

Oficio No. SCVS-IRCVSQ-DRS-2025-00021540-O

Quito, 19 de marzo de 2025

Señora
Mariela Alexandra Salazar Gómez
Email: johanasalazar2006@gmail.com
Ciudad.-

De mi consideración:

En atención al escrito ingresado por usted en la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, a través de Trámite No. 156750-0041-24, el 31 de diciembre de 2024, por medio del cual presenta un reclamo administrativo en contra de Hispana de Seguros y Reaseguros S.A., le indico lo siguiente:

El Reglamento de Reclamos Administrativos de Seguros, emitido mediante Resolución No. SCVS-INS-2023-0012, de 07 de junio de 2023, publicada en el Segundo Suplemento del Registro Oficial No. 337 de 22 de junio de 2023, prescribe:

“Art. 5.- Contenido del reclamo.- El reclamo deberá presentarse mediante escrito o formulario proporcionado por la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros en físico o en digital, y cumplir los siguientes requisitos:

5.1 Señalamiento de los nombres y apellidos completos del reclamante, con indicación de la calidad en que comparece, y de su número de cédula, pasaporte o registro único de contribuyentes, según corresponda, junto con los documentos que permitan legitimar su intervención.

5.2 Señalamiento del nombre de la aseguradora contra la cual se interpone el reclamo.

5.3 Referencia y/o presentación de la póliza de seguro en la que se sustenta la reclamación.

5.4 Constancia de haber presentado aviso de siniestro junto con los documentos determinados en la póliza y pertinentes a la reclamación.

5.5 Señalamiento de los fundamentos de la reclamación, expuestos con claridad y precisión.

5.6 Determinación de la cuantía de la indemnización reclamada.

5.7 Presentación de los documentos con los que pretenda acreditar los hechos materia

de la reclamación.

5.8 Señalamiento de un correo electrónico para notificaciones. En caso de señalarse más de un correo electrónico, las notificaciones podrán hacerse a cualquiera de ellos. La sustitución del o los correos electrónicos para recibir notificaciones deberá hacerse por escrito.

(...)

Si faltare uno o más de los requisitos antes señalados, el órgano competente dispondrá que se aclare y/o complete el reclamo en el término de cinco (5) días, con una prórroga de hasta tres (3) días término más a petición motivada del reclamante, petición que deberá formularse antes del vencimiento del primero de dichos términos.

Si el reclamo no se aclarare y/o completare, el órgano competente se abstendrá de proseguir el trámite administrativo y dispondrá el archivo del mismo, sin perjuicio del derecho a presentar uno nuevo cumpliendo los requisitos del presente artículo. Únicamente a petición expresa del reclamante se ordenará la devolución de documentos.”

Subrayado me corresponde

En consecuencia, dispongo que en el término de cinco (5) días, contado a partir de la fecha de notificación del presente oficio, usted complete los requisitos previstos en los numerales 5.4 y 5.6 del artículo 5 del mencionado Reglamento y remita en originales o copias debidamente certificadas ante Notario Público de lo siguiente: Constancia de haber presentado aviso de siniestro junto con los documentos determinados en la póliza y pertinentes a la reclamación con la fe de recepción de la empresa de seguros; y, la cuantía de la indemnización reclamada, mediante un certificado emitido por la institución financiera donde conste el saldo insoluto de la deuda a la fecha de diagnóstico de la enfermedad catastrófica, previniéndole que su falta de acatamiento, daría lugar al archivo del reclamo.

En caso de recurrir a correos electrónicos, deberá presentar dichos instrumentos materializados ante Notario Público, esto con el objetivo de tener certeza de dicho acto, de conformidad a lo establecido en el artículo 18, numeral 5, literal b) (inciso final) de la Ley Notarial, en concordancia con lo previsto en el artículo 3, literal a) del Reglamento General a la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensaje de Datos.

Atentamente,

Ab. Pablo Martín Cobo F.

RESPONSABLE DE LA UNIDAD DE NORMATIVA Y RECLAMOS

Nota: Los descargos deberán ser ingresados con el Trámite No. 156750-0041-24