Asunto: Aviso formal de siniestro por discapacidad del 81% – Crédito hipotecario con el BIESS

Para: [servicioalcliente@hispanadeseguros.com](mailto:servicioalcliente@hispanadeseguros.com)

Texto del correo:

Quito, 07 de Abril de 2025

Señores

Hispana de Seguros

Presente.

Yo, Freddy Chávez Lozano, portador de la cédula de ciudadanía No. 1713368700, junto con mi esposa Janneth Alexandra Arias Sánchez, con cédula No. 1714219910, por medio del presente, comunicamos formalmente el aviso de siniestro conforme a lo establecido en la Ley General de Seguros, artículo 37.

Ambos fuimos diagnosticados con discapacidad del 81% en el mes de diciembre de 2024, condición que ha afectado profundamente nuestra salud física, emocional y económica, y que nos impide continuar con nuestras actividades laborales y por tanto el cumplimiento de nuestras obligaciones crediticias.

Somos titulares de un crédito hipotecario con el BIESS adquirido en el año 2010, el cual, según contrato, cuenta con seguro de desgravamen contratado con Hispana de Seguros, que ampara precisamente casos como el nuestro, de discapacidad permanente.



Con esta comunicación solicitamos se inicie el proceso de atención al siniestro y nos informen con claridad y prontitud qué documentos debemos presentar para continuar con la gestión.

Estamos actuando de buena fe, en cumplimiento de nuestras obligaciones, y con conocimiento de que la normativa vigente establece que la extemporaneidad del aviso no puede ser utilizada como excusa para rechazar el siniestro si no hay mala fe ni perjuicio comprobado, como ya lo ha reconocido la Superintendencia de Compañías en múltiples resoluciones análogas.



Adjuntamos copia de nuestras cédulas y quedamos atentos a sus instrucciones.

Agradecemos su atención y quedamos atentos a su pronta respuesta.

Atentamente,

Freddy Chávez Lozano

C.I. 1713368700

Número de teléfono 0987904980 y correo electrónico fch.chavez@gmail.com

Janneth Alexandra Arias Sánchez

C.I. 1714219910

Número de teléfono 0987904993 y correo electrónico jan

[netharias16@gmail.com](mailto:netharias16@gmail.com)

**Asunto:** Entrega de Diagnósticos Médicos y Contexto Personal – Solicitud de activación de cobertura por enfermedad catastrófica

**Adjuntos:** Certificados médicos de Freddy Chávez y Janeth Arias

Estimados representantes de **Hispana de Seguros y Reaseguros S.A.,**

Me permito dirigirme a ustedes como titular del seguro y como ciudadano que atraviesa una situación difícil, para presentar de manera formal los documentos médicos requeridos en relación con mi caso y el de mi esposa, la señora Janeth Arias Sánchez.

Adjunto a este correo los **certificados médicos oficiales** emitidos por el Ministerio de Salud Pública y por la Fundación Oftalmológica del Valle, los cuales detallan nuestras condiciones de salud actuales:

* En mi caso, **Freddy Ángel Chávez Lozano**, fui diagnosticado con **disminución indeterminada de agudeza visual en ambos ojos (CIE H543)** y **hipoacusia mixta unilateral (CIE H907)**. Esta condición fue calificada oficialmente con un **grado de discapacidad del 81%**, clasificada como **muy grave**.
* Mi esposa, **Janeth Arias Sánchez**, presenta un diagnóstico de **degeneración macular por miopía degenerativa y atrofia peripapilar**, con pérdida irreversible de la visión central y periférica. El diagnóstico fue emitido el **16 de diciembre de 2024**.

Sé que algunos de estos diagnósticos han sido emitidos en fechas recientes; sin embargo, **la sintomatología, los tratamientos y las consecuencias emocionales, físicas y económicas se han manifestado desde mucho antes**, y venimos enfrentando esta realidad desde hace bastante tiempo.  
Desde que fuimos diagnosticados, tanto mi esposa como yo hemos tenido que acudir a **terapia psicológica** debido al fuerte impacto emocional que esta situación ha causado en nuestra salud mental, nuestra familia y nuestra estabilidad económica.

A pesar de todas estas circunstancias adversas, **nos mantenemos al día en el pago de nuestras cuotas**, cumpliendo responsablemente con nuestras obligaciones. Lo hemos hecho con gran esfuerzo, mientras enfrentamos tratamientos médicos, angustias emocionales y el temor constante de perder nuestra estabilidad financiera.

Tengo conocimiento de que en **casos similares**, donde no existió mala fe ni intención de omitir el aviso, **Hispana de Seguros ha procedido con la cobertura del siniestro**. Me amparo en ese precedente, en el principio de buena fe contractual, y en el derecho que tengo como asegurado a ser atendido con justicia y sensibilidad ante mi situación.

Por eso, les solicito con respeto que **valoren nuestro caso de forma integral** y nos indiquen si necesitamos presentar algún otro documento para que procedan con el reconocimiento y cobertura conforme al contrato vigente.

Quedo atento a su respuesta, con la esperanza de que podamos encontrar una solución humana, justa y legal.

Atentamente,  
**Freddy Ángel Chávez Lozano**  
C.I. 1713368700  
freddychavez@email.com

**Janeth Arias Sánchez**  
C.I. 1712491990  
janetharias@email.com