

**REGLAMENTO DE RECLAMOS Y RECURSOS EN MATERIA DE SEGUROS**  
**Resolución de la Superintendencia de Compañías 25**  
**Registro Oficial 299 de 06-ago.-2018**

No. SCVS-INS-2018-0025

Ab. Suad Manssur Villagrán  
SUPERINTENDENTA DE COMPAÑÍAS, VALORES Y SEGUROS

Considerando:

Que el artículo 78 del Código Orgánico Monetario y Financiero preceptúa que es atribución de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, ejercer la vigilancia, auditoría, intervención, control y supervisión del mercado de valores, del régimen de seguros y de las personas jurídicas de derecho privado no financieras;

Que el artículo 78 del Código Orgánico Monetario y Financiero señala que los actos que expida la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, gozarán de la presunción de legalidad y se sujetarán a lo preceptuado en el artículo 73 respecto de su impugnación, reforma o extinción, salvo cuando la ley regule otro procedimiento en materias específicas;

Que el artículo 42 de la Ley General de Seguros establece el procedimiento del reclamo administrativo que puede presentar el asegurado o beneficiario ante la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros;

Que el artículo 70 de la Ley General de Seguros prevé que de las resoluciones expedidas por el órgano competente de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, en el ámbito regulado por esa Ley, se pueden interponer los recursos de apelación y extraordinario de revisión ante el Superintendente;

Que la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera mediante Resolución No. 121-2015-S, publicada en el Registro Oficial No. 594 de 24 de septiembre de 2015 dispuso entre otras cosas que "para el ejercicio de la supervisión y control previsto en el artículo 42 de la Ley General de Seguros, así como para atender otras peticiones y reclamos que son de su competencia, la Superintendencia de Compañías Valores y Seguros dictará las normas suficientes y necesarias para regular el procedimiento para su sustanciación e impugnación";

Que mediante oficio No. 05946, de 12 de mayo de 2016, el Procurador General del Estado, en atención a la consulta planteada por la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, se pronunció en el sentido de que "... de conformidad a lo dispuesto en el tercer inciso del artículo 42 de la Ley General de Seguros, que confiere a la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros la potestad de dirimir administrativamente la controversia surgida entre la aseguradora y el asegurado o beneficiario del seguro, en el caso de no pago de una fianza por objeciones de la

compañía aseguradora, se concluye que corresponde a la Superintendencia verificar que se hayan cumplido en el aspecto formal, los requisitos y el procedimiento administrativo de terminación unilateral de contrato contenido en los 95 de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública y 146 de su Reglamento General...";

Que mediante Resolución No. SCVS.INS.17.002 publicada en el Registro oficial No. 953 de 1 de marzo de 2017, la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros expidió el reglamento para la sustanciación de reclamos contra actos normativos, y actos administrativos regulados por el artículo 42 de Ley General de Seguros; y, para la interposición de los recursos de apelación y extraordinario de revisión contra actos de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros;

Que en el Registro Oficial Suplemento No. 31 del 7 de julio de 2017 se expidió el Código Orgánico Administrativo.

Que mediante oficio No. 13795 de 30 de enero de 2018, la Procuraduría General del Estado, en atención a la consulta planteada por la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, se pronunció en el sentido de que "En consecuencia, el reglamento expedido por la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros para la sustanciación de reclamos y recursos en materia de seguros, por ser una norma secundaria, está jerárquicamente subordinada a las de mayor jerarquía, y por tanto deberá adecuar y actualizar su contenido a la LGS y al COA."

Que es necesario actualizar la normativa que regula la sustanciación de los reclamos y recursos en materia de seguros, a fin de cumplir, de manera eficiente, con el procedimiento previsto en las disposiciones legales vigentes;

Y en uso de las facultades que le confiere la Ley.

Resuelve:

Expedir el reglamento de reclamos y recursos en materia de seguros.

#### SECCION I AMBITO

**Art. 1.-** El presente reglamento norma la sustanciación de los reclamos previstos en el artículo 42 de la Ley General de Seguros, que produzcan efectos jurídicos individuales en forma directa.

No son susceptibles de recurso alguno los actos de simple administración o de mero trámite, tales como los oficios con los que se corre traslado o se informa lo aportado al proceso por la otra parte o por un tercero, o con los que se requiere la entrega de información, o con aquellos oficios que se sustancie el expediente, o se previene de una sanción a una entidad controlada.

SECCION II  
DEL RECLAMO ADMINISTRATIVO

**Art. 2.-** El reclamo administrativo deberá presentarse ante el Superintendente de Compañías, Valores y Seguros o su delegado, y se podrá plantear en los siguientes casos:

2.1 Cuando vencido el plazo concedido por el inciso primero del artículo 42 de la Ley General de Seguros, la empresa de seguros no pague la indemnización, renta o capital, o no formule objeciones por escrito y motivadas. Dicho plazo se contará a partir de la fecha en que el asegurado o beneficiario presenten por escrito la correspondiente reclamación y completen la documentación requerida, de conformidad con la póliza, y que tenga pertinencia con la materia del reclamo, las circunstancias del siniestro y la naturaleza del contrato;

2.2 Cuando el reclamante no acepte, los fundamentos de la negativa de la aseguradora;

2.3 Cuando la empresa de seguros formule sus objeciones en forma extemporánea;

2.4 Cuando aceptado el siniestro por la aseguradora, exista controversia en cuanto a la valoración de los daños; y,

2.5 Cuando vencido el plazo previsto en el noveno inciso del artículo 42 de la Ley General de Seguros, la empresa de seguros no pague a las entidades previstas en el artículo 1 de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública las fianzas contratadas a través de pólizas de fiel cumplimiento del contrato o de buen uso de anticipo, que hayan sido ejecutadas dentro de la vigencia de la póliza.

**Art. 3.-** El trámite de sustanciación previsto en el presente Reglamento no será aplicable a los reclamos que versen sobre la diferencia existente entre la suma reclamada por el asegurado o beneficiario y la que efectivamente haya pagado la aseguradora como consecuencia de un acuerdo transaccional.

**Art. 4.-** El reclamo administrativo será presentado por el asegurado o por el beneficiario.

Cuando lo hagan por medio de procurador judicial o apoderado, sin acreditar instrumentalmente estas calidades, el Superintendente de Compañías, Valores y Seguros, antes de dar inicio al trámite, dispondrá que el reclamante legitime su intervención en el término de dos días contado a partir de la fecha de notificación. Sin la legitimación pertinente no se podrá dar inicio al trámite del reclamo, y se ordenará el archivo.

Los reclamos presentados por quienes no tengan la calidad de asegurados o beneficiarios, o sus legítimos sucesores en derecho, no serán admitidos.

**Art. 5.-** El escrito de reclamación con el que se inicia el trámite de reclamo administrativo debe contener lo siguiente:

5.1 Nombres y apellidos completos del reclamante, con indicación del número de

- cédula, pasaporte, o Registro Unico de Contribuyentes, en su caso;
- 5.2 Nombre de la empresa de seguros contra la cual se interpone el reclamo;
- 5.3 Referencia de la póliza de seguro en la que se sustenta la reclamación;
- 5.4 Constancia de haber presentado el reclamo ante la empresa de seguros junto con los documentos determinados en la póliza, y que sean pertinentes a las circunstancias del siniestro y la naturaleza del contrato;
- 5.5 Fundamentos de hecho y de derecho en los que basa su reclamación, expuestos con claridad;
- 5.6 La determinación de la cuantía de la indemnización reclamada;
- 5.7 La documentación que respalde lo alegado por el reclamante;
- 5.8 La presentación de las pruebas a través de las cuales pretenda hacer valer sus derechos; y,
- 5.9 El señalamiento del domicilio y correo electrónico donde será notificado el reclamante, conforme a la disposición general quinta.

Si en el escrito de reclamación faltare uno o más de los requisitos antes señalados, se dispondrá que se aclare o complete en el término de cinco (5) días. El reclamante podrá requerir motivadamente una prórroga, que no será mayor a 3 días hábiles.

**Art. 6.-** En los reclamos administrativos planteados por las entidades que conforman el sector público, en cobro de fianzas conforme al punto 2.5 del artículo 2 de este Reglamento, se deberán aparejar los documentos que permitan a la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, verificar que se hayan cumplido en el aspecto formal, los requisitos y el procedimiento administrativo de terminación unilateral del contrato previsto en la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública y su Reglamento.

La Superintendencia no se pronunciará sobre las razones técnicas o legales de terminación del contrato.

**Art. 7.-** El reclamo se inadmitirá al trámite si al revisarlo se determina que el asegurado o beneficiario no dio cumplimiento a lo previsto en los artículos 5 y 6 de esta Resolución.

El reclamante podrá volver a presentar su petición ante este organismo de control, una vez que formalice su reclamo ante la aseguradora y cumpla los requisitos señalados en esta normativa.

**Art. 8.-** Cumplidos los requisitos de admisibilidad del reclamo, el Superintendente así lo calificará y correrá traslado a la empresa de seguros contra la cual se reclama, a fin de que, en el término de cinco (5) días presente las explicaciones correspondientes, acompañando la documentación que forma parte del expediente del siniestro, así como la presentación de las pruebas a través de las cuales sustentó su objeción parcial o total.

Si la empresa de seguros no cumple con lo requerido en el término concedido, se podrá resolver con la documentación que conste en el expediente, a fin de cumplir con

el plazo de treinta (30) días que concede la ley, el cual se contará desde la notificación de la admisión a trámite, a las partes.

**Art. 9.-** Con la contestación de la compañía se procederá a calificar la pertinencia de las pruebas aportadas por el reclamante y la aseguradora. Para resolver el reclamo la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros considerará la prueba calificada.

De oficio y de considerarlo necesario, la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros señalará día y hora para que las partes concurran a la audiencia única de contradicción de pruebas calificadas, la misma que será fijada con no menos de tres días desde la notificación del oficio de calificación de prueba.

La parte aportante de la prueba es responsable que sus testigos y peritos participen o asistan a la audiencia, incluso a través de medios telemáticos, la misma que será improrrogable. En caso de ausencia o a falta de participación, dichos informes o testimonios no serán considerados.

**Art. 10.-** Dejando a salvo otros análisis jurídicos pertinentes que puedan influir en la decisión, se ordenará el pago total o parcial de lo reclamado, con sus intereses, principalmente cuando:

10.1 Transcurrido el plazo establecido en el inciso primero del artículo 42 de la Ley General de Seguros, la empresa de seguros no haya pagado la indemnización, capital o renta, o no haya formulado objeción alguna;

10.2 Las objeciones de la empresa de seguros, hayan sido extemporáneas, es decir, fuera del plazo señalado por la ley para el efecto;

10.3 La empresa de seguros haya formulado objeciones en forma total o parcial, que no están debidamente fundamentadas o que no demuestran fehacientemente la existencia de causas excluyentes de su responsabilidad, aun cuando éstas hayan sido notificadas al asegurado o beneficiario dentro del plazo establecido en la ley;

10.4 Verificada la ocurrencia del siniestro, sin existir acuerdo en la cuantía, la Superintendencia de Compañía. Valores y Seguros determine la suma que deba pagarse;

10.5 La ejecución de las fianzas, públicas o privadas, haya sido perfeccionada dentro de la vigencia de la póliza, y se verifique el cumplimiento de los requisitos respectivos; y,

10.6 En el caso de las fianzas incondicionales, irrevocables y de cobro inmediato, dentro del régimen de contratación pública, cuando la entidad pública haya cumplido con los procesos previos de terminación contractual previstos en la ley de la materia, y haya liquidado el anticipo devengado cuando se trate de pólizas de buen uso del anticipo.

Los intereses se calcularán de acuerdo con el interés legal desde la fecha de vencimiento del plazo previsto en el primer inciso del artículo 42 del libro III del Código Orgánico Monetario y Financiero.

**Art. 11.-** La Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, aceptará o rechazará el reclamo mediante resolución motivada.

SECCION III  
DISPOSICIONES GENERALES

PRIMERA.- Los actos expedidos por la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, gozan de la presunción de legalidad, y su ejecución no se suspenderá por la interposición, admisión a trámite ni sustanciación de reclamos o recursos en sede administrativa, salvo la resolución expedida dentro de un reclamo regulado por el artículo 42 de la ley General de Seguros, contra la cual se interponga recurso de apelación, oportunamente.

SEGUNDA.- Los servidores de las diversas áreas administrativas están impedidos de dar a conocer a las partes que intervienen en el reclamo administrativo, o a sus abogados patrocinadores, el contenido de los informes previo a emitir ya sea las resoluciones u oficios con los que se decidan en lo principal los casos, bajo prevenciones disciplinarias.

TERCERA.- Para efectos de la aplicación del presente reglamento, al señalarse términos, se computarán sólo los días hábiles, útiles o laborables en el lugar de sustanciación.

CUARTA.- Al trámite del reclamo regulado por el artículo 42 de la Ley General de Seguros, no le es aplicable las disposiciones referentes al silencio administrativo.

QUINTA.- En todo reclamo o petición que se formule dentro del ámbito que regula el presente reglamento, se señalará una dirección de correo electrónico para recibir notificaciones. Igual deber tendrán quienes comparezcan como contraparte, dentro de aquellos trámites administrativos.

En caso de existir más de un correo electrónico señalado, se procederá a notificar al primero que haya sido indicado, con lo cual quedará cumplida la notificación. La sustitución de dirección electrónica para recibir notificaciones deberá solicitarse por escrito.

A falta de señalamiento, las actuaciones, comunicaciones o providencias se entenderán notificadas, el día de su expedición.

SEXTA.- Las resoluciones dictadas que hubieren causado estado, se publicarán en el portal informativo o página web de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros.

SEPTIMA: Se podrán sustanciar dos o más reclamos y ser resueltos en un solo acto, cuando se traten del mismo siniestro y la Superintendencia verifique, de oficio o a petición de parte, que existe identidad subjetiva, y que los procesos se encuentren en la misma instancia administrativa.

De configurarse las condiciones previstas en el párrafo anterior, el reclamante podrá

desde el inicio del proceso presentar más de un reclamo en un mismo petitorio.

OCTAVA.- Si una compañía de seguros se encuentra en proceso de liquidación, el asegurado o beneficiario del contrato de seguros podrá dar aviso de la ocurrencia del siniestro conforme a la ley y al contrato. El asegurado o beneficiario podrá presentar reclamo de conformidad a lo dispuesto en el Art. 42 del libro III de Código Orgánico Monetario y Financiero y el presente Reglamento o seguir las acciones judiciales que lo asistan.

NOVENA.- La Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros se inhibirá, en cualquier etapa del proceso, de conocer los reclamos presentados fuera del plazo previsto en el artículo 26 del Decreto Ejecutivo 1147 publicado en el Registro Oficial No. 123 de 7 de diciembre de 1963 , una vez que este hecho quede en evidencia.

DISPOSICION TRANSITORIA.- Todos los reclamos o recursos que se encuentren presentados o en trámite se sujetarán a las normas del presente reglamento, a partir de la etapa en que se encuentren.

DISPOSICION DEROGATORIA.- Deróguese la Resolución No. SCVS.INS.17.002 Registro oficial No. 953 de 1 de marzo de 2017.

DISPOSICION FINAL.- El presente reglamento entrará en vigencia a partir de su publicación en el Registro Oficial.

Dada y firmada en la ciudad de Guayaquil, a 9 de julio de 2018.

f.) Ab. Suad Manssur Villagrán, Superintendente de Compañías, Valores y Seguros.