

**RESOLUCION No. SB-DNAE-2015- 187**

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

**CONSIDERANDO:**

**QUE** la señora LOLA ANGELINA VELOZ PAZMIÑO, contrató con SEGUROS UNIDOS S.A., la póliza de seguro de Vehículos No.9955709, la que se adhiere a las Condiciones Particulares de la póliza de vehículos No. 9913939 emitida a favor del Banco del Austro S.A. y/o Clientes Credi Vehículos (Póliza Matriz), vigente desde el 8 de junio de 2011, hasta el 8 de junio de 2014; la suma asegurada es de US\$ 61.450,00. Con dicha póliza se aseguró el vehículo marca MERCEDES BENZ, modelo SPRINTER 413, tipo buseta, año 2011, placas PBU-7704, color blanco;

**QUE** con comunicación ingresada el 24 de febrero de 2014 en la compañía de seguros, la señora LOLA ANGELINA VELOZ PAZMIÑO, reportó el siniestro consistente en choque y volcamiento del vehículo asegurado, ocurrido en el sector Yuralpa, cerca de la ciudad de Tena, el día 20 de febrero de 2014;

**QUE** mediante resolución del Comité de Siniestros de la compañía de seguros, de fecha 8 de junio de 2014, se acepta el reclamo del siniestro presentado y se declara la pérdida total del vehículo siniestrado;

**QUE** mediante comunicación ingresada en la Superintendencia de Bancos el 30 de enero de 2015, la señora LOLA ANGELINA VELOZ PAZMIÑO, al amparo de lo dispuesto en el artículo 42 de la Ley General de Seguros, presenta un reclamo administrativo en contra de la compañía aseguradora, pues manifiesta no encontrarse conforme con la liquidación del siniestro, ya que considera que ha sido perjudicada;

**QUE** los principales argumentos a los que se contrae el reclamo presentado por la señora LOLA ANGELINA VELOZ PAZMIÑO, son los siguientes:

- Que el vehículo de su propiedad que presta servicios a una empresa turística, sufrió un accidente en la selva amazónica, en el sector denominado Yuralpa, cerca de la ciudad de Tena, el mismo que fue reportado oportunamente a la compañía de seguros.
- Que para trasladar el vehículo accidentado primeramente hacia la ciudad de Tena y después hasta la ciudad de Quito, tuvo que contratar por su cuenta tres plataformas, ya que la compañía de seguros le manifestó que ellos no prestan ese servicio.
- Que una vez que el vehículo se encontraba en las bodegas de la aseguradora, la persona que realizó la constatación de los daños, en forma absurda y suspicaz dio pérdida total del vehículo, ya que el cálculo

**Resolución No. SB-DNAE-2015-187  
Página No. 2**

de los daños realizados en otras mecánicas no superaba los \$ 20.000,00, ya que pérdida total es cuando el valor de los daños sobrepasa el 50% del costo del vehículo.

- Que al realizar la liquidación le manifestaron que había una depreciación del 20%; que al contratar el seguro le cobraron la prima por tres años y si el siniestro sucedió a mitad del período de vigencia, le deberían devolver el valor de la prima no devengada; tampoco le reconocen en la liquidación, los gastos de transporte efectuados para el traslado del vehículo hasta la ciudad de Quito.
- Que jamás le entregaron la póliza de seguro con sus condiciones generales y particulares, sino únicamente la parte en donde constan las características del vehículo y el nombre del asegurado.
- Que por lo tanto, solicita se investigue la estafa de la que ha sido víctima por parte de la empresa vendedora del vehículo Star Motors, el Banco del Austro y Seguros Unidos, las cuales son de propiedad de una misma persona y que se realice una justa liquidación del siniestro.
- Que se verifique si está correcto el pago de \$ 20.000,00, que la compañía de seguros le ha entregado por concepto de liquidación del reclamo.

**QUE** mediante oficio No. DNAE-SAU-2015-0501, de 10 de febrero de 2015, la Subdirección de Atención al Usuario de este organismo de control, corrió traslado a la compañía aseguradora el reclamo administrativo presentado por la señora LOLA ANGELINA VELOZ PAZMIÑO para que presente las explicaciones correspondientes, fundamente la negativa del reclamo y remita la póliza y los documentos relacionados con el reclamo;


**QUE** con oficio No. SU-GG-2015-0015, ingresado en la Superintendencia de Bancos 18 de febrero de 2015, el señor Rafael Mateus Ponce, Gerente General de SEGUROS UNIDOS S.A., atiende el requerimiento que antecede, y en lo principal, indica los fundamentos de la objeción de su representada, los cuales se contraen a los siguientes:

- Que en relación al reclamo administrativo presentado, han dado cabal cumplimiento de sus obligaciones, pues como se puede apreciar de la documentación que se adjunta a la contestación a la Superintendencia de Bancos, se ha procedido a declarar la pérdida total del vehículo asegurado en vista de los daños causados producto del accidente de tránsito. Según el informe de Auto Express de 6 de marzo de 2014, taller autorizado para hacer la reparación del vehículo siniestrado y en el cual se establece: *“Vehículo en mención presenta daños estructurales y mecánicos que pueden ser considerados como un caso de pérdida total, por el monto de la reparación y además por la segura presencia de daños ocultos que harán que el costo de reparación sea mayor”.*

**Resolución No. SB-DNAE-2015-187  
Página No. 3**

- Que en vista de los daños ocasionados y en consideración al presupuesto presentado por un valor de \$ 52.800,00 dólares de Estados Unidos de América, lo que evidentemente excede la suma asegurada, la que al momento del accidente era de \$ 44.244,00 dólares de Estados Unidos de América de acuerdo a lo establecido en la póliza de seguros contratada, se declaró la pérdida total del vehículo asegurado.
- Que al haberse declarado una pérdida total correspondía a la compañía proceder con el pago del siniestro al tenor de lo establecido en la póliza, lo que en efecto se hizo, teniendo en cuenta que existía un beneficiario acreedor, quien tenía en primer término derecho de recibir el valor del crédito correspondiente al momento del siniestro, por este motivo y en aplicación de la póliza contratada, se realizó un pago al Banco del Austro por \$ 19.276,45 dólares de Estados Unidos de América, que correspondía al valor de la deuda que mantenía el Asegurado con dicha institución financiera. Luego de haber saldado esta deuda se pudo establecer el valor que le correspondía al Asegurado, de la cual se descontó el deducible establecido en la misma póliza de seguros y que corresponde al 10% de la suma asegurada.
- Que la suma asegurada por haberse suscitado el siniestro en el tercer año de vigencia de la póliza, era de \$ 44.244,00, de la cual se restó \$ 19.276,45 que fue entregado al beneficiario acreedor, resultando una suma de \$ 24.976,55 a favor del asegurado, a la que se le restó 4.424,40 correspondiente al deducible del 10% de la suma asegurada, dando un total de \$ 20543,15. Este valor es el que le correspondía al Asegurado recibir en aplicación de la póliza de seguros contratada, y así lo hizo la compañía en cumplimiento de sus obligaciones contractuales, emitiendo el cheque No. 014364 del Banco del Austro a favor de la señora Lola Angelina Veloz Pazmiño.
- Que de igual manera informa, que la póliza fue contratada por el período de 08 de junio de 2011 hasta el 08 de junio de 2014, la fecha del siniestro fue el 20 de febrero de 2014, en consecuencia al ser declarado el vehículo como pérdida total, la prima del último año de vigencia se da por devengada.

**QUE** la compañía aseguradora acompaña a su escrito de contestación a la Superintendencia de Bancos, los siguientes documentos:

- 
- Copia de la póliza firmada por las partes.
  - Aviso de siniestro.
  - Fotos del vehículo en donde se puede evidenciar los daños causados por el siniestro.

**Resolución No. SB-DNAE-2015-187  
Página No. 4**

- Liquidación del siniestro.
- Informe de daños de Auto Express.
- Cheque girado a favor del Banco del Austro.
- Cheque girado a favor del Asegurado.

**QUE** la disposición transitoria trigésima primera del Código Orgánico Monetario y Financiero, establece:

*“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. (...)”;*

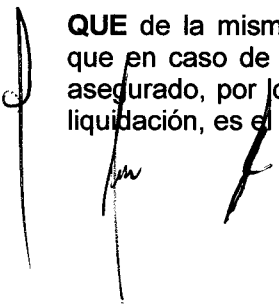
**QUE** en consecuencia, la Superintendencia de Bancos continuará ejerciendo el control y supervisión de las entidades que integran el sistema de seguro privado, mientras dure el tiempo de transición y hasta que la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros asuma sus competencias;

**QUE** del análisis de la documentación que consta del expediente se establece, que el valor asegurado del vehículo al momento de contratar la póliza fue de US\$ 61.450,00, el mismo que al ocurrir el siniestro era de US\$ 44.244,00 valor que se encuentra correctamente establecido al efectuarse la liquidación del reclamo, en aplicación de las Condiciones Particulares de la póliza, que en su parte pertinente dice:

*“Para las pólizas plurianuales, el valor Asegurado del Vehículo por los Cuatro Años disminuirá de la siguiente forma:*

- *Primer año: El valor asegurado será el valor de la factura.*
- *Segundo Año; El valor asegurado será el valor de la factura menos el 20% de depreciación.*
- *Tercer Año: El valor asegurado corresponderá al valor del segundo año menos el 10% de depreciación. (...)”;*

**QUE** de la misma forma, las Condiciones Particulares de la póliza, establecen, que en caso de siniestro se aplicará un deducible equivalente al 10% del valor asegurado, por lo tanto el deducible de US\$ 4.424,40 aplicado al momento de la liquidación, es el que efectivamente corresponde;



**Resolución No. SB-DNAE-2015-187**  
**Página No. 5**

**QUE** consta de la liquidación del siniestro, que la compañía pagó al beneficiario acreedor de la póliza de seguro Banco del Austro, la cantidad de US\$ 19.276,45, que correspondía al saldo insoluto de la deuda que el asegurado mantenía con dicha institución financiera, por concepto del crédito otorgado para la compra del vehículo; también canceló a la asegurada la suma de US\$ 20.543,55, que era el saldo restante, una vez efectuadas las deducciones señaladas anteriormente, lo cual se comprueba con las copias de los cheques que han sido entregadas en su contestación a la Superintendencia de Bancos;

**QUE** en tal virtud, se infiere que la liquidación del reclamo por parte de la compañía de seguros se encuentra correctamente efectuada, en base a las estipulaciones constantes en la póliza de seguro contratada, por lo cual, la asegurada no tiene nada que reclamar en el presente caso;

**QUE** el numeral 16.2 del artículo 16 de la resolución No. JB-2013-2489, de 28 de mayo de 2013, que contiene el MANUEL DE PROCEDIMIENTO PARA EL TRÁMITE DE LOS RECLAMOS ADMINISTRATIVOS FORMULADOS AL AMPARO DEL ARTÍCULO 42 DE LA LEY GENERAL DE SEGUROS, establece:

*“ARTÍCULO 16.- Se rechazará el reclamo, dejando a salvo el derecho de los reclamantes de acudir ante la justicia ordinaria o ante el arbitraje comercial, si así se ha estipulado en el contrato, en los siguientes casos:*

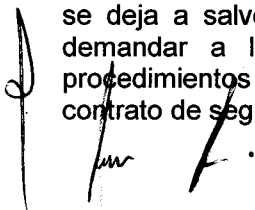
*16.2 Cuando la empresa de seguros ha cumplido con el pago de la indemnización mediante la reposición, reparación o reconstrucción del bien asegurado. (...);*

**QUE** por lo expuesto, se concluye, que no tiene fundamento la petición presentada por la reclamante;

**EN** ejercicio de la delegación de funciones contenida en resolución ADM-2013-11454, de 2 de abril de 2013, ratificada con resolución SB-2014-809 de 15 de septiembre de 2014,

**RESUELVE:**

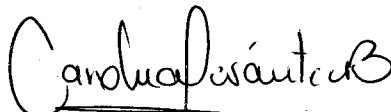
**ARTÍCULO 1.- RECHAZAR** el reclamo presentado por la señora LOLA ANGELINA VELOZ PAZMIÑO por el siniestro relacionado con la póliza de vehículos No. 9955709. De acuerdo al sexto inciso del artículo 42 de la Ley General de Seguros, reformado con el Código Orgánico Monetario y Financiero, se deja a salvo el derecho de la reclamante para acudir en sede judicial a demandar a la aseguradora ante la justicia ordinaria, o recurrir a los procedimientos alternativos de solución de controversias estipulados en el contrato de seguro.



**Resolución No. SB-DNAE-2015- 187**  
**Página No. 6**

**ARTÍCULO 2.- DISPONER** el archivo del reclamo administrativo que motivó la presente resolución.

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



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

**LO CERTIFICO.-** Quito Distrito Metropolitano, el dieciocho de marzo del dos mil quince..



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