

**RESOLUCIÓN No. SB-DNAE-2015-148**

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

**CONSIDERANDO:**

**QUE** el 26 de marzo de 2014, se suscribió entre la COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS SANTO DOMINGO e HISPANA DE SEGUROS S.A. la póliza de vida colectiva No. 0001743, vigente desde el 26 de marzo de 2014 hasta el 26 de marzo de 2015, para asegurar 41 personas de la cooperativa, valor asegurado US\$410.000,00;

**QUE** mediante formulario de "SEGURO DE VIDA AVISO DE SINIESTRO DE ASISTENCIA MÉDICA" de HISPANA DE SEGUROS S.A. ingresado a la empresa de seguros el 15 de julio de 2014, se reportó el fallecimiento del señor Víctor Vicente Cedeño Vergara;

**QUE** mediante comunicación No. DS-VAM-G-2014-015, recibida por la COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS SANTO DOMINGO, de 23 de julio de 2014, el abogado Félix Salame Aguirre, Presidente de HISPANA DE SEGUROS S.A., comunica que el reclamo se encuentra sin cobertura, que al momento del fallecimiento el asegurado tenía 76 años de edad, encontrándose fuera de los límites aceptados por la compañía, de conformidad con lo estipulado en las condiciones de la póliza contratada;

**QUE** mediante comunicación ingresada el 20 de noviembre de 2014, el abogado Javier Montenegro, Gerente de la COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS SANTO DOMINGO presenta un reclamo administrativo en el que solicita a este organismo de control que disponga a la aseguradora el pago del siniestro;

**QUE** los principales argumentos presentados por el reclamante son los siguientes:

Se contrató la póliza de seguro de vehículos No. 0100054, con vigencia desde el 27 de febrero de 2014 hasta 27 de febrero de 2015 y la póliza de seguro vida colectiva No. 0001743, con vigencia desde el 26 de marzo de 2014 hasta el 26 de marzo de 2015, a través de la señora Marilú Llanos, Agente de Seguros sin Relación de dependencia, quien falleció pocos meses después de contratadas las pólizas y que luego han presentando en la agencia de HISPANA DE SEGUROS S.A., en Santo Domingo de los Tsáchilas, los requerimientos por accidentes suscitados en la cooperativa, sin obtener la atención de los mismos.

**QUE** con oficio No. DNAE-SAU-2014-7381, de 8 de diciembre de 2014, la Subdirección de Atención al Usuario de este organismo de control, corre traslado a la compañía aseguradora el reclamo administrativo presentado por la COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS SANTO DOMINGO para



**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

que presente las explicaciones correspondientes, fundamente la negativa del reclamo y remita la póliza y los documentos relacionados con el reclamo;

**QUE** con oficio recibido el 23 de diciembre de 2014, el señor José Luis Santos Boloña, Gerente General de HISPANA DE SEGUROS S.A. atiende el requerimiento que antecede, y en lo principal, indica los fundamentos de la objeción de su representada, respecto a la póliza de vida colectiva No. 0001743, los cuales se contraen a los siguientes:

- Que el reclamo no tiene asidero jurídico ni fáctico pues en la contratación privada de la póliza de vida colectiva con accidentes, se estipuló y aceptó, por ambas partes, los límites de edad para acceder a la cobertura o indemnización en caso de producirse el evento o siniestro y que el señor +Víctor Vicente Cedeño Vergara no califica por su edad.
- Que en el listado proporcionado por la COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS SANTO DOMINGO, no se incluyó edades ni número de cédula, constando el señor (+)Víctor Vicente Cedeño Vergara, a pesar de existir una prohibición contractual para ello, induciéndolos a error y que hoy motiva el reclamo.
- Que el señor (+)Víctor Vicente Cedeño Vergara, nació en el año 1937, agravándose la peligrosidad del riesgo, situación desconocida por la empresa de seguros y no informada por el contratante de la póliza, sino hasta la ocurrencia del siniestro, por lo que solicita se rechace el reclamo injustamente presentado;

**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** 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** del expediente conformado constan los siguientes documentos más relevantes, para analizar el reclamo:

- póliza No. 0001743, ramo de vida colectiva, que contiene en las condiciones particulares de la que se desprende:

COBERTURAS:

MUERTE POR CUALQUIER CAUSA \$ 10.000,00



**SUPERINTENDENCIA  
DE BANCOS DEL  
ECUADOR**

Resolución No. SB-DNAE-2015- 148  
Página No.3

**ASEGURADO: COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS SANTO DOMINGO**

**No. DE PERSONAS: 41 PERSONAS**

**LIMITE DE INGRESO: 60 AÑOS DE EDAD**

**"LISTADO DE PERSONAS COOP. DE TRANS. STO. DOMIGO" con 41 nombres y cédula de identidad respectivas, entre los cuales consta "1701530659 CEDEÑO VERGARA VICTOR VICENTE".**

- **Copia de la tarjeta "HISPANA VIDA", que contiene:**

<b>Asegurado:</b>	<b>COOP. TRANSP. PASAJEROS SANTO DOMINGO</b>
<b>Nombres:</b>	<b>CEDEÑO VERGARA VICTOR VICENTE</b>
<b>Cédula:</b>	<b>1701530659</b>
<b>Póliza:</b>	<b>1743</b>

- **Certificado de Defunción, del que se desprende el fallecimiento del señor (+) Víctor Vicente Cedeño Vergara, por "CÁNCER DE VÍAS BILIARES", el 21 de mayo de 2014;**
- **Copias de las cédulas de la cónyuge y de cinco hijos;**

**QUE** el artículo 42 de la Ley General de Seguros, vigente a la fecha de presentación del reclamo, dice:

*"Toda empresa de seguros tiene la obligación de pagar el seguro contratado o la parte correspondiente a la pérdida debidamente comprobada, según sea el caso, dentro de los cuarenta y cinco días siguientes a aquel en que el asegurado o el beneficiario le presenten por escrito la correspondiente reclamación aparejada de los documentos que, según la póliza sean necesarios, a menos que la empresa de seguros formule objeciones fundamentadas en tal reclamo, las mismas que deberán ser llevadas inmediatamente a conocimiento del Superintendente de Bancos y Seguros (...);*

**QUE** del tenor literal de la disposición legal transcrita, y en relación al caso que motiva el presente análisis, se establece que esta Superintendencia es competente para conocer y resolver el presente reclamo, el cual se ha formalizado el 15 de julio de 2014, con la presentación de la documentación requerida y la negativa se ha notificado el 23 de julio de 2014, por lo que está dentro del plazo de 45 días que establece el artículo 42 de la Ley General de Seguros, vigente a la fecha de ocurrencia del siniestro;

**QUE** el artículo 49 del Reglamento General a la Ley General de Seguros, establece:

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

**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

[www.sbs.gob.ec](http://www.sbs.gob.ec)



**SUPERINTENDENCIA  
DE BANCOS DEL  
ECUADOR**

Resolución No. SB-DNAE-2015-148  
Página No.4

*“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 mas no del asegurador, bajo pena de nulidad de la estipulación respectiva. Esta nulidad no afectará los derechos del asegurado.”*

**QUE** la empresa de seguros, en las condiciones particulares de la póliza, materia del presente reclamo, estableció el listado de personas aseguradas, constando en los datos, únicamente la cédula de ciudadanía y el nombre del asegurado, por lo que no puede beneficiarse de la omisión en la que incurre la misma aseguradora, al no haber incluido en el detalle la edad de los asegurados, ya que en las condiciones particulares se estable un límite de ingreso de 60 años;

**QUE** la empresa de seguros manifiesta que la COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS SANTO DOMINGO le proporcionó el listado sin incluir las edades ni número de cédula, induciéndolos a error a la aseguradora; del expediente se desprende que el listado consta inmerso en el formato elaborado por la empresa de seguros, del que sí constan los números de cédulas de identidad de los asegurados, sin constar un casillero para insertar la edad de cada uno, induciendo a error al contratante de la póliza mas no a HISPANA DE SEGUROS S.A.;

**QUE** el artículo 22 del Decreto Supremo No. 1147, contentivo de la Legislación del Contrato de Seguro establece:

*“[Prueba del siniestro].- Incumbe al asegurado probar la ocurrencia del siniestro, el cual se presume producido por caso fortuito, salvo prueba en contrario. Así mismo 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** el artículo 14 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:

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

*14.3 La empresa de seguros formulare objeciones que no están debidamente fundamentadas o que no demuestran fehacientemente la existencia de causas excluyentes de su responsabilidad, aún cuando éstas hayan sido notificadas al asegurado o beneficiario dentro del pazo de cuarenta y cinco (45) días; y,(...)”;*

**QUE** la objeción por parte de la empresa de seguros no se encuentra debidamente fundamentada, como se indicó en líneas anteriores, por lo que corresponde a este organismo de control ordenar el pago; y,

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

**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

[www.sbs.gob.ec](http://www.sbs.gob.ec)



**SUPERINTENDENCIA  
DE BANCOS DEL  
ECUADOR**

Resolución No. SB-DNAE-2015-148  
Página No.5

**EN** ejercicio de las atribuciones conferidas 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 HISPANA DE SEGUROS S.A., el pago de USD\$10.000,00, a los beneficiarios de la póliza, cónyuge e hijos del asegurado, señor (+) Víctor Vicente Cedeño Vergara, en su calidad de herederos legales, de conformidad a lo que determina el Código Civil;

**ARTÍCULO 2.- ORDENAR** a HISPANA DE SEGUROS 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 veintisiete de febrero del dos mil quince.

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

**LO CERTIFICO.-** Quito, Distrito Metropolitano, el veintisiete de febrero del dos mil quince.

**Lcdo. Pablo Cobo Luna  
SECRETARIO GENERAL**