser la táctica perfecta, nuestro gestor de reclamaciones acordó una reunión personal con los abogados del cliente para tratar de modificar sus expectativas respecto al verdadero valor de la reclamación. Sugirió que si el cliente quería llegar a una discusión seria sobre una conciliación de alrededor de 3 millones de euros, podríamos mediar y evitar que cada una de las partes incurriera en un gasto estimado de 2,2 millones de euros al litigar.

El resultado

La táctica funcionó rápidamente y poco después de la reunión inicial la reclamación fue liquidada por 3 millones de euros. Esta es una táctica con la que no todos los abogados se sienten cómodos. No obstante: (a) no ser proactivo en la reducción de las expectativas del demandante y (b) no evaluar el valor real de una reclamación compleja de tecnología y (c) no presentar los argumentos al demandante de una forma que no represente una confrontación, hacen que las reclamaciones de tecnología cuesten más y lleven más tiempo de lo que deberían.

Quienes se han beneficiado de nuestro servicio de reclamaciones realmente comprenden lo que esto significa para sus negocios.

RECLAMACIÓN DEL BANCO PERJUDICADO E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE HIPOTECAS

La gestión sólida de reclamaciones resuelve una disputa de TI por un valor de 6 millones de euros por una fracción de dicha suma.

Gracias a la gestión proactiva de las reclamaciones de tecnología por parte de nuestra exclusiva red mundial de gestores de reclamaciones de tecnología, podemos reducir rápidamente las liquidaciones globales a sumas extremadamente razonables.

El caso

Nuestro asegurado diseñó y desarrolló un sistema de software de gestión de hipotecas de 7 millones de euros a petición de un importante banco. El contrato era uno de los elementos de un programa de adquisiciones de TI por 45 millones de euros. Durante el transcurso del proyecto el banco tuvo el peor ejercicio fiscal de su historia y decidió dar por finalizados todos sus proyectos de TI, incluido el de nuestro asegurado.

El banco alegó que nuestro asegurado no había proporcionado determinados elementos de funcionalidad y emitió una notificación de arbitraje en busca de la devolución de los 6 millones de euros que ya había abonado.

Tramitación de reclamaciones por parte de Hiscox

Según nuestros cálculos, los costes de arbitraje para este asunto eran de 1,5 millones de euros para cada una de las partes. Con una decisión arbitral contraria a nuestro asegurado, los costes y daños hubieran ascendido a aproximadamente 7 millones de euros. Nuestro dedicado equipo de reclamaciones de tecnología presentó activamente una sólida defensa, varias rondas de negociaciones y una mediación.

El resultado

Las intensas negociaciones tuvieron como resultado un acuerdo muy positivo para nuestro asegurado, pues tuvo que abonar al banco un pago de 750.000 euros y, como parte del acuerdo, el banco aceptó hacerse cargo de sus propios costes judiciales.



Hiscox España
Paseo de la Castellana, 60.
7ª Planta. 28046 Madrid
T +34 (91) 515 99 00
E info_spain@hiscox.com
www.hiscox.es

RESOLUCIÓN DE DISPUTAS A ESCALA MUNDIAL PARA EMPRESAS DE TI



Con más de 15 años de experiencia y un dedicado equipo de suscripción y reclamaciones para empresas de tecnología, Hiscox posee un conocimiento único de los riesgos a los que se enfrentan las empresas del sector tecnológico. Sabemos que cerca del 70% de las reclamaciones surgen de disputas referentes a los contratos. Esta hoja informativa y los ejemplos de reclamaciones le ayudarán a comprender algunos de los riesgos relacionados con los contratos y nuestra exclusiva propuesta de reclamaciones.

Disputas sobre contratos: un riesgo importante para las empresas de TI

No hay nada más frustrante o preocupante que cuando un cliente se niega a pagar por los servicios o productos que usted le ha proporcionado. A menudo nos contactan las empresas de TI que se encuentran en esta posición y que se han asegurado con nosotros. En realidad, este no es un riesgo que usted deba asumir, y con un seguro adecuado procuramos resolver estos problemas de forma rápida y exclusiva. Por ejemplo, mediante el pago de las facturas pendientes en determinadas circunstancias en las que consideremos que hacerlo podrá evitar una reclamación más costosa para el asegurado.

Las disputas contractuales llevan mucho tiempo, son costosas y a menudo son una fuente de publicidad negativa. Requieren una inversión considerable del tiempo de los implicados, desde las declaraciones de los testigos hasta acordar y responder a complejos pliegos de faltas y comparecer ante el tribunal para presentar pruebas. Las conciliaciones rápidas y pragmáticas son esenciales para evitar estas importantes distracciones.

Entonces, ¿qué debo buscar al firmar un contrato?

Según nuestra experiencia, la mayoría de los proyectos fallan por los siguientes motivos:

- La redacción de los contratos es pobre y ambigua
- Los documentos de especificaciones no son adecuados
- Los procesos de control de cambios no están bien definidos
- Las empresas ofrecen a los clientes más servicios de los que pueden prestar

¿Qué impacto tienen las disputas contractuales en mi empresa?

- Pérdidas financieras y problemas con el flujo de caja y los planes de inversión
- Pérdida de tiempo, frustración y distracción de su actividad principal
- Daño a la moral de la empresa y, en ocasiones, a personas (buenos empleados que salen perjudicados y abandonan la empresa)
- Daño a la reputación y posición competitiva; los clientes y los socios pueden hacer preguntas y sacar conclusiones antes de tiempo

¿Por qué Hiscox?

Al adquirir nuestro seguro, usted obtiene más que un bolsillo lleno para sacarle de apuros. Obtiene la inigualable competencia en reclamaciones de tecnología con un dedicado equipo de suscriptores de tecnología, gestores de reclamaciones y especialistas jurídicos en todo el mundo. También obtiene una filosofía de gestión de reclamaciones que pretende resolver las reclamaciones de manera rápida y activa de forma extrajudicial siempre que sea posible. Esta competencia única minimiza tanto los costes de una reclamación como el coste comercial para su negocio.

Resumen de los beneficios de Hiscox

- Uno de los equipos de tecnología más dedicados y con más experiencia disponibles en el mercado de seguros*
- Manejo rápido y activo de las reclamaciones (p. ej.: respuesta a las notificaciones de reclamaciones en un plazo de 48 horas), lo que evita que las pequeñas reclamaciones se conviertan en más importantes
- Sensibilidad comercial en el manejo de una reclamación, lo que ayuda a proteger las relaciones
- Parte de la cobertura más amplia disponible (p. ej.: incumplimiento de un contrato cubierto de forma estándar en el texto de la póliza)

LA RECLAMACIÓN DE LA EMPRESA DE SOFTWARE Y LA COMPAÑÍA PRESTAMISTA

Hiscox lleva el litigio al cliente del asegurado cuando nuestro cliente tiene el derecho.

A menudo respaldamos a nuestro asegurado cuando existe una disputa con un cliente por los costes y comisiones, incluso cuando sabemos que es probable que esto resulte en una reclamación más importante en su contra de parte de su cliente.

El caso

Nuestro asegurado proporcionó un paquete de programas de software estándar a una compañía prestamista. Una vez completada la instalación dentro del plazo acordado en el contrato, hubo un periodo importante de formación y reingeniería del proceso comercial, después del cual no hubo pago. Transcurridos dos meses desde la instalación, el cliente confirmó que no pagaría los costes de licencia, ni las facturas por formación, asesoría o implementación, alegando que el producto no era adecuado para el propósito previsto. El cliente se negó a devolver el software y amenazó con iniciar una demanda si nuestro asegurado presionaba para obtener los cargos pendientes.

Tramitación de reclamaciones por parte de Hiscox

El equipo de reclamaciones de tecnología de Hiscox consideró que el caso de nuestro asegurado era convincente y asumió un papel principal en las prolongadas negociaciones, respaldando a nuestro asegurado en una demanda por 600.000 euros por concepto de cargos adeudados. El cliente presentó una contrademanda por incumplimiento de contrato y declaración falsa. El cliente reclama daños por 2 millones de euros en concepto de costes de un sistema de reemplazo y pérdida de tiempo de gestión.

El resultado

Nuestro equipo de reclamaciones dirigió una conciliación negociada en la que el cliente acordó pagar la mayoría de los cargos de asesoría, formación e implementación (500.000 euros), pero no los costes de licencia. Este enfoque limitó los costes de defensa a 100.000 euros (pagados por la póliza de Hiscox), cuando los costes normales de una disputa de TI como esta por lo general superan los 500.000 euros.

*15 años de experiencia, cinco generaciones de condicionados, 60 aseguradores en 25 oficinas, 14 tramitadores de siniestros especialistas y abogados en cinco países, reuniones periódicas por reclamaciones con los clientes, autoridad para resolver las reclamaciones, asesoramiento externo como último recurso, tiempos de respuesta a las reclamaciones calculados en minutos y horas, no en días y semanas.

