

RESOLUCIÓN No. SB-DNAE-2015-014

**CAROLINA PESÁNTEZ BENÍTEZ
DIRECTORA NACIONAL DE ATENCIÓN Y
EDUCACIÓN AL USUARIO**

CONSIDERANDO:

QUE el señor Yamandu Polanki Marcillo Egas, en escrito ingresado a la Superintendencia de Bancos el 21 de julio de 2014, presenta un reclamo administrativo tendiente a que se reconozca el derecho a la indemnización de la póliza de seguro de desempleo obtenida a través del Call Center del Banco Pichincha C.A. Entre los argumentos presentados, constan los siguientes: que a mediados del 2011, recibió una llamada telefónica por parte del Call Center del Banco Pichincha C.A., ofreciéndole un seguro de desempleo con un cobro mensual de US\$2,75, que lo aceptó y le han cobrado ininterrumpidamente de su tarjeta de crédito MATERCARD LAN PASS; que le ofrecieron que le harán llegar la información detallada del seguro contratado, pero nunca recibió la información; que en junio del 2013 se quedó desempleado y como se le hizo difícil conseguir nuevamente empleo quiso hacer uso del seguro y la aseguradora le negó, indicándole que debía haber notificado quince días después del despido; manifiesta el asegurado que nunca le hicieron llegar la información en forma oportuna y que le siguen descontando el valor del seguro desde el 2011 sin poder usar el mismo; que ha realizado el reclamo ante la Defensoría del Consumidor, y que en la audiencia fijada, la aseguradora no acudió, sintiéndose engañado, solicita la intervención de este organismo de control, para que se ordene el pago de la póliza de seguro de desempleo ofrecido por la aseguradora;

QUE mediante Registro Oficial, Segundo Suplemento No. 332, de 12 de septiembre de 2014, se expidió y entró en vigencia el Código Orgánico Monetario y Financiero, cuya disposición transitoria trigésima primera, primer inciso, establece:

“La Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros asumirá las competencias que el presente Código y las reformas por él introducidas a otras leyes le asignan, en el plazo de un año contado desde su publicación en el Registro Oficial (...)

QUE de acuerdo a la disposición transcrita, corresponde que la Superintendencia de Bancos ejerza el control y supervisión durante el tiempo que dure la transición, de acuerdo a la Ley General de Seguros vigente a la fecha de presentación del reclamo;

QUE la Subdirección de Atención al Usuario, mediante oficios Nos. DNAE-SAU-2014-04671 y DNAE-SAU-2014-04672, los dos de 25 de julio de 2014, demandó de la empresa aseguradora QBE SEGUROS COLONIAL S.A. la remisión de las

explicaciones y documentos pertinentes, y acusó recibo del reclamo, respectivamente;

QUE con escrito ingresado el 15 de agosto de 2014, QBE SEGUROS COLONIAL S.A. da respuesta a este organismo de control, manifestando que:

1. "El Banco Pichincha C.A. (en adelante "Tomador" o "Banco Pichincha") contrató con QBE Seguros Colonial la póliza de seguro de accidentes personales signada con el No. 626, para asegurar a los tarjetahabientes de las tarjetas de crédito Visa y Mastercard operadas por la referida institución bancaria (en adelante, "Poliza").
2. El señor Yamandu Polanki Marcillo Egas, al ser tarjetahabiente del Banco Pichincha, consintió, expresamente y sin hacer observaciones, en adherirse a la póliza de accidentes personales antes referida, a partir del día 29 de agosto de 2011, pagando una prima mensual de dos con 75/100 dólares de los Estados Unidos de América.
3. Mediante el aviso de siniestro que consta en el Anexo 1 que acompaño, el Asegurado puso en conocimiento de la Compañía de Seguros el día **17 de marzo de 2014**, sobre su estado de desempleado desde el día **3 de junio de 2013**, acompañando la documentación pertinente.

(...)

QUE manifiesta la aseguradora que el despido del señor Yamandu Polanki Marcillo Egas fue el 3 de junio de 2013, cuando el COSSFA S.A. Comisariatos Servicio Social, empresa para la que él trabajaba cerró por disposición de la Presidencia de la República, por ser una empresa asociada a los militares; que desde la notificación del 17 de marzo de 2014 a la ocurrencia de despido intempestivo pasaron 287 días, lo que excede el plazo legal contractual para proceder con la notificación; que respecto a la información oportuna, clara y precisa, el asegurado debe conocer lo que manda el Código Civil, artículo 13 "La ley obliga a todos los habitantes de la República, con inclusión de los extranjeros; y su ignorancia no excusa a persona alguna", por lo que al asegurado no le asiste el derecho a invocar desconocimiento de lo que manda la ley, bajo el pretexto de no haberle sido entregada ninguna información, por lo que solicita se deseche y archive el reclamo presentado;

QUE en Oficio No. DNAE-SAU-2014-05572, de septiembre 3 de 2014, con el que la Subdirección de Atención al Usuario, requiere a QBE SEGUROS COLONIAL S.A., que en el término de cinco días remita la información completa solicitada con oficio No. DNAE-SAU-2014-04672, de 25 de julio de 2014, así como la prueba de que la empresa de seguros proporcionó al asegurado copia de la póliza de seguro debiendo, constar expresamente la fecha en la que tal información fue proporcionada;

QUE con escrito de 7 de octubre de 2014, la empresa de seguros adjunta copia de las condiciones particulares de la póliza y un "Compact Disc" CD, en el que el asegurado acepta la contratación de la póliza;

QUE las condiciones particulares de la póliza, en coberturas estipula:

DESEMPLEO

A) Para empelados con relación de dependencia.

Protege al asegurado que tenga una tarjeta de crédito Visa/Mastercard Banco Pichincha, en el caso de que adquiera la condición de desempleado involuntario, causado de manera fortuita e independiente en contra de su voluntad, por despido intempestivo después de 30 días, período establecido como carencia, la Compañía indemnizará una renta mensual de hasta \$500 o hasta que el asegurado recupere un empleo o hasta el lapso de seis meses hasta por un valor de \$3.000 tiempo estipulado en estas condiciones particulares.

(...)

2. INDEMNIZACIONES

Documentación que el ASEGURADO debe presentar:

Los requisitos de procedencia de la reclamación que exige LA ASEGURADORA, deben ser entregados en un plazo máximo de 15 días a partir de la fecha de ocurrencia del evento"

QUE consta el formulario de reclamación ingresado en la compañía aseguradora el 17 de marzo de 2014, en el que se indica que el despido intempestivo fue el 3 de junio de 2013, que la empresa cerró por disposición de la Presidencia de la República, por ser una empresa asociada a los Militares;

QUE de la documentación remitida por la empresa de seguros no consta negativa alguna.

QUE de condiciones particulares de la póliza remitida por la empresa de seguros no están suscritas por el asegurado,

QUE del "Compact Disc" CD, no consta una explicación respecto a los tiempos para reclamar el seguro; únicamente refiere a las bondades del seguro;

QUE el inciso cuarto del artículo 42 de la Ley General de Seguros determina que si la empresa de seguros formulare objeciones al reclamo, la Superintendencia de Bancos comprobará la existencia de los fundamentos de dichas objeciones y de no haberlos ordenará el pago, caso contrario lo rechazará;

QUE la empresa de seguros ni ha negado ni pagado el reclamo presentado. En consecuencia, la objeción de la empresa de seguros no se encuentra debidamente fundamentada, ya que no ha demostrado los hechos o circunstancias excluyentes de su responsabilidad, al tenor de lo previsto en el artículo 22 del Decreto Supremo No. 1147, publicado en el Registro Oficial No. 123 de 7 de diciembre de 1963; toda vez, que no consta en el expediente documento alguno que demuestre que el reclamante haya notificado con la negativa ni documentación suscrita por el asegurado que demuestre conocimiento de las obligaciones estipuladas en el contrato de seguro;

QUE el artículo 6 (ibídem) establece *“El contrato de seguro se perfecciona y prueba por medio de documento privado que se extenderá por duplicado y en el que se harán constar los elementos esenciales. Dicho documento se llama Póliza (...)”*;

QUE pese a que la modalidad de este contrato ofrecido por la empresa de seguros y aceptado por el asegurado, se dio a través de una llamada del “Call Center”, a través del canal “BANCO PICHINCHA C.A.”, póliza ofrecida a los tarjetahabientes de VISA y MASTERCARD, debía instrumentarse inmediatamente para poner en conocimiento del asegurado las condiciones particulares de la misma, entre las que debían estipularse el tiempo que dispone para reclamar el seguro, en caso del siniestro; es decir, la empresa de seguros debió proporcionarle la póliza, que es donde se estipulan derechos y obligaciones de las partes;

QUE la Ley General de Seguros no refiere a los tiempos en que se deben presentarse los reclamos; lo establece el artículo 20 del Decreto Supremo antes referido, que establece como mínimo tres días para que el asegurado o el beneficiario den aviso del siniestro, por lo que no es procedente lo manifestado por la aseguradora respecto al desconocimiento de la Ley por parte del asegurado, en el contrato debe constar las estipulaciones que dan los derechos a los asegurados; del expediente no consta documentación alguna que demuestre que el asegurado tenía conocimiento de la póliza que contrató, sólo consta un conocimiento breve a través de la llamada del “Call Center”;

QUE la resolución No. JB-2013-2489, de 28 de mayo de 2013, que contiene el “Manual de Procedimiento para la Tramitación de los Reclamos Administrativos, en el artículo 14, vigente a la fecha del reclamo, establece:

“Sin perjuicio del análisis jurídico que se efectúe en cada caso, dentro de los reclamos administrativos se ordenará el pago del siniestro cuando:

14.1 Transcurrido el plazo de cuarenta y cinco (45) días establecido en el inciso primero del artículo 42 de la Ley General de Seguros, la empresa de seguros no pague la indemnización y/o capital o renta ni formule objeción alguna.

(...)

14.3 *La empresa de seguros formule objeciones que no están debidamente fundamentadas o que no demuestran fehacientemente la existencia de causas excluyentes de su responsabilidad (...);*

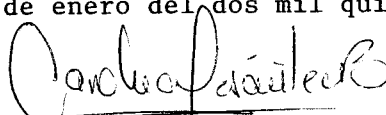
EN ejercicio de las atribuciones delegadas mediante resolución No. ADM-2013-11454, de 2 de abril de 2013, y ratificadas con resolución No. SB-2014-809, de 15 de septiembre de 2014,

RESUELVE:

ARTÍCULO 1.- ORDENAR a QBE SEGUROS COLONIAL S.A. el pago de US\$ US\$3.000 (TRES MIL DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA, conforme consta en la póliza de seguro de accidentes personales, -desempleo- signada con el número 626.

ARTÍCULO 2.- ORDENAR a QBE SEGUROS COLONIAL S.A. cumpla lo dispuesto en el artículo precedente, dentro del plazo de diez días contados a partir de la fecha de notificación de la presente resolución.

COMUNÍQUESE.- Dada en la Superintendencia de Bancos, en Quito, Distrito Metropolitano, el doce de enero del dos mil quince.



**Ing. Carolina Pesántez Benítez
DIRECTORA NACIONAL DE ATENCIÓN
Y EDUCACIÓN AL USUARIO**

LO CERTIFICO.- Quito, Distrito Metropolitano, el doce de enero del dos mil quince.



**Lcdo. Pablo Cobo Luna
SECRETARIO GENERAL**