



FACULTAD DE COMUNICACIÓN Y ARTES AUDIOVISUALES

LA LETRA PEQUEÑA DE LOS CONTRATOS DE LOS SEGUROS
EN EL ECUADOR

AUTOR

GABRIEL ESTEBAN CABRERA ALBUJA

AÑO

2020



FACULTAD DE COMUNICACIÓN Y ARTES AUDIOVISUALES

LA LETRA PEQUEÑA DE LOS CONTRATOS DE LOS SEGUROS EN EL ECUADOR

Trabajo de titulación presentado en conformidad con los requisitos
establecidos para optar por el título de Licenciado en Periodismo

Profesor guía

Andrea Paola Miño Viteri

Autor

Gabriel Esteban Cabrera Albuja

Año

2020

DECLARACIÓN DEL PROFESOR GUÍA

“Declaro haber dirigido el trabajo, La letra pequeña de los contratos de seguros en Ecuador, a través de reuniones periódicas con el estudiante Gabriel Esteban Cabrera Albuja, en el octavo semestre del período 2020-20, orientando sus conocimientos y competencias para un eficiente desarrollo del tema escogido y dando cumplimiento a todas las disposiciones vigentes que regulan los Trabajos de Titulación.”



Andrea Paola Miño Viteri

Magister en Antropología Visual y Documental Etnográfico

C.I. 1712994183

DECLARACIÓN PROFESOR CORRECTOR

"Declaro haber revisado el trabajo, La letra pequeña de los contratos de seguros en Ecuador, a través de reuniones periódicas con el estudiante Gabriel Esteban Cabrera Albuja, en el octavo semestre del período 2020-20, dando cumplimiento a todas las disposiciones vigentes que regulan los Trabajos de Titulación".

A handwritten signature in blue ink, reading "Johana Jiménez Franco", is written over a horizontal line.

Lady Johana Jiménez Franco

Magister en Comunicación Organizacional

C.C.: 1710570647

DECLARACIÓN DE AUTORÍA DEL ESTUDIANTE

"Declaro que este trabajo es original, de mi autoría, que se han citado las fuentes correspondientes y que en su ejecución se respetaron las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes."



Gabriel Esteban Cabrera Albuja

CI: 1723138226

AGRADECIMIENTOS

Primero a mi familia por ser quienes me han guiado durante todo este largo camino.

A mi madre por su incondicional apoyo, amor y consejos que me han llevado al éxito.

A mi abuelita y hermano por ser mi guía y quienes hicieron posible cumplir este sueño de ser un profesional. Gracias por apoyarme cuando más necesite en buenas y malas.

A todos quienes me apoyaron para culminar mi carrera tanto profesores, entrevistados, amigos, muchas gracias.

DEDICATORIA

Este trabajo fue realizado con el mayor cariño y esfuerzo para quienes más amo en este mundo, mi abuelita, mi madre y mi hermano.

A todos quienes se ganaron el título de amigos en mi vida y durante mi carrera universitaria, les quiero.

Resumen

La situación de los seguros en Quito es bastante compleja y extensa. Las aseguradoras entre el año 2015 y 2018 han sufrido un incremento considerable en sus ganancias. Pero en estos últimos tiempos se contrasta con una caída estrepitosa en la contratación de seguros lo que ha hecho que sus ingresos se desplomen. Las situaciones varían. Muchas personas han optado por no contratar un seguro, mientras que otras simplemente les parece un aspecto poco necesario. La realidad es que existe, también, un universo de contratantes que han tenido problemas con las pólizas de seguros. El no pago de indemnizaciones ha conestado un punto para líos legales.

Esta investigación abordará las problemáticas en torno a las aseguradoras, que entidades las regulan y cuál es la definición del seguro, además de su utilidad y cómo éstos han ido evolucionando a lo largo de los años en el país. Otro objetivo principal radica en mostrar cómo funciona el mercado de seguros, sus perspectivas y qué hay en torno a la aseguración a través de distintos recursos periodísticos como la crónica y la entrevista.

Abstract

The insurance situation in Quito is quite complex and extensive. Insurers between 2015 and 2018 have seen a considerable increase in their earnings. But in recent times it is contrasted with a resounding drop in insurance contracting, which has caused its income to plummet. The situations vary. Many people have chosen not to take out insurance, while others simply find it an unnecessary aspect. The reality is that there is also a universe of contractors who have had problems with insurance policies. The non-payment of compensation has been a point for legal trouble.

This research will address the issues surrounding insurers, which entities regulate them and what is the definition of insurance, in addition to its usefulness and how these have evolved over the years in the country. Another main objective is to show how the insurance market works, its perspectives and what is around insurance through different journalistic resources like interviews and chronicles.

ÍNDICE

1. Introducción.....	12
2. Tema	13
3. Objetivos.....	13
4. Justificación.....	13
5. Antecedentes y contextualización del tema.....	14
6. Marco Teórico	17
6.1 ¿Qué son los seguros?	17
6.2 Seguros públicos y privados	19
6.3 Seguros privados en Ecuador: características.....	20
6.3.1. Solemne o consensual	21
6.3.2. Bilateral	21
6.3.3. Contrato Oneroso.....	21
6.3.4. Aleatorio.....	21
6.3.5. Adhesión	22
6.3.6. Buena Fe	22
6.3.7. Indemnizatorio.....	22
6.3.8. Tracto Sucesivo	22
6.4. Tipos de seguros y su evolución.....	22
6.4.1. Ramos Generales	23
6.4.2. Ramos Personales	23
6.5 Seguros en Ecuador: situación y manejo	24
6.5.1 Regulaciones y debates	24
6.5.2 Contratos de seguros: cláusulas principales	26
6.5.3 Condiciones Generales	26
6.5.4. Condiciones Particulares.....	27
6.5.5. Condiciones Especiales	27

6.5.6. Derechos y obligaciones de las aseguradoras	28
6.5.6.1. Derechos de la aseguradora	28
6.5.6.2 Obligaciones de la aseguradora	29
6.5.7 Derechos y obligaciones de los asegurados	30
6.5.7.1. Derechos del asegurado	30
6.5.7.2 Obligaciones del asegurado	30
7. Metodología	31
8. Fuentes utilizadas	32
8.1. Documentos	32
8.2. Personales	34
9. Principales hallazgos de la investigación	37
10. Conclusiones	44
11. Estructura del reportaje multimedia y sus elementos	46
11.1. Visualización en la Web.....	51
12. Link del reportaje multimedia.....	54
REFERENCIAS	55
ANEXOS	59

1. Introducción

En el Ecuador, el crecimiento del mercado asegurador mejoró con el paso de los años, sin embargo, según un estudio realizado en el 2017 por la compañía Liberty Seguros, su participación en el PIB es de apenas el 1.7%, esto se debe a que, por una parte, no existe una cultura de seguros en el país, debido a que según la Unidad de Investigación Económica y Mercado de la Revista Ekos, “el 39% de la población admite tener al menos un seguro contratado, de los cuáles el 21% considera que la póliza de seguro representa un gasto y por lo tanto una pérdida de recursos” (Revista Ekos, 2016) y, por otro lado, a la incredulidad de los usuarios en tener una respuesta positiva ante un reclamo en caso de siniestro, quizás por la falta de información sobre su funcionamiento o por testimonios de personas que se han sentido víctimas de la “letra pequeña” en el contrato de seguros.

La presente investigación buscó conocer cuáles son las características y problemáticas de la oferta de seguros en el Ecuador considerando la adquisición, cobertura, normativas y regulaciones.

Dentro del marco conceptual se tomó en cuenta varias investigaciones académicas que hacen referencia a los medios de defensa que utilizan las compañías de seguro para evitar las indemnizaciones a los asegurados, excepciones para no cubrir la responsabilidad civil, los deberes de los asegurados ante un siniestro y varios motivos por los que estos pueden perder cobertura. Dentro del marco teórico se revisó los conceptos básicos respecto de la póliza de seguro, el Decreto Supremo 1147 y las regulaciones en la legislación.

Para esta investigación se propuso utilizar una metodología por medio de entrevistas, donde como principal técnica se las empleó dirigidas a personal profesional del mercado asegurador, tanto de compañías de seguros, como de agencias asesoras de seguros, abogados especializados en el tema, clientes.

2. Tema

La letra pequeña de los contratos de los seguros en el Ecuador

3. Objetivos

Objetivo General:

Conocer las características y problemáticas de la oferta de seguros privados en Ecuador.

Objetivos Específicos:

1. Identificar las principales características de la oferta de seguros privados a nivel nacional.
2. Indagar sobre los cambios y permanencias en las normativas y regulaciones de seguros privados en el país, así como las instituciones involucradas.
3. Conocer, a través de casos específicos, los procesos y problemáticas que enfrentan los usuarios al adquirir y aplicar un seguro privado en Ecuador.

4. Justificación

En el Ecuador no existe una investigación periodística profunda respecto del mercado asegurador y su actual situación, por lo tanto se pretende a través de este estudio, analizar de manera completa las repercusiones de los cambios en la ley que regula a los actores de lo que concierne al seguro privado. ¿Cuándo y por qué se niega un siniestro?, ¿cuándo se considera estafa o improcedente?, y por último ¿qué ocurre en caso de muerte en un accidente de tránsito?

Se busca también analizar los hechos relevantes que han llevado a los ecuatorianos a no confiar en los seguros, hechos que no han permitido que se pueda explotar un

mercado relativamente pequeño en comparación del resto de países de América Latina, como muestran los datos existentes según el estudio El mercado asegurador latinoamericano en 2018, donde refleja que el crecimiento del de este segmento ha sido solo del 3.8% (Servicio de Estudios de MAPFRE, 2019).

5. Antecedentes y contextualización del tema

El mercado asegurador ecuatoriano inicia en 1830 a partir de la independencia y el desarrollo de actividades comerciales y económicas, las gestiones las realizaban los agentes de seguros que representaban a empresas que tenían sus operaciones en Europa (Ecuador. Leyes y Reglamentos, 2014). La primera compañía de seguros ecuatoriana aparece en 1886 (Oriente Seguros, 2017).

Para Navarro solo el año 1976, (Navarro, 1976) con el crecimiento económico dado por el apogeo de la producción y comercialización del cacao, las empresas aseguradoras que hasta entonces eran extranjeras, se vieron favorecidas, pero, aunque las relaciones comerciales crecieron, las dificultades en la relación con los asegurados también, debido a la gran insatisfacción que provocaba la falta de claridad en el manejo de las pólizas, dando origen en 1909 a la ley que regulaba el funcionamiento de las compañías tanto nacionales como extranjeras (Ecuador. Leyes y Reglamentos, 2014).

Con la crisis económica dada entre 1914 y 1930, las compañías aseguradoras mantenían serios conflictos, lo que llevó a que La Superintendencia de Bancos y Seguros que fue creada en el año 1927, tome el control de las operaciones de las aseguradoras y resto de entidades del sector, y a la creación de la Ley sobre Inspección y Control de Seguros en 1937 (Ecuador. Leyes y Reglamentos, 2014).

A partir del año 1940 con la estabilidad económica del país se da la creación de la primera compañía de seguros, y en 1949 se crea la Asociación de Compañías de Seguros del Ecuador, a partir de eso, se incorporaron al mercado 22 compañías

más y este crecimiento se mantuvo constante hasta el año 2015, aun así, la participación en el mercado no supera el 1.7% del PIB, lo que según indican Naranjo C. y Muñoz M. (2015) en el Especial de Seguros publicado por snegocios.com, la contratación de pólizas de seguros en la mayoría de los casos se da por obligación ante la compra de un bien más aún si es adquirido con crédito (Sánchez Sánchez & Guerrero Grijalva, 2016), es decir que las personas adquieren el seguro no por convicción de sus beneficios, sino más bien, en el caso del seguro vehicular es porque el concesionario lo exige cuando este es sacado a crédito directo o por medio de una entidad bancaria, por otro lado, la oferta del seguro es manejada como una estrategia de venta en los vehículos que son comprados de contado como una gratuidad por la compra.

En la actualidad las condiciones del mercado asegurador sufrieron cambios significativos, para el año 2014, se emite la nueva reforma a Ley de Seguros que está vigente dentro del nuevo Código Orgánico Monetario y Financiero, segundo suplemento del Registro Oficial 332 del 12 de septiembre del 2014, en la misma ley se obliga a las compañías de seguros a tener un capital mínimo de US\$ 8'000.000, lo que provocó la recapitalización de muchas compañías aseguradoras, la fusión de otras, y la desaparición definitiva de unas cuantas, adicionalmente esto llevó a las compañías a ser más eficientes financieramente, y para ello dejaron de fijar las tasas de manera tradicional, es decir con las tasas de mercado que son tasas de oferta y demanda, ahora el cálculo de la tasa se lo hace de manera actuarial, es decir que implica tomar en cuenta todas las características y condiciones del riesgo que va a adquirir tanto en personas como en bienes, esto se aplica mayormente en los seguros vehiculares y el 14 de septiembre de 2015 las empresas del sector asegurador pasan a estar bajo el control de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros.

La Doctora Jessenia Riofrío, responsable de la Unidad de Normativas y Reclamos de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros aclara que el porcentaje de seguros vehiculares es mayormente contratado que los de otro tipo, porque éstos

reflejan el 22,3% de las primas contratadas y se da gracias a que son mucho más masivos.

Para vida y asistencia médica se creó en el 2016 la Ley Orgánica que Regula a las Compañías que Financien Servicios de Atención Integral de Salud Prepagada y a las de Seguros que Oferten Cobertura de Seguros de Asistencia Médica, que se hizo público por medio del Suplemento - Registro Oficial N° 863 Lunes 17 de octubre de 2016 - 3, ahora tienen condiciones en donde no pueden negar cobertura a preexistencias, a adultos mayores, embarazos y partos sin el periodo de carencia de ocho meses (Del Pozo & Calderón, 2017). Con esta ley el gobierno exige que los beneficios mejoren, pero los precios se mantengan y que haya un retorno al seguro social si el paciente se hace atender en una institución médica privada.

Por otro lado, las fuertes catástrofes naturales evidencian un crecimiento en la demanda de los seguros de incendio en un 28% en el primer trimestre del 2017, según lo menciona “Patricio Salas, secretario ejecutivo de la Federación Ecuatoriana de Empresas de Seguros (Fedeseg)... los ramos con mayor crecimiento durante el primer trimestre de 2017 son: agropecuario 42%, incendio y aliadas 28%, asistencia médica 11% y ramos técnicos 11%” (Diario El Telégrafo, 2017). Se despertó en los ecuatorianos la necesidad de adquirir un seguro que protegiera su patrimonio, pero esto duró poco tiempo ya que la cultura de aseguramiento no está plasmada en el país. “La ‘fiebre’ por adquirir el producto se sintió con intensidad durante los tres meses posteriores al terremoto en la provincia de Manabí en el año 2016. Luego de eso, señaló Salazar, la demanda retornó a sus niveles habituales” (Diario El Telégrafo, 2017).

Según un estudio sobre la cultura de seguros en el Ecuador, realizado por la compañía Liberty Seguros, la principal razón para contratar un seguro vehicular es el temor a que se pierda la inversión realizada.

El 23,1 % de los encuestados señaló que el principal motivador de compra para su seguro de vehículo fue la recomendación o sugerencia de alguien de confianza. Los seguros de hogar, por su parte, fueron considerados importantes, pero dado el limitado presupuesto dentro de sus hogares prefieren priorizar la compra de un seguro médico y/o de su vehículo. Entre quienes cuentan con un seguro de vivienda, el 33,3 % dijo que lo contrató por recomendación del Banco con el que realizó su crédito (Diario El Universo, 2018).

Adicionalmente las compañías de seguros al obligarse a ser más eficientes financieramente, hacen que el pago de los siniestros sea más complejo, y se busque hacer uso de las cláusulas de los contratos o de la ley que los asegurados no entienden o no conocen por ejemplo el uso del artículo 33 del Decreto Supremo 1147 que dice “La indemnización es pagadera en dinero, o mediante la reposición, reparación o reconstrucción de la cosa asegurada, a opción del asegurador” en base a esto, la compañía es libre de enviar los vehículos averiados a concesionarios sólo hasta dos años de fabricación y luego hacer uso de talleres autorizados, no usar repuestos originales, o tratar de reparar algo que probablemente no tenga arreglo, realidad que acentúa la inconformidad, incredulidad y falta de prioridad que tienen las personas respecto de contratar un seguro.

6. Marco Teórico

6.1 ¿Qué son los seguros?

Según el Decreto Supremo 1147, publicado en el Registro Oficial 123 del 7 de diciembre de 1963, se define al seguro como:

Un contrato mediante el cual una de las partes, el asegurador, se obliga, a cambio del pago de una prima, a indemnizar a la otra parte, dentro de los límites convenidos, de una pérdida o un daño producido por un

acontecimiento incierto; o a pagar un capital o una renta, si ocurre la eventualidad prevista en el contrato. (Decreto Supremo 1147).

Entiéndase como prima, “el precio que el asegurado paga por la cobertura que recibe del riesgo asegurado a su compañía de seguros” (Alarcón, 2016).

Otra definición del seguro cita:

El mercado de seguros permite a las personas, empresas y otras organizaciones transferir sus riesgos, otorgándoles protección en caso de eventos que les provoquen daños patrimoniales o en su integridad física, generando alternativas de ahorro y previsión para las familias, favoreciendo el desarrollo de la actividad económica en un ambiente de confianza y fomentando el desarrollo del mercado de capitales a través de la inversión de los recursos que administra, lo que finalmente se traduce en mayor riqueza y bienestar para un país. (Contreras, 2008).

Entiéndase entonces, que el seguro es la cobertura ante riesgos que se basa en la confianza y solidaridad, donde muchas personas aportan con sus recursos económicos en un fondo común con el fin de cubrir los gastos en los que incurran unos pocos que, por un hecho fortuito, sufran daños sus bienes o sus vidas, esto visto desde la perspectiva social.

En el ámbito legal el seguro es un contrato, como lo menciona el art. 1 del Decreto Supremo 114, el mismo que se rige en la Ley General de Seguros, en la nueva Ley Orgánica que Regula a las Compañías que Financien Servicios de atención Integral de Salud Prepagada y a las de Seguros que Oferten Cobertura de Seguros de Asistencia Médica y por supuesto en el Decreto Supremo 1147.

En otros términos, un poco más claros, también se puede definir al seguro como una “fórmula de cobertura muy útil y ampliamente extendida en la sociedad

moderna. Implica pagar una cantidad y recibir a cambio una compensación económica o un servicio siempre que se presente una situación contemplada en la póliza” (Fundación Mapfre, 2019).

6.2 Seguros públicos y privados

Los seguros se dividen en dos grandes grupos que son los seguros públicos y los seguros privados que, si bien es cierto, en esencia son lo mismo, estos mantienen diferencias bastante notables.

“El seguro público es el seguro gestionado y ofrecido por el Estado, son los denominados seguros sociales, sistemas públicos de previsión social o de Seguridad Social” (Gran Rico, 2019). Los seguros públicos, son aquellos que están dentro del Sistema de seguridad social, que fue creada por el Estado y gestionado por él mismo, este sistema tiene el fin de mantener la protección a la salud de los ciudadanos de un país y por su puesto incrementar su bienestar, entre las competencias del sistema de seguridad social se encuentra el buscar cubrir los riesgos que puedan afectar a la población trabajadora y sus dependientes, esto con la colaboración de otros organismos del Estado.

El seguro social en Ecuador ofrece a sus asegurados cobertura en caso de enfermedad, accidentes, muerte y prestaciones en caso de jubilación por vejez o por incapacidad y en caso de desempleo.

Participan en el seguro social, el asegurado, que en este caso es el trabajador y su empleador con quien comparte el costo de la prima, el Estado que viene a ser el asegurador, el beneficiario que es el trabajador y sus dependientes.

Entre las principales diferencias que existe entre el seguro social y privado están:

- Los seguros públicos no son seguros propiamente dichos, sino que son sistemas de previsión social, puesto satisfacen necesidades de seguridad económica ante los denominados riesgos sociales o riesgos inherentes de la vida social.
- Los sistemas de Seguridad Social, tienden a ser universales, es decir, a cubrir a toda la población de un país. Esto hace que, si inicialmente, los sistemas públicos de previsión social sólo estaban dirigidos hacia aquellas personas que desarrollaban una actividad laboral, hoy en día la Seguridad Social protege a todos los ciudadanos, por lo que las prestaciones en muchos casos se reciben sin realizar ninguna contribución al sistema: son las denominadas prestaciones no contributivas. Esta característica, diferencia de forma notable al seguro público del privado, puesto que en el privado el pago de las primas es requisito fundamental para poder realizar la cobertura. Sin embargo, en el seguro público también se realiza la cobertura a personas que no pagan ningún tipo de prima, ni realizan ningún tipo de aportación. En este caso, las prestaciones no contributivas protegen a aquellos individuos que no realizan ninguna actividad laboral, proporcionándoles servicios básicos y unos ingresos mínimos de subsistencia. (Gran Rico, 2019)

Por otro lado, es importante conocer cuáles son los actores del seguro privado. “Los participantes de los seguros privados son: (a) Las empresas de seguros, (b) Las compañías de reaseguros, (c) Los intermediarios de seguros y reaseguros, (d) Los peritos de seguros; y, (e) Los asesores productores de seguros”. (Andrade Granja, 2016).

6.3 Seguros privados en Ecuador: características

Una vez claro el concepto del seguro, es importante conocer más a fondo cuáles son sus principales características.

6.3.1. Solemne o consensual

El Art. 1459 del Código Civil indica que: El contrato es real cuando, para que sea perfecto, es necesaria la tradición de la cosa a que se refiere; es solemne cuando está sujeto a la observancia de ciertas formalidades especiales, de manera que sin ellas no surte ningún efecto civil; y es consensual cuando se perfecciona por el solo consentimiento. (H. Congreso Nacional, 2005).

6.3.2. Bilateral

El Art. 1505 de Código Civil que establece: En los contratos bilaterales va envuelta la condición resolutoria de no cumplirse por uno de los contratantes lo pactado. Pero, en tal caso, podrá el otro contratante pedir, a su arbitrio, o la resolución o el cumplimiento del contrato, con indemnización de perjuicios. (H. Congreso Nacional, 2005).

6.3.3. Contrato Oneroso

El contrato de seguro reporta utilidad a las partes contratantes, la una, el asegurado, recibe la tranquilidad de saber que su patrimonio está protegido, y la otra, la aseguradora, la prima o coste del seguro, que es la utilidad. El hecho de que se produzca un siniestro estará soportado por las primas del universo asegurado. (Tejada I., 2018).

6.3.4. Aleatorio

La relación contractual depende de la ocurrencia o no del riesgo asegurado, si se produce hay pérdida para la aseguradora y ganancia para el asegurado y si no se produce hay ganancia para la aseguradora y pérdida para el asegurado. (Tejada I., 2018).

6.3.5. Adhesión

Contrato de Adhesión es aquel en que una de las partes contractuales se adhiere a las cláusulas establecidas con anterioridad por la otra parte. Las empresas aseguradoras establecen las condiciones del contrato de seguro y el asegurado ha de someterse a ellas, caso contrario no se celebra la contratación. (Tejada I., 2018).

6.3.6. Buena Fe

La Buena Fe es un principio básico y característico de todos los contratos que obliga a las partes a actuar entre sí con la máxima honestidad, no interpretando arbitrariamente el sentido de los términos acordados. (Tejada I., 2018).

6.3.7. Indemnizatorio

La Aseguradora se obliga en caso de una pérdida o daño a indemnizar al asegurado. (Tejada I., 2018).

6.3.8. Tracto Sucesivo

Porque el contrato tiene vigencia durante un período determinado de tiempo y es normalmente renovable. (Tejada I., 2018).

6.4. Tipos de seguros y su evolución

Los tipos de seguros, o conocidos también como ramos, son las agrupaciones que se da a los riesgos de las mismas características y naturaleza. “El ramo de seguro son distintas modalidades de seguro agrupadas según riesgos o características similares” (Gran Rico, 2019). La entidad encargada de aprobar los ramos de seguros y autorizar a las compañías de seguros y agencias asesoras productoras

de seguro para comercializarlos es la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros.

Los ramos de seguros se clasifican en dos grandes grupos que son los Ramos Generales y los Ramos Personales.

6.4.1. Ramos Generales

La Superintendencia de Bancos y Seguros, en la Resolución No. JB-2012-2154 de la Junta Bancaria del Ecuador clasifica a los ramos generales de la siguiente manera:

(a) Incendio y líneas aliadas, (b) Lucro cesante, (c) Vehículos, (d) Transporte, (e) Robo, (f) Dinero y Valores, (g) Agropecuario, (h) Riesgos técnicos, (i) Responsabilidad civil, (j) Fidelidad, (k) Fianzas, (l) Crédito, (m) Bancos e instituciones financieras, (n) Multirisgo, (o) Riesgos especiales, y, (p) SOAT (SPPAT). (Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, 2012).

6.4.2. Ramos Personales

En la misma Resolución No. JB-2012-2154 la Junta Bancaria del Ecuador, clasificó a los ramos personales de la siguiente manera:

(a) Vida, (b) Asistencia Médica, y, (c) Accidentes Personales

De acuerdo a los datos proporcionados por la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, hasta el 2017 en el Ecuador, “el ramo de seguros con mayor protagonismo es el relacionado a seguros de vehículos ocupando una participación del 22,9%, seguido de los seguros de vida individual y colectivo con un 22,9% y, seguros de incendio y líneas aliadas con 11,1%” (Bermudez-Barrezuela, 2018).

6.5 Seguros en Ecuador: situación y manejo

6.5.1 Regulaciones y debates

Según se mencionó en los antecedentes del presente estudio, en el año 2014, se emite la nueva reforma a Ley de Seguros, vigente dentro del nuevo Código Orgánico Monetario y Financiero, segundo suplemento del Registro Oficial 332 del 12 de septiembre del 2014, donde las empresas del sector asegurador pasan a estar bajo el control de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, adicionalmente se cambia los valores del capital mínimo legal para la constitución de las compañías que son parte del mercado asegurador. El Art. 14 de la Ley General de Seguros cita:

El capital pagado mínimo legal para la constitución de las compañías que conforman el sistema de seguros será el siguiente: a) De seguros, será de USD 8.000.000 (ocho millones de dólares de los Estados Unidos de América). b) De reaseguros será de trece millones de dólares de los Estados Unidos de América (USD \$ 13.000.000, 00). En el caso de las compañías que operen en seguros y reaseguros, el capital será de trece millones de dólares de los Estados Unidos de América (USD \$13.000.000,00); El capital pagado deberá ser aportado en dinero. (Ley General de Seguros, 2014).

Estos cambios originaron discrepancias en las distintas compañías de seguros y reaseguros. Patricio Salas, Secretario Ejecutivo de Fedeseg (Federación Ecuatoriana de Empresas de Seguros), “mostró su disconformidad respecto al régimen de capitales mínimos para el inicio de operaciones y plantea que para seguros sea \$ 5 millones y para reaseguros \$ 8 millones” (Diario El Telégrafo, 2014). El 12 de septiembre de 2017, venció el plazo para la capitalización a la que fueron obligadas las compañías de seguros y reaseguros del Ecuador, “Patricio Salas, secretario de este gremio, sostiene que al menos 4 compañías de las 34 que operan

en el mercado no habrían culminado el proceso de capitalización previsto en la ley” (Zumba, 2017).

A raíz de esto las compañías del sector buscan ser más eficientes financieramente, cambiando la tradicional forma de fijar las tasas para calcularlas de manera actuarial, es decir que toma en cuenta todas las características y condiciones del riesgo que va a adquirir tanto en personas como en bienes.

María de los Ángeles Jiménez, experta en seguros de salud, explica que hasta hace unos cuatro años, aproximadamente, las aseguradoras tenían la potestad de no asegurar a una persona con cáncer o con cualquier otra enfermedad catastrófica. Pero la ley actualmente ampara a todas las personas para asegurarse, tampoco importa el rango de edad del asegurado o incluso si el beneficiario presenta algún problema psicológico. (Jiménez, 2019).

Por otro lado, un cambio que causó conmoción fue la Ley Orgánica que Regula a las Compañías que Financien Servicios de Atención Integral de Salud Prepagada y a las de Seguros que Oferten Cobertura de Seguros de Asistencia Médica, con esta nueva normativa, se busca garantizar que los ciudadanos que contraten un seguro de salud gocen de los beneficios a los que acceden de manera integral, adicionalmente se abre la posibilidad de que puedan acceder al seguro privado los adultos mayores, personas con enfermedades preexistentes y con discapacidades. Seguido de esto, las empresas que ofrecen medicina prepagada, serían investigadas con el fin de corroborar que no hayan cometido alguna infracción en contra de la Ley Orgánica de Regulación y Control del Poder del Mercado, principalmente “el pedido del IESS busca impedir que se incrementen las tarifas en los planes de medicina prepagada o que se terminen los contratos corporativos” (Ramirez, 2016).

Debido a estos cambios, compañías como Salud S.A. tomó la decisión de finiquitar los contratos que mantiene con 600 empresas. “Para esta compañía, el reembolso

propuesto en la Ley de medicina prepagada tendría un impacto de USD 25 millones, lo que hace inviable el negocio en la línea corporativa” (Ramirez, 2016)

Pero no solo las compañías de medicina prepagada sufren las consecuencias con la nueva ley, ya que al tener que la compañía reembolsar al seguro social, el costo de la atención dada al usuario, este podría perder su monto de cobertura, por ejemplo:

Otro impacto para el cliente, según la Aeemip, es que el reembolso a la red pública agotaría el monto cubierto por el seguro privado. Por ejemplo, si un usuario cuenta con un plan que cubre hasta un monto de USD 5 000 y tuvo una emergencia médica atendida por el IESS por el mismo valor, la empresa de medicina prepagada deberá reembolsar esa cifra a la entidad. Si el mismo cliente tiene una nueva emergencia médica durante ese año, ya no podrá usar su seguro privado por haber excedido el monto máximo de cobertura y tendrá que esperar a que se renueve su contrato (Ramirez, 2016).

6.5.2 Contratos de seguros: cláusulas principales

Los contratos de seguros tienen condiciones de la póliza que se ha de entender como el contenido clausular del documento privado y otros documentos que forman parte de la relación contractual y estas son: Generales; Particulares; y Especiales.

6.5.3 Condiciones Generales

Son el conjunto de cláusulas que contiene las pólizas y que son de carácter general, valga la redundancia, y que constan en todos los contratos de seguros de una misma naturaleza.

En consecuencia, son aquellas que cumplen las disposiciones del Art. 25 de la Ley General de Seguros y las disposiciones relativas del Decreto Supremo 1147. (Coberturas, exclusiones, prima, procedimiento de reclamación, delimitación de la vigencia, subrogación, jurisdicción, domicilio; etc.).

Estas son aprobadas por el órgano de control, son de adhesión, es decir que no son de libre discusión y son comunes a todos los contratos de un mismo ramo.

6.5.4. Condiciones Particulares

Son aquellas regulaciones que recogen aspectos de un riesgo individualizado y que configuran el acuerdo de voluntades, por tanto, son de libre contratación y dicen del real alcance de las obligaciones y derechos respecto las partes determinadas. (Tejada I., 2018).

Entre sus características principales tenemos que, prevalecen sobre las condiciones generales, no requieren aprobación del órgano de control, son de libre discusión y, caracterizan al contrato de seguro. Entre algunas de condiciones particulares tenemos: Designación de las partes, el interés asegurable, el riesgo asegurado, la Cobertura, suma asegurada, valor de la prima, forma de pago, vigencia, etc. (Tejada I., 2018).

6.5.5. Condiciones Especiales

Son aquellas cuya misión es aclarar o perfeccionar las condiciones generales. Estas prevalecen sobre las condiciones generales, están subordinadas a las condiciones particulares y requieren aprobación del órgano de control.

La Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros las define en los siguientes términos:

Se denominan cláusulas, condiciones o estipulaciones especiales de la póliza, a aquellas que tienen por objeto precisar la aplicación de las condiciones generales; ampliar o restringir las coberturas, introducir modalidades de procedimientos o coberturas no previstas, limitar las

exclusiones o incluir como cobertura los riesgos excluidos, siempre y cuando tales modificaciones no se opongan a las disposiciones legales en vigencia, ni a las normas y principios de la técnica..." (Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, 219).

A las condiciones especiales se las conoce también con el nombre de adicionales y sirven para satisfacer las necesidades de otras coberturas no contratadas en un inicio dentro de un ramo específico.

A manera de ejemplo podemos mencionar: Terremoto; Motín y huelga; Daños maliciosos; Remoción de escombros; Cláusula de guerra; Inundación; Lucro cesante; Responsabilidad civil; rotura de vidrios; y etc. (Tejada I., 2018).

6.5.6. Derechos y obligaciones de las aseguradoras

6.5.6.1. Derechos de la aseguradora

Sus principales derechos son, el cobro de la prima, misma que recibe por asumir el riesgo y dar cobertura al patrimonio del asegurado. Conocer claramente el riesgo que está asumiendo.

Tiene derecho a la subrogación, el mismo que no necesita ser acordado con el asegurado y que según el artículo 38 del Decreto Supremo 1147, tiene derecho de subrogación contra terceros hasta el monto que haya pagado como indemnización al asegurado.

Derecho de salvamento el mismo que "se ejerce en el momento en que se ha procedido a indemnizar un siniestro, escenario que le permite a la compañía aseguradora adquirir la propiedad sobre el bien siniestrado" (Ripalda Rodriguez, 2009).

Igual derecho tiene sobre la retención de primas, que procede cuando se anula el contrato a causa de que el tomador del seguro no declaró de manera objetiva el estado del riesgo. (Decreto Supremo 1147). Por último, se mencionará que tiene derecho también a presentar objeciones al reclamo que deben ser presentadas dentro de los 45 días posteriores a la presentación de los últimos documentos respecto del siniestro. (Ripalda Rodriguez, 2009).

6.5.6.2 Obligaciones de la aseguradora

Principalmente la compañía de seguros debe garantizar el pago de la indemnización en caso de un siniestro, según lo establecido en el contrato, reparando, reemplazando o indemnizando el bien asegurado dentro del plazo acordado, quedando libre de hacerlo en caso de que exista dolo o mala fe por parte del asegurado (Ripalda Rodriguez, 2009).

Cumplir con la obligación para lo cual fue contratada siendo esta, el asumir el riesgo según lo establece el Decreto Supremo en el artículo 10 “asumir todos o algunos de los riesgos a que estén expuestos la cosa asegurada, el patrimonio o la persona del asegurado, pero deben precisarse en tal forma que no quede duda respecto a los riesgos cubiertos y a los excluidos” (Decreto Supremo 1147).

Entregar la póliza con el fin de que el asegurado tenga conocimiento de lo estipulado en el contrato, obedeciendo al principio de buena fe, ya que el asegurado tiene derecho de conocer los pormenores del contrato que está realizando y a su vez la compañía de seguros tiene la obligación de informar clara y detalladamente las cláusulas de la póliza, es decir, explicar al cliente cuáles son sus obligaciones para evitar perder la cobertura y derechos en caso de un siniestro, para garantizar así transparencia al momento de la firma del contrato.

6.5.7 Derechos y obligaciones de los asegurados

6.5.7.1. Derechos del asegurado

Los derechos del asegurado son principalmente, disfrutar de los beneficios del contrato que son en defecto el derecho de que la compañía de seguros asuma los costos en caso de la ocurrencia de un siniestro y los daños ocurridos al objeto asegurado. (Ripalda Rodriguez, 2009)

Recibir la indemnización suscrita en el contrato siempre y cuando se cumpla con las obligaciones que le hagan acreedor a esta. Demostrando que fue un evento fortuito, el valor de la pérdida y la notificación oportuna. (Ripalda Rodriguez, 2009).

6.5.7.2 Obligaciones del asegurado

Como obligación principal el asegurado debe describir de manera clara, correcta y completa el riesgo que pretende asegurar, evitando al máximo ocultar la verdad al respecto, de la misma manera, informar de manera oportuna en caso de existir algún cambio o alteración en el riesgo. (Ripalda Rodriguez, 2009)

De acuerdo al artículo 17 del Decreto Supremo 1147, el asegurado debe Cumplir cabalmente con el pago de la prima dentro del tiempo establecido por la compañía de seguros en el contrato. En caso de incumplimiento el asegurador tiene derecho a dar por terminado el contrato y en caso de que ocurriese un siniestro antes del pago de la prima, la compañía de seguros queda libre de la obligación de indemnizar a menos que el contrato estipule lo contrario. (Decreto Supremo 1147)

Informar dentro del plazo establecido en el contrato de seguros la ocurrencia de un siniestro desde que tuvo conocimiento de este o en su defecto dentro de los siguientes tres días. (Decreto Supremo 1147), y detallar de manera clara y precisa las características del siniestro. “Es una de las obligaciones principales del

asegurado, en caso de siniestro, cuyo incumplimiento (dentro de un plazo determinado en las condiciones generales de las pólizas) puede dar lugar a la pérdida de la indemnización debida.“ (Fundación Mapfre, 2019)

Por otro lado, el Decreto Supremo 1147 en el artículo 21 señala que, el asegurado deberá por cuenta propia buscar la forma de que se aminore las consecuencias del siniestro, de incumplir con esto, el asegurador se reserva el derecho de reducir la indemnización y si en caso se determina que el incumplimiento tuvo la intención de perjudicar al asegurador, este estará libre de la obligación de indemnizar. Por otro lado, el asegurador debe asumir los costos que implican para el asegurado evitar la propagación del daño. (Decreto Supremo 1147).

7. Metodología

Esta investigación buscó indagar sobre las características y problemáticas que tiene la oferta de seguros privados en Ecuador. Para cumplir estos objetivos se realizaron varias entrevistas a expertos para conocer sus puntos de vista y poder contrastar y afirmar información propuesta para sostener el presente trabajo. Así como conocer de primera mano, de personas afectadas, sus experiencias y llegar a afirmar la opinión de las voces oficiales y letradas dentro del campo.

Para cumplir con el primer objetivo específico de esta investigación que propone identificar las principales características de la oferta de seguros privados a nivel nacional se realizaron entrevistas a profundidad vía WhatsApp a varios expertos.

Por medio de una entrevista vía llamada, se logró detallar cómo funcionan los seguros de salud.

La segunda hipótesis busca indicar los cambios y permanencias en las normativas y regulaciones de seguros privados en el país, así como las instituciones involucradas. Para esto se efectuó una investigación de documentos.

El tercer planteamiento específico busca determinar casos, los procesos y problemáticas que enfrentan los usuarios al adquirir y aplicar un seguro privado en Ecuador. Para ello, se utilizó una amplia investigación periodística a varias referencias documentales. Además, se realizó entrevistas en vídeo a fuentes conocedoras.

Finalmente, se realizó una observación a los casos de personas que sufrieron percances con las aseguradoras para evidenciar esta problemática. Este objetivo se pudo cumplir tras consultar vía telefónica a las fuentes competentes.

8. Fuentes utilizadas

8.1. Documentos

Código Civil. (2014). Código Civil. *Art. 1453*.

Recuperado de:
<https://www.hgdc.gob.ec/images/BaseLegal/Cdigo%20Civil.pdf>

Esta fuente fue consultada para poder ampliar el marco legal de los seguros. Ya que existen reformas a la ley original que entró por primera vez en vigencia en 1963. Aquí se ve como estas normas han ido evolucionando.

Decreto Supremo 1147, Registro Oficial 123 de 7 de diciembre de 1963.

Esta fuente sirvió para conocer la ley de seguros para poder contextualizar el marco legal de los mismos.

Efectos Jurídicos y Económicos que Causa la Falta de Información al Momento de Adquirir una Póliza en una Aseguradora Vehicular.

Recuperado de:
<http://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/12048/1/TESIS%20MAR%20C3%8DA%20FERNANDA%20GRANDA.pdf>.

Esta fuente investigativa proporcionó información para conocer las problemáticas y el desarrollo en torno al modelo de seguros vehiculares y el comportamiento que éstos poseen en el mercado de seguros.

Ley General de Seguros, Registro Oficial 332 de 12 de Septiembre de 2014.

Recuperado de: <https://www.secretariadelamazonia.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/05/LEY-GENERAL-DE-SEGUROS-act.pdf>

Esta fuente aportó a la investigación porque muestra las normas puntuales que tanto aseguradoras como asegurados deben cumplir. Entre ellas están los deberes y obligaciones de cada uno de los interesados en la firma de una póliza y su contraparte.

Ley Orgánica de Medicina Prepagada, Registro Oficial 863 de 17 de Octubre de 2016.

Recuperado de: <https://humana.med.ec/wp-content/uploads/2019/01/LEY-ORGANICA-MEDICINA-PREPAGADA.pdf>

Esta fuente fue consultada porque demuestra la importancia de los seguros médicos. Debido a su incremento se vio en la necesidad de crear una Ley Orgánica, que supera a las leyes ordinarias, y contempla cómo deben regir los seguros privados y demuestra sus competencias y obligaciones con los asegurados.

Redacción Ekos. (2016). Investigación Económica y Mercado. *Ekos*. (263). P. 50.

Recuperado de: <https://issuu.com/ekosnegocios/docs/ekos263-web>.

Esta fuente fue consultada porque analiza el comportamiento de los mercados de seguros. Fue importante para poder comprender por rankings que aseguradoras han podido dominar el mercado y las razones por las que se mantienen arriba de éste.

8.2. Personales

Andrade, C. (2020). Entrevista a Doctor Carlos Andrade. Quito, Ecuador.

El Doctor Carlos Andrade fue consultado sobre la falta de expertos que existen en torno a las demandas que se podrían seguir contra las aseguradoras. Lo que constituye una problemática bastante compleja de resolver.

Ávila, J. (2020). Entrevista a Johvani Ávila. Quito, Ecuador.

Johvani Ávila es asesor de Seguros Protect Seguros. Develó que existen variables para que la gente contrate seguros contra accidentes de tránsito como las edades y el color del vehículo.

Chacón, N. (2020). Entrevista a Nathaly Chacón. Quito, Ecuador.

Nathaly Chacón sufrió un accidente de tránsito. Su testimonio sirvió para evidenciar que gran parte de la población que contrata un seguro no lee el contrato previo a su firma lo que ocasiona malos entendidos a *posteriori*.

Escudero, P. (2020). Entrevista al Economista Pedro Escudero. Quito, Ecuador.

Pedro Escudero es un reconocido abogado experto en temas de seguros. Otorgó su visión sobre las cláusulas dudosas en los contratos de un seguro. Además se pudo conocer las problemáticas en torno a las aseguradoras.

Humbol, R. (2020). Entrevista a Rodrigo Humbol. Quito, Ecuador.

Rodrigo Humbol es un importante economista y analista de seguros que dio su perspectiva sobre el mercado y la definición de los mismos. Además analizó su importancia para el PIB del Ecuador.

Jiménez, M de los A. (2020). Entrevista a María de los Ángeles Jiménez. Quito, Ecuador.

María de los Ángeles Jiménez es una renombrada doctora experta en seguros y analista de seguros de vida. Fue consultada sobre el tipo de seguros médicos que existen en el Ecuador, sus nombres y características.

López, I. (2020). Entrevista a Iván López. Quito, Ecuador.

Iván López es un destacado economista quien, desde su perspectiva, otorgó una definición de seguros además de dar un contexto amplio de su funcionamiento y las causas para abrir una aseguradora.

Moreno, H. (2020). Entrevista a Henry Moreno. Quito, Ecuador.

Henry Moreno es el Gerente General de Protec Seguros. Fue consultado para analizar las causas por las cuales se contrata un seguro vehicular y que perspectivas tiene al respecto. Además de conocer su funcionamiento y como se manejan.

Muñoz, M. (2020). Entrevista a Marco Muñoz. Quito, Ecuador.

Marco Muñoz, mediante su testimonio, logró demostrar lo costoso que puede ser la contratación de un seguro lo que se muestra como una de las problemáticas más comunes.

Prócel, A. (2020). Entrevista a Ángela Prócel. Quito, Ecuador.

Ángela Prócel fue entrevistada porque sufrió una estafa por parte de una supuesta aseguradora que le ofreció servicios de cobertura, los cuales nunca se dieron a pesar de que nunca dejó de pagar la prima estipulada en el contrato.

Reinoso, S. (2020). Entrevista Soraya Reinoso. Quito, Ecuador.

Soraya Reinoso es coordinadora General de Latina Seguros. Fue consultada para conocer los riesgos de que la gente no lea las pólizas de seguros antes de firmarlas, lo cual constituye una de las mayores problemáticas al momento de contratar un seguro.

Riofrío, J. (2020). Entrevista a Jessenia Riofrío. Quito, Ecuador.

Jessenia Riofrío es la voz oficial de esta investigación. Es encargada de Unidad de Normativas y Reclamos de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros. Mostró el rol que posee esta entidad al momento de recibir los reclamos y el tiempo que demoran los procesos cuando una persona solicita que el organismo interceda en un asunto administrativo.

Torres, E. (2020). Entrevista a Eliana Torres, Quito, Ecuador.

Eliana Torres es una joven mujer que sufrió un accidente de tránsito. Desde su vivencia se pudo evidenciar el comportamiento de seguros y los problemas que conllevan indemnizar a un asegurado.

9. Principales hallazgos de la investigación

Primeramente vale la pena mencionar que los ingresos por los seguros representan al PIB un 1,7% del Producto Interno Bruto (PIB) del Ecuador. Esto lo demuestra la Unidad de Investigación Económica y Mercado de la revista *Ekos*. El economista Humbol detalla que el año 2019 las aseguradoras privadas recaudaron un total aproximado de 200 millones de dólares. El experto indicó que el mercado de seguros generó 840 millones de dólares más en 2019 que en el 2018 basado en los estados de cuenta que arroja la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros. La experta en seguros María de los Ángeles Jiménez, manifestó que el total de seguros contratados en el país son de salud y vehiculares ya que éstos ocupan un 44,18% del total de pólizas adquiridas. Esta información la corrobora la Doctora Jessina Riofrío, Responsable de la Unidad de Normativa y Reclamos de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, porque afirma que la contratación de estos dos seguros es mucho más masiva. Por otro lado le siguen los servicios contra robos, incendios, catástrofes naturales y daños que presentan, en total, el 11%. Pero contratar un seguro puede resultar muy costoso. Por ello, un estudio realizado por la revista *Ekos* evidenció que en el 2016 sólo el 39% de la población admite tener al menos un seguro contratado, de los cuáles el 21% considera que la póliza de seguro representa un gasto y por lo tanto una pérdida de recursos. Esto demuestra que es un sector débil a pesar de lo que realmente podría pensarse.

En un segundo punto, se cree que existe una letra pequeña en los contratos, lo que se conocen como cláusulas mal redactadas o no entendibles por su terminología y este, aparentemente, es un problema en la colectividad. Pero, esta fue desestimada por el economista Pedro Escudero que asegura que no puede haber una letra pequeña porque toda póliza de seguros está regularizada por la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros. Más que todo, existía esta presunción en los seguros de medicina prepagada y los vehiculares que son los que más se contratan en el Ecuador.

Muchos expertos, han opinado sobre lo que es un seguro, entre ellos Humboldt y Iván López. Ambos son economistas que han analizado los mercados y dicen, en términos generales, que el seguro es un contrato de mutuo acuerdo mediante una serie de cláusulas colocadas en una póliza entre las que consta que éstas deben ser redactadas de manera clara, ceñidas al Código de Seguros, que los caracteres deben ser legibles, el listado de documentos a presentar en casos de siniestros, la cláusula que estipule para someter a decisión arbitral el contrato, y donde se señala el tipo de moneda con el que se pagan las primas. Pero que dependerá de la aseguradora para determinar su funcionamiento y el tipo de catástrofe que busca asegurar a la persona tal y como lo indica, también, el Código de Seguros.

Existe una diferencia muy marcada entre lo que son seguros públicos y privados. Los primeros se definen como el conocido Seguro Social. En el Ecuador se creó en 1928 como un fondo autónomo en el que todo trabajador tiene derecho a ser afiliado y los empleadores, de manera obligatoria, descuentan un porcentaje fijo de su sueldo para depositarlos en las cuentas del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. La Fundación Mapfre indica que el seguro social ofrece a sus asegurados cobertura caso de enfermedad, accidentes, muerte y prestaciones en caso de jubilación por vejez o por incapacidad y en caso de desempleo. Participan en el seguro social, el asegurado, que en este caso es el trabajador y su empleador con quien comparte el costo de la prima, el Estado que viene a ser el asegurador, el beneficiario que es el trabajador y sus dependientes. Por otro lado, el seguro privado no es obligatorio. Asegura a personas naturales o jurídicas y este seguro funciona a través de un fideicomiso de carácter mercantilista constituido en el Banco Central del Ecuador y presenta una cobertura, a favor de cada asegurado o beneficiario, por un monto máximo de US\$ 1.500,00 tomando en cuenta cada siniestro pendiente de pago a la fecha de liquidación forzosa de la empresa de seguros. La Corporación de Seguros del Ecuador (COSEDE) indica que el fideicomiso se nutre principalmente de los recursos que contribuyen las empresas del sistema de seguros privados y la proporción.

En el Ecuador existen una gran variedad de seguros entre los que se pueden destacar: contra incendio, lucro cesante, de vehículos, transporte, robo, para dinero y valores, el SOAT y el SPPAT. No obstante, los que más se contratan son los de salud y los vehiculares. Según la Compañías, Valores y Seguros, detalla que cada uno ocupa un 22,9% del mercado local, esto quiere decir que del 100% de seguros contratados el 44,18% son relacionadas a estos dos últimos sectores. Por debajo siguen los seguros contra incendios, valores, transporte y otros como robo o catástrofes apenas se contrata en un 11%.

Por otro lado, existe leyes y normativas que regula los cumplimientos que deben seguir las aseguradoras no importa si éstas son privadas o públicas. Así lo estipulan los decretos como: el Decreto Supremo 1147, el Registro Oficial 123 de 7 de diciembre de 1963, el Código Civil. En Art. 1453 (pág. 253), la Ley General de Seguros. En Art 25. (pág. 12), la Ley Orgánica de Medicina Prepagada. En Art. 5 (pág.4) y la Codificación de resoluciones monetarias, financieras, de valores y seguros. En Art. 74 (pág. 40).

Debido al incremento de denuncias por robos y accidentes de tránsito, que según la Agencia Nacional de Tránsito (ANT) indica que en el 2019 hubo 3285 más que en 2018, ha hecho que la gente decida asegurar su vehículo para poder hacer frente a estas contrariedades. Henry Moreno, Gerente General ProtecSeguros, muestra que el seguro más contratado es contra choque que supera al 75% del total de los contratos. Entre éstos se ubica al SPPAT que es un nuevo rubro que se cobra en las matrículas (es lo que antes se llamaba el SOAT) en el cual cada persona que iba a matricular su vehículo tenía que llevar contratado su seguro obligatorio de accidentes de tránsito.

En el caso de los seguros de salud prepagada, la experta María de los Ángeles Jiménez expone que la mayoría de asegurados buscan un contrato que les permita estar bajo la protección en casos de necesitar cobertura ambulatoria, seguro en

medicinas, si contraen cáncer y seguros contra accidentes, también llamado seguro de respaldo total. Debido a que las enfermedades más comunes en mujeres son gastritis, cefalea y vaginitis y en hombres son bronquitis, amigdalitis y lumbago, cada persona busca un seguro de salud distinto. Además explica que gracias a la normativa vigente, nadie puede ser discriminado a la hora de contratar un seguro de salud (aún si esta persona posee una enfermedad catastrófica, algo que hasta hace unos cuatro años era impensable). Indica que si un contrato posee cáncer u otro padecimiento crónico, la aseguradora puede pedir valores adicionales en caso de que ocurra alguna complicación con el asegurado.

Sobre los contratos de seguros se logró determinar que si bien cada aseguradora posee la libertad de realizar las pólizas como bien convenga, la Ley general de seguros determina que será la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros la que estipulará ciertas cláusulas de base y dicta la normativa que está prohibido que éstas no consten en el contrato. Sobre todo, destaca que los valores y primas deberán ser previamente autorizados por la entidad gubernamental.

No obstante, el caso de la señora Ángela Prócel permitió evidenciar que existen varias compañías dedicadas a estafar a clientes al hacerse pasar por aseguradoras y ofertar falsos servicios de seguros. Esto demuestra que es importante que las personas se cercioren bien antes de firmar un contrato verificando que la compañía ofertante esté legalmente constituida en la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros y su giro del negocio sea, en efecto, el poder ofertar seguros.

Sobre los derechos y obligaciones de las aseguradoras, se pudo hallar que según en el Código del Trabajo se estipula que las aseguradoras como cualquier otra compañía tienen derechos, tales como que cada accionista podrá recibir utilidades, pero a su vez deberá repartirlas, de forma obligatoria, también a sus trabajadores. La Constitución de la República determina que nadie puede ser discriminado a la hora de contratar un seguro ya sea por su etnia, raza, credo, tendencia sexual, enfermedad, discapacidad u otro. En otro punto, las aseguradoras deben tener

facilidades de pago para que el asegurado cumpla con sus obligaciones y éstas deben estar sujetas a las normas estipuladas por el Banco Central del Ecuador (BCE) según lo estipula la Junta de Regulación Monetaria Financiera.

Los derechos y obligaciones de los asegurados están detallados en la Ley General de Seguros. La normativa expone que el afianzado, o afiliado, está obligado a entregar a favor de la entidad de seguros las contragarantías personales o reales que respalden el riesgo asumido o el monto solicitado. El afianzado podrá ceder en favor de la empresa de seguros sus derechos para el cobro de valores por el anticipo a recibir, así como por las liquidaciones por planillas a emitirse por los trabajos realizados tanto del contrato garantizado como de otros a los que tuviere derecho. La falta de pago de la prima no suspende ni termina los efectos de la garantía. El asegurado, pasado el tiempo de un año, podrá dar por terminado el contrato. Si lo hace durante un tiempo menor al año, deberá pagar una penalización por la suspensión del mismo.

Según el doctor Alejandro Abril, los pasos para abrir una aseguradora son: tener un capital inicial de ocho millones de dólares, un permiso que otorga el Estado de acuerdo a lo que se quiera asegurar si son vehículos, bienes o personas y que no importa la nacionalidad de la persona que desea ponerse una aseguradora.

El mercado determinó, tras un estudio de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, un ranking que las aseguradoras que más venden: Equinoccial con USD 16. 683, Zúrich con USD 12. 737, Swedden con USD 8. 894, AIGD con USD 8. 893 y CHUBB con USD 7. 760.

Contratar un seguro, a veces puede traer varias problemáticas. En esta investigación se detallarán algunas. Por ejemplo, cuando la aseguradora no da la suficiente información al cliente. El economista Pedro Escudero añade que esto se da porque una persona toma una serie de documentos extensos no los lee y ello puede acarrear problemas legales más adelante.

Esta perspectiva se agrava porque según un estudio de María Fernanda Granda para la Universidad Nacional de Loja determina que el 90% de la población no posee información clara al momento de contratar una póliza de seguro trae problemas no sólo económicos sino también jurídicos porque al momento de contratar un seguro la falta de información por parte del vendedor y por supuesto, la ilegibilidad del contrato debido a sus terminología técnica que la gran mayoría desconoce hace que las normas del contrato no se cumplan, o sólo algunas e incluso se lo aplique de forma parcial.

Otro hallazgo determinó que la no lectura previa de contratos es un tema recurrente que acarrea muchos conflictos posteriormente. Así lo indicó Soraya Reinoso, cuando expone que el 80% de personas no lee lo que firma. La falta de este hábito hace que los clientes tengan problemas con las aseguradoras luego de haber firmado la póliza. Esto permite que en estas cláusulas existan términos que verbalmente no se hayan discutido y que el asegurado asuma que lo que no se habla no está estipulado en el contrato.

Pero, aquí mismo aparece otro obstáculo. Este nuevo punto determina que al haber pocos expertos legales que sepan del tema de seguros, desde la perspectiva del Doctor Carlos Andrade, hace que muchos juicios en contra de las aseguradoras demoran un largo tiempo y es muy posible que el perjudicado pierda. Ya que la mayoría de las veces son abogados civiles los que se hacen cargo de estos litigios.

Cuando surgen este tipo de percances, existen varias entidades reguladoras que han creado reglamentos y leyes para que las compañías de seguros se acojan a éstos: tales como el Banco Central, la Asamblea Nacional, la Junta Monetaria de Regulación Financiera y la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros. No obstante, el único organismo capaz de acoger las denuncias es la Compañías, Valores y Seguros. Lo que ocasiona que varios juicios y trámites demoren mucho tiempo y que las respuestas de los mismos sean lentas. Generalmente los litigios

se dan por una negación de pago de por las coberturas. Así lo determina el doctor Carlos Andrade al decir que los reclamos más frecuentes son por este tema. Además porque este proceso es largo porque hay que cumplir los siguientes pasos: realizar un reclamo administrativo que establezca los requerimientos sobre lo que no se está de acuerdo, posteriormente se dirige la queja a la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros y finalmente ésta notificará a la aseguradora.

Otra problemática que pudo evidenciarse es la falta de cultura en el Ecuador hacia la aseguración. Esto globalmente se evidencia por un país atacado por una gran inflación y el cierre de empresas produce un mayor número de desempleo. Para Pedro Escudero, en el Ecuador definitivamente no hay una cultura de asegurar los bienes. Al seguro se le considera un gasto cuando en verdad debería ser una inversión. Mientras mayores son las crisis, bajo el criterio de Escudero, es cuando más hay que asegurar los bienes sean estos muebles o inmuebles.

Actualmente financiar un seguro es demasiado caro. Las aseguradoras en 2020 han presentado las mayores pérdidas debido a la pandemia del COVID-19 porque empresas han optado por suspender sus seguros además los clientes que han resultado perjudicados eliminan este gasto al que consideran infructuoso, esto lo explica el doctor Pedro Escudero y amplía indicando que el panorama para las aseguradoras es incierto porque la aseguración a bienes, por ejemplo, no es una prioridad. El economista Pedro Escudero es bastante pesimista sobre la situación económica que atraviesan las aseguradoras. Sin embargo, no sería la primera vez que este sector se mostró en problemas. Pues con la crisis económica dada entre 1914 y 1930, las compañías aseguradoras mantenían serios conflictos, lo que llevó a que La Superintendencia de Bancos y Seguros que fue creada en el año 1927, tome el control de las operaciones de las aseguradoras y resto de entidades del sector, y a la creación de la Ley sobre Inspección y Control de Seguros en 1937.

10. Conclusiones

Las conclusiones a las que se ha llegado tras culminar este trabajo periodístico son las siguientes:

- Se concluyó que el mercado de aseguradoras en el Ecuador es basto y que existe un tipo de seguro prácticamente para toda eventualidad y contrariedad que pueda tener una persona en cualquier momento de su vida. Sin embargo, la economía actual debido a la crisis que sufre el país, ha hecho que este mercado se vea en riesgo debido al poco poder adquisitivo que poseen los ciudadanos.
- Los trámites cuando una persona quiere poner una denuncia en la Superintendencia de Compañías Valores y Seguros se vuelven demasiado complejos porque ésta, al ser la única entidad con la capacidad de dar un veredicto ya sea a favor del asegurado o de la aseguradora, hace que muchos desistan de comprometerse con el caso y las denuncias sean retiradas. O, en su defecto, como explica el Doctor Carlos Andrade, al haber pocos abogados especialistas en temas de seguros, los casos al final son favorables para las aseguradoras.
- El mercado de seguros irá a la baja en 2020. Esto implica que mayor será la desaceleración de la economía y este sector se verá seriamente golpeado lo que se traducirá en despidos y cierre de aseguradoras. Además al no ser considerado indispensable un seguro, esto hará que los contratos de las pólizas se desplomen porque no existe la capacidad de adquirirlas.
- Una gran posibilidad de evitar pleitos legales en el futuro, se daría si la población tuviera el hábito de leer el contrato previo a que éste sea firmado. De ese modo se podría aclarar, o rectificar el escrito y llegar a un mutuo acuerdo entre ambas partes. Además es necesario que antes de contratar

el seguro la persona se cerciore que dicha empresa está legalmente constituida en la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros para evitar ser víctima de estafa.

- Debido a la falta de expertos, muchos litigios demoran mucho tiempo. Varios procesos legales son costosos y eso hace que la gente desista de seguir con los trámites de demanda. Al no haber muchos abogados expertos en seguros, hacen que los pocos que existen no logren acoger todos los casos. Cuando un litigante no especialista en el tema acoge una denuncia es muy probable que pierda, lo que hace que aumente el desinterés por un afectado, así lo aseguró el doctor Carlos Andrade.
- Las normativas reguladoras al mercado de seguros son variadas. Los códigos se aplican desde la parte Ejecutiva, Legislativa y Judicial del Estado. No obstante, la entidad reguladora es apenas una solo. En este caso, la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros no abastece a acoger los pedidos por lo que éstos demoran a pesar de que la ley dispone que se dé una respuesta en 30 días. Por otro lado, la normativa no es muy clara en cuanto a sanciones y estas ambigüedades son aprovechadas por las aseguradoras al evitar pagar las remuneraciones a sus asegurados.
- Debido al incremento de accidentes de tránsito y miedo a padecer enfermedades o acoger una dolencia catastrófica, la población busca asegurarse en medicina prepagada o contratar seguros contra accidentes. Este sector, en la actualidad, es muy reducido. En muchos casos se da por una desconfianza en el sistema de la Seguridad Social, ya que según la experta María de los Ángeles Jiménez, el 20% contrata, por esta razón servicios de medicina prepagada mientras que el de accidentes se contrata debido al miedo de sufrir un percance de gravedad.

- Contratar un seguro vehicular para un medio de transporte de pasajeros, como un autobús o un taxi, resulta bastante costoso. Por ello, muchos dueños de estos vehículos han optado por prescindir de un seguro a pesar de ser estrictamente necesario. En muchos casos sólo lo hacen por obligación, pero si no existe una ley que obligue a ello, tampoco los choferes o los ayudantes (en el caso de buses) contratan seguros de vida por el costo que esto con lleva.
- Debido a las abundantes problemáticas que se presentan al momento de contratar un seguro, muchas personas los ven como una estafa más que como un servicio en sí mismo. Por lo que evitan acercarse a estas entidades y contratar sus servicios.

11. Estructura del reportaje multimedia y sus elementos

Tema: La letra pequeña de los contratos de los seguros en el Ecuador

SEGMENTO 1: Inicio

Elemento 1: Fotografía y título

SEGMENTO 2: Seguros: nociones y perspectivas

Elemento 1: Texto con informe de Liberty Seguros y revista *Ekos*.

Elemento 2: Testimonio en audio de economista Rodrigo Humbol y fotografía.

Elemento 3: Testimonio en audio de economista Iván López y fotografía.

Elemento 4: Texto y testimonio escrito de economista Pedro Escudero.

Elemento 5: La letra pequeña.

Elemento 6: ¿Qué son los seguros?

Elemento 7: Seguros públicos.

Elemento 8: Seguro privado.

Elemento 9: Infografía sobre diferencias seguro público y privado.

Elemento 10: ¿Qué es una póliza?

Elemento 11: Infografía sobre póliza.

Elemento 12: Tipos de contrato en el seguro privado.

Elemento 13: Slide con los tipos de contrato.

Elemento 14: Línea de tiempo sobre la historia de contratos en el Ecuador.

Elemento 15: Tipos de seguros en el Ecuador.

Elemento 16: Testimonio en audio de economista Pedro Escudero en audio y fotografía.

Elemento 17: Tipos de seguros en el Ecuador.

Elemento 18: Slide con tipos de seguros en el Ecuador.

Elemento 19: ¿Qué es el SPATT?

Elemento 20: Logo del SPATT.

Elemento 21: Seguros vehiculares.

Elemento 22: Testimonio en vídeo de Henry Moreno.

Elemento 23: Infografía, ¿cómo se manejan los seguros vehiculares?

Elemento 24: Siniestros más comunes en vehículos que cubren los seguros.

Elemento 25: Cuadro de siniestros de tránsito ANT.

Elemento 26: Seguros de salud.

Elemento 27: Testimonio de Pedro Escudero en audio y fotografía.

Elemento 28: Infografía de Seguros de salud.

Elemento 29: Infografía sobre enfermedades más comunes en hombres y mujeres.

SEGMENTO 3: Seguros en Ecuador: situación y manejo

Elemento 1: Contratos de seguros y entes reguladores.

Elemento 2: Destacado de Ley General de Seguros.

Elemento 3: Botón de enlace a la Ley General de Seguros.

Elemento 4: Motivaciones.

Elemento 5: Testimonio en vídeo de Henry Moreno.

Elemento 6: Derechos y obligaciones de las aseguradoras.

Elemento 7: Destacado de la Ley Orgánica de Medicina Prepagada.

Elemento 8: Botón de dirección a la Ley Orgánica de Medicina Prepagada.

Elemento 9: Destacado de Codificación de resoluciones monetarias, financieras, de valores y seguros.

Elemento 10: Botón de dirección a la Codificación de resoluciones monetarias, financieras, de valores y seguros.

Elemento 11: Entidades reguladoras, ¿quiénes son?

Elemento 12: Infografía sobre entidades reguladoras.

Elemento 13: Derechos y obligaciones de las aseguradoras.

Elemento 14: Pasos para abrir una aseguradora.

Elemento 15: Cuadros de texto con información sobre pasos para abrir una aseguradora.

Elemento 16: El sistema económico nacional y las aseguradoras.

Elemento 17: Testimonio en audio de economista Rodrigo Humbol y fotografía.

Elemento 18: Cuadro sobre ranking de aseguradoras en el período de marzo de 2020.

SEGMENTO 4: La problemática.

Elemento 1: Fui estafado, ¿qué hago ahora?

Elemento 2: Crónica sobre caso de Katherine García.

Elemento 3: Testimonio de en audio de Katherine García y fotografía.

Elemento 4: Segundo testimonio en audio de Katherine García.

Elemento 5: Problemáticas en torno a las aseguradoras.

Elemento 6: La aseguradora no informa a sus clientes.

Elemento 7: Texto con testimonio de Henry Moreno.

Elemento 8: Testimonio de Henry Moreno en vídeo.

Elemento 9: Pocos expertos.

Elemento 10: Texto con testimonio de Doctor Carlos Andrade.

Elemento 11: Testimonio en audio de Doctor Carlos Andrade y fotografía.

Elemento 12: Negación de pago por cobertura.

Elemento 13: Testimonio en audio de Doctor Carlos Andrade.

Elemento 14: Falta de cultura hacia la aseguración.

Elemento 15: Texto con testimonio de estudio de Richard Jaramillo.

Elemento 16: Testimonio en vídeo de Jovhani Ávila.

Elemento 17: Testimonio de Pedro Escudero en audio y fotografía.

Elemento 18: La gente no lee.

Elemento 19: Texto con testimonio de Soraya Reinoso.

Elemento 20: Testimonio en vídeo de Soraya Reinoso.

Elemento 21: ¿Existe una entidad a dónde acudir en caso de estafa o al sentirse inconforme por incumplimiento de contrato con una aseguradora?

Elemento 22: Texto con testimonio del Doctor Carlos Andrade.

Elemento 23: Testimonio del Doctor Carlos Andrade en audio y fotografía.

Elemento 24: ¿Qué hacer y a dónde acudir?

Elemento 25: Texto Ley General de Seguros.

Elemento 26: Infografía sobre pasos para poner una denuncia a una aseguradora en la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros.

SEGMENTO 5: Lo humano

Elemento 1: Texto estilo crónica.

Elemento 2: La aseguradora se volvió un problema para mí.

Elemento 3: Crónica sobre caso Marco Muñoz.

Elemento 4: Testimonio Marco Muñoz en vídeo.

Elemento 5: Me dolió lo que me pasó. Odiaría que esto le pasara a alguien más.

Elemento 6: Crónica caso Luciana Orozco.

Elemento 7: Testimonio Luciana Orozco en audio y fotografía.

Elemento 8: Epílogo.

Elemento 9: ¿Qué futuro tienen las aseguradoras?

Elemento 10: Reflexión final de economista Pedro Escudero.

Elemento 11: Fotografía de economista Pedro Escudero.

SEGMENTO 6: Glosario

Elemento 1: Imagen de portada de diccionario.

Elemento 2: Lista de palabras y términos legales.

11.1. Visualización en la Web.



Figura 1. Inicio.



Figura 2. Seguros: Nociones y perspectivas



Figura 3. Seguros: Seguros en Ecuador: situación y manejo



Figura 4. La problemática



Figura 5. Lo humano

Esfabes Cabrera Tlaxte Naciones y perspectivas Seguro en Ecuador: situación y desarrollo La problemática Lo humano

Glosario



Indemnización

Es el pago de la prima garantiza recibir una compensación (la indemnización) en el momento en que se produce el hecho contra el cual se protege mediante el contrato de seguro y conforme a las características de dicho contrato. Por lo tanto, el seguro es una actividad indemnizatoria.

La finalidad de la indemnización es devolver al asegurado a la situación inicial. En otras palabras, con el pago de una prima de seguro se compra una promesa, una futura prestación, no es algo material. Solo se materializa cuando ocurre el siniestro pero la garantía de indemnización siempre ha existido, ha estado ahí desde el primer día de entrada en vigor del seguro.

Figura 6. Glosario

12. Link del reportaje multimedia

<https://gecabrera.wixsite.com/segurosecuador>

REFERENCIAS

- Aguilar Jaramillo, R. J., & Diaz Uribe, B. V. (22 de 03 de 2012). Análisis y evaluación de la Operatividad del Mercado de Seguros en Ecuador y Propuesta de un Modelos que Facilite la Asesoría a Personas Naturales y Jurídicas. Guayaquil, Guayas, Ecuador.
- Andrade Granja, L. E. (2016). EL MERCADO ASEGURADOR ECUATORIANO, PANORAMA, FUTURO E IMPLICACIONES FRENTE A LA NORMATIVA INSCRITA EN EL NUEVO CÓDIGO MONETARIO. *PROYECTO DE GRADO PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS*. Quito, Pichincha, Ecuador: Universidad Internacional del Ecuador.
- Bermudez-Barrezueta, N. (2018). *Estudio sectorial: panorama del mercado asegurador asesores productores de seguros y peritos en el ecuador período 2014-2017*. obtenido de Superintendencia de Compañías, Valores y seguros, dirección nacional de investigación y estudios: https://investigacionyestudios.supercias.gob.ec/wp-content/uploads/2018/06/Panorama_mercado_asegurador_asesores_productores_seguros_peritos_%202014-2017.pdf
- CMV. (03 de 08 de 2018). *El Mercurio*. Obtenido de Tendencias: <https://ww2.elmercurio.com.ec/2018/08/03/por-que-los-ecuatorianos-no-contratan-seguros/>
- Contreras, P. O. (2008). *Fundación Mapfre*. Obtenido de Temas relevantes del derecho de seguros contemporáneo: https://www.mapfre.com/ccm/content/documentos/fundacion/cs-seguro/libros/Temas_relevantes_del_Derecho_de_Seguros_contemporaneo_CILA-129.pdf
- Coppel, J. O. (21 de 03 de 2018). *idconline*. Obtenido de <https://idconline.mx/corporativo/2018/03/21/letras-chiquitas-en-el-seguro>

Decreto Supremo 1147. (s.f.). Artículo 1, Registro Oficial 123 de 7 de diciembre de 1963.

Decreto Supremo 1147. (s.f.). Registro Oficial 123 de 7 de diciembre de 1963.

Del Pozo, C., & Calderón, L. (25 de 05 de 2017). *Actuarial, Asesoramiento Estratégico*. Obtenido de <https://actuarial.com.ec/ley-de-medicina-prepagada-y-asistencia-medica-preexistencia-embarazo-y-adulto-mayor/>

Diario El Telégrafo. (05 de 07 de 2014). www.eltelegrafo.com.ec. Obtenido de <https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/economia/8/las-companias-de-seguros-tendran-nuevas-reglas-infografia>

Diario El Telégrafo. (03 de 05 de 2017). www.eltelegrafo.com.ec. Obtenido de <https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/economia/4/la-demanda-de-seguros-de-incendio-crecio-el-28-por-el-terremoto>

Diario El Universo. (21 de 08 de 2018). *El Universo*. Obtenido de Economía: <https://www.eluniverso.com/noticias/2018/08/20/nota/6915239/como-se-garantiza-pago-seguros-contratados-ecuador>

Diario El Universo. (03 de 04 de 2018). eluniverso.com. Obtenido de Política: <https://www.eluniverso.com/noticias/2018/04/03/nota/6695959/cultura-sobre-seguros-baja-penetracion>

Ecuador. Leyes y Reglamentos. (2014). *Régimen legal de seguros(RLS): legislación conexas*. Quito: Quito Corporación de Estudios y Publicaciones 2014.

elEconomista.es. (7 de 10 de 2011). *elEconomista.es*. Recuperado el 04 de 2019, de <https://www.eleconomista.es/ecomotor/reportajes/noticias/3432961/10/11/En-que-situaciones-puede-su-aseguradora-lavarse-las-manos.html>

Fundación Mapfre. (02 de 07 de 2019). *Seguros y Pensiones para Todos*. Obtenido de <https://segurosypensioneparatodos.fundacionmapfre.org/syp/es/seguros/definicion-seguro-asegurar/el-seguro/>

García Chicaiza, M. G., & Quintana Romero, M. C. (16 de 07 de 2012). Evaluación del Programa de Seguros de Vehículos de la Aseguradora AIG Metropolitana en los años 2006 - 2010. Quito, Pichincha, Ecuador.

- Gran Rico, F. J. (02 de 07 de 2019). *Wolters Kluwer*. Obtenido de <http://diccionarioempresarial.wolterskluwer.es>:
http://diccionarioempresarial.wolterskluwer.es/Content/Documento.aspx?params=H4slAAAAAAAEAMtMSbF1jTAAASMz11NjtbLUouLM_DxblwMDS0NDlwOQQGZapUt-ckhlQaptWmJOcSoAfRR9gDUAAAA=WKE
- Granda, M. F. (2015). Efectos Jurídicos y Económicos que Causa la Falta de Información al Momento de Adquirir una Póliza en una Aseguradora Vehicular.
<http://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/12048/1/TESIS%20MAR%C3%8DA%20FERNANDA%20GRANDA.pdf>. Loja, Loja, Ecuador.
- H. Congreso Nacional. (24 de 06 de 2005). *lexix.com.ec*. Obtenido de <http://www.lexix.com.ec/leyes-y-reglamentos-importantes/>
- Ley General de Seguros. (12 de 09 de 2014). Obtenido de <http://www.cosede.gob.ec/wp-content/uploads/2016/08/LEY-GENERAL-SEGUROS.pdf>
- Navarro, G. (1976). *La concentración de capitales 2da Ed.* Quito: Corporación Editora Nacional.
- Ramirez, S. (11 de 10 de 2016). *El Comercio*. Obtenido de Empresas que ofrecen seguros de salud privados serán investigadas : <https://www.elcomercio.com/actualidad/medicina-prepagada-segurosocial-leyes-negocios.html>
- Revista Ekos. (17 de 07 de 2016). *ekosnegocios.com*. Obtenido de <https://www.ekosnegocios.com/negocios/verArticuloContenido.aspx?idArt=7826>
- Ripalda Rodriguez, M. D. (2009). *Los Derechos de las Aseguradoras y los Asegurados frente al Reclamo Administrativo de Seguros en Ecuador*. Quito, Pichincha, Ecuador.
- Sánchez Sánchez , R. M., & Guerrero Grijalva, M. V. (2016). Crecimiento económico - enfoque ventas y actividad aseguradora en Ecuador. Guayaquil, Guayas, Ecuador: Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana.

- Serrana, J. L. (13 de 07 de 2016). *HispaColey*. Obtenido de <https://www.hispacoley.com/biblioteca/articulos-doctrinales/el-deber-de-comunicacion-del-siniestro-por-parte-del-asegurado-su-aseguradora-y-el-deber-de-informacion-sobre-el-mismo/>
- Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador. (2012). Obtenido de http://oidprd.sbs.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/normativa/2012/resol_JB-2012-2154.pdf
- Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros. (02 de 07 de 219). *Glosario de Términos*. Obtenido de http://appscvsmovil.supercias.gob.ec/guiasUsuarios/images/guias/glo_ter/GLOSARIO_TERMINOS.pdf
- Tejada I., C. (16 de 01 de 2018). BASE LEGAL Y BASE TÉCNICA DEL SEGURO. Quito, Pichincha, Ecuador.
- Villanueva, J. M. (21 de 12 de 2016). *Nueva Peritación Asesores*. Recuperado el 04 de 2019, de <https://nuevaperitacion.es/seguro-la-letra-pequena/>
- Yelo, J. J. (01 de 09 de 2013). *Elderecho.com*. Obtenido de <https://elderecho.com/la-defensa-de-la-compania-de-seguros-ante-la-reclamacion-del-perjudicado-las-denominadas-excepciones-impropias>
- Zumba, L. (13 de 09 de 2017). *Expreso.ec*. Obtenido de Las aseguradoras tienen un 145 % más de capital: <https://www.expreso.ec/economia/economia-nacional-aseguradoras-capital-dinero-FM1691142>

ANEXOS

Quito, JUNIO 2020

Por medio de la presente:

Yo, NATHALY CHACÓN TELLO, CI. 1726564758 autorizo el uso de (entrevista, fotos, videos, audio, datos, base de datos, etc) a el señor Gabriel Esteban Cabrera Albuja con número de matrícula, **A00044470** estudiante de Periodismo de la Universidad de Las Américas.

El/ La estudiante Gabriel Esteban Cabrera Albuja utilizará este material en el contexto del reportaje **La Letra Pequeña de los contratos de los seguros en Ecuador** como parte de su trabajo de la asignatura de **TIT451-1**

Atentamente,

NATHALY CHACÓN T.

Nombre y apellido: NATHALY CHACÓN T.

Cargo: ADMINISTRADORA

Empresa: EMPRESA PROPIA

Número de cédula: 1726564758

Teléfono celular: 0995409947

Correo electrónico: nathalychacortello@gmail.com

Quito, 09 de junio del 2020

Por medio de la presente:

Yo, Rodrigo Humbol, CI. 1719076232 autorizo el uso de (Especificar entrevista, fotos, videos, audio, datos, base de datos, etc.) fotografías y audios a la/la señorita/señor Gabriel Esteban Cabrera Albuja con número de matrícula, A00044470 estudiante de Periodismo de la Universidad de Las Américas.

El/ La estudiante Gabriel Esteban Cabrera Albuja utilizará este material en el contexto del reportaje La Letra Pequeña de los contratos de los seguros en Ecuador como parte de su trabajo de la asignatura de TIT451-1

Atentamente,



Nombre y apellido: Rodrigo Humbol

Cargo: Gerente de Proyectos

Empresa: ESTRATEG GROUP

Número de cédula: 1719076232

Teléfono celular: 0991172598

Correo electrónico: rjhumbol@estrateg.la

Quito, 11 junio de 2020

Por medio de la presente:

Yo, HENRY MORENO GARCIA, CI. 1711016467 autorizo el uso de **(entrevista, fotos, videos, audio, datos, base de datos, etc)** a la/el señorita/señor Gabriel Esteban Cabrera Albuja con número de matrícula, **A00044470** estudiante de Periodismo de la Universidad de Las Américas.

El/ La estudiante Gabriel Esteban Cabrera Albuja utilizará este material en el contexto del reportaje **La Letra Pequeña de los contratos de los seguros en Ecuador** como parte de su trabajo de la asignatura de **TIT451-1**

Atentamente,



.....

Nombre y apellido: HENRY MORENO GARCIA

Cargo: CEO

Empresa: PROTECSEGUROS CIA. LTDA. – SEGUROS.COM.EC

Número de cédula: 1711016467

Teléfono celular: 0999735834

Correo electrónico: hmoreno@seguros.com.ec

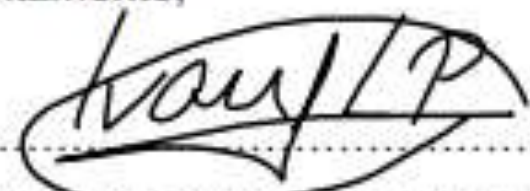
Quito, 21 de junio de 2020

Por medio de la presente:

Yo, Iván López Pinar, CI. 1757917131 autorizo el uso de **(entrevista, fotos, videos, audio, datos, base de datos, etc)** a la/el señorita/señor Gabriel Esteban Cabrera Albuja con número de matrícula, **A00044470** estudiante de Periodismo de la Universidad de Las Américas.

El/ La estudiante Gabriel Esteban Cabrera Albuja utilizará este material en el contexto del reportaje **La Letra Pequeña de los contratos de los seguros en Ecuador** como parte de su trabajo de la asignatura de **TIT451-1**

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Ivan LP', is written over a horizontal dotted line. The signature is enclosed within a hand-drawn oval shape.

Nombre y apellido: Iván López Pinar

Cargo: Docente

Empresa: Universidad de Las Américas

Número de cédula: 1757917131

Teléfono celular: 0998619810

Correo electrónico: ivan.lopez@udla.edu.ec

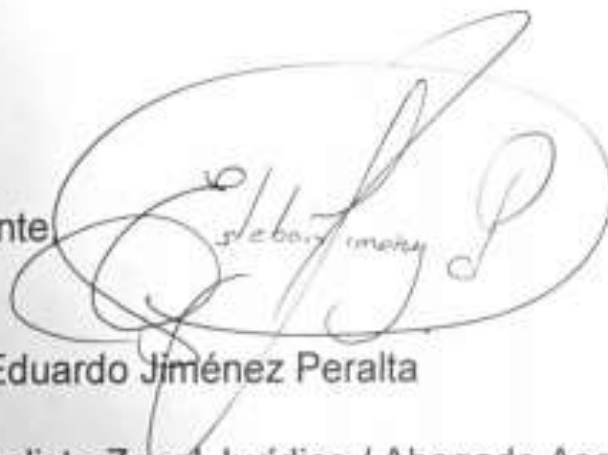
Quito, 9 de junio del 2020

Por medio de la presente:

Yo, Esteban Eduardo Jiménez Peralta, con cedula de identidad No. 1718163478, autorizo el uso de la entrevista otorgada en materia de seguros al señor Gabriel Esteban Cabrera Albuja con número de matrícula, **A00044470** estudiante de Periodismo de la Universidad de Las Américas.

El estudiante Gabriel Esteban Cabrera Albuja utilizará este material en el contexto del reportaje **La Letra Pequeña de los contratos de los seguros en Ecuador** como parte de su trabajo de la asignatura de **TIT451-1**

Atentamente

A handwritten signature in black ink, enclosed in a large, loopy oval. The signature is cursive and appears to read 'Esteban Jiménez Peralta'.

Esteban Eduardo Jiménez Peralta

Cargo: Analista Zonal Jurídico / Abogado Asociado

Empresa: Ministerio de Educación / Crespo-Lemos Asociados

Número de cédula: 1718163478

Teléfono celular: 0998213612

Correo electrónico: estebanjimenezp@hotmail.com

Por medio de la presente:

Yo, **Marco Muñoz Arteta**, CI. **171299289-8** autorizo el **uso del material audiovisual de mi entrevista** al señor **Gabriel Esteban Cabrera Albuja** con número de matrícula, **A00044470** estudiante de **Periodismo de la Universidad de Las Américas**.

El estudiante **Gabriel Esteban Cabrera Albuja** utilizará este material en el contexto del reportaje **"La letra pequeña de los contratos de los seguros en el Ecuador"** como parte de su trabajo de la asignatura de **TIT451-1**.

Atentamente,

Firmado digitalmente por Marco
Muñoz Arteta
DN: cn=Marco Muñoz Arteta,
gn=Marco Muñoz Arteta, c=EC,
Ecuador, i=EC Ecuador,
o=EPMGDT - Quito Turismo,
ou=Dirección de la Industria de
Reuniones - MICE,
e=mmunoz@quito-turismo.gob.ec
C:
Motivo: Aprobado este documento
Fecha: 2020-06-09 16:27:05.00

Nombre y apellido: Marco Muñoz Arteta
Cargo: Técnico de la Industria de Reuniones - MICE
Empresa: EPMGDT – Quito Turismo
Número de cédula: 171299289-8
Teléfono celular: 0984860675
Correo electrónico: munozarteta16@hotmail.com


Quito, 9 de junio del 2020

Por medio de la presente:

Yo, PEDRO ESCUDERO ALBORNOZ, CI. 1704226107 autorizo el uso de **(Especificar entrevista, fotos, videos, audio, datos, base de datos, etc)** la entrevista a la/el señor/ita/señor GABRIEL ESTEBAN CABRERA ALBUJA con número de matrícula, A00044470 estudiante de Periodismo de la Universidad de Las Américas.

El/La estudiante GABRIEL ESTEBAN CABRERA ALBUJA utilizará este material en el contexto del reportaje ENTREVISTA como parte de su trabajo de la asignatura de TIT451-1.

Atentamente,



Nombre y apellido: Pedro Escudero Albornoz
Cargo: XXX
Empresa: Independiente
Número de cédula: 1704226107
Teléfono celular: 0994231216
Correo electrónico: corsepec@gmail.com

Quito, 24 de junio del 2020

Por medio de la presente:

Yo, Eliana Rea Carolina Torres CI. 1721902532 autorizo el uso de **(entrevista, fotos, videos, audio, datos, base de datos, etc.)** al señor Gabriel Esteban Cabrera Albuja con número de matrícula, **A00044470** estudiante de Periodismo de la Universidad de Las Américas.

El estudiante Gabriel Esteban Cabrera Albuja utilizará este material en el contexto del reportaje **La Letra Pequeña de los contratos de los seguros en Ecuador** como parte de su trabajo de la asignatura de **TIT451-1**

Atentamente,



Nombre y apellido: Eliana Rea Carolina Torres
Cargo: Comunicadora Social
Empresa: Maritza Avendaño Asesores de Seguros
Número de cédula: 1721902532
Teléfono celular: 0995508995
Correo electrónico: elianrea1396@gmail.com

< 8



Alejandro Abril



🔒 Los mensajes y llamadas en este chat ahora están protegidos con cifrado de extremo a extremo. Pulsa para más info.

Buenos días,
Doctor Abril. Soy Esteban Cabrera, estudiante de periodismo en la Udla. Le escribo en nombre de Estefanía Narváez, le comenté que para mi trabajo de titulación estoy haciendo una investigación sobre las aseguradoras aquí en el país. Y quería saber si me puede ayudar explicándome cómo funcionan las cosas desde el aspecto legal en una aseguradora.

11:02 ✓✓

Hola Esteban cómo estás ?? Espero que bien y a salvo de esta situación que estamos viviendo.

11:04

Claro, cómo te queda mejor, podemos conversar al final de la tarde un momento

11:04



< 8



Alejandro Abril



Hola Esteban, disculpame, ayer me desocupe tarde para escribirte

10:41

por supuesto

10:41

envíame

10:41

No se preocupe

10:41 ✓✓

Y listo, entonces ya le envió las preguntas

10:42 ✓✓

- ¿ Cuáles son los requisitos legales que una persona debe tener en caso de querer abrir una aseguradora?
- ¿Cuáles son las leyes y normativas que debe cumplir una aseguradora?
- ¿Cuáles son las denuncias mas frecuentes relacionadas con aseguradoras?

 Preguntas .docx

104 KB • docx

10:44 ✓✓

Estas son las preguntas doctor.

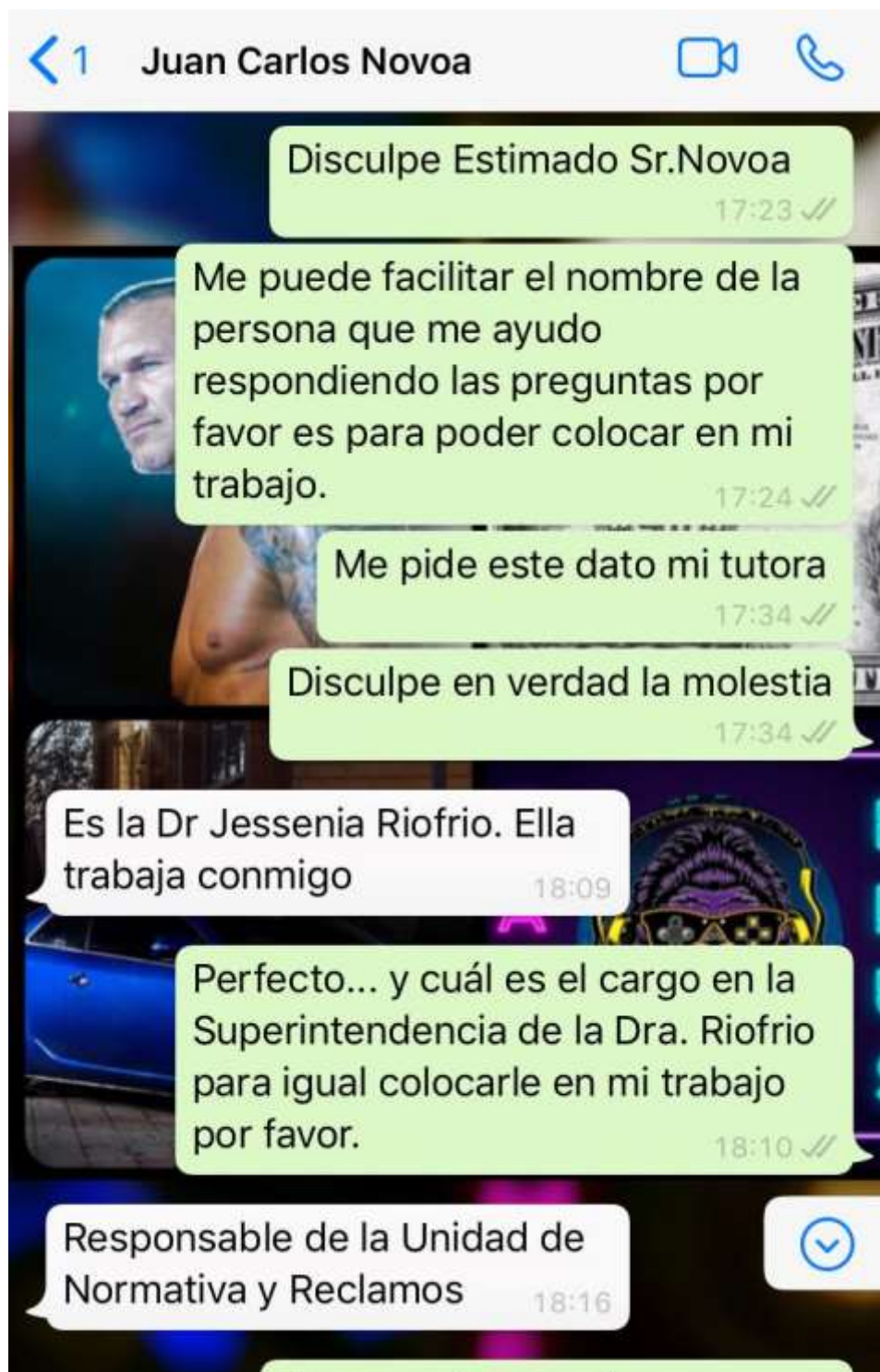
10:44 ✓✓

Como le comenté, ayúdeme respondiendo en un audio por aqu

10:45 ✓✓



En búsqueda de la fuente oficial se contactó al Dr. Juan Carlos Novoa Director del Área de Seguros de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros. Al consultarle sobre la problemática de la investigación desarrollada, re-direccionó el requerimiento a la Dra. Jessenia Riofrío, responsable de la Unidad de Normativa y Reclamos.



Quito, 9 de junio del 2020

Por medio de la presente:

Yo, María De Los Ángeles Jiménez CI.1714095294 autorizo el uso de (Especificar entrevista, fotos, videos, audio, datos, base de datos, etc) audios e información sobre seguros de salud a la/la señorita/señor **Gabriel Esteban Cabrera Albuja** con número de matrícula, **A00044470** estudiante de Periodismo de la Universidad de Las Américas

El/ La estudiante **Gabriel Esteban Cabrera Albuja** utilizará este material en el contexto del reportaje **La Letra Pequeña de los contratos de los seguros en Ecuador** como parte de su trabajo de la asignatura de **TIT 451-1**

Atentamente,


.....
Nombre y apellido: María De Los Ángeles Jiménez
Cargo: Representante de Negocios Experience
Empresa: Broker
Número de cédula: 1714095294
Teléfono celular: 0979311380
Correo electrónico: mjimenez@saludsa.com.ec

Como parte crucial de la investigación se realizó una entrevista a la señora Ángela Prócel quien por medio de WhatsApp supo responder las preguntas formuladas sobre su caso, tal y como lo indican los chats adjuntos.





Angela Procel



respondí?

16:36

Ya los voy a escuchar y seguimos conversando

16:37 ✓✓

muchas gracias de verdad

16:37 ✓✓

No se preocupe si le sirve ocupelo y me avisa cualquier cosa de verdad si se pudiera hacer algo al respecto sería muy bueno ya que me da tanta impotencia ver como uno es estafado y nadie dice nada ni hace nada en este país

16:38

Disculpe... ya escuché sus audios y la verdad me apena mucho su caso.Me podría facilitar la copia del contrato que firmó con esta aseguradora para yo poder colocar en mi investigación

16:43 ✓✓

por favor...

16:4

Ok

16:52



Ok 16:52

PLAN EN LAJE FAMILIAR TOTAL

Compañía de Seguros de Vida que garantiza el bienestar de su familia y de sus hijos para asegurar un futuro seguro y cómodo. El seguro de vida, por su parte, garantiza el bienestar de su familia y de sus hijos para asegurar un futuro seguro y cómodo.

INFORMACIÓN GENERAL

Nombre	ANGELA PROCEL
DNI	7.800.000
Fecha Nacimiento	10/09/1985
No. de Identificación	130109663
Profesión	Psicóloga
Estado Civil	Soltera
Sexo	F
Edad	33 años
Fecha de Emisión	14/05/2015
Fecha de Vigencia	14/05/2015

CONDICIONES

1. El seguro de vida garantiza el bienestar de su familia y de sus hijos para asegurar un futuro seguro y cómodo.

2. El seguro de vida garantiza el bienestar de su familia y de sus hijos para asegurar un futuro seguro y cómodo.

3. El seguro de vida garantiza el bienestar de su familia y de sus hijos para asegurar un futuro seguro y cómodo.

4. El seguro de vida garantiza el bienestar de su familia y de sus hijos para asegurar un futuro seguro y cómodo.

5. El seguro de vida garantiza el bienestar de su familia y de sus hijos para asegurar un futuro seguro y cómodo.

6. El seguro de vida garantiza el bienestar de su familia y de sus hijos para asegurar un futuro seguro y cómodo.

7. El seguro de vida garantiza el bienestar de su familia y de sus hijos para asegurar un futuro seguro y cómodo.

8. El seguro de vida garantiza el bienestar de su familia y de sus hijos para asegurar un futuro seguro y cómodo.

9. El seguro de vida garantiza el bienestar de su familia y de sus hijos para asegurar un futuro seguro y cómodo.

10. El seguro de vida garantiza el bienestar de su familia y de sus hijos para asegurar un futuro seguro y cómodo.

Ahí esta 16:53

Disculpe ayúdeme respondiendo....
Cuál es el valor total que usted viene pagando desde el inicio de contratación hasta la fecha?

Desde que contrató el seguro hasta la actualidad cuantas veces lo ha utilizado?

