

**RESOLUCION No. SB-DNAE-2015-063**

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

**CONSIDERANDO:**

**QUE** el 9 de julio de 2013, se suscribió entre Interoceánica C.A. de Seguros y Reaseguros e Iglesias Tapia Cía. Ltda. la póliza, entre otras, de incendio No. MTRX-0000005832, vigente desde el 3 de julio de 2013 hasta el 3 de julio de 2014; la suma asegurada es de USD\$ 797.900,00. Con dicha póliza se aseguró los siguientes ítems: 1. Edificios, 2. Muebles, 3. Maquinaria y 4. Mercadería, correspondientes al riesgo No.: 001 Simón Bolívar Lote 2 Sector Miravalle, en la provincia de Pichincha, ciudad de Quito, sector Centro, Estación de Servicio "Andes Gas";

**QUE** mediante correo electrónico de 18 de octubre de 2013, suscrito por el señor Andrés Ruales Díaz, funcionario de la Agencia Asesora Productora de Seguros Grantec Seguros Cía. Ltda., se reportó en la compañía aseguradora el siniestro acaecido el 18 del mismo mes y año, en el cual la Estación de Servicio "Andes Gas", sufrió daños en sus instalaciones producto de fuerte lluvia y granizada;

**QUE** la compañía aseguradora ha indemnizado parcialmente el siniestro reclamado en dos anticipos uno de USD\$ 20.000,00 y el segundo de USD\$ 15.000,00, quedando, según Interoceánica C.A. de Seguros y Reaseguros un saldo pendiente a favor de la asegurada de USD\$ 15.819,08;

**QUE** mediante comunicación ingresada en esta dependencia el 16 de julio de 2014, la señora Sonia Cueva Moreno, Gerente General de Iglesias Tapia Cía. Ltda., presenta un reclamo administrativo en el que solicita al organismo de control que disponga a la compañía aseguradora el pago de USD\$ 21.546,95, por cuanto considera que la liquidación del siniestro realizada por la compañía aseguradora no es valedera;

**QUE** los principales argumentos a los que se contrae el reclamo presentado por la señora Sonia Cueva Moreno, son los siguientes:

*"(...) existe una diferencia marcada entre los valores considerados por INTEROCEANICA en su liquidación y la que IGLESIAS TAPIA CIA. LTDA. considera en la suya, por tal razón acudimos ante su autoridad para poner en su conocimiento este atropello, pues para nosotros, los puntos de vista de Interoceánica no son lo suficientemente valederos."*

*"(...) la Aseguradora, informa a GARANTEC, nuestro bróker, que se va a liquidar el reclamo considerando USD. 2.000,00 por la imagen corporativa de 76 metros de largo por un metro de ancho, aduciendo risiblemente que en la póliza se establece esta cantidad como cobertura de "letreros y vallas" cuando en realidad, la gran imagen de EP PETROECUADOR cuesta USD. 17.363.70 y es parte de las edificaciones que esta empresa*

aseguró, cuya cobertura es de USD 350.000 en edificios e instalaciones.  
(...)"

"Existe un valor de USD. 5.000,00 que INTEROCEANICA disminuye del valor de la liquidación de la estructura de acero, esto lo considera como valor de reforzamiento, sin haber presentado un estudio técnico o respaldos para solventar de donde salió el valor descontado de la liquidación. En forma verbal y escrita hemos señalado que el reforzamiento al cual el Ingeniero Santiago Quevedo se refiere en su informe no es más que unos anillos de acero colocados en la parte posterior de la columna que se los hicieron a fin de que no se lasquen las mismas al colocarse la estructura. Por estos anillos que antes no existían, el conductor no nos cobró absolutamente nada, puesto que utilizó material sobrante de la construcción. (...)"

"En el ramo de Equipo electrónico no se toma en cuenta la factura No. 00100011264 emitida por ZONA TECNOLOGICA por el valor de US. 1.727,59, bajo el argumento que no se reporto los daños al inspector durante la inspección del día 18 o 19 de octubre del 2013 (...)" (Sic)

"En el ramo de vehículos, en vista de haberse vendido uno de ellos, se procedió a realizar la exclusión con fecha 24-03-2014 del vehículo CHEVROLET AVEO EMOTION / PLACA PBS7752 / AÑO. 2011, amprado bajo la póliza MTRX-14984, la cual tiene una vigencia 22-07-2013 al 22-07-2015, al solicitar la devolución de los valores que generan esta exclusión, en lugar de generar la respectiva nota de crédito (...) En este caso la siniestralidad de la póliza no supera los US. 700, y la prima esta cobrada por la misma es de US. 2.574.60, queriendo medir la siniestralidad total del programa de seguros cuando la cláusula es clara y habla de la póliza vigente en vehículos. (...)" (Sic)

Documentos relevantes agregados al expediente:

- Detalle de gastos ocasionados – facturas.
- Liquidación del siniestro realizada por la compañía aseguradora.
- Correo electrónico de 9 de junio de 2014.
- Informe aclaratorio suscrito por el ingeniero Santiago Quevedo Espín, Gerente General de STEEL Estructuras Cía. Ltda.;

**QUE** mediante oficio No. DNAE-SAU-2014-4539 de 22 de julio de 2014, la Subdirección de Atención al Usuario de este organismo de control, corrió traslado a la compañía aseguradora el reclamo administrativo presentado por la señora Sonia Cueva Moreno, Gerente General de Iglesias Tapia Cía. Ltda. para que presente las explicaciones correspondientes, remita la póliza y los documentos relacionados con el reclamo;

**QUE** con oficio No. QGG-0540-2014 de 5 de agosto de 2014, el señor Francisco Rivadeneira Serrano, Gerente General de la Interoceánica C.A. de Seguros y Reaseguros atiende el requerimiento que antecede, y en lo principal, indica lo siguiente:



**Guayaquil**  
Chimborazo 412  
Y Aguirre  
Tel: (593 4) 370 4200

**Cuenca**  
Antonio Borrero 710  
y Presidente Córdova  
Tel: (593 7) 283 5961  
(593 7) 283 5726

**Portoviejo**  
Calle Olmedo  
y Alajuela, esquina  
Tel: (593 5) 263 4951  
(593 5) 263 5810

**Quito**  
Avenida 12 de Octubre  
N24-185 y Madrid  
Tel: (593 2) 299 7600  
(593 2) 299 6100

*"... MI REPRESENTADA ENTREGO UN ANTICIPO EL 14 DE NOVIEMBRE DEL 2013; esto es, antes de que se nos complete la documentación y obviamente antes que trascorra el plazo de 45 días."*

*"Con base al Informe Final del Ajustador, que le fuera enviado a la usuaria (luego de haber aceptado el reclamo), se procedió a liquidar otro anticipo por USD 15.000,00 hasta que se revise bien el informe y con base a lo cual finalmente, se realizó la liquidación final del siniestro. (...)" (Sic)*

*"La usuaria en conocimiento de la liquidación realizada conforme a las coberturas de la póliza, igualmente, por su especial manera de mirar las cosas, no la acepta, por no estar de acuerdo con ciertos rubros, en especial el relacionado con los letreros y vallas, que en la póliza tiene un valor establecido máximo de US 2.000,00; lo cual no quiere decir que el letrero valga eso, sino que fue en ese el valor que se contrato el seguro. (...)" (Sic)*

*"En el presente caso NO SE HAN FORMULADO OBJECIONES al siniestro, que deban ser analizadas por el Organismo de Control; el siniestro fue aceptado."*

Documentos relevantes agregados al expediente:


- Póliza de incendio No. MTRX-0000005835.
- Condiciones particulares de la póliza.
- Informe Final No. AJ-IO-MR-2013/2013 de ARGUDO & ASOCIADOS, Peritos Ajustadores de Siniestros.
- Recibo de indemnización y subrogación de derechos seguro de incendio;

**QUE** el primer inciso de la disposición trigésima primera del Código Orgánico Monetario y Financiero, dispone:

*"Trigésima primera.- Control del régimen de seguros: 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 que precede, mientras dure el proceso de transición de la Superintendencia de Bancos a la Superintendencia de Compañías, Seguros y Valores, el control y supervisión, así como la atención de los reclamos continuará ejerciendo la Superintendencia de Bancos al amparo de la normativa contenida en la Ley General de Seguros, en este caso, vigente a la fecha de presentación del reclamo;

**QUE** el numeral 1.4 del artículo 1 de 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 Formulados al Amparo del Artículo 42 de la Ley General de Seguros" dispone:



**Guayaquil**  
Chimborazo 412  
Y Aguirre  
Tel: (593 4) 370 4200

**Cuenca**  
Antonio Borrero 710  
y Presidente Córdova  
Tel: (593 7) 283 5961  
(593 7) 283 5726

**Portoviejo**  
Calle Olmedo  
y Alajuela, esquina  
Tel: (593 5) 263 4951  
(593 5) 263 5810

**Quito**  
Avenida 12 de Octubre  
N24-185 y Madrid  
Tel: (593 2) 299 7600  
(593 2) 299 6100



*“El reclamo administrativo deberá presentarse ante el Superintendente de Bancos y Seguros o sus delegados, y se podrá plantear en los siguientes casos:*

*1.4. Cuando la empresa de seguros no reconozca la totalidad del valor reclamado, siempre que el asegurado o beneficiario no haya aceptado el valor y firmado el correspondiente finiquito.”;*

**QUE** de la documentación que obra en el expediente conformado en torno al presente reclamo, se desprende el “RECIBO DE INDEMNIZACION Y SUBROGACION DE DERECHOS SEGURO DE INCENDIO” de Interoceánica C.A. de Seguros y Reaseguros, el cual no contiene la firma de la compañía asegurada, por lo tanto, en virtud del artículo transcrito, y en relación al caso que motiva el presente análisis, se establece que esta Superintendencia es competente para conocer y resolver el presente reclamo;

**QUE** asimismo, en el presente caso no existen objeciones al siniestro reclamado, las cuales sean motivo de análisis por parte de este organismo de control, tal es así que la compañía aseguradora ha aceptado el reclamo y ha cancelado a favor de la asegurada dos anticipos de USD\$ 20.000,00 y USD\$ 15.000,00, quedando pendiente un saldo a favor de la empresa Iglesias Tapia Cía. Ltda.;

**QUE** en el informe relativo a la liquidación presentada por el perito ajustador ARGUDO & ASOCIADOS, credencial No. SIB 0162, con relación al reclamo por los daños ocurridos en la marquesina de la gasolinera, la aseguradora aplica por letreros de imagen y letras corpóreas EP-PETROECUADOR, el valor de USD\$ 2.000,00 por la cobertura por letreros y vallas, estipulada en las condiciones particulares de la póliza de incendio No. MTRX-0000005832. La referida póliza también brinda cobertura, de entre otros ítems, a “EDIFICIOS” por el valor de USD\$ 350.000,00;

**QUE** del correo electrónico de 9 de junio de 2014, suscrito por la señora Natasha Puente, Coordinadora Comercial de Interoceánica C.A. de Seguros y Reaseguros, en relación al reclamo consigna la siguiente definición de la que se desprende lo siguiente:

*“- EDIFICIOS Y CONSTRUCCIONES.*

*Deberá entenderse cualquier construcción o edificación en el terreno, temporal o definitiva, incluyendo instalaciones, cimientos, subsuelos, estructuras, divisiones, paredes, salientes, ampliaciones, cercados, cerramientos, muros de cualquier clase, plataformas, avisos, letreros, cobertizos, estacionamientos vehiculares, pasarelas y toda otra propiedad de esta clase que pertenezca a las operaciones del asegurado y/o bajo su responsabilidad de asegurar.”;*

**QUE** se evidencia que la póliza de incendio No. MTRX-0000005832, presenta contradicciones en lo que respecta a sus coberturas, ya que para “letreros y vallas”, la póliza cubre hasta por el valor de USD\$ 2.000,00, sin embargo, de acuerdo con la definición presentada por Interoceánica C.A. de Seguros y Reaseguros en el correo electrónico transcrito, los letreros de imagen y letras

**Guayaquil**  
Chimborazo 412  
Y Aguirre  
Tel: (593 4) 370 4200

**Cuenca**  
Antonio Borrero 710  
y Presidente Córdova  
Tel: (593 7) 283 5961  
(593 7) 283 5726

**Portoviejo**  
Calle Olmedo  
y Alajuela, esquina  
Tel: (593 5) 263 4951  
(593 5) 263 5810

**Quito**  
Avenida 12 de Octubre  
N24-185 y Madrid  
Tel: (593 2) 299 7600  
(593 2) 299 6100

corpóreas EP-PETROECUADOR forman parte de "edificios", cuya cobertura es de USD\$ 350.000,00. Para este efecto, es importante citar los artículos 25 de la Ley General de Seguros, vigente a la fecha de presentación del reclamo en la compañía aseguradora y 49 del Reglamento de la misma ley, los cuales establecen:

**"Art. 25.- (...)**

*Las pólizas deberán sujetarse mínimo a las siguientes condiciones:*

*(...)*

*c) Ser su redacción de clara comprensión para el asegurado;*

*(...)"*

**"Art. 49.- Las pólizas de seguro deben contemplar las disposiciones del artículo 25 de la Ley General de Seguros y del Decreto Supremo No. 1147. Cualquier condición en contrario deberá ir en beneficio del asegurado más no del asegurador, bajo pena de nulidad de la estipulación respectiva. Esta nulidad no afectará los derechos del asegurado."**

**QUE** de acuerdo a las disposiciones legales transcritas, la redacción de las pólizas debe ser clara y precisa; al evidenciarse contradicciones en el presente caso respecto de las coberturas a "letreros y vallas", debe aplicarse la condición más favorable para el asegurado, por lo tanto, la compañía aseguradora debe reconocer por los daños a los letreros de imagen y letras corpóreas EP-PETROECUADOR el valor de USD\$ 19.447,34 correspondiente a la factura No. 000029 de "Salazar Jará María Fernanda". Es preciso indicar que el monto reclamado no supera la suma asegurada en cumplimiento del artículo 34 del Decreto Supremo 1147;

**QUE** en el informe relativo a la liquidación presentada por el perito ajustador ARGUDO & ASOCIADOS, con relación al reclamo, la compañía aseguradora aplica un descuento de USD\$ 5.000,00 por concepto de reforzamiento de estructuras y mejoras, al respecto, del expediente se desprende el "INFORME DEL COLAPSO DE LA ESTRUCTURA DE LA MARQUESINA DE LA ESTACIÓN DE SERVICIO "ANES-GAS", suscrito por el ingeniero Santiago Quevedo Espín, Gerente General de STEEL ESTRUCTURAS CIA. LTDA., en el cual, en lo principal, indica lo siguiente:

*"El refuerzo se lo realizó mediante placas de acero, soldadas entre sí, formando un anillo y a su vez, éstas soldadas a la placa de anclaje, para formar un solo cuerpo para soportar las condiciones de la nueva estructura.*

*(...)*

*Indicamos adicionalmente que el trabajo se lo realizó sin costo alguno, pues el material utilizado lo teníamos en stock de obras anteriores y no implicó esfuerzo mayor en mano de obra, toda vez que se trataba de un*

**Guayaquil**  
Chimborazo 412  
Y Aguirre  
Tel: (593 4) 370 4200

**Cuenca**  
Antonio Borrero 710  
y Presidente Córdova  
Tel: (593 7) 283 5961  
(593 7) 283 5726

**Portoviejo**  
Calle Olmedo  
y Alajuela, esquina  
Tel: (593 5) 263 4951  
(593 5) 263 5810

**Quito**  
Avenida 12 de Octubre  
N24-185 y Madrid  
Tel: (593 2) 299 7600  
(593 2) 299 6100

*cliente preferencial para mi empresa. Además se consideró dar esta excepción ya que los gastos incurridos no superaron los trescientos dólares.”;*

**QUE** toda vez que la asegurada ha demostrado, con el informe mencionado, que no se ha incurrido en gastos por concepto del reforzamiento de estructuras y mejoras, el descuento realizado por la compañía aseguradora en la liquidación del siniestro reclamado no es procedente, asimismo es preciso indicar que Interoceánica C.A. de Seguros y Reaseguros en su oficio No. QGG-0540-2014 ingresado en este organismo de control no presenta ningún argumento para desvirtuar lo indicado por el ingeniero Santiago Quevedo Espín, Gerente General de STEEL ESTRUCTURAS CIA. LTDA;

**QUE** en el ramo de equipo electrónico no se ha considerado los gastos asumidos por avería de los equipos y, que según expresa la reclamante, el argumento para que no se considere dentro de la liquidación del siniestro, es haberlo reportado con fecha posterior a la de la reclamación. La representante legal de la Empresa Iglesias Tapia Cía. Ltda. ha demostrado la ocurrencia del siniestro y la cuantía de la indemnización con la factura No. 11264 de ZONA TECNOLÓGICA Ecc, por el valor de USD\$ 1.727,59, tal como lo establece el artículo 22 del Decreto Supremo 1147, el mismo que dice:

*“Incumbe al asegurado probar la ocurrencia del siniestro, el cual se presume producido por caso fortuito, salvo prueba en contrario. Asimismo incumbe al asegurado comprobar la cuantía de la indemnización a cargo del asegurador. A éste incumbe, en ambos casos, demostrar los hechos o circunstancias excluyentes de su responsabilidad.”*

**QUE** consta del informe final del ajustador de siniestros No. AJ-IO-MR-2413/2013, la descripción clara y precisa de los hechos que dieron lugar a las pérdidas ocasionadas en el siniestro de 18 de octubre de 2013, de manera específica, los eventos ocurridos en la que *“hubo acumulación de granizo en el techo del edificio (oficinas), lo que provocó filtración de agua hacia el interior del inmueble...”* y referido bajo el epígrafe *“INFORME TÉCNICO – COMPUTADORES”* de 23 de octubre de 2013, en este informe se presentó el reporte de los daños ocurridos a los equipos electrónicos que se encontraban en la estación de servicios y dentro de las oficinas. Es decir, que los daños del equipo electrónico fueron producto del siniestro, el cual fue reportado, y aceptado por la compañía aseguradora, toda vez que la asegurada dio cumplimiento con lo previsto en el artículo 22 del Decreto Supremo 1147, del expediente se ha determinado que la compañía aseguradora no ha demostrado las circunstancias excluyentes de su responsabilidad;

**QUE** la póliza de incendio No. MTRX-0000005832, brinda cobertura de equipo electrónico por el valor de 23.700,00, por lo que, el valor de la reclamación respecto de los daños a los equipos, no sobrepasa el valor de la suma asegurada;

**QUE** el artículo 19 del Decreto Supremo 1147, contentivo de la Legislación del Contrato de Seguro, establece:



**Guayaquil**  
Chimborazo 412  
Y Aguirre  
Tel: (593 4) 370 4200

**Cuenca**  
Antonio Borrero 710  
y Presidente Córdova  
Tel: (593 7) 283 5961  
(593 7) 283 5726

**Portoviejo**  
Calle Olmedo  
y Alajuela, esquina  
Tel: (593 5) 263 4951  
(593 5) 263 5810

**Quito**  
Avenida 12 de Octubre  
N24-185 y Madrid  
Tel: (593 2) 299 7600  
(593 2) 299 6100

**“Art. 19.-** El contrato de seguro, excepto el de vida, puede ser resuelto unilateralmente por los contratantes. Por el asegurador, mediante notificación escrita al asegurado en su domicilio con antelación no menor de diez días; por el asegurado, mediante notificación escrita al asegurador, devolviendo el original de la póliza. (...)”;

**QUE** la cláusula “Devolución de prima en caso de cancelación anticipada”, de las condiciones particulares de la póliza de vehículos No. MTRX-14984, estipula:

*“En el caso de que el Asegurado solicite la cancelación anticipada de la póliza, la Compañía procederá, luego de la liquidación respectiva, a devolver a prorrata los valores que correspondan a la prima no devengada; excepto cuando de manera previa a la solicitud de cancelación, la Compañía hubiere pagado durante la vigencia de póliza, indemnizaciones por valores iguales o superiores a la valor de la prima neta anual.” (Sic);*

**QUE** del correo electrónico de 21 de mayo de 2014, suscrito por la señora Natasha Puente, Coordinadora Comercial de Interoceánica C.A. de Seguros y Reaseguros, se colige que la prima anual neta asciende a USD\$ 2.574,60 y el siniestro indemnizado es de USD\$ 550,00, es decir no supera el valor total de la prima neta anual, por lo que es procedente la petición de la reclamante. Asimismo en su oficio No. QGG.0540-2014 de 5 de agosto de 2014, la compañía aseguradora no se ha pronunciado acerca de la cancelación de la póliza de vehículos No. MTRX-14984 ni tampoco de la devolución de la prima a prorrata; y,

**EN** ejercicio de la delegación de funciones conferida por el señor Superintendente de Bancos mediante resolución No. ADM-2013-11454, de 2 de abril de 2013, resolución ratificada por la máxima autoridad mediante resolución No. SB-2014-809 de 15 de septiembre de 2014,

#### **RESUELVE:**


**ARTÍCULO 1.- ACEPTAR** el reclamo presentado por la señora Sonia Cueva Moreno, Gerente General de IGLESIAS TAPIA CÍA. LTDA. “Estación de Servicios Andes Gas”.

**ARTÍCULO 2.- ORDENAR** a Interoceánica C.A. de Seguros y Reaseguros: 1. Pague a favor de IGLESIAS TAPIA CÍA. LTDA. la suma de USD\$ 19.447,34, por daños a los letreros de imagen y letras corpóreas EP-PETROECUADOR más el valor de USD\$ 1.727,59 por los daños al equipo electrónico, menos las deducciones estipuladas en póliza y menos los valores cancelados por la compañía aseguradora por la cláusula “letreros y vallas” de las condiciones particulares de la póliza de incendio No. MTRX-0000005832; 2. Eliminar el descuento de USD\$ 5.000,00 de la liquidación del siniestro, por cuanto se ha comprobado que el reforzamiento de la estructura de la marquesina no implicó ningún costo; 3. La devolución de la prima a prorrata de la póliza de vehículos No. MTRX-14984 de acuerdo a las estipulaciones de la misma.

**ARTÍCULO 3.- ORDENAR** de acuerdo al tercer inciso del artículo 42 de la Ley General de Seguros, que la compañía de seguros cumpla con lo dispuesto en el artículo dos de la presente resolución dentro del plazo de diez días, bajo

  
Guayaquil  
Chimborazo 412

Y Aguirre  
Tel: (593 4) 370 4200

  
Cuenca  
Antonio Borrero 710  
y Presidente Córdova  
Tel: (593 7) 283 5961  
(593 7) 283 5726

Portoviejo  
Calle Olmedo  
y Alajuela, esquina  
Tel: (593 5) 263 4951  
(593 5) 263 5810



**SUPERINTENDENCIA  
DE BANCOS DEL  
ECUADOR**

prevenciones de ley. De no hacerlo, se encontrará incurso en lo previsto en la letra a) del artículo 55 de la Ley General de Seguros.

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

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

*Hum*  
**LO CERTIFICO.-** Quito Distrito Metropolitano, el veintiocho de enero del dos mil quince.

Lcdo. Pablo Cobo Luna  
**SECRETARIO GENERAL** *LT.*