

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR -
MATRIZ**

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

**TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE INGENIERÍA COMERCIAL**

**IMPORTANCIA DEL AJUSTADOR DE SINIESTROS EN EL
MERCADO GLOBAL DE SEGUROS Y PROPUESTA DE
FORTALECIMIENTO PARA INCREMENTAR EL PORTAFOLIO
DE NEGOCIOS DE AJUSTADORES ECUATORIANOS**

FABIÁN ALEJANDRO BRITO QUIROLA

DIRECTOR: MGTR. VICENTE TORRES

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: SEGUROS TÉCNICOS

QUITO, SEPTIEMBRE 2017

DIRECTOR:

Mgtr. Vicente Torres

INFORMANTES:

Ing. Darwin Ramírez

Ing. Diego Serrano

DEDICATORIA

A mi madre Ximena Quirola y a toda mi familia porque siempre me han apoyado y me sacaron adelante dándome ejemplos dignos de superación y entrega porque gracias a ustedes hoy puedo ver alcanzada mi meta, ya que siempre estuvieron impulsándome en los momentos más difíciles de mi carrera, y el orgullo que sienten por mí, fue lo que me motivo a poder llegar hasta el final. Gracias por su amor y apoyo incondicional en todo lo que me propongo.

A mis hermanos Daniel y Pula gracias por haber fomentado en mí el deseo de superación y anhelo de triunfo en la vida.

Mi familia gracias por estar apoyarme y estar conmigo siempre los quiero mucho.

Fabián

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por la sabiduría e inteligencia que me dio al nacer y por darme lo más valioso que tengo mi familia.

A mi familia que siempre estuvo ahí durante toda mi carrera y pendiente de mí, de las cosas que necesitaba y apoyándome en los momentos difíciles.

A mis amigos que pese a todo siempre han estado conmigo en las buenas y en las malas muchas gracias por estar ahí cuando los he necesitado, a todos mis maestros quien a lo largo de la carrera me brindaron su apoyo y sus conocimientos.

A mi tutor Vicente Torres quien fue la persona que llevo mi trabajo de titulación y me brindó su apoyo y conocimiento para que este tuviera éxito.

Fabián

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	1
1 EVOLUCIÓN Y USO DE LA CIENCIA DEL SEGURO.....	2
1.1 Introducción al seguro	2
1.1.1 Reseña histórica.....	3
1.1.2 Concepto –definición.....	9
1.1.3 Principios básicos del seguro.....	10
1.1.3.1 Interés asegurable	10
1.1.3.2 Indemnización	11
1.1.3.3 Buena Fe	11
1.1.3.4 Subrogación	11
1.1.4 El riesgo.....	12
1.1.4.1 Definición de riesgo.....	12
1.1.4.2 Clasificación del riesgo	13
1.1.4.3 Formas de manejo del riesgo - gestión de riesgo.....	15
1.2 La ciencia del seguro	20
1.2.1 Su relación con otras ciencias.....	20
1.2.2 Contrato de seguros o póliza	22
1.2.2.1 Características principales de la póliza.....	22
1.2.2.2 Partes de la póliza	24
1.3 Clases de seguro	30
1.3.1 Daños físicos directos	30
1.3.2 Daños indirectos o consecuenciales	31
1.3.3 Daños por responsabilidad civil	31
2 ANALIZAR LOS TIPOS DE SINIESTROS Y COMO ACTÚAN LOS AJUSTADORES CASO TERREMOTO MANABÍ JULIO 2016	32
2.1 Siniestros	32
2.1.1 Definición de siniestro.....	32
2.1.2 Características y tipos de siniestros	33

2.1.3	Tipos de siniestros	34
2.2	Peritos o ajustadores de siniestros	35
2.2.1	Introducción al ajustador de siniestros	35
2.2.2	Funciones principales del ajustador de siniestros	36
2.2.3	Requisitos para operar como ajustador de siniestros en el Ecuador	37
2.2.4	Importancia del ajustador en seguros	38
2.2.4.1	Inspector	38
2.2.5	Ajustadores en el Ecuador	41
2.2.5.1	Ajustadores como personas naturales	42
2.3	Siniestros catastróficos del terremoto Manabí 2016	52
2.3.1	Afectación en las aseguradoras	52
2.3.2	Casos y ajustes reales	55
3	PROPUESTA DE FORTALECIMIENTO PARA AJUSTADORES ECUATORIANOS.....	72
3.1	Problemática en los ajustadores ecuatorianos	72
3.1.1	Falta de educación en seguros	72
3.1.2	Falta de jurisprudencia en seguros	74
3.1.3	Diagnóstico de la problemática en los ajustadores ecuatorianos	75
3.2	Propuesta de fortalecimiento	75
3.2.1	Introducción a la propuesta de fortalecimiento como solución a la problemática	75
3.2.2	Estructura e imagen corporativa	76
3.2.2.1	Historia	76
3.2.2.2	Visión	77
3.2.2.3	Misión	77
3.2.2.4	Valores corporativos	78
3.2.2.5	Ramos autorizados	82
3.2.2.6	Servicios comerciales	82
3.2.3	Formación en ajustes	82
3.2.4	Representaciones internacionales	83
3.2.4.1	Introducción	83
3.2.4.2	El Reaseguro	84
3.2.4.3	Objeto de la representación internacional	84

3.2.5	Implementación de la propuesta corporativa de un ajustador ecuatoriano (Osemca Cia. Ltd.).....	85
4	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	94
4.1	Conclusiones.....	94
4.2	Recomendaciones	97
	REFERENCIAS.....	100

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Ajustadores de siniestros (Personas Naturales)	42
Tabla 2: Ajustadores de siniestros (Personas Jurídicas)	48
Tabla 3: Caso # 1	56
Tabla 4: Caso# 2	58
Tabla 5: Caso # 3	59
Tabla 6: Caso # 4	60
Tabla 7: Principales universidades del país	73
Tabla 8: Ramos Autorizados en el Ecuador.....	79

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Indemnización	11
Figura 2: Clasificación del riesgo	13
Figura 3: Actitudes del riesgo	18
Figura 4: Partes de la póliza.....	24
Figura 5: Exclusiones.....	27
Figura 6: Partes de póliza.....	29
Figura 7: Tipos de ajustadores en el Ecuador	41

RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación abarca temas específicos sobre la ciencia del seguro, en el primer capítulo estudiamos únicamente sobre la evolución y del cómo funciona la ciencia del seguro globalmente, es decir como nació el seguro, sus principios básicos y cuál es el objeto principal que tiene el seguro que es la de resarcir los daños que se perdieron por un siniestro dado de alguna persona o entidad que tenga un objeto asegurado, indemnizándolo por el valor que se haya pactado en la póliza del seguro.

En el segundo capítulo nos introducimos más a los que significan los siniestros, que es el evento o acontecimiento fortuito que ocasiona la pérdida parcial o total del objeto asegurado, hablamos de los tipos de siniestros que existen para introducirnos a estudiar al ajustador de siniestros que es el enfoque principal del capítulo donde explicamos desde su historia, hasta sus funciones principales que es básicamente determinar el monto real a indemnizar según las condiciones de póliza o a su vez determinar si dicho reclamo no tuviese cobertura.

Para entender más esta función ejemplificamos unos casos de ajustes reales que se realizaron en el siniestro que ocurrió en julio del 2016 en la provincia de Manabí, que fue un terremoto que azoto al país entero, y afecto a muchas aseguradoras que operan en el país. En estos ajustes se detallan todas las variables y valores de la cual el ajustador de sostiene para determinar el monto a pagarse.

El tercer capítulo tiene como objeto un análisis de la problemática que hay en seguros y enfocado a los ajustadores tienen falta de educación en ajustes y en seguros, lo que provoca que en el país no haya una jurisprudencia especializada o conocedora de seguros, adicionalmente podemos apreciar que los ajustadores ecuatorianos se manejan de manera informal, siendo la mayoría personas naturales, partiendo de este análisis nos proponemos a plasmar un enfoque de fortalecimiento para que los peritos de siniestros ecuatorianos sean capaces de ser más competitivos e incrementar su portafolio de negocios y a su vez la utilidad que perciben, esto mediante un enfoque corporativo a su negocio donde les permitan ser más creíbles y puedan tener mayor competitividad en el mercado a su vez

con certificaciones especializadas en ajustes donde aumente su prestigio como ajustadores especializados e incrementen los ramos de seguros que operan y así puedan darse a conocer en el extranjero y así conseguir representaciones internacionales para aumentar el portafolio actual de negocios.

Por ultimo sacamos las conclusiones y recomendaciones del presente trabajo en donde demostramos que es viable la propuesta de fortalecimiento y es posible que los ajustadores ecuatorianos aporten mas a la industria del seguro y crezcan como empresas en este mercado.

INTRODUCCIÓN

El mercado de seguros en Ecuador económicamente hablando mueve mucho dinero al año, existen una gran cantidad de aseguradoras, agentes de seguro, productores de seguro etc. vamos a enfocarnos principalmente en los peritos o ajustadores de siniestros, que según nuestro análisis presenta una problemática, que es básicamente que en Ecuador al ser un país con poca cultura de seguros es decir, la mayoría de profesionales de seguros se forjaron de manera empírica, y esto ha provocado que muchos de los intermediarios de seguros y peritos de seguros se manejen de manera informal y muchas veces operan de forma errónea en la práctica profesional.

Por esta razón nos enfocamos en los ajustadores de siniestros y analizamos su importancia y como estos operan en el mercado global de seguros, ya que no son tan conocidos como los famosos "brokers", es por eso que estableceremos una propuesta de fortalecimiento para los ajustadores ecuatorianos donde podrán principalmente aumentar su prestigio, incrementar su portafolio de negocios y lógicamente su utilidad.

1 EVOLUCIÓN Y USO DE LA CIENCIA DEL SEGURO

1.1 Introducción al seguro

En este capítulo sobre la ciencia del seguro y sobre los aspectos técnicos, lo hemos denominado evolución de la ciencia del seguro, y procura que nos adentremos paulatinamente al mundo fascinante de la ciencia aseguradora.

Es primordial conocer los principios básicos en que se fundamenta cualquier ciencia, en especial la ciencia del seguro. Estos principios serán nuestros compañeros durante todo el capítulo y durante todo el trabajo de investigación que realizaremos.

Iniciaremos nuestra introducción embarcándonos en un gran dinosaurio en la época más remota, cuando el hombre primitivo, estaba expuesto a los riesgos y peligros que lo rodeaban y no se explicaba los diversos fenómenos existentes en la naturaleza. Efectuaremos una escala en la edad media, época del progreso de las ciencias y el comercio, para pasar a los grandes imperios europeos, en donde aparece el seguro en una forma solemne, trataremos de escrudiñar sus raíces y características formales y legales.

Revisaremos los riesgos existentes en nuestra vida y como enfrentarlos a través de los procesos técnicos y administrativos, visitaremos la enorme edificación de la institución aseguradora sostenida por cuatro inmensas pilastras de principios básicos, que hace que la edificación se mantenga a través del tiempo, y no sufra daños o colapse; caminaremos a través de sus extensos y variados comportamientos, clasificados armónicamente de acuerdo a las necesidades de la persona y su colectividad, y divididos por sus características propias.

Recorreremos sus diferentes espacios distribuidos de acuerdo a su naturaleza, al número de asegurados o su clase, por su función y de acuerdo a su extensión. Las teorías estadísticas y leyes matemáticas utilizadas para la aceptación de los riesgos privados a los que están expuestos los hombres en su cotidiano quehacer. La aceptación de los riesgos

en esta edificación, es custodiada por grandes administradores y suscriptores, que velan por la seguridad futura del hombre y la sociedad.

Finalizaremos nuestro recorrido conociendo los desastres y pérdidas que deben soportar las personas y las aseguradoras, las técnicas y procesos para manejarlas e indemnizarlas.

1.1.1 Reseña histórica

Las primeras ideas sobre el seguro nacen hace miles de años, conjuntamente con el apareamiento del hombre sobre la faz de la tierra, el hombre primitivo desde su creación o apareamiento se protege instintivamente de todos los elementos naturales que no podía explicarse, habitando en cuevas y cavernas con el fin de protegerse de las inclemencias de la naturaleza de los animales salvajes y de su principal enemigo, el hombre, esto es una busca constante de protección personal.

Esta idea de seguro nace, cuando el hombre primitivo abandona las cavernas y se une con otros hombres en el clan, en la jen, mas tarde en la horda y posteriormente forman el primer núcleo social de nuestra humanidad, “la tribu”.

En este núcleo social cuando existía un desastre por causa de las inclemencias de la naturaleza o por el ataque de otra u otras tribus, que afectaba a uno o varios de sus miembros, todos los miembros de la tribu que no habían sufrido pérdidas contribuían a reparar los daños o reemplazar las perdidas, algunos con materiales, otros con especies y otros con sus manos. El hombre primitivo invento y aplico la regla de oro de la fraternidad o solidaridad humana “uno para todos y todos para uno”.

Posteriormente el hombre sentía la necesidad de protegerse no solo de los peligros climatológicos sino de las pérdidas económicas, y así nace la institución del seguro basado principalmente en este postulado de la máxima expresión y solidaridad humana, brindando “protección económica” a los miembros de una sociedad.

Una incipiente actividad económica empieza a florecer, y el hombre desea protegerse de las pérdidas económicas que podría sufrir, apareciendo la idea del seguro en su forma más incipiente (Quirola Beltran, 2017).

CHINA.- Los mercaderes chinos iniciaron su comercio transportando sus mercancías en endebles embarcaciones que navegaban por los ríos continentales, uno de los más usados fue el río Yangtse (río amarillo).

El río estaba lleno de troncos y compuesto por grandes rápidos, el curso del mismo estaba infestado por piratas que atracaban las endebles embarcaciones de los mercaderes, produciendo grandes pérdidas a veces severas para alguno de ellos.

Los chinos idearon la distribución de las pérdidas o distribución de los riesgos; en vez de cargar las mercancías en un solo bulto, las cargaban en varios bultos y en lugar de transportarlas en una sola embarcación, comenzaron a transportarlas en varias embarcaciones.

Así, si una o varias de las embarcaciones sufrían una pérdida, las mismas eran soportadas por varios mercaderes chinos y no por uno o alguno de ellos, distribuyendo así la pérdida de pocos entre muchos.

ARABIA.- En los tiempos antiguos los mercaderes árabes para transportar sus mercancías a través de los desiertos que cubrían sus territorios, utilizaban el camello y estos se movilizaban en caravanas, los camellos usualmente se perdían en el desierto por lo inhóspito del viaje, o las caravanas eran asaltadas por los integrantes de otras tribus. Los árabes aplicaron esta misma doctrina, de distribuir los riesgos, estibaban sus mercancías en varias caravanas en lugar de enviarla solo en una, y la colocaban en distintos camellos dentro de una misma caravana.

ATENAS.- Los mercaderes atenienses idearon en cambio el préstamo a la gruesa, existiendo dos tipos y solo para diferenciarlos los llamaremos préstamo marítimo y préstamo a la gruesa.

El préstamo marítimo.- consistía que cuando el dueño de una embarcación no disponía de dinero suficiente para iniciar una aventura marítima, solicitaba un préstamo a un mercader o banquero quien proporcionaba el préstamo para que se inicie la aventura; en caso que la aventura tuviera éxito, el dueño de la embarcación tendría la obligación de pagar el valor del préstamo, mas altos intereses, por el contrario, si la embarcación y las

mercancías sufrían pérdidas el dueño de la embarcación no estaba obligado a pagar el valor del préstamo ni tampoco de los intereses.

El préstamo a la gruesa.- se daba cuando la aventura marítima se iniciaba sin ningún contratiempo y esta no podía continuar por falta de dinero; entonces, el capitán del buque podía hipotecar el buque o la mercancía como préstamo a la gruesa, con este valor, el capitán podía continuar la aventura, si esta tenía éxito pagaba el valor de la hipoteca más altos intereses, caso contrario, esto es si la aventura no tenía éxito el capitán de la embarcación no estaba obligado a pagar ni la hipoteca ni los intereses.

En la ciudad de Roma al comienzo esta modalidad de préstamo a la gruesa, normaba que las viudas de los prestarlos de estos contratos de préstamo a la gruesa recibieran indemnización.

BABILONIA.- 2250 AC en Babilonia, centro del comercio de la antigüedad, apareció el código de Hammurabi, existe 282 leyes entre las cuales se legislo, y se obligaba a reponer un buque al propietario que perdía el suyo por tempestad, naufragio o desastre en el mar.

235.- Si un botero ha calafateado un buque para otro y no ha hecho bien su obra, y ese año el barco se rompió, tuvo una avería, el botero destruirá este buque y de su propia fortuna pagara un buque sólido y lo dará al propietario del busque.

238.- Si un barquero hundió el buque de otro y lo refloto, pagara la mitad de su precio.

263.- Si uno ha dejado escapar un buey o un carnero que se le había confiado devolverá al propietario buey por buey, asno por asno.

RODAS.- 900 años AC En el siglo noveno antes de la era de Cristo, las leyes de Rodas establecían las bases y procedimientos de la ley marítima en relación a la avería gruesa: cuando existía un peligro que ponía en riesgo a toda la empresa se podía sacrificar parte del buque o de la carga, si la empresa tenía éxito todos los intereses debían abandonar una parte proporcional igual a los valores de sus bienes salvados.

ROMA.- Los romanos crearon la “Collegia” una forma de seguro para los enterramientos y beneficencia, los militares romanos podían recibir una pensión cuando cumplían con el límite de edad en el servicio militar, o cuando quedaban incapacitados a causa de las guerras en las que frecuentemente Roma por su ambición expansionista se veía envuelta.

Para esto se creó la tabla de valoración de anualidades que tenía en cuenta la edad y los años que podía vivir la persona o miembro de la collegia (Caruana, 1986).

LOMBARDÍA.- Por su parte, a los lombardos (hoy italianos) se les atribuye la invención del contrato de transporte, en el año de 1347 se firmo el primer contrato de seguro marítimo llamado “Pólizza” en la ciudad de Génova, que esta amparo el viaje del vapor Santa Clara. Para un viaje desde Génova hasta Mallorca. Este contrato cubría el buque y su carga contra los riesgos de pérdida total por cualquier peligro en el mar (Caruana, 1986).

En esta misma ciudad se emitió la primera cobertura en coaseguro en el año de 1370.

ESPAÑA.- La hegemonía de España a través de toda Europa en el imperio de Carlos V no fue solo militar, la primera ordenanza sobre el seguro marítimo fue expandida en Barcelona en el año 1484, seguida por las ordenanzas de Burgos, Bilbao y Sevilla en España; en Europa se dictaron las ordenanzas de Venecia, Florencia y Génova.

En Amberes fueron expandidas las ordenanzas de 1563; la ordenanza de Felipe II publicada por el Duque de Alba en 1570, fue la más importante pues regulaba la supervisión del estado en los negocios relacionados con el seguro.

Se nombró el primero comisario de seguros, quien debía supervisar los contratos de seguros y regular los mismos para que no se interpusieran con las ordenanzas. (Helvethia, 2013).

INGLATERRA.- Los lombardos pasaron de la bota itálica a la isla inglesa, y se asentaron en lo que hasta el día de hoy se conoce como Lombard Street, llevando con ellos sus refinadas costumbres financieras en cuanto a la banca y al seguro.

En esta época comenzaron a aparecer muchos cafetines, uno de ellos, propiedad de Eduardo Lloyds, fue en este cafetín en el que se congregaban los comerciantes y hombres de mar, y así es como se empieza a tomar notoriedad en el ambiente marítimo, y es aquí donde se realizan los seguros marítimos.

Cuando el dueño de una embarcación deseaba transferir su riesgo en una aventura marítima, anotaba en un panfleto datos relacionados al buque y a la mercancía; puerto de salida, ruta y fecha aproximada de zarpe.

Los que deseaban participar brindando cobertura, anotaban en el panfleto su nombre, el valor que deseaban proteger y firmaban o suscribían en el mismo, es de aquí de donde nace el termino suscriptor o underwriter.

En 1906 la reina Isabel I suscribió la primera Acta o Ley de Seguro Marítimo del Reino Unido, conocida como la M.I.A (Marine Insurance Act) de 1906, basada en 2.000 sentencias de casos presentados ante los tribunales de Almirantazgo. Esta acta o ley de seguro marítimo sobrevive hasta la actualidad en el derecho inglés y es considerada como la madre del derecho del seguro marítimo.

INCENDIO.- En Inglaterra, en su capital Londres se produce en el año de 1666 un incendio devastador que destruyó gran parte de la ciudad, el mismo que duro 5 días.

Esta pérdida llevo a la ruina a muchos habitantes de Londres, fue el Dr. Nicolás Barbón, quien estableció una oficina personal, brindando protección contra los riesgos de incendio a los propietarios de casa y edificios de la ciudad, en 1680 formó una sociedad mercantil, con el fin de dispersar los riesgos que hasta esa fecha él había asumido solo.

En 1706 Charles Power, expandió su radio de acción y ofreció protección contra incendio para las mercancías dentro de las casas y edificios. (Vargas, 2008)

LLOYD'S Y EL SEGURO.- En el café de Eduardo Lloyd se intercambiaban las noticias más recientes, relacionadas con las aventuras y seguro marítimo. La importancia de estas noticias hizo que se escogiera este café como el centro de la actividad aseguradora inglesa.

Desde aquella época los underwriters tomaron gran notoriedad y creció una gran sociedad de fama mundial como un mercado internacional de seguros, así, como un centro de información marítima que actuó durante 200 años como una sociedad sin registro, hasta culminó su desarrollo con la incorporación de la sociedad o corporación de Lloyds en 1871.

La corporación denominada Lloyds está conformada por 23.000 miembros (suscriptores) y es controlada por un consejo que incluye a más del comité de los 16 suscriptores elegidos, 8 miembros externos de Lloyds, 3 miembros que no pertenecen al mercado asegurador, un jefe ejecutivo quien además es el presidente del comité.

El gran crecimiento obligó a los miembros de Lloyd a formar sindicatos que son grupos compuestos de 100 o más socios, hoy en día existen más de 400 sindicatos, de los cuales aproximadamente el cincuenta y cinco por ciento se ocupa de los seguros marítimos o de transporte.

Cada miembro asegurador de Lloyd hace negocios en su propio nombre únicamente, y es el legalmente responsable de sus compromisos bajo las pólizas de Lloyds hasta el alcance de sus recursos económicos para lo cual se le exige depositar una suma considerable en manos del comité como garantía de sus responsabilidades como asegurador. (Fernando, 2015)

Uno de los extractos de la cláusula de compromiso de Lloyds indica que:

“Y por tanto nosotros los aseguradores estamos contentos y nos comprometimos y obligamos, uno por su propia parte, a nosotros mismos, a nuestros herederos, ejecutores y albaceas frente al asegurado, sus ejecutores administradores y cesionarios para la debida realización de las premisas.” (Comite Lloyd's).

Los miembros son elegidos por el comité luego de realizar una rigurosa investigación de su estado financiero y el depósito monetario por un monto que el comité le imponga y son sometidos todos los años a una auditoria de cierre para determinar si sus fondos son suficientes para cubrir las responsabilidades conocidas y en potencia. Si el fondo sufre de alguna debilidad, el comité puede solicitar un nuevo depósito monetario.

Los asegurados no tienen acceso a Lloyds y las operaciones son llevadas a cabo únicamente a través de los corredores de Lloyds en la misma forma como se han venido realizando hace 250 años.

Por último Lloyds cuenta con departamentos especializados en; firmas de pólizas, oficina de reclamaciones, de devoluciones, servicio de inteligencia y publicaciones (Comité Lloyd's).

1.1.2 Concepto –definición

Al seguro podríamos definirlo como la máxima expresión, inconsciente quizás, pero cierta de la fraternidad o solidaridad humana. Posiblemente a muchos les parecerá insustancial esta definición, sin embargo si pensamos y analizamos detenidamente lo que el seguro representa; la función social que realiza y la idea fundamental que conlleva que es precisamente el núcleo inicial de lo que hoy se ha convertido en lo que se ha definido la ciencia del seguro, llegaremos a la conclusión de que la definición dada anteriormente es real.

Lógicamente todos estamos acostumbrados a las clásicas definiciones que se han dado del seguro, que más que ir al fondo de la idea misma, más que ahondar profundamente en sus raíces, se han limitado a definir la forma exterior del seguro, aquí les presento las principales definiciones del seguro según sus autores.

Según (Manes, 1951) “El seguro es la protección mutua de numerosas existencias económicas, análogamente amenazadas, ante necesidades fortuitas y tasables en dinero”.

Según (Cranford, 1920):

“El seguro es un contrato por el cual una de las partes, en consideración a un precio, que a ella se le pagó, adecuado al riesgo, da seguridad a la otra parte de que ésta no sufrirá pérdidas, daño o perjuicio por el acaecimiento de los peligros especificados sobre ciertas cosas que pueden estar expuestas a tales peligros.”

Según (Willet, 1870):

“El seguro es un instrumento social por el que se hacen acumulaciones que sirven para enfrentarse a pérdidas inciertas de capital, lo que se lleva a cabo transfiriendo los riesgos de muchos individuos sobre una persona o sobre un grupo de personas. Siempre que haya una acumulación para pérdidas inciertas o una transferencia de riesgo, tendremos uno de los dos elementos del seguro; solamente cuando estos dos elementos se han reunido, al combinarse los riesgos de un grupo, tendremos el seguro”.

Con todos los antecedentes presentados en este trabajo de investigación podemos analizar y concluir que a mi modo de ver el seguro es algo más que la distribución de las pérdidas que unos pocos sufren entre muchos. El seguro es el desarrollo del concepto de solidaridad y fraternidad, que como una necesidad siente el hombre ante hechos imprevistos (riesgo) y ante los cuales él se siente indefenso.

1.1.3 Principios básicos del seguro

El seguro se basa y se fundamenta principalmente en algunos principios básicos que a falta de alguno de estos no estaríamos hablando del seguro como tal, a continuación voy a detallar:

1.1.3.1 Interés asegurable

El seguro no es una apuesta y su finalidad única consiste en compensar un daño sufrido, dentro de los límites que el propio asegurado especifique. Aparece evidente, en consecuencia, que no puede existir un seguro contra un determinado riesgo si, al producirse el evento temido, no existe alguien cuyos intereses resulten perjudicados. Debe existir, en otros términos, un “interés asegurable”, que constituye el fundamento moral y práctico de todo seguro.

Así que definiremos al interés asegurable como el vínculo que une al objeto asegurado con el asegurador, que este se beneficia de su mantención y se perjudica patrimonialmente de su pérdida (Muriel Bedoya, 2015).

1.1.3.2 Indemnización

Decimos que la indemnización es el reembolso que presenta la compañía aseguradora al sujeto asegurado que a causa de un siniestro cubierto por la póliza ha sufrido alguna pérdida. La compañía aseguradora tiene la obligación de resarcir los daños de dicha pérdida de los siguientes modos: (Castelo Matran & Pérez Escacho, 1978).

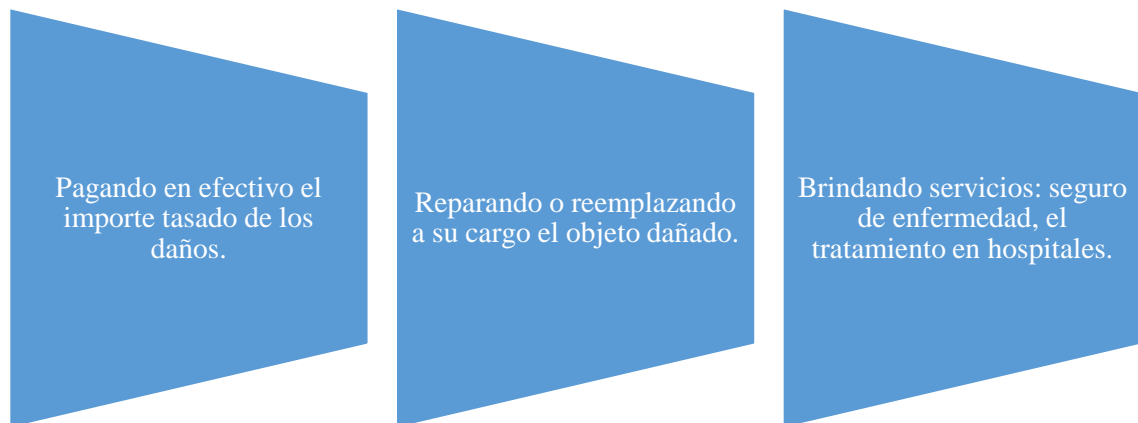


Figura 1: Indemnización

1.1.3.3 Buena Fe

El principio de buena fe constituye un principio básico y característico de todos los contratos de seguros, que obliga a cada una de las partes a actuar con la máxima honestidad. El asegurado está obligado a describir total y claramente la naturaleza del riesgo que pretende asegurar, a fin de que el asegurador pueda decidir sobre su aceptación y aplicar la prima correcta. En cuanto al asegurador, la buena fe, le exige facilitar al asegurado una información clara y exacta de los términos del contrato, que le permitan conocer e interpretar correctamente las condiciones generales de la póliza.

1.1.3.4 Subrogación

Existen siniestros que no son imputables a nadie en particular, en cuyo caso se habla comúnmente de "fuerza mayor" o "Actos de Dios" y otros, en que la responsabilidad de la ocurrencia de determinados siniestros puede ser atribuida a terceras personas, naturales o jurídicas. Estas circunstancias no eximen normalmente al asegurador de cumplir con

las obligaciones pactadas, pero en cambio, se le otorga la facultad, expresamente reconocida en la póliza, de iniciar acción administrativa o legal contra el causante del siniestro, para tratar de recuperar en tal forma el monto pagado al asegurado. Se expresa este estado de cosas diciendo que el asegurador subroga al asegurado en acción contra los causantes propios siniestro (Cogorno C., s.f.).

1.1.4 El riesgo

1.1.4.1 Definición de riesgo

La palabra riesgo ha sido definida como la contingencia de un daño. Riesgo también es cada una de las contingencias contra las que ampara una póliza de seguros.

En otras palabras, riesgo es una contingencia sobre la cual existe incertidumbre, en cuanto al momento que puede ocurrir así como también en cuanto a la intensidad o gravedad en el que se nos pueda presentar.

La palabra riesgo también ha sido definida como un peligro. Sin embargo, a nuestro modo de ver, peligro insinúa mejor la inminencia de la ocurrencia, que la simple presencia del riesgo.

Así, por ejemplo cuando decimos que una persona está en peligro de muerte, realmente queremos significar que dicha persona está gravemente enferma o realizando labores peligrosas en ese preciso momento que nos dejan indicios razonables para pensar que su muerte podría ocurrir en un corto periodo de tiempo, es decir hay un peligro inminente de que el hecho podría suceder.

No ocurre lo mismo cuando usamos el término de “riesgo”. La palabra riesgo establece la presencia del peligro, aunque no da la idea del término de tiempo en que puede ocurrir. Por ejemplo basándonos en la misma persona del ejemplo anterior esta vez supongamos que la persona está en un buen estado de salud física y mental, además en su trabajo no realiza ningún tipo de labores riesgosas, nunca decimos que esa persona se encuentra en peligro de muerte, es por eso que en términos de seguro se utiliza la palabra riesgo.

Para que exista el riesgo tiene que haber incertidumbre, no puede existir certeza porque si no habría riesgo, por ejemplo una persona que se lanza del piso 20 de un edificio, no existe riesgo ya que tiene la certeza de que va a morir, por lo tanto para que exista seguro tiene que haber un riesgo.

Finalmente tenemos una característica básica del riesgo que es la incertidumbre en cuanto a su ocurrencia. Cualquier compañía de seguros que emitiera una póliza contra un riesgo inexistente como por ejemplo un tsunami en la ciudad de Quito, obviamente está cobrando una prima indebidamente ya que no existe tal peligro de tsunami.

Por otra parte tenemos que, cualquier persona que obtuviera un seguro contra algo que ya ha sido afectado gravemente como por ejemplo un seguro de vida para una persona que está enferma de un cáncer terminal y su periodo máximo de vida es de 3 meses, estaría sorprendiendo a la compañía de seguros y yendo en contra de uno de los principios básicos del seguro que es la buena fe. (Fuertes, 2013)

1.1.4.2 Clasificación del riesgo

Al clasificar el riesgo podemos hacerlo en dos partes básicas y principales:

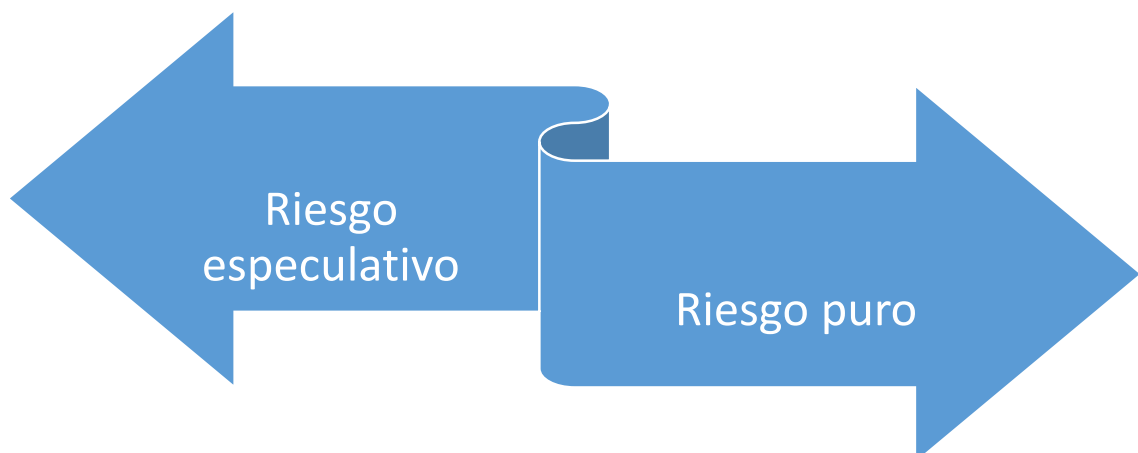


Figura 2: Clasificación del riesgo

Riesgo especulativo.- la principal característica del riesgo especulativo es que siempre producen una ganancia o una pérdida, es decir en el riesgo especulativo no hay ninguna alternativa más o se gana o se pierde.

Por ejemplo una persona inicia un nuevo negocio. Primeramente arriesga capital y posiblemente trabajo (tiempo), espera obtener de esa empresa un beneficio, utilidad o provecho. Puede ser que lo logre o puede ser que no. El éxito o el fracaso pueden depender de muchas variables como por ejemplo el manejo de la alta dirección, la calidad del servicio que brinda, las condiciones del mercado etc.

Existen muchos factores que pueden gravitar sobre el éxito o fracaso del nuevo negocio, por lo tanto el riesgo especulativo como tal no puede ser nunca asegurado ya que existen tantos factores y la mayoría de ellos difíciles, por no decir imposibles de medir que hacen que el mismo no pueda ser objeto de seguro.

Riesgo puro.- el riesgo puro es aquel que cada vez que sucede, siempre va a ser el resultado de una pérdida económica para la persona que lo sufre.

Al contrario de lo que ocurre en el riesgo especulativo, cuando el llamado riesgo puro, se produce el hecho, es decir el “riesgo”, siempre hay una pérdida debido a que se destruye un valor económico que afecta o que siempre representa una pérdida para la comunidad o sociedad entera, así que cuando estemos hablando de seguros y nos refiramos al riesgo, estaremos siempre hablando del riesgo puro, el riesgo especulativo será analizado por otras ciencias.

El riesgo puro a su vez puede subdividirse en:

- Riesgo puro natural.
- Riesgo puro artificial o creado.

Riesgo puro natural.- es aquel riesgo que existe de por sí mismo, su existencia es por causas superiores y ajenas a la actividad o intervención del ser humano.

Es un riesgo donde la intervención del hombre se limita, cuando más, a tratar de disminuir sus efectos, aquí tenemos las catástrofes naturales y fenómenos atmosféricos como por ejemplo huracanes, ciclones, temblores, terremotos, maremotos etc. (Antirion, s.f.)

Riesgo puro artificial o creado.- es aquel que existe como consecuencia de la actividad del ser humano. Dejando en claro que no decimos que el ser humano produce el riesgo, sino que el riesgo se produce involuntariamente a consecuencia de alguna actividad realizada por el ser humano. Por ejemplo, los accidentes de aviación, los accidentes de automóviles etc.

Hace algunos años atrás no existían estos riesgos ya que no había automóviles ni aviones, entonces es una característica de este tipo de riesgo puro que su presencia elimina o disminuye la presencia de anteriores riesgos que eran consecuencia de la actividad que la nueva creación humana ha desplazado.

Por ejemplo, hoy en día si nos vamos a una ciudad de primer mundo como por ejemplo Londres, Paris o New York, nos resulta muy difícil o incluso hasta ridículo pensar en el riesgo de ser atropellado por una carreta de caballo, ya que este método de movilización fue desplazado por el automóvil que ahora sin duda el riesgo es mayor y más peligroso.

Por tanto, tenemos que el riesgo artificial o creado va modificándose, disminuyendo o eliminándose, de acuerdo con las nuevas costumbres, usos e invenciones de la evolución de la humanidad. (Castello, 1981)

1.1.4.3 Formas de manejo del riesgo - gestión de riesgo

Siendo este un trabajo sobre el tema de seguros el riesgo en el que nos vamos a enfocar, analizar y estudiar es el riesgo puro.

Hay algunas técnicas, métodos y procedimientos para hacerle frente al riesgo, o sea a la pérdida económica que siempre representa la ocurrencia del riesgo. Es decir hay diferentes soluciones para resolver el problema del riesgo.

Conocimiento.- Es necesario asumir que para poder dar un tratamiento adecuado al riesgo, es decir, para poder hacerle frente con éxito al peligro o contingencia que el riesgo representa y los resultados que en el ámbito económico él tiene, es necesario tener conocimiento del mismo, una conciencia clara sobre la existencia de dicho riesgo.

Es necesario conocerlo a fondo, mientras más se conozca sobre el problema y su posible causa más fácil nos resultara encontrar una posible solución.

La ignorancia y desconocimiento tal vez son los peores enemigos que existen al momento en el que se intenta manejar el riesgo o la contingencia.

La educación ha sido definida como el desarrollo balanceado de los atributos morales, intelectuales y físicos del ser humano.

Podríamos poner como ejemplo a los países que se hacen llamar pobres, o subdesarrollados que en su mayoría el nivel educativo de sus habitantes es muy bajo y estos países carecen del adecuado manejo de las ciencias económicas y por supuesto de la tecnología, sin embargo muchos de estos países, quizá la mayoría de ellos poseen cuantiosas riquezas dentro de sus límites o sus fronteras.

Les falta, no obstante el conocimiento, la técnica, la dinámica para hacer uso de esas mencionadas riquezas y ponerlas al servicio del desarrollo económico del país, que a la larga contribuiría con el desarrollo económico de la humanidad entera.

Acotando a este pequeño análisis, que en los países subdesarrollados donde el nivel educativo es más bajo, es precisamente donde el seguro tiene un desarrollo o uso mucho más limitado.

Entonces para hacerle frente al riesgo, es imprescindible tener pleno conocimiento del riesgo en sí, su origen, su importancia, su magnitud etc.

Una vez familiarizados con esto podremos o al menos estaremos en capacidad de utilizar cualquiera de los métodos para tratar el riesgo como por ejemplo las siguientes: (Rodríguez Asien, 2007)

- Eliminar o reducir el riesgo.
- Asumir el riesgo.
- Transferir el riesgo.

Eliminar o reducir el riesgo.- sin duda aquí nos encontramos con dos conceptos muy diferentes, si bien es cierto eliminar no es lo mismo que reducir, les mencionare un ejemplo de cómo podríamos eliminar el riesgo.

Supongamos que una persona tiene que viajar de Quito a Guayaquil, y dicha persona tiene miedo a volar en aviones, entonces lógicamente si se sube al avión corre el riesgo de que el avión se estrelle por lo que él podría eliminar ese riesgo tomando la decisión de no subirse al avión y viajar por tierra.

Lógicamente es una forma de eliminar el riesgo, pero a mi criterio no existe la prevención absoluta o la eliminación de los riesgos por eso estamos analizando otro concepto que es la prevención, ya que recuerden el hecho del titanic, que fue un barco construido en ese tiempo y era imposible que se hundiera y aun así este sucumbió.

Entonces el procedimiento o la técnica de prevención, puede reducir los efectos económicos de los riesgos, pero nunca va a eliminar de forma total o absoluta, por tanto la prevención es uno de los procedimientos que podemos utilizar para hacerle frente al riesgo, sin embargo no es el antídoto más eficaz, ni el mejor ya que recordemos que siempre hay factores imponderables, quizá el más importante, el error humano, que hacen caer por tierra al más perfecto de los métodos o sistemas de prevención.

Asumir el riesgo.- Antes que nada hay que recordar que al estudiar las diferentes formas de tratar el riesgo partimos de un punto básico y fundamental que era el tener pleno conocimiento del riesgo y sobre todas las consecuencias del riesgo que en este caso vamos a asumir, mas no nos referimos a aquel que mas que asumirlo, lo tomamos con algún tipo de irresponsabilidad, ignorancia o desconocimiento.

Un ejemplo que podríamos poner para hacer referencia a lo acabado de mencionar es el niño que cruza la calle congestionada de vehículos en un tránsito rápido corriendo detrás de su pelota, su irresponsabilidad infantil o llamémoslo de otra forma, su desconocimiento del peligro que está corriendo, lo hace “asumir” o tomar el riesgo de ser atropellado. En este caso el niño realmente no está asumiendo el riesgo, lógicamente puede resultar atropellado, herido o quizás muerto pero su acto no está guiado por ningún tipo de razonamiento más allá del ir por su pelota, a lo que nos referíamos anteriormente, el niño

no razona ni sabe las consecuencias del riesgo al que se está enfrentando al cruzar la calle (Irene, 2013).

El caso contrario lo tendríamos cuando una persona madura, con pleno conocimiento del peligro que corre, atraviesa esa misma avenida, al observar que un infante se ha lanzado a cruzar esa calle, sin tomar las debidas precauciones y con el único objeto de salvar una vida. En este caso existe un razonamiento, un cálculo, esa persona sabe y está consciente de que va a correr un peligro, lo asume con pleno conocimiento y consecuencias de él, porque guiado por un impulso humanitario pretende salvar aquella vida.

El procedimiento de asumir el riesgo puede tomar dos características básicas:

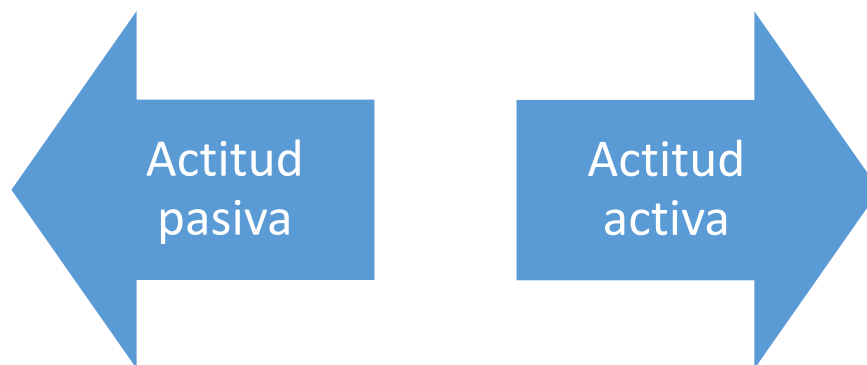


Figura 3: Actitudes del riesgo

El riesgo se asume pasivamente, cuando no se toma ninguna actitud en cuanto a él. Conocemos la posibilidad que existe de que el hecho ocurra, pero no tomamos ninguna acción. Nos limitamos a esperar con la confianza de que ojalá y no pase nada.

La actitud activa se conoce como la técnica o procedimiento de auto seguro (self insurance) es cuando se establece un plan para valorar el riesgo, sus dimensiones y sus efectos, haciendo o constituyendo las reservas económicas correspondientes. Es una técnica mediante el cual la persona o entidad que la pone en práctica se convierte en su propio asegurador es decir se auto asegura.

El asumir el riesgo utilizando esta técnica no puede ser y no es aconsejable que sea usado en todos los casos. Hay una serie de factores que deben ser considerados cuidadosamente

antes de decidírnos a utilizar este método. No es este procedimiento tampoco el más eficaz para hacer frente a las pérdidas económicas ocasionadas por algún siniestro.

Para ilustrar mejor el párrafo anterior vamos a poner un ejemplo, una persona quiere dejarse a su familia, si muere la suma de 25,000 es decir quiere asegurarse la vida en dicha cantidad. Sabe que una póliza de vida le costaría 1,250 anuales. Ahora bien, en lugar de obtener la póliza de alguna compañía de seguros, el decide auto asegurarse. En otras palabras va a depositar la cantidad que le cobraba la póliza en alguna cuenta bancaria.

Si la persona logra vivir 20 años o más contados a partir de la fecha que inicio su auto seguro, sin duda tendría la cantidad de los 25,000 dólares para dejarle a su familia, en otro escenario asumiendo que solo hubiera vivido ocho años, solamente habría alcanzado a ahorrar 10,000 dólares para su familia.

Por el contrario si hubiera contratado la póliza de seguros de vida su familia hubiera recibido el total de la suma asegurada o sea, la cantidad de 25,000 dólares aunque este hubiera ocurrido al año de contratar dicha póliza.

Entonces encontramos que el método del auto seguro tiene una falla o incógnita enorme que es el desconocimiento, es decir la incertidumbre que existe entre el hecho del siniestro y el momento actual.

Transferir el riesgo.- transferir no es más que pasar de un lugar a otro. Se transfiere la propiedad de una cosa u objeto, o sea, se transfiere el dominio de esa cosa u objeto.

Transferir un riesgo, es inducir a otra persona o grupo de personas, a asumir las consecuencias de ese riesgo que no podría afectar a nosotros (Cardona, 2005).

Hay varios procedimientos para transferir el riesgo, la que mencionaremos en este trabajo de investigación, la más importante de todas y la que realmente refleja lo que es la transferencia de un riesgo se denomina la técnica o procedimiento del “Seguro”.

Siendo este un trabajo de estudio enfocado en el seguro vamos a ahondar en esta técnica de transferencia. Normalmente, el que acepta asumir el riesgo por otro, lo hace mediante una consideración económica, es decir, porque recibe el pago de alguna cantidad de dinero. Esa cantidad es el valor o precio que tiene el asumir el riesgo. Ese valor ha de ser adecuado y proporcionado a la importancia y magnitud del riesgo que se asume.

Para resumir este punto, los elementos o fundamentos básicos que conforman el seguro son:

1.- transferencia del riesgo, esta transferencia ha de ser basada en compañías de seguros, no de individuo a individuo.

2.- la prima, el valor que se paga para que asuman nuestro riesgo, que ha de ser adecuada y proporcionada a la importancia del riesgo (De Larramendi, 1982).

1.2 La ciencia del seguro

El seguro ha sido clasificado como una ciencia. Ciencia se define como el conocimiento exacto y razonado de ciertas cosas. Es el conjunto de conocimientos fundados en el estudio, es en fin una rama del saber humano, que se funda en la clasificación de hechos, basados en el establecimiento de leyes o principios generales comprobados, principalmente por inducción e hipótesis.

El seguro reúne con creces, todas las características necesarias para ser clasificado como una ciencia. Es el conocimiento exacto y razonado de la distribución de los efectos del riesgo. Es una rama del conocimiento humano que tiene sus propias leyes generales.

1.2.1 Su relación con otras ciencias

Como toda ciencia, la del seguro tiene una estrecha relación con otras ciencias o ramas del saber humano, de las cuales se sirve y usa, para dar forma externa a sus principios generales o para clasificarlos, calificarlos y concretarlos.

Puede decirse que la ciencia del seguro si no se sirve de todas, al menos usa la mayoría de ciencias del conocimiento humano.

Del estudio de las ciencias políticas, saca conclusiones e hipótesis que le sirven para establecer premisas de las que extrae conclusiones adecuadas que usa en la formulación de muchas coberturas.

De las ciencias naturales, como la geografía, meteorología y sismografía, extrae conocimientos que le sirven para establecer principios y leyes generales que usa para brindar una mejor protección en los seguros marítimos y en aquellos otros que se relacionan con los fenómenos atmosféricos o telúricos.

De la ciencia médica, la química, la física y en fin como dijimos de la mayoría de conocimientos del saber humano.

Ahora bien, de entre todas las ciencias y conocimientos, existen algunas que han tenido y tienen un papel predominante en el funcionamiento apropiado y en la formulación correcta de las leyes y principios en que se fundamenta la ciencia del seguro.

Nos referimos esencialmente a la ciencia del derecho, las matemáticas y las estadísticas. La ciencia del derecho, es decir el conocimiento o uso de las normas legales, le da al seguro los fundamentos necesarios e imprescindibles para vertebrar el instrumento externo en que se contiene y completa su función: la póliza o contrato de seguros.

La ciencia del derecho, o sea, la ley mediante el esfuerzo de juristas y legisladores, ha consagrado el principio o doctrina legal de que las pólizas de seguros, son contratos de indemnización.

Esta doctrina legal, prohíbe el uso del seguro para fines o propósitos especulativos.

La doctrina del interés asegurable es también un aporte valioso, brindando por la ley a la institución del seguro. Esta doctrina, la del interés asegurable, establece el principio de que para poder asegurar algo es necesario que haya un vínculo entre la persona que asegura y el objeto asegurado.

Por ejemplo nadie puede asegurar una casa, si no es el propietario de ella o posee sobre ella un interés, como por ejemplo una hipoteca o préstamo garantizado por dicha casa.

Las ciencias de las matemáticas y estadísticas también han hecho un gran aporte al basamento científico de la ciencia del seguro.

La teoría de las probabilidades y la ley de los grandes números, son fundamentos básicos para el adecuado funcionamiento de la institución del seguro.

Sin estas leyes, el seguro se convertiría en un juego de azar.

1.2.2 Contrato de seguros o póliza

La póliza de seguros es el instrumento legal que formaliza las relaciones contractuales entre la compañía de seguros y el asegurado.

Dicho en forma quizás más gráfica, pudiéramos expresar que la póliza de seguros es el envase, diseñado en forma legal, cuyo contenido es la protección contra determinados riesgos u ocurrencias (Rico, 2001).

1.2.2.1 Características principales de la póliza

La póliza de seguros como contrato que específicamente regula las relaciones contractuales entre la compañía de seguros y el asegurado tiene las siguientes características o peculiaridades.

- 1. Aleatorio.-** Se dice que la póliza es un contrato aleatorio, ya que el mismo depende de un hecho o suceso fortuito.
- 2. Adhesión.-** Es un contrato de adhesión, todas las compañías de seguros tienen redactadas, de acuerdo con las costumbres y usos de cada mercado, sus pólizas de seguro.

Basadas en las condiciones contenidas en esas pólizas, que generalmente se encuentran impresas, las compañías ofrecen sus coberturas y cobran sus tarifas de primas, cuyas tarifas también generalmente, para ciertos tipos de riesgos o seguros, son iguales o “estándares” a todo ese mercado o lugar. En muchos países las tarifas para ciertos riesgos son establecidas por asociaciones u organismos rectores.

Por eso se menciona la póliza como un contrato de adhesión, ya que el asegurado al aceptarla pagando la prima correspondiente, no hace más que adherirse, es decir aceptar las condiciones pre establecidas por la compañía.

3. Contrato de indemnización.- Como ya lo habíamos mencionado antes la póliza de seguros es un contrato de indemnización ya que su función es resarcir los daños que ocasionaron una pérdida patrimonial en el asegurado.

4. Contrato de buena fe.- es un contrato de buena fe ya que ambas partes, tanto la compañía de seguros tiene como obligación resarcir los daños y respetar el contrato y el asegurado tiene como obligación actuar de una forma sincera y bajo los términos del contrato de la compañía de seguros.

La compañía de seguros acepta la póliza o dicho en otras palabras acepta extender la póliza, basada en las declaraciones que sobre las características del riesgo hace el asegurado. Sería prácticamente imposible el que la compañía inspeccionara todos y cada uno de los riesgos que asegura.

Esta dificultad práctica de realizar esta inspección se entiende mejor si mencionamos que cuando una compañía acepta un seguro marítimo, digamos por ejemplo, amparando el embarque de una mercancía que ha salido del lejano oriente hacia Sudamérica, está extendiendo su póliza basada en las declaraciones del asegurado. Resultaría anti económico o quizás impracticable, debido a la demora que originaria, el que la compañía de seguros inspeccionara la mercancía antes de ser embarcada en el punto de origen.

Sin embargo, como veremos al tratar de cada una de las formas de suscribir los diversos riesgos o pólizas, en algunos de ellos, no solo es aconsejable, sino

imprescindible efectuar la inspección de la persona, propiedad, cosa u objeto asegurado, antes de emitir la póliza. Ejemplos caros de esto lo tenemos en el seguro de vida, donde se requiere un examen médico; en el seguro de casco marítimo y en los seguros de calderas, en donde es necesaria hacer una inspección previa antes de emitir definitivamente la póliza.

No obstante, como es un principio sentado y establecido, que la contratación del seguro ha de basarse en la calidad de la máxima de buena fe de ambas partes contratantes, la compañía de seguros protegidas por esta doctrina legal, extienden sus pólizas confiando en las declaraciones del asegurado. Si desgraciadamente se descubriera que esas declaraciones habían sido hechas de forma deshonesto o fraudulenta, es decir, de mala fe, la compañía quedaría relevada del pago de cualquier reclamación que se presentara bajo esa póliza hecha en forma engañosa.

1.2.2.2 Partes de la póliza

Generalmente hablando toda póliza consta de las siguientes partes:



Figura 4: Partes de la póliza

Hay que recalcar la importancia que tiene el saber cómo está estructurada toda póliza de seguros, ya que esta indistintamente de su ramo siempre va a mantener su estructura de fondo.

Declaraciones. - La póliza es un contrato entre dos partes, el asegurado y la compañía de seguros.

Las declaraciones, individualizan las pólizas, ya que esta sección contiene la información correspondiente al asegurado y al riesgo específico que en dicha póliza se va a proteger o a cubrir.

Normalmente la declaración es una copia o al menos contiene la mayoría de la información que el asegurado suministra cuando llena la aplicación o la proposición para hacer el seguro.

Las declaraciones normalmente deben contener la siguiente información:

- 1) Nombre y dirección completa del asegurado.
- 2) Ocupación del asegurado o descripción del negocio del asegurado.
- 3) Descripción detallada de la propiedad, cosa u objeto que se va a asegurar.
- 4) Periodo de póliza. Es necesario mencionar la fecha de inicio de la póliza y el periodo de ella, es decir, si se trata de una póliza que va a estar en vigor por un año, tres o cinco años.
- 5) Suma o cantidad asegurada, es decir el valor que se va a asegurar, o sea el valor de la cosa o propiedad u objeto que se asegura.
- 6) Información sobre la experiencia anterior que el asegurado ha tenido. Es decir, si ha experimentado pérdida en los últimos 3 años, etc.

Usualmente en las declaraciones también se hace constar si al asegurado le ha sido cancelada o declinada, alguna póliza sobre ese mismo riesgo anteriormente.

Basado en esas declaraciones, la compañía hace el estudio correspondiente del riesgo y determina si el mismo es asegurable o no y la prima que al mismo le corresponde.

Las declaraciones son muy importantes ya que sirven de base de la compañía de seguros para poder efectuar el juicio correspondiente sobre la aceptación o no del riesgo y el precio o prima que el mismo ha de pagar. Cualquier información errónea, hecha de mala fe por parte del asegurado, llevaría a la compañía de seguros lógicamente a realizar un juicio erróneo sobre el riesgo que va a asegurar, quizás aceptándolo, cuando de tener la información correcta no lo haría.

Por eso, en muchos lugares y en las mayorías de las pólizas, se establece que toda declaración fraudulenta conlleva a la nulidad de la póliza.

Convenios de seguros.- esta parte o sección de la póliza contiene la descripción de los riesgos o peligros que esa póliza ampara o cubre.

Al leer una póliza debemos considerar estos convenios de seguros conjuntamente con la sección “exclusiones” que mas adelante veremos.

Lógicamente la descripción de los riesgos que la compañía ampara en determinada póliza, menos las exclusiones, o sea los casos en que aun dentro de ese mismo riesgo no hay coberturas, forman la parte central o vertebral de la póliza es decir, da una idea clara de lo que realmente la póliza cubre.

En otras palabras, los convenios de seguros, menos las exclusiones, es la cobertura real que brinda la póliza.

Exclusiones.- Las exclusiones son las partes de las pólizas que describe o menciona los riesgos que no están cubiertos o también las circunstancias que dentro de los riesgos o peligros cubiertos, están excluidos.

Las exclusiones son muy importantes, todas ellas tienen una razón de ser, no están ahí en la póliza por capricho expreso de la compañía, generalmente podemos decir que las exclusiones en toda póliza pueden ser agrupadas en dos categorías:

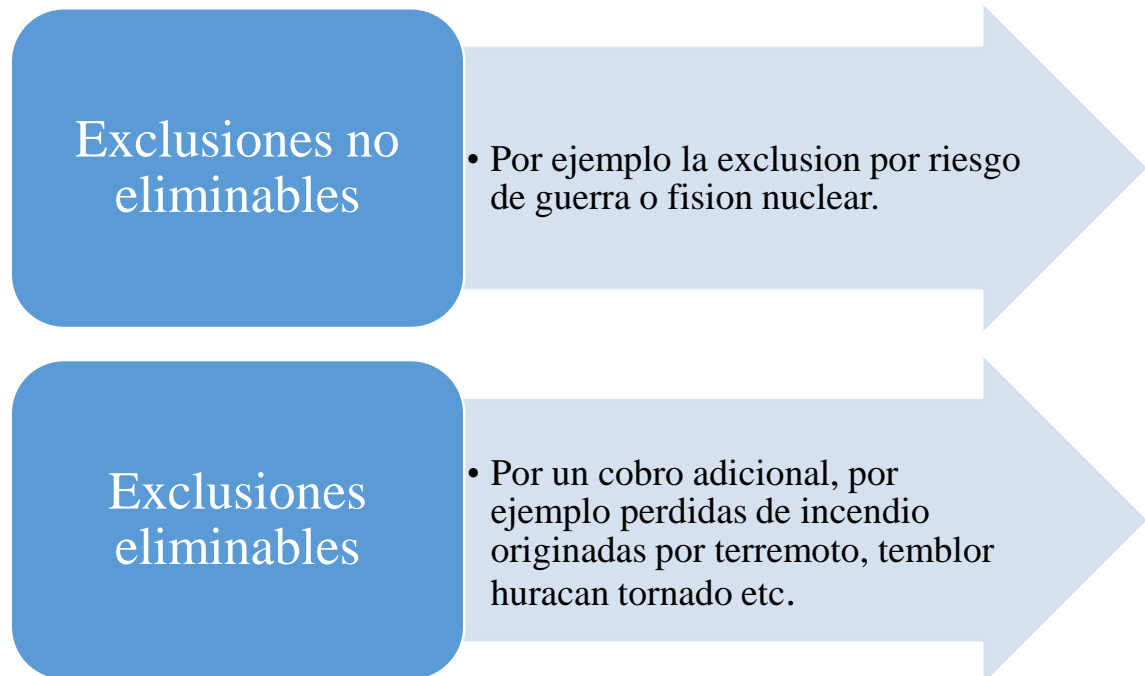


Figura 5: Exclusiones

Hay exclusiones, que determinadas pólizas contienen, que son obvias. Ellas tienen por objeto disminuir o eliminar, hasta donde humanamente sea posible, el riesgo moral. Es decir excluyen aquellas circunstancias o hechos que puedan tentar al asegurado a simular la pérdida o reclamación. Ejemplo típico y extremo de esto es la exclusión en algunas pólizas, que elimina la cobertura de aquellas pérdidas o siniestros causados voluntariamente por el propio asegurado o con su complicidad o bajo su dirección.

Condiciones.- Las condiciones son cláusulas que contienen todas las pólizas regulando las relaciones contractuales o los pasos que debe dar el asegurado o la compañía en determinadas circunstancias.

Las condiciones pueden ser de vital importancia y de hecho lo son.

Una somera lectura de las condiciones generales de toda póliza, nos llevara a la conclusión de que ellas establecen la forma en que han de conducirse las relaciones entre

el asegurado y la compañía principalmente antes, durante y después de una pérdida o reclamación.

Para que se entienda la importancia de estas condiciones, vamos a mencionar algunas de ellas.

- Clausulas estableciendo la forma en que la prima ha de ser pagada.
- Clausula estableciendo la forma y el tiempo en que ha de ser notificada toda perdida o reclamación a la compañía.
- Clausula estableciendo la forma en el que el asegurado ha de colaborar o cooperar con la compañía, suministrándole información necesaria, en caso de una perdida.
- Clausula estableciendo la forma o procedimiento para cancelar la póliza, bien sea la cancelación hecha por el asegurado o por la compañía etc.

Todas estas cláusulas que no son las únicas, nos dan una idea de la importancia que en la estructura legal o en la formación de la póliza o contrato de seguros, tienen las condiciones.

Nos encontramos muchas veces con una situación paradójica. Cualquier persona o entidad lee cualquier contrato que va a celebrar, aunque este carezca de gran importancia. Por ejemplo, hemos conocido frecuentemente casos de amigos que al hacerse miembros de un club, leen detenidamente el reglamento, quieren saber cuáles son sus derechos y sus obligaciones.

Sin embargo, al contratar una póliza de seguros, que va a proteger su vida o sus bienes, en caso de que ocurra cualquiera de los riesgos contra cuyos efectos desastrosos él quiere asegurarse, no lee la póliza.

No le presta atención al contrato que ha celebrado, solamente se acuerda que esa póliza existe cuando tiene una perdida.

Entonces y solo entonces, cuando la compañía de seguros, de acuerdo con las condiciones que están contenidas en la póliza que entrego con anterioridad, empieza a pedir determinada información para poder sustanciar el pago de la reclamación que le ha sido presentada, el asegurado, sorprendido ante la petición lógica y natural de la compañía, se siente ofendido, su única reacción es decir que las compañías de seguros ponen inconvenientes al pago de cualquier reclamación.

Si se aprende a seccionar bien toda póliza será muy fácil poder leerla rápidamente y entenderla a la perfección, solo hay que recordad las partes fundamentales que toda póliza tiene y que anteriormente en este mismo capítulo se han mencionado.

Sin considerar las declaraciones que son distintas a cada asegurado, se podrá analizar los convenios de seguros y las exclusiones y eliminando de los primeros las segundas, tendrá la cobertura que ese específico tipo de póliza brinda para determinado riesgo.

Deberá leer después las condiciones generales que como también dijimos anteriormente, son comunes a casi todas las pólizas de seguros, ya que las mismas se refieren mayormente a los derechos y obligaciones que tiene tanto la compañía como el asegurado.

Así pues, podríamos definir que para analizar una póliza hay que agruparlas en 2 partes:

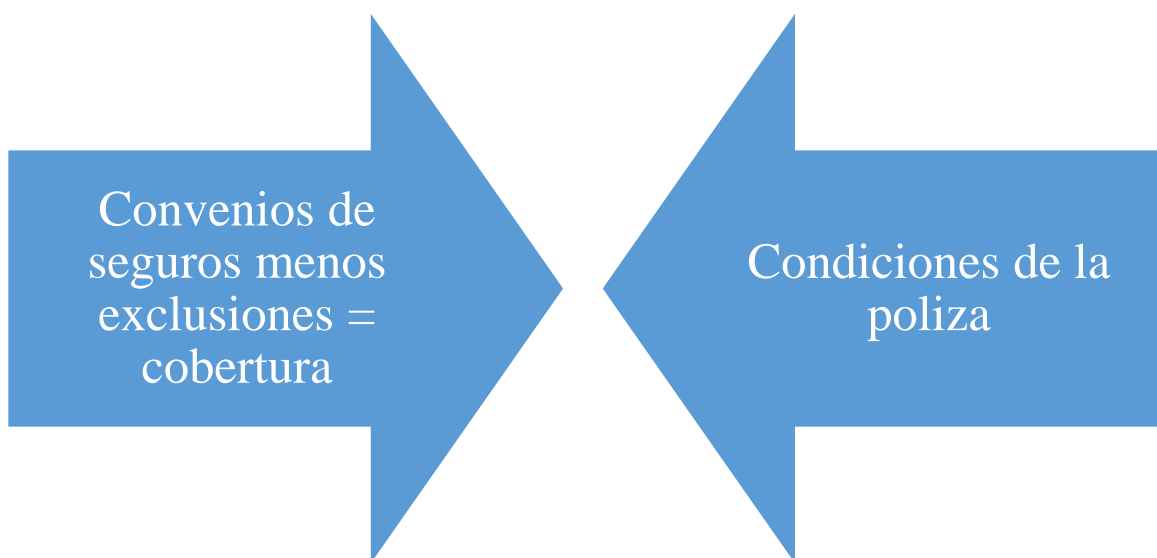


Figura 6: Partes de póliza

1.3 Clases de seguro

Hablando de las diferencias más importantes entre las distintas clases de seguro, pueden encontrarse al considerar los riesgos que cada tipo o clase de seguro ampara o en la persona o bien amparado.

Los riesgos que afectan, a las personas o bienes, destruyéndolos o dañándolos producen varias formas de perjuicios.

El riesgo de muerte, destruye al ser humano. Las lesiones corporales o físicas lo dañan, igualmente sucede con los bienes económicos. Hay riesgos como el de incendio, tempestades, rotura, etc. que destruyen o dañan su valor económico.

Los riesgos anteriores producen o pueden producir también, otro tipo de perjuicios económicos como por ejemplo el perjuicio indirecto. Así que vamos a clasificar a los seguros en tres categorías principales.

1.3.1 Daños físicos directos

Son seguros que amparan los perjuicios por daños físicos a las personas o a los bienes y los clasificamos en las distintas formas de seguro:

- Accidentes personales- gastos médicos, incapacidad total o parcial, desmembramiento (no muerte).
- Vehículos- daños físicos solamente.
- Cristales.
- Fianzas y garantías.
- Incendio y líneas aliadas sobre propiedades, muebles o inmuebles.
- Robo.

- Hurto.
- Transportes (marítimo, ferrocarril, aéreo, camiones.).
- Cualquier otro seguro que ampare el valor de algún objeto o cosa.

1.3.2 Daños indirectos o consecuenciales

Son seguros que amparan los perjuicios o pérdidas económicas sufridas por los beneficiarios del seguro, o el propio asegurado, como consecuencia indirecta de la destrucción o disminución de la habilidad, capacidad o función de producir, de esa persona o bien asegurado, y los clasificamos en las siguientes formas de seguro:

- Pérdida de alquileres.
- Pérdida de utilidades, lucro cesante, interrupción de negocios.
- Vida- accidentes- muerte.

1.3.3 Daños por responsabilidad civil

Seguros que amparan los perjuicios económicos, como consecuencia de la responsabilidad civil o legal, por cualquier acción u omisión, bien sea esta de la propia persona directamente o por el uso de cualquier bien o el ejercicio de cualquier profesión o negocio.

Las clasificamos en las siguientes formas de seguro:

- Vehículos – responsabilidad civil daños a terceros.
- Responsabilidad civil legal o extracontractual de toda clase.
- Responsabilidad civil general.
- Responsabilidad civil persona de arrendatarios, contratistas, fabricantes, productos, de habilidad profesional de médicos, de contadores públicos etc.

2 ANALIZAR LOS TIPOS DE SINIESTROS Y COMO ACTÚAN LOS AJUSTADORES CASO TERREMOTO MANABÍ JULIO 2016

2.1 Siniestros

Básicamente en este vamos a analizar y descubrir en si la verdadera función del ajustador de siniestros y cómo encaja este en el sistema global de seguros, ya que vamos a detallar las funciones del ajustador en casos reales suscitados en el terremoto de Manabí en julio del 2016, que fue un desastre natural ocasionando muchas pérdidas y muchos siniestros que tuvieron que ser liquidados por las distintas aseguradoras del país.

2.1.1 Definición de siniestro

En seguros podría haber muchas definiciones de lo que es el siniestro, vamos a estudiar algunas definiciones de autores y de propias aseguradoras, pero en el siniestro tiene una definición clara que a mi parecer la que más se adecua a lo que significa realmente es la siguiente:

Es la manifestación concreta del riesgo asegurado que produce unos daños garantizados en la Póliza hasta determinada cuantía. Por ejemplo, un siniestro es el incendio que origina la destrucción total o parcial de un edificio asegurado; el accidente de circulación del que resultan lesiones personales o daños materiales; el naufragio en el que se pierde un buque o las mercancías transportadas etc.

Siniestro es un acontecimiento que, por originar unos daños concretos previstos en la póliza, motiva la aparición del principio de indemnizatorio, obligando a la aseguradora a resarcir los daños del asegurado (Bustamante, 2005).

Según otro autor, siniestro es un accidente o daño que puede ser indemnizado por la aseguradora. Aplicado al contrato de seguro, el siniestro es la concreción del riesgo cubierto y el nacimiento de la prestación del asegurador.

Un siniestro puede ser un choque entre dos vehículos. Al momento de producirse el accidente, las aseguradoras tienen la obligación, siempre que lo estipule el contrato, de indemnizar a las partes afectadas.

No obstante, también tienen lugar siniestros dentro del ámbito del hogar. En este caso, se trata de toda una serie de problemas que se dan en la vivienda tales como rotura de cristales y tuberías, inundaciones o incendios. Aspectos todos ellos, y otros muchos más, que se podrán solventar gracias a los seguros que los propietarios de aquella tienen a su cargo con el claro objetivo de proteger su casa (Pérez Porto & Merino, 2009).

Siniestro es, pues, un acontecimiento que, por causar unos daños concretos previstos en la póliza, motiva la aparición del principio de indemnización, obligando a la entidad aseguradora a satisfacer, total o parcialmente, al asegurado o a sus beneficiarios, el capital garantizado en el contrato.

En el ámbito del Seguro Marítimo, al siniestro se le denomina Avería. (Guardiola Lozano, 1990)

2.1.2 Características y tipos de siniestros

Su valoración:

Una vez ocurrido el siniestro, este debe siempre ser valorado generalmente lo hace la entidad aseguradora con el fin de determinar el valor de la pérdida y el monto a liquidar.

Generalmente este cálculo lo realiza el perito de siniestros, el cual hace un informe que determina las circunstancias, causas y valores ajustados a cancelarse, o en su defecto si dicho siniestro debe negarse al no tener cobertura. (Guardiola Lozano, 1990).

Aviso del siniestro:

Es ley que una vez suscitado un siniestro este debe ser notificado a la aseguradora en el tiempo establecido en las condiciones generales o particulares, el asegurado no deberá hacer acuerdos o llegar a consensos sin previa autorización de la aseguradora, ya que esto

podría ser objeto de negar dicho reclamo, por ejemplo en un siniestro de vehículos una persona si tiene el auto asegurado no puede hacer acuerdos firmados con la contraparte sin el previo consentimiento de la aseguradora ya que si lo hace podría ser causal de negación del reclamo. (Maya, s.f.).

2.1.3 Tipos de siniestros

Siniestro, palabra que tiene su origen en el vocablo en latín sinister, es un término de amplio alcance que puede interpretarse de distintas maneras, según cómo se lo aplique.

Siniestro en primer lugar, sirve para aludir al daño, cualquiera sea su gravedad, que puede llegar a ser cubierto por un seguro (en este ámbito es usual que se manejen expresiones como las de siniestro total para casos de destrucción absoluta; de siniestro parcial, cuando sólo se produjo la pérdida o un daño severo en una parte del bien que ha sido asegurado; de siniestro declarado, si se trata de algo contemplado dentro del contrato firmado entre asegurado y aseguradora; de siniestro pagado, cuando la compañía de seguro cubre la totalidad de la indemnización frente a una eventualidad contemplada en el contrato y de siniestro pendiente, si el asegurado no ha recibido la indemnización de manera completa), así como también se aprovecha la noción para identificar a aquello que tiene relación con algo malo (Tipos.com, 2016).

- Siniestro Total: Cuando la ocurrencia produce la destrucción o desaparición completa del bien asegurado (Seguros de daños).
- Siniestro Parcial: En los seguros de daños, el siniestro Parcial es aquel en el que se destruye ó pierde una parte del bien asegurado.
- Siniestro Declarado: Aquel que ha sido comunicado por el asegurado a su entidad aseguradora.
- Siniestro Pagado: Aquel cuyas consecuencias económicas han sido completamente indemnizadas al asegurado por la Compañía de Seguros.

- Siniestro Pendiente: Aquel que no ha sido totalmente indemnizado. (Naranjo Rendon, 2016).

2.2 Peritos o ajustadores de siniestros

2.2.1 Introducción al ajustador de siniestros

Para quienes no participan de manera activa en el negocio de seguros, resulta un poco extraño el papel que desempeñan los ajustadores de siniestros y a veces su intervención genera confusiones respecto a quiénes representan, a su imparcialidad y sobre cuál es el marco legal de su intervención al momento de ajustar una pérdida o determinar tanto la ocurrencia como la cuantía de una pérdida.

Usualmente las compañías de seguros cuando se presentan con siniestros que son de carácter extraño o diciéndolo de una mejor manera siniestros dudosos en cuanto al tipo al alcance del mismo, tienen que recurrir a la contratación de terceros que tengan la experiencia y los conocimientos necesarios para determinar las causas del siniestro o evento y las circunstancias en que ocurrió la pérdida reclamada.

Comúnmente a estas personas se las conoce como Ajustador de Siniestros y en otras legislaciones se identifica como Regulador, comisario o Perito de Ajustes.

Las compañías de ajustes son expertas en muchos campos especializados para resolver cualquier tipo de ajuste tienen un alcance que va desde la ingeniería en maquinaria, seguro de buques, aéreo hasta una pérdida en un incendio.

En si tienen que tener el conocimiento en todas las industrias, trabajan con ingenieros especializados para cada tipo de siniestro, agregando que también deben tener conocimiento el leyes y reformas para constatar cada uno de los artículos que hay en las condiciones de la póliza ya que al ser un contrato legal también se debe tener conocimiento en todo lo que este dentro el marco de la ley.

El ajustador puede trabajar con varias compañías de seguros al mismo tiempo, podrían preguntarse qué tal vez puede haber algún conflicto de intereses y es que en mercados

internacionales no lo ven así, ya que cada vez que se contrata alguna compañía aseguradora se enfatiza mucho lo que es la imparcialidad y el sigilo de información, teniendo mucha ética profesional y no causar ningún tipo de conflicto.

En mercados cuando entra el reaseguro que se lo define como “el seguro del seguro” que usualmente es en contratos que son de altos valores y las compañías de seguro lo que hacen es compartir una parte del riesgo con compañías reaseguradoras haciendo esto para al haber siniestro no solventar todo el pago de la indemnización.

Cuando se suscita un siniestro y se encuentra con reaseguro, es el reasegurador quien designa al ajustador para realizar el ajuste y prefiere que sean compañías experimentadas del exterior quien resuelva el caso (Fernández, 2016).

2.2.2 Funciones principales del ajustador de siniestros

La actuación especializada de los ajustadores permite a los Aseguradores conocer la información necesaria sobre la causa y monto del reclamo y puedan juzgar sobre su mérito.

Las funciones principales de un ajustador son:

- Determinar la fecha, lugar y circunstancias en que ocurrió la pérdida y/o daño, debe abstenerse de pronunciarse, sobre aspectos de responsabilidad bajo la póliza de seguro.
- Describen los daños atribuibles al siniestro; lugar, tiempo y valor de pérdida o reparación, y si este costo es razonable. En muchos casos se soliciten varios presupuestos de reparación.
- Analizan el alegato del Asegurado respecto a la causa de la pérdida o daño, y se pronuncian respecto a si la causa alegada es una razonable explicación para tal pérdida o daño.

- Imparten instrucciones respecto a las acciones a tomarse de inmediato para tratar de minimizar la pérdida.
- En caso de Pérdida Total Constructiva calculan los valores a considerarse (costo de salvamento, remolque, reparaciones) para que los aseguradores puedan o no tratar la pérdida como tal.
- En los casos que lo requieran calculan el valor depreciado de la, maquinaria, equipos, etc., por reparaciones no ejecutadas a la expiración de la póliza.
- En cargamentos con daños se encargan de establecer la depreciación de los mismos en forma de un porcentaje o de no ser posible esta forma lo harán determinando el valor de dichos cargamentos en estado averiado y en estado sano para de esta forma poder establecer la correcta proporción de su depreciación como consecuencia del siniestro. (Fernández, 2016).

Las funciones de los Peritos detalladas anteriormente son, enunciativas y no limitativas

El costo de la intervención del Perito sea por sus peritajes, inspecciones, informes, ajustes, es asumido siempre por los Aseguradores, aún en los casos en que la causa no esté cubierta bajo la póliza de seguro. Cualquier acción tomada por los aseguradores para inspeccionar, a través de sus Peritos, las naves o cargas siniestradas, no significa una admisión de responsabilidad de dichos aseguradores (Osemca Rivadeneira, 2017).

2.2.3 Requisitos para operar como ajustador de siniestros en el Ecuador

ARTÍCULO 5.- De los agentes de seguros sin relación de dependencia.- Para ejercer su actividad deben obtener su credencial ante la Superintendencia de Bancos y Seguros, para lo cual presentarán en originales o copias debidamente autenticadas ante Notario Público, los siguientes documentos:

- a) Currículum vitae;
- b) Certificado de afiliación a la Cámara de Comercio del lugar en donde va a desarrollar su actividad;
- c) Certificado del Registro único de Contribuyentes;

- d) Certificado de haber aprobado un curso de especialización de seguros de por lo menos 360 horas de duración dictado por un Centro de Educación Superior, o por un organismo legalmente reconocido por autoridad competente y aceptado por la Superintendencia de Bancos y Seguros y acreditar experiencia equivalente a un tiempo mínimo de 5 años en el área técnica o de comercialización de seguros.

La experiencia se acreditará con el certificado otorgado por el representante legal de la persona jurídica que integre el sistema de seguro privado, en donde el interesado haya prestado sus servicios y con el contrato de trabajo debidamente inscrito en la Inspectoría del Trabajo, o a falta de este contrato con el certificado de afiliación del IESS;

- e) Copia de la cédula de ciudadanía y copia de la papeleta de votación del último sufragio;
- f) Quienes estuvieren en mora en el cumplimiento de sus obligaciones por más de sesenta días con cualquiera de las instituciones del sistema financiero o de seguros o quienes en el transcurso de los últimos cinco años hubiesen incurrido en el castigo de sus obligaciones por parte de cualquier institución financiera o de seguros;
- g) En caso de que el solicitante sea extranjero presentar la pertinente autorización laboral otorgada por autoridad competente;
- h) Además de los documentos señalados en los literales precedentes, el interesado debe mantener el registro actualizado de su dirección, número de teléfono, fax y correo electrónico; y,
- i) Los asesores productores de seguros, que deseen operar en el ramo de fianzas, para obtener el certificado respectivo, deben contar con experiencia y conocimientos específicos en la materia de fianzas o afines. (Superintendencia de Bancos)

2.2.4 Importancia del ajustador en seguros

Para entender mejor la importancia del ajustador de siniestros debemos entender que es parte de todo el sistema de seguros, ampliando más el tema vamos a realizar entrevistas a técnicos especializados en seguros en base a preguntas específicas y temas relacionados que nos lleven a comprender porque es tan importante un ajustador de siniestros y como se relaciona directamente en el mercado de seguros.

2.2.4.1 Inspector

Un comisario o inspector de averías (surveyor) Es aquel profesional que se ocupa exclusivamente de la constatación y reconocimiento del siniestro, de la inspección y apreciación de las pérdidas y daños causados. Su deber es narrar los hechos que han

precedido al siniestro y que lo han causado, según se desprende de los documentos sometidos por el asegurado o reclamante; además debe describir el estado en que se halla la mercancía en el momento de su inspección; sin compromiso para nadie, también puede pronunciarse acerca de lo que él estima causa del siniestro. El comisario de averías o inspector de averías no es un representante de la compañía de seguros, sino una persona o firma independiente, y por consiguiente, ni puede en ningún caso aceptar o rechazar un reclamo, ni fijar el valor de la indemnización que según su opinión procede (Quirola, 2017).

A continuación, respondiendo a ciertas preguntas específicas reconoceremos como se relaciona el ajustador de siniestros en el mercado global de los seguros.

¿Qué es un ajustador de pérdidas o seguros (insurance adjuster)?

Es aquel profesional que además de constatar los daños, la magnitud de las pérdidas y determinar la posible causa del siniestro, le compete analizar y establecer la cobertura del siniestro y la cuantía de la indemnización, con base en la póliza de seguro. El ajustador se trata de una persona o firma con conocimiento técnico en la rama de seguros, y su selección es muy importante para para cualquier asegurador, puesto que de su conocimiento e imparcialidad depende muchas veces una siniestralidad satisfactoria.

¿Cuál es el rol del inspector de averías o perito de seguros en una reclamación de carga?

Es un profesional imparcial e independiente, cuyo principal valor es de permanecer imparcial En el manejo de una reclamación Por regla general, el inspector de averías es designado por el asegurador o el agente local del asegurador cuando la reclamación se presenta en un país distinto a la emisión de la póliza. El inspector o perito tiene la capacidad técnica para:

- Evaluar siniestros en detalle.
- Precisar la causa de los mismos.

- Recomendar las medidas de prevención pertinentes para reducir el riesgo de recurrencia.
- Determinar si los reclamos están amparados por las respectivas pólizas de seguros, y calcular la indemnización que corresponda en cada caso.

Todo esto con la finalidad de proporcionar a los Aseguradores los elementos de juicio necesarios pues no tiene poder de decisión y, en última instancia, son los aseguradores quienes determinan si procede o no la indemnización.

El inspector de averías no es un representante de la aseguradora, sino que su labor va hacia determinar e informar sobre la causa y extensión de la pérdida o daño.

En algunos casos cuando existen dudas o la falta de un monto de pérdida exacto, es el papel del inspector o perito el ayudar negociando un monto justo y razonable de la liquidación de la pérdida entre el consignatario/reclamante y el asegurador. Como los inspectores son imparciales, ellos no pueden ni deben dar una opinión en cuanto a si la reclamación está o no cubierta por la póliza.

¿Qué es inspección conjunta?

Es una cita que convoca el afectado o reclamante a la posible parte responsable, para que tenga la oportunidad de realizar una inspección y evaluación de los daños a la mercancía. En esta cita de inspección, las partes pueden ponerse de acuerdo en cuanto a la naturaleza del daño y la cuantía de los daños o pérdida. Lo ideal es que, a la inspección conjunta, asistan los inspectores de avería

designados por cada parte, para que realicen una evaluación conjunta de los daños, por esta razón se le llama inspección conjunta.

¿A quién le corresponde probar los daños?

Es responsabilidad del asegurado o reclamante probar que la pérdida o daño fue causado por un riesgo asegurado. El asegurado que reclamo deberá demostrar que la pérdida o

daño ocurrió dentro del período de cobertura de la póliza, y también deberá demostrar un interés asegurable en los bienes al momento de la pérdida. Los peritos de seguros ayudarán en este proceso recopilando información y documentos.

¿Quién paga los honorarios del inspector de averías o perito de seguros?

Los honorarios del inspector de averías los paga el asegurador caso de aseguradores extranjeros, la costumbre internacional es que el pago lo haga el reclamante o asegurado, para luego incluir la factura del inspector en el monto de su reclamación; pero si la póliza o el certificado de seguro tiene un agente de reclamos local nombrado, en estos casos los honorarios los paga el asegurador directamente al agente designado (Argudo, 2017).

Concluimos que el ajustador de siniestros es parte de todo el sistema de seguros ya que está relacionado directamente con todas las aseguradoras y es parte de la ley general de seguros.

2.2.5 Ajustadores en el Ecuador

Actualmente en el Ecuador existen 104 ajustadores de siniestros a nivel nacional, dividiéndose así en ajustadores como personas jurídicas y como personas naturales siendo esta su distribución:



Figura 7: Tipos de ajustadores en el Ecuador

2.2.5.1 Ajustadores como personas naturales

Tabla 1: Ajustadores de siniestros (Personas Naturales)

Razón Social Nombre	Matriz	Dirección	Teléfono
ACOSTA CUN DARWIN OSWALDO	SANTO DOMINGO	PARAGUAY 308 Y MEXICO	2758-299
ALBORNOZ SAENZ CARLOS	QUITO	AV. ATAHUALPA E2-61 Y AV. REPUBLICA EDF. "DIGICOM", PISO 2	(02)2463-818 / (02)2921-876
ALFRED MANUEL BARQUET ABI- HANNA	GUAYAQUIL	VELEZ 911 Y 6 DEMARZO PISO 9 OF.902	51559209-860-359
ALVAREZ MALDONADO OSWALDO PATRICIO	QUITO	CALLE ARAUJO E6-185 Y JOSÉ MARÍA BATODANO URB. LOS NEVADOS	(02)2408-112 / (02)3280-243 / 092718-403
ANCHAPANTA ORTEGA ORISON IVAN	QUITO	EL JARDIN LOTE 12-13 Y PARAISO "PUSUQUI" JUNTO(ESCUELA DE POLICIA)	099814-465 / (02)2234-795
ANDRADE TOLEDO JAIME ANIBAL	QUITO	LAS FRESAS N47-34 Y LOS MADRO?OS, URB.LOS LAURELES)	2438-172414-928
APOLINARIO QUINTANA RAFAEL EMILIANO	GUAYAQUIL	ESCOBEDO 915 Y VICTOR MANUEL RENDON	2584212 - 2306891 - 2306893 - 2306895
ARAUZ JARAMILLO LUIS ALBERTO	QUITO	CALLE 3 NO. 44 Y PAMPITE	2561-541
ARCOS EGRED MARCELO	GUAYAQUIL	EL ORO 1303 Y GUARANDA	449145/441396445958
ARGUDO JIMENEZ JOSE TEODORO	QUITO	MACHALA 25-21	2291-564
ARMIJOS TORRES FAVIAN MAXIMO	QUITO	CALLE MANCO CAPAC OE547 Y F2, URBANIZACIÓN "SANTA MÓNICA", CONOCOTO	(02) 2349264 / 0984536841
ARSENIO ACOSTA MARIN	GUAYAQUIL	V.M.RENDON 120 Y PANAMA	314-055

Razón Social Nombre	Matriz	Dirección	Teléfono
ARTIEDA PURUNCAJAS FERNANDO PATRICIO	QUITO	CONDE RUIZ DE CASTILLA N28-76 Y BARTOLOMÉ LAS CASAS	2523-426 / 2500-063 / 09-5277746
BARRERA CUESTA SANTIAGO HERNAN	QUITO	FRANCISCO CORONEL S10- 49 Y AV. LUIS ITURRALDE, CDLA. "ATAHUALPA"	(02)2616-279 / 099827-598
BASTIDAS LLORE PACO ADLAY	AMBATO	IZAMBA, CALLE:JOSE VILLALBA ENTRE ALBERTO COBO Y CALLE 5 S/N	(03)2856-209 / 0984624-773
BENALCAZAR MORALES SEGUNDO JORGE	AMBATO	JOSE MALDONADO 01-33 E ISACC ROBAYO	(03)2844-861
BOADA MEJIA EDWIN EDMUNDO	QUITO	TOMAS BERMUD N39-337 Y FRANCISCO URRUTIA	(02)2464-305 / (02)2445-723 / 095025-089
BUENO GARZON ROBERTO	QUITO	OLMEDO 308 Y MONTALVO-CONOCOTO	2340-199 / 094 238- 242
CABASCANGO CAHUASQUI PEDRO ENRIQUE	QUITO	JAIME ROLDOS AGUILERA S/N (CARCELÉN)	0998 576 037 / 0994 140 376
CALDERON DE LA ROSA ALAIN ESMITH	QUITO	ARIAS DE UGARTE N29-96 Y BARTOLOME DE LAS CASAS	(02)2556-115 / 083- 516-723
CAMACHO TORRES JORGE FELIPE	CUENCA	AV. SOLANO 9-109 Y AV. 27 DEFEBRERO FRENTE AL COLEGIO BILINGUE	2811-390
CAMPAÑA GONZALEZ JUAN SEBASTIAN	QUITO	CALLECHAULLABAMBA E3-95, LOTE 120 Y LA CHORRERA, RUB. "REAL ALTO"	(02)3804-080 / (02)3804-112 / 0987000124
CANDO ROMAN FRANCISCO XAVIER	QUITO	AV. PANAMERICANA NORTE KM 8 1/2 ARRAYAN Y LAS PALMAS "JARDINES D CARCELEN"	(02)22428-622 / 0998026-365

Razón Social Nombre	Matriz	Dirección	Teléfono
CARDENAS TAIPE SEGUNDO LEONIDAS	QUITO	ARAUCANIA # 245 Y MARTIN PERALTA	2280-668
CARDOSO BELTRAN SANTIAGO HERNANDO	QUITO	GONZALO GALLO 867 Y JORGE PIEDRA (LA CONCEPCIÓN)	2269-523
CARRASCO BURGOS CLAUDIA SILVANA	QUITO	CALLE OE8F Y CALLE S35 CONJ. "PALERMO" B2, CASA 4, (SUR)	(02)3035-411
CARRIEL TUTIVEN JORGE EMILIO	GUAYAQUIL	EDIF.WORLD TRADE CENTER TORRE B PISO 12 OF.1204	2630114-2630112 - 09/9067337
CASTAÑEDA CALDERON ESTHELA MATILDE	GUAYAQUIL	P.ICAZA 703 Y BOYACÁ OF.24 - ILANES 702 Y V.E. ESTRADA	2569526 - 2569574 - 2385126 - 095908612
CASTELLANOS JORGE GUSTAVO	QUITO	AV. AMAZONAS N26-179 Y AV. ORELLANA, EDIF. TORRE ALBA, PISO 9, OF. 904	(02)2547-612 / (02)280-316 / 094886594
COELLO MORENO SONIA JIMENA	CUENCA	ALFONSO CORDERO 3-77 Y MANUEL J. CALLE	4103481 EXT. 5021
CUMBA MORALES OMAR GERMAN	QUITO	POTOSI E6-240 Y AV. MARIANA DE JESUS	2224-604
DAVALOS HURTADO JUAN CARLOS	QUITO	GONZALEZ SUAREZ 231 Y LA MOYA	(02)2341-035 / 09920- 545
DIAZ MACHADO LUIS EDUARDO	QUITO	AV. AMAZONAS NO. 600 SAN RAFAEL	2864-579 / 099-664- 889
ENRIQUEZ VELOZ JUAN RAMON	QUITO	AV. 12 DE OCTUBRE N24- 739 Y AV. COLON EDIF. TORRE BOREAL, A PI 15 OF. 1509	(02)5137-972 / (02)3945-341
FIGUEROA CORONEL FERNANDO JULIAN	GUAYAQUIL	CENTRO DE NEGOCIOS EL TERMINAL OF.B-14	6014100 - 2830166 - 0997656015
FIGUEROA ORELLANA MARIO	GUAYAQUIL	ALBORADA 8VA ETAPA MZ 378 AV. RODOLFO BAQUERIZO N EDIF DIMUNDO LOCAL 3	042230943/ 0988770661/ 0999870511

Razón Social Nombre	Matriz	Dirección	Teléfono
FLORES ROMERO CARLOS ABSALON	QUITO	EDIF. "PROINCO CALISTO", PISO 7, OF. 709	(02)2507-964 / 0983323-778
GORTAIRE ERAZO PAUL ALFONSO	QUITO	IMBABURA S234 Y LOJA	(02)2280-561 / 084900858
HEREDIA ARTIEDA RICHARD ALBERTO	QUITO	ARAUCANIA 256 Y PERALTA	3163-316 / 093301- 688
ILLANEZ VELA CARLOS MARCELO	QUITO	DE LA TORTOLAS LOTE 64-1 URB.SAN IGNACIO (SANGOLQUI)	(02)2551-800 EXT. 2807 / 099232-864
LALAMA VILLACRESES DIEGO JAVIER	QUITO	RAMIREZ DAVALOS 117 Y AV. AMAZONAS EDIF. "TURISMUNDIAL", P 4, OF.403	(02)2954-010 / 098223-879
LASO VALENCIA JORGE FERNANDO	QUITO	CARVAJAL 715 Y GARCIA DE LEON	596-981
LOZA CEVALLOS JUAN FRANCISCO	QUITO	LEONARDO MURIALDO 23- 32 Y AV. 10 DE AGOSTO CONJ. "CASA Y JARDIN" CASA 8	2810-100 / 099934- 033
MOLINA QUIMI PAUL AMBROSIO	GUAYAQUIL	URB.SAN FELIPE SOLAR 28 MZ.159	3960174 - 0993685040
MOLLETURO MALDONADO JULIO ENRIQUE	CUENCA	AVDA. DE LAS AMERICAS 22-121 Y CAMINO DEL TEJAR	072835521 / 072835499
MORA DAVILA CARLOS EDUARDO	QUITO	QUITUS S/N Y FRANCISCO GUARDERAS, CONJ. "LA FLORENCIA", MZ. 5, CASA 10 PB	(02)2022-773 / 0994995-058
MUÑOZ CERVANTES JAVIER	GUAYAQUIL	CDLA IETEL MZ.20 V.12	236137
MUNOZ BORRERO JUAN	GUAYAQUIL	CDLA. LOS CEIBOS CALLE 5TA. 103 Y AVENIDA PRIMERA (DEP.1)	2401289 - 2410932
NAVAS VEJAR JUAN PABLO	QUITO	CALLE OLMEDO 325 Y MONTALVO, DIAGONAL AL CEMENTERIO DE CONOCOTO	(02) 2344700

Razón Social Nombre	Matriz	Dirección	Teléfono
NIVEL GARATE ANGEL POLIVIO	GUAYAQUIL	CDLA. GUAYACANES SOLAR 10 MZ 63 A DOS CUADRAS GASOLINERA TERPEL	2640716 - 2843529 - 2840716-0994105397
OCHOA CABRERA VERONICA VANESSA	GUAYAQUIL	AV. JUAN TANCA MARENGO, KM 3.5 CONJUNTO SANTORINI, MZ. 10 VILLA 48	6015634 - 0984244438
OÑA ALCIVAR WILSON JAVIER	QUITO	MONJAS, CALLE BALTAZAR GARCÍA S3-72 Y S3A RIO ALMENDRO, JUNTO A CABLE UNIÓN	(02) 3194-924 / (09) 99074-691
PALACIOS MARIN JAIME BENIGNO	GUAYAQUIL	CDLA. IETEL, MZ 1M 53, EDIFICIO EURO, PISO 2	2628198 - 6005773 - 6005774
PAVEZ BELTRAN ALEJANDRO ANIBAL	QUITO	LOS RIOS N11-44 Y CALDAS (SAN BLAS)	(02)2958-182
PROA?O TOLA CONSTANCIO GUSTAVO	QUITO	CALLE DE LOS VILLACRESES Y AV. OCCIDENTAL CONJ. PARQUE CENTRAL DPTO.M-202.	2498-513099736-175
QUEZADA BERMEO FREDY OSWALDO	CUENCA	AV. FRAY REGINALDO ARIZAGA 2-58 Y RICARDO DARQUE (URB. PUETAS DEL SOL)	2855368 098163357
RESTUCCIA GIOVANNI	QUITO	AV. EL INCA E13-130 Y PASAJE DE LOS ALISOS, A 5 CUADRAS DEL BANCO PACÍFICO	(02) 2922-660 / (09) 9444-545
REYES ESMERALDAS CARLOS	GUAYAQUIL	CDLA. ALAMOS 1, MZ.F15 VILLA 8	2395156 - 2280890 – 0999645105
REYES OCHOA JAVIER PAUL ANTONIO	QUITO	SHYRIS N40-69 Y GASPAR DE VILLARROEL, PISO 2	2245-4152456-094
ROCA PONCE PEDRO JOSE	QUITO	MUROS N27-95 Y AV. GONZALEZ SUAREZ, OF. 53	(02)2230-872 / (02)2549-160 / 099737-482

Razón Social Nombre	Matriz	Dirección	Teléfono
ROJAS RENDON ROBERTO ELIEZER	GUAYAQUIL	CDLA. URDENOR MZ.213 SOLAR 23	2887132 – 084997463
ROMERO ARBOLEDA LUIS FERNANDO	QUITO	PANAMERICABNA KM 23 CAMINO ANTIGUO A PIFO LOTE 17	2380-807 / 097 451- 000
SERRANO CEVALLOS PABLO	QUITO	AV. PALMERAS N45-159 Y BREVAS	265-43409458-647
SILVA FAURA ANGEL RODRIGO	QUITO	GUARANDA N58-98 Y JORGE PIEDRA	(02)2457-855 / 097095-087 / 092741- 067
TAMAYO MORILLO EDISON EDUARDO	QUITO	CARCHI OE-677 Y CUENCA	2288-324 / 2572-981 / 091693508
TENORIO SALAZAR GABRIEL	QUITO	JUAN JARAMILLO	
VASCONEZ SVIERCOVICH GONZALO	GUAYAQUIL	PUERTO AZUL SOLAR 26 MZ.A-7 VILLA 26 AV.SANTISTEBAN DE SANCHEZ Y ELISA ROCA	2870664 - 2870167 – 2870863
VELASTEGUI CABEZAS PABLO ANIBAL	QUITO	RAFAEL CUERVO N50-199 Y HOMERO SALAS	0983384-714
VILLAMAR ORTIZ EDUARDO GIOVANNI	QUITO	COLÓN E6-42 Y REINA VICTORIA, PISO 4, OF. 401	(02)6003-671 / (02)6003-672 / 096047-293 / 096010- 764
VITERI QUINTERO CARLOS ALBERTO	GUAYAQUIL	CDLA. GUAYACANES MZ.23 SOLAR 4	2624475 -2624477
YUNDA PADILLA EDGAR GILBERTO	QUITO	CALLE E19. S2-260 Y DIEGO MONTANERO, URB. "CAMPIÑAS DE MADRIGAL"	(02)3194-758 / 0995043-138
ZARATE ROSERO JAIME IVAN	QUITO	JOSE RAFAEL BUSTAMANTE 234 Y EL MORLAN	022408-871
ZUNIGA AVILA OMAR VINICIO	CUENCA	CRISTOBAL COLON Y CALLE DEL VALLE (ESQ)	2455384

Fuente: (Superintendencia de Bancos del Ecuador, 2017)

2.2.4.2 Ajustadores como personas jurídicas

Tabla 2: Ajustadores de siniestros (Personas Jurídicas)

Razón Social Nombre	Matriz	Dirección	Teléfono
ADJUSTER EXPRESS S.A. AJUSTADOR DE SINIESTROS	QUITO	LUXEMBURGO N34-251 Y HOLANDA EDIF. PIACEVOLE	593-02-6008331, 0999198357
AJUSCO ECUADOR S.A.	GUAYAQUIL	CHILE 329 Y AGUIRRE EDIF.BOND^S	2516227 - 2515646 - 2515506 – 2515486
AJUSTADORA DE SINIESTROS LARONCAL S.A.	QUITO	AVENIDA REPÚBLICA DE EL SALVADOR N36-110, OF. 211, EDIFICIO. METRO PLAZA"	(02) 3325-460 / (09) 94235-772
AJUSTEC CIA. LTDA.	RUMIÑAHUI	MANUEL ESPEJO # 216 Y CALLE SEIS, P.B. (4 CUADRAS IGLECIA DE CAPELO)	(02)2862-623 / 099816-077
AJUSTES Y SERVICIOS CARLOS ALBORNOZ CIA.LTDA. AJUSTADOR DE SINIESTROS	QUITO	AV. ATAHUALPA E2-61 Y AV. REPÚBLICA EDF. "DIGICOM", PISO 2	(02)2463-818 / (02)2921-876
AJUSTES Y SUPERVISIONES DE SEGUROS SUPERAJUSTA CIA. LTDA	QUITO	ALEMANIA N32-202 Y GUAYANAS, PISO 3	(02)2904-947
APA ECUADOR AJUSTADORES DE SINIESTROS CIA. LTDA.	QUITO	INGLATERRA E3-121 Y AV. DE LA REPUBLICA EDIF. "ROYALTYSTUDIOS", OF. 103	(02)2263-360 / (02)2 443-693 / 099195-093
ECAREMED S.A. AJUSTADOR DE SINIESTROS	QUITO	JAPON N39-236 Y GASPAR DE VILLAROEL EDIF. "GENERALI", PISO 4, OF. 401	(02)2444-805 / 099496-685
EQUITAD CÍA. LTDA.	QUITO	GERMÁN ALEMÁN E12-28 Y JUAN RAMÍREZ	6005-191 / 6005-192

Razón Social Nombre	Matriz	Dirección	Teléfono
ESCUDERO & ESCOBAR S.A. AJUSTADORES DE SINIESTROS	QUITO	FRANCISCO SALAZAR E10- 61 Y CAMILO DESTRUJE, EDIF. "IN LUXOR", OF. 502	(02)2559-314 / 0987229-911
EXPERT DISASTER S A AJUSTADOR DE SINIESTROS	QUITO	WHYMPER N31-149 Y PAUL RIVET EDIF. "D'LA PAZ", PLANTA BAJA	(02)2906-844 / (02)2907-891
G.P. AJUSTADORES ASOCIADOS S.A.	QUITO	F.DE ORELLANA E2-30 ENTRE 10 DE AG.Y 9 DE OCT. OFC.901 9P.	2544-910 / 2544-613 /2529-376
ILASCORP S.A. AJUSTADOR DE SINIESTROS	GUAYAQUIL	K.NORTE NAHIN ISAIAS (SOLAR 27-28) Y VICENTE NORERO EDI.YOGASOL PISO 2 OF.3	5115000
INESPA SERVICIOS DE INGENIERIA CIA. LTDA.	QUITO	18 DE SEPTIEMBRE 213 Y 6 DE DICIEMBRE, PISO 8	(02)2526-008 / (02)2526-071
INSPECCIONES MARITIMAS E INDUSTRIALES INMARIN S.A.	QUITO	MANUEL LARREA 311 Y ARENAS EDF. "DUQUE CALISTO", OF. 501, P5	(02)2237-479 / 085970-061
INSPECCIONES Y AJUSTES S.A. VMAJUSTES AJUSTADOR DE SINIESTROS	GUAYAQUIL	LA GARZOTA MZ.31 EDIF.GARZOCENTRO 2000 OF.309	2248063 – 087226349
INSPESEG CIA. LTDA.	QUITO	AV. REPUBLICA DEL SALVADOR N35-126 Y SUECIA, EDIF,"ZANTE", P2, OF. 204	(02)3333-256 / (02)3333-257 / (02)3333-232
INSURANCE GREAT TEAM S.A.	QUITO	PORTETE E10-334 Y FAUSTINO SARMIENTO	(02)2275-747 / 099828-9546
INTERCLAIMS CIA. LTDA.	QUITO	AMAZONAS N3517 Y JUAN PABLO SANZ ED. "XEROX", 6 P.	(02)2440-196 / (02)2251-400 / (02)2457-921
JORGE ROSAS ZARICH S.A. AJUSTADOR DE SINIESTROS	GUAYAQUIL	CDLA. KENNEDY NORTE,CALLE LUIS	042680121-2680814 – 0999601074

Razón Social Nombre	Matriz	Dirección	Teléfono
		ORRANTIA SOLAR 3 Y NAHIM ISAIAS, MZ 109	
LANDFRER CIA. LTDA.	QUITO	AV. FRANCISCO DE ORELLANA E2-08 Y AV. 10 DE AGOSTO, ED. "EL CID, PISO 1, OF. 101	(02)2552-876 / (02)2235-358
LAWFUL ADJUSTMENT S.A.	QUITO	AV. AMAZONAS 4430 Y VILLALENGUA EDIF. "AMAZONAS 100" PISO 9 OFIC. 908	2251-308 / 2251-619 / 2255-716
LOSS ADJUSTERS KNOWLEDGE & MANAGEMENT S.A LAKAM AJUSTADO	QUITO	ELIA LIUT N44-74 Y AV. CORONEL EDMUNDO CARVAJAL	(02)6001-807 / 098018-965
MARINE ADJUSTERS & SURVEYORS MARSUR S.A. AJUST.	GUAYAQUIL	KENNEDY NORTE TORRES ATLAS TORRE A PISO 7 OF.2	6030475 – 092043765
MASTERCLAIMS S.A. AJUSTADOR DE SINIESTROS	GUAYAQUIL	CEDROS 100 Y V.E. ESTRADA (URDESA) 2DO. PISO OF.2	6009433-6009435 -
MONTREAR S.A. AJUSTADORES DE SINIESTROS	QUITO	AV. REPUBLICA DEL SALVADOR N34-525 E IRLANDA EDIF. "ROSANIA", MEZANINE OF.2	(02)2431-259 (02)2469-621 / 098218-638
NESTOR & OSCAR ARIAS S.A.	GUAYAQUIL	LOS RIOS 810 Y 9 DE OCTUBRE	450-615
OPTIONS & ADJUSTERS S.A.	QUITO	MANRIQUE LARA E15-13 Y VICENTE FIERRO (ESQ.) URB. "ANALUISA" BANTAN ALTO	(02)2248-725 / (02)2243-576 / 095685-821
OSEMCA CIA. LTDA	QUITO	AV. ELOY ALFARO N32- 543 Y SHYRIS, EDI "NUEVOLAR" PISO 2	(02)2244-394 / (02)2715-564 / (02)2923-363
PERITAJE & AJUSTADORES PERITAR S.A.	QUITO	VICENTE FIERRO E15-13 YMANRIQUE LARA (SECTOR BATAN ALTO)	2453156

Razón Social Nombre	Matriz	Dirección	Teléfono
PERYAS-FFALCON S.A.	GUAYAQUIL	CORDOVA 702 Y L. URDANETA 2DO. PISO OF.3	2300989 -099100400 - 098393939
PRISMA CIA. LTDA.	QUITO	ISLA SAN CRISTOBAL 402	2449-4042439-426
PRONTOAJUSTE S.A. AJUSTADORES DE SINIESTROS	QUITO	CALLE LA NIÑA E8-72 Y YANEZ PINZÓN A UNA CUADRA DEL MULTICENTRO	(02) 3995-300 / (09) 95608-756
QUORUMAD S.A. AJUSTADOR DE SINIESTROS	QUITO	AV. 12 DE OCTUBRE N21- 155 Y RAMON ROCA EDF. "MARIANA DE JESUS", P. 4, OF. 406	(02)2540-064 / 084511-828
ROA & ROA DEL ECUADOR S.A. AJUSTADORES DE SINIESTROS	QUITO	ANDALUCIA 24-118 Y GALICIA PB	(02)2978-102 / (02)2973-103 / (02)2973-169
SERVICONTEI S.A.	GUAYAQUIL	CUENCA Y ELOY ALFARO PISO 5 OFICINA 10	2411778 - 2419763 – 2400293
SPECIAL SERVICE ADJUSTMENT CIA. LTDA.	QUITO	RUMIPAMBA E1-26 Y AV. 10 DE AGOSTO, EDF. HERRERA, PISO 4	2-266-941 / 2241-824 /
I STANDARD CLAIMS S.A. AJUSTADOR DE SINIESTROS	GUAYAQUIL	AV. JOAQUIN ORRANTIA Y LEOPOLDO BENITES, EDIF HOTEL SONESTA, MZ.222, OF 202	2639902 – 2639195
TECNIAJUSTES CIA. LTDA.	GUAYAQUIL	CDLA. KENNEDY NORTE, AV. LUIS ORRANTIA, MZ. 110, SOLAR 19, EDIF EL JAZMIN, P.1	2682504 – 2682505
UNILATINA S.L.A. AJUSTES ASESORIA Y SUBROGAC. EN SEG. C.LTDA	QUITO	DE LOS SHYRIS N39-284 Y G. DE VILLAROEL 3P.OF302	(02)2456-529 / (02)2439-536 / 097756-061
WORLDCLAIMS CIA. LTDA.	QUITO	AV. AMAZONAS N20-64 Y JORGE WASHINGTON ED. PIERRE HITTI P.1, OF. 1A	(02)2463-486 / (02)2232-017 / (02)2232-020

Fuente: (Superintendencia de Bancos del Ecuador, 2017)

2.3 Siniestros catastróficos del terremoto Manabí 2016

2.3.1 Afectación en las aseguradoras

La Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros lamenta profundamente las pérdidas humanas y materiales sufridas por las víctimas del terremoto y expresa su solidaridad ante el dolor de ellas y sus familias; asimismo, y, como órgano de control de las empresas de seguro, informa a la ciudadanía y a las entidades controladas lo siguiente:

- El sistema de seguros ecuatoriano prevé la ocurrencia de siniestros catastróficos como el acontecido, en relación a seguros de vida, atención médica, daños o pérdidas de edificio, plantas industriales, etcétera, y garantiza su cobertura mediante la formación de reservas e inversiones en activos de diversa naturaleza -incluidos depósitos bancarios- así como la contratación de reaseguros dentro y fuera del Ecuador.
- Dada la cercanía del evento, aún no se ha levantado suficiente información respecto a los daños sufridos sobre los bienes que están asegurados (edificios, maquinarias, vehículos), así como de las personas fallecidas que contaban con un seguro de vida, o los gastos de salud de quienes contaban con una póliza en este ramo; por tanto, no es posible todavía determinar una cifra de lo que costaría a las aseguradoras cubrir los daños materiales y humanos sufridos.
- Para contar con información fiable, la Superintendencia ha dispuesto que todas las aseguradoras presenten semanalmente un detalle de los siniestros reportados con relación a esta catástrofe. Se espera en aproximadamente tres semanas contar con la información suficiente.
- La entidad informa que, por tratarse de un hecho de conocimiento general que ha causado grave conmoción a la sociedad, las aseguradoras no pueden alegar falta de aviso de siniestro dentro de los plazos pactados en las respectivas pólizas, pues resulta evidente que por razones de fuerza mayor no siempre se puede reportar una catástrofe cuando hay medidas de reparación y auxilio más urgentes que los asegurados o beneficiarios deben emprender en el corto plazo. Se sugiere, no

obstante, que los asegurados reporten, en cuanto sea posible el siniestro a la aseguradora, si aún no lo han hecho o no lo hicieron dentro del plazo pactado, y explicar el retraso en dar esos avisos, de ser el caso.

- Los avisos de siniestro constituyen tan sólo el reporte de que el hecho dañoso (el terremoto, en este caso) ha ocurrido. Posteriormente, los asegurados o beneficiarios deberán presentar el reclamo formal a la aseguradora, adjuntando todos los documentos requeridos por la ley y por la póliza, que sean pertinentes al caso, a sus circunstancias, y al tipo de seguro.
- En caso de negativa del reclamo por parte de la aseguradora, o de no ser aceptado dentro de 30 días de presentado con los documentos requeridos, el asegurado o beneficiario podrá presentar su reclamo administrativo ante esta Superintendencia. (Funcion de Transparencia y Centro Social - FTCS, 2017).

Luego de adoptar las medidas para precautelar la vida y salud de las personas, los bienes e infraestructura de casas, empresas y entidades también son protegidos. La opción son los seguros con cobertura para desastres naturales. Sin embargo, en el país, ante la poca cultura de prevención, los seguros que cubren desastres naturales no tienen una buena respuesta de los clientes. Luis Cabezas-Klaere, director de la Cámara de Compañías Seguros del Ecuador, sostiene que los principales clientes de estos productos son las empresas. Las familias todavía miran estos productos como un gasto y no como una protección ante estas eventualidades, sostiene. En el mercado ecuatoriano, existen paquetes de seguros que cubren daños de terremotos, incendios, inundaciones, explosiones, etc. Este tipo de productos son registrados como seguros de incendio y líneas aliadas. Datos de la Superintendencia de Bancos y Seguros (SBS) señalan que las empresas aseguradoras en el país percibieron, entre enero y junio del 2013, ingresos por USD 65,1 millones por este tipo de productos. En el mismo período de este año esta cifra se ubicó en USD 61 millones; es decir, existió una reducción del 7%. Para Cabezas-Klaere, en el país no hay costumbre de asegurar los inmuebles ante posibles catástrofes naturales. De hecho, la Ley de Propiedad Horizontal dispone que toda edificación tiene que asegurarse. Sin embargo, “muy pocas personas cumplen con esas obligaciones con la ley”, dice el titular de la agremiación. En el país, los costos de cada seguro varían de acuerdo al costo en el que son valuados los inmuebles y de los bienes que posea la casa.


En el mercado nacional se ofrecen paquetes que van desde los USD 0,80 diarios. Por ejemplo, en AIG Metropolitana, los seguros cubren daños o pérdidas de bienes o inmuebles afectados a consecuencia de un terremoto, temblor, erupción volcánica, inundación o granizada. Las pérdidas o daños se indemnizan para que los clientes puedan recuperar sus bienes en el mismo estado que estaban antes de que ocurra el desastre. Esta compañía ofrece seguros, tanto para empresas de diferentes sectores, bajo una póliza denominada multirriesgo. Asimismo, esta firma ofrece un seguro para edificios que todavía están en construcción. Así, se reponen gastos en caso de que la edificación sin terminar sufra algún daño. Otros productos relacionados, que también protegen de daños de desastres naturales, son los seguros de vida, que cubren gastos médicos, en el caso de que las personas sean afectadas por estos sucesos. En AIG Metropolitana cuentan con unos 10 productos relacionados con desastres naturales, así lo señala Patricia Larrea, gerente de Seguros de esta compañía. Seguros Equinoccial ofrece un producto para el hogar que abarca todos aspectos para cubrir incendios, terremotos, explosiones e inundaciones. A ello se suman otros beneficios adicionales denominados asistencias, para que el producto sea más atractivo. Aunque esto varía de acuerdo a cada seguro, pueden ser seguros de vida, asistencia médica y otros. En el caso de las empresas, cada una de las firmas arma sus paquetes de acuerdo con los riesgos propios de cada sector en el que opera. Marcelo Torres, gerente de Mercadeo de Seguros Equinoccial, señala que en el país existe la percepción de que el seguro de hogar es muy costoso, pero señala que el valor es conveniente si se compara con el monto asegurado. Por ejemplo, explica el ejecutivo, que un seguro de un vehículo en el país cuesta, en promedio, alrededor de USD 600 al año y el seguro de una casa de un valor de unos 150 000 puede costar 360 anuales. “Prácticamente se puede asegurar el patrimonio más importante de una familia por USD 1 diario”, dice Torres. El ejecutivo sostiene que actualmente en Ecuador la venta de este tipo de seguros representa el 8% del total de todos los ramos. “Todavía este tipo de seguros no tienen una alta penetración en el mercado, el seguro de vehículos sigue siendo el más vendido. Pero poco a poco la gente tiene más conciencia y comienza a contratar más estos paquetes”. En Liberty Seguros, se ofertan productos para familias, y pequeñas y medianas empresas. Dentro de las opciones para el hogar, la cobertura protege al inmueble y a los bienes de las casas. Mientras que para las pymes se cubre maquinarias, materias primas y otros insumos. Asimismo, las edificaciones están protegidas. Fernando Carrillo, gerente comercial de la compañía afirma que los seguros de incendios

y líneas aliadas crecían a un ritmo del 1% al año, pero comenta que ahora existe una disminución (Angulo, 2016).

2.3.2 Casos y ajustes reales

Los ajustadores de siniestros presentan informes a las aseguradoras con el valor ajustado que se debe liquidar por la presentación del reclamo ante un siniestro, a continuación, presentaremos unos casos reales con todo el proceso de ajuste hechos por OSEMCA CIA LTDA quien es un ajustador de la ciudad de Quito.


Tabla 3: Caso # 1

 <p>OSEMCA AJUSTADOR DE SINIESTROS CIA. LTDA.</p>	<p>AJUSTE SINIESTROS POR TERREMOTO REPORTE DE OSEMCA SG- 924 ASEGURADO: DELGADO MIELES GEOVANNY GONZALO</p>			
	<p>Quito DM, 06 de junio del 2016</p> <p>COMPañÍA Aseguradora del Sur</p> <p>Ejecutivo: DIEGO CHECA</p>			
DATOS GENERALES DE LA PÓLIZA				
PÓLIZA:	IN-0600699	OBJETO ASEGURADO.	VALOR ASEG.	
RAMO:	INCENDIO	SOBRE MERCADERIAS	28.000,00	
VIGENCIA:	Del 06/11/2015 al 31/10/2016		-	
ÍTEM:	1		-	
DIRECCION:	CALLE ATAHUALPA Y CALLE 5 DE JUNIO - PORTOVIEJO	VALOR ASEGURADO	28.000,00	
PÉDIDA:	DAÑOS POR TERREMOTO			
FECHA SINIESTRO:	16 de abril del 2016	REMOSION DE ESCOMBROS	0,00	
FECHA REPORTE:	N/D	HONIRARIOS DE ARQ. ING. Y TPO	0,00	
COBERTURA	TERREMOTO	VIDRIOS	0,00	
COBERTURA Y DEDUCIBLE APLICABLE				
<p>La cobertura de la póliza contratada es "Todo riesgo, Según Condiciones Generales de la Póliza" , incluye pérdidas por TERREMOTO.</p> <p>DEDUCIBLE PARATERREMOTO: 2% del valor asegurado, MINIMO USD 1.000,00 por ubicación.</p>				
ANTECEDENTES DEL SINIESTRO				
<p>De acuerdo a lo mencionado por el asegurado, el terremoto con una magnitud de 7,8 grados de Richter con epicentro al sur cerca del cantón Pedernales provincia de Manabí de conocimiento público, ocurrido el día sábado 16 de abril del 2016 las 18:58, produjo fuertes daños varios bienes de su propiedad, los mismos que de encontrarían asegurados en la póliza de incendio contratada.</p>				
INSPECCIÓN				
<p>En la inspección realizada se pudo verificar los daños que se detallan mas adelante y se consideraron en el cuadro del ajuste.</p>				
ANÁLISIS DEL RECLAMO				
<p>Luego de la realización de las inspecciones técnicas del inmueble asegurado, y el estudio tanto de la póliza contratada como de los documentos de respaldan, se determinó que el reclamo presentado y sustentado por el asegurado por daños a bienes a consecuencia del TERREMOTO sufrido el 16 de abril del 2016, esta:</p> <p>CUBIERTO en la póliza contratada por el cliente , ya que cumple con todas las condiciones necesarias descritas dentro de la cobertura de terremoto, por lo que se recomienda indemnizar en base al siguiente ajuste, el cual ha sido efectuado conjuntamente con el cliente, y aceptado por el mismo.</p>				
DOCUMENTOS QUE SUSTENTAN ESTE INFORME:				
<p>Copia de la póliza de INCENDIO</p> <p>Copia de Formulario de reclamación debidamente llena y firmada.</p> <p>Carta de Formalización del Reclamo.</p> <p>Copia de inspección de daños y fotografías</p> <p>Copias de registros de preexistencia de mercadería afectada</p> <p>Copia cedula, y RUC del asegurado</p>				
AJUSTE DEL SINIESTRO				
PROFORMAS MATERIALES Y MANO DE OBRA				
INCISO	DESCRIPCIÓN	REGISTROS	V/ RECLAMO	V/ AJUSTE
1	MERCADERIAS AFECTADAS	VARIOS	4.263,00	2.468,92
SUB-TOTAL			4.263,00	2.468,92
DESCUENTO		0%		-
TOTAL USD.			4.263,00	2.468,92

RUBROS NO AUTORIZADOS			
CAJA PARLENTE AMPLIFICADA 15"	1	1.106,00	El equipo fue vendido por asegurado.
MONITORRE ACTIVOS - FLEXSYS FM12	1	568,08	Factura de preexistencia no esta a nombre del cliente.
TOTAL NO AUTORIZADO USD.		1.674,08	
LIQUIDACIÓN DEL SINIESTRO			
Monto del reclamo		USD 4.263,00	
Monto real de la pérdida		USD 2.468,92	
Valor a liquidar		USD 2.468,92	
(-) Deducible terremoto: 2% del valor asegurado, mínimo USD 1.000,00		USD 1.000,00	
<i>Valor Sugerido a Indemnizar</i>		USD 1.468,92	
OBSERVACIONES			
El asegurado ha aceptado los valores ajustados anteriormente, los cuales serán considerados como el monto real de la pérdida, la aceptación del cliente ha sido registrada en documento adjunto, el cual se encuentra debidamente firmado.			
RECUPEROS:			
Previo el pago de la indemnización se sugiere a la Compañía de Seguros solicitar la entrega del salvamento de este reclamo correspondiente a 1 BATERIA ACUSTICA / 1 CAJÓN MEINI NATURAL/ 4 PARLANTES PVI 15" / 1 CONSOLA ANALOGA FX2 32 / 1 TOMBAL NEINL HT / 1 LASER ITALY AUDIO LINEAS ROJAS, mercadería afectadas en este evento, el valor aproximado del recuperero seria de USD. 600,00.			
RECOMENDACIONES:			
Indudablemente luego de la revisión de este caso, se sugiere al asegurado que efectúe las reparaciones del inmueble EN DONDE FUNCIONA EL LOCAL COMERCIAL lo antes posible.			
Atentamente,			
Freddy Rivadeneira A. OSEMCA Cia. Ltda. Telefax: 224-4393 / 292-3363			


Fuente: (Osemca, 2016)

Tabla 4: Caso# 2

		<p>AJUSTE SINIESTROS POR TERREMOTO REPORTE DE OSEMCA SG- 849 ASEGURADO: PESNUSAN CIA. LTDA. CIERRE DEL RECLAMO</p>	
Quito DM, 16 de mayo del 2016 COMPañÍA Aseguradora del Sur Ejecutivo: JAIME CEVALLOS			
DATOS GENERALES DE LA PÓLIZA			
PÓLIZA:	IN-600368	OBJETO ASEGURADO.	VALOR ASEG.
RAMO:	INCENDIO	EDIFICIO E INSTALACIONES	1.016.717,41
VIGENCIA:	28/05/2015 - 28-05-2016	EQUIPO Y MAQUINAS	92.000,00
ÍTEM:	1	MUEBLES ENSERES	90.348,00
DIRECCION:	Vía a Manta Km 7 1/2 Sitio Piedra Blanca	MERCA DERIAS	337.500,00
PÉDIDA:	DAÑOS POR TERREMOTO	NUEVAS INSTALACIONES	166.000,00
		OTAL VALOR ASEGURADO ITEM	1.702.565,41
FECHA SINIESTRO:	16 de abril del 2016	REMOSION DE ESCOMBROS	0,00
FECHA REPORTE:	n/d	HONIRARIOS DE ARQ. ING. Y TPO	0,00
COBERTURA	INCLUYE TERREMOTO	DOCUMENTOS Y MODELOS	0,00
COBERTURA Y DEDUCIBLE APLICABLE			
La cobertura de la póliza contratada es "Todo riesgo, incluye pérdidas por TERREMOTO ."			
DEDUCIBLE PARATERREMOTO: 2% del valor asegurado total, mínimo USD. 1.000,00 POR UBICACIÓN,			
ANTECEDENTES DEL SINIESTRO			
De acuerdo a lo mencionado por el asegurado, el terremoto con una magnitud de 7,8 grados de Richter con epicentro al sur cerca del cantón Pedernales provincia de Manabí de conocimiento público, ocurrido el día sábado 16 de abril del 2016 las 18:58, produjo fuertes daños varios bienes de su propiedad, los mismos que de encontrarían asegurados en la póliza de incendio contratada.			
INSPECCIÓN			
En la inspección realizada se pudo verificar los daños que se detallan mas adelante y se consideraron en el cuadro del ajuste.			
ANÁLISIS DEL RECLAMO			
Luego de la realización de las inspecciones técnicas del inmueble asegurado, y el estudio tanto de la póliza contratada como de los documentos de respaldo, se determinó que el reclamo presentado y sustentado por el asegurado por daños a bienes a consecuencia del TERREMOTO sufrido el 16 de abril del 2016, tiene el amparo de la póliza contratada por el cliente en la Cobertura de Terremoto.			
SIN EMBARGO a lo mencionado anteriormente, EL VALOR RECLAMADO EN PROFORMAS enviadas por el asegurado que sustentan su reclamación, TANTO DE REPARACIÓN DEL INMUEBLE, COMO DE LAS DE LOS EQUIPOS AFECTADOS, suman un valor de USD. 31.552,80, valor que NO SUPERA EL DEDUCIBLE ESTIPULADO PARA LA COBERTURA DE TERREMOTO (2% del valor asegurado total, mínimo USD. 1.000,00 POR UBICACIÓN,) EL CUAL ES USD. 34,051,31. por lo que se recomienda a la Compañía de Seguros el CIERRE DEL RECLAMO sin derecho a indemnización.			
DOCUMENTOS QUE SUSTENTAN ESTE INFORME:			
Copia de la póliza de INCENDIO			
Copia de inspección técnica de daños			
Copia de proforma de reparación y/o reemplazo de los bienes afectados (FRIO JC S/N) Y (ARQ. LUIS LOPEZ)			
CIERRE DEL RECLAMO			
Monto del reclamo		31,552,80	
Monto real de la perdida		31,552,80	
Valor a liquidar		31,552,80	
(-) Deducible terremoto: 2% del valor asegurado total, mínimo USD. 1.000,00 POR UBICACIÓN,		USD 34.051,31	
Subtotal:		USD 0,00	
Remoción de escombros		USD 0,00	
Honorarios profesionales de Arquitectos, Ing. y Topógrafos.		USD 0,00	
Documentos y Modelos		USD 0,00	
Valor Sugerido a Indemnizar		USD 0,00	
RECOMENDACIONES:			
El asegurado deberá informar a la Compañía de Seguros los avances de los arreglos tanto de Edificio como de maquinaria, mas archivos fotográficos, y al momento en que se haya realizado todos los arreglos, la Aseguradora deberá efectuar una Inspección de Riego que corrobore las reparaciones y así mantener un riesgo en curso en buen estado y sano.			
Atentamente,			
Freddy Rivadeneira A. OSEMCA Cia. Ltda. Telefax: 224-4393 / 292-3363			

Fuente: (Osemca, 2016)

Tabla 5: Caso # 3

		AJUSTE SINIESTROS POR TERREMOTO REPORTE DE OSEMCA SG- 884 ASEGURADO: PALMA ALCIVIADES ITULVIDES		
Quito DM, 06 de junio del 2016				
COMPAÑÍA		Aseguradora del Sur		
Ejecutivo:		DIEGO CHECA		
DATOS GENERALES DE LA PÓLIZA				
PÓLIZA:	IN-0600640	OBJETO ASEGURADO.	VALOR ASEGU.	
RAMO:	INCENDIO	MERCADERIAS EN EXHIBICION Y BOD	300.000,00	
VIGENCIA:	Del 30/09/2015 al 14/09/20167	PERCHAS Y VITRINAS	5.330,00	
ÍTEM:	1	MUEBLES Y ENSERES	4.220,00	
DIRECCION:	CALLE ALAJUELA, ENTRE AV. MANABI Y GARCIA MORENO - PORTOVIEJO	VALOR ASEGURADO	309.550,00	
PÉDIDA:	DAÑOS POR TERREMOTO			
FECHA SINIESTRO:	16 de abril del 2016	REMOSION DE ESCOMBROS HASTA	5.000,00	
FECHA REPORTE:	N/D	HONORARIOS DE ARQ. ING. Y TPO HAS	0,00	
COBERTURA	TERREMOTO	VIDRIOS HASTA	0,00	
COBERTURA Y DEDUCIBLE APLICABLE				
La cobertura de la póliza contratada es "Todo riesgo, Según Condiciones Generales de la Póliza" , incluye pérdidas por TERREMOTO .				
DEDUCIBLE PARATERREMOTO: 2% del valor asegurado, MINIMO USD 1,000,00				
ANTECEDENTES DEL SINIESTRO				
De acuerdo a lo mencionado por el asegurado, el terremoto con una magnitud de 7,8 grados de Richter con epicentro al sur cerca del cantón Pedernales provincia de Manabí de conocimiento público, ocurrido el día sábado 16 de abril del 2016 las 18:58, produjo fuertes daños varios bienes de su propiedad, los mismos que de encontrarían asegurados en la póliza de incendio contratada.				
INSPECCIÓN				
En la inspección realizada por la empresa LAKAM se pudo verificar los daños que se detallan mas adelante y se consideraron en el cuadro del ajuste.				
ANÁLISIS DEL RECLAMO				
Luego de la realización de las inspecciones técnicas del inmueble asegurado, y el estudio tanto de la póliza contratada como de los documentos de respaldan, se determinó que el reclamo presentado y sustentado por el asegurado por daños a bienes a consecuencia del TERREMOTO sufrido el 16 de abril del 2016, esta:				
CUBIERTO en la póliza contratada por el cliente , ya que cumple con todas las condiciones necesarias descritas dentro de la cobertura de terremoto, por lo que se recomienda indemnizar en base al siguiente ajuste, el cual ha sido efectuado conjuntamente con el cliente, y aceptado por el mismo.				
DOCUMENTOS QUE SUSTENTAN ESTE INFORME:				
Copia de la póliza de incendio				
Copia del detalle de la reclamación				
Copia de Formulario de reclamo lleno y firmado				
Copia de inspección y fotografías.				
Copia impuesto predial				
Copia cedula de identidad				
AJUSTE DEL SINIESTRO				
PROFORMAS MATERIALES Y MANO DE OBRA				
INCISO	DESCRIPCIÓN	PROFORMAS	V/ RECLAMO	V/ AJUSTE
1	MERCADERIA	1	11.269,46	11.269,46
	TRABAJOS REPARACIÓN EDIFICIO	1	7.300,00	-
SUB-TOTAL			18.569,46	11.269,46
DESCUENTO		0%	-	-
TOTAL USD.			18.569,46	11.269,46
RUBROS NO AUTORIZADOS				
	TRABAJOS REPARACIÓN EDIFICIO	1	7.300,00	RUBRO NO ASEGURADO
TOTAL NO AUTORIZADO USD.			7.300,00	
LIQUIDACIÓN DEL SINIESTRO				
Monto del reclamo		USD 18.569,46		
Monto real de la pérdida		USD 11.269,46		
Valor a liquidar		USD 11.269,46		
(-) Deducible terremoto: 2% del valor asegurado, mínimo USD 1,000,00		USD 6.191,00		
Subtotal:		USD 5.078,46		
Remoción de escombros		USD 200,00		
Honorarios profesionales de Arquitectos, Ing. y Topógrafos.		USD 0,00		
Documentos y Modelos		USD 0,00		
Valor Sugerido a Indemnizar		USD 5.278,46		
OBSERVACIONES				
El asegurado ha aceptado los valores ajustados anteriormente, los cuales serán considerados como el monto real de la pérdida, la aceptación del cliente ha sido registrada en documento adjunto, el cual se encuentra debidamente firmado.				
RECUPEROS:				
Previo pago de indemnización se recomienda a la Compañía de Seguros solicitar al asegurado el recuperero correspondiente a las mercaderías indemnizadas en este reclamo, el valor aproximado de el recuperero es de USD. 1.500,00 considerando que se trata de ceramicas rotas, sacos de cemento incompletos y rotos, fregaderos dañados, tarros de pinturas incompletas y material de construcción en mal estado.				
RECOMENDACIONES:				
Indudablemente luego de la revisión de este caso, se sugiere al asegurado que efectúe las reparaciones del inmueble lo antes posible, luego de lo cual se debe notificar a la aseguradora para así poder efectuar una inspección de riego.				
Atentamente,				
Freddy Rivadeneira A. OSEMCA Cia. Ltda. Telefax: 224-4393 / 292-3363				

Fuente: (Osemca, 2016)

Tabla 6: Caso # 4

ASEGURADORA DEL SUR S. A.

Av. de los Naranjos N44-463 y Azucenas

Quito, Ecuador

13 de mayo del 2016

**REPORTE FINAL
CIERRE DEL RECLAMO**

Respecto a

**PROYECTOS ALTERNATIVOS S. A. PROALTO.
DAÑOS A EDIFICIO E INSTALACIONES POR TERREMOTO**

Ref. SG-827

Rec. IN-19-2016

RESUMEN GENERAL

ASEGURADO: PROYECTOS ALTERNATIVOS S. A. PROALTO.

TÍTULO DE LA PÉRDIDA: DAÑOS A EDIFICIO E INSTALACIONES POR TERREMOTO.

LUGAR DE LA PÉRDIDA: CIUDADELA BARBASQUILLO, CASA # 2 – MANTA.

FECHA DE LA PÉRDIDA: 16 de abril del 2016

FECHA DE NOTIFICACIÓN: 22 de abril del 2016

DETALLES DE LA PÓLIZA.- Incendio 0600744

Ítem 1: Sobre el valor de estructura de casa habitación de dos plantas USD. 200.000,00
Sobre el valor de muebles y enseres según detalle USD.

COBERTURA: 42.400,00.

Cubre todo riesgo incluyendo Incendio y/o rayo, Explosión, Erupción Volcánica, **Terremoto** y/o temblor, Motín, Alborotos Populares, Huelgas y Disturbios Laborales (B y C), Daños por Lluvia e Inundación, Daños por Agua, Cobertura Extendida

Período: Del 17 de Julio de 2015 al 17 de julio de 2016

Deducible para Terremoto: 2% del valor asegurado, mínimo USD. 1.000,00.

MONTO DEL RECLAMO: USD 62.655,83

VALOR A INDEMNIZAR: USD 00,00

RESUMEN EJECUTIVO: Con la finalidad de manejar este caso nos comunicamos con la Sra. Karina Acívar “Funcionaria del PROYECTOS ALTERNATIVOS”, quien nos explicó lo ocurrido y varios datos adicionales que se requería confirmar para el manejo de este reclamo, Osemca también realizó el análisis de los documentos enviados por el cliente para sustentar su reclamación, conjuntamente con los datos recopilados, y la póliza contratada.

Durante el análisis del reclamo se pudo determinar que el asegurado no posee ningún interés asegurable en el inmueble afectado, además los daños causados al edificio por el terremoto no causaron ningún perjuicio patrimonial al asegurado y/o sus accionistas.

Considerando todos los antecedentes mencionados, se recomienda a la Compañía efectuar el **CIERRE DEL RECLAMO** sin derecho a indemnización.

1 INTRODUCCIÓN

Con fecha 05 de mayo del 2016 se recibe por parte de la compañía de Aseguradora del Sur S.A. la solicitud del manejo del AJUSTE DEL RECLAMO presentado por PROYECTOS ALTERNATIVOS S.A. PROALTO, correspondiente a daños causados al EDIFICIO E INSTALACIONES, que fueron ocasionados por el terremoto del 16 de abril del 2016.

1.1 Evento:

De acuerdo a lo mencionado por la Sra. Karina Acívar, el terremoto con una magnitud de 7,8 grados de Richter con epicentro al sur cerca del cantón Pedernales provincia de Manabí de conocimiento público, ocurrido el día sábado 16 de abril del 2016 las 18:58,

produjo fuertes daños en paredes, fachada, paredes interiores y en el área de piscina del inmueble arrendado por el Sr. José Antonio Martínez Murillo, “accionista de la empresa Proyectos Alternativos S.A. Proalto”, el cual se encuentra ubicado en la Ciudadela Barbasquillo, Casa # 2 en la ciudad de Manta.

2 MONTO DEL RECLAMO

PROALTO presentó una cuantificación formal de este reclamo por un monto de **USD. 62.655,83**, valor correspondiente a la reparación de la residencia arrendada por el Sr. José Antonio Martínez Murillo, “accionista de la empresa Proyectos Alternativos S.A. Proalto”, el cual se encuentra ubicado en la Ciudadela Barbasquillo, Casa # 2 en la ciudad de Manta, este valor fue justificado en base a proforma de reparación del inmueble, emitida por la empresa CONMAESA - Consultora Constructora Manabí Estructural S. A.

3 PÓLIZA DE SEGURO DE INCENDIO 0600744

ASEGURADO:

PROYECTOS ALTERNATIVOS S.A. PROALTO

VIGENCIA:

Del 17 de Julio de 2015 al 17 de julio de 2016

DIRECCIÓN:

AV. FLAVIO REYES E/CALLE 28 Y 29 EDIF. PLATINIUM OF.502

ITEM: 1

Lugar del Riesgo: MANTA-CDLA. BARBASQUILLO CASA

Descripción: ESTRUCTURA CASA HABITACIÓN

Valor Asegurado: 242.400,00

GIRO DEL NEGOCIO: CASA HABITACIÓN

UBICACIÓN DEL RIESGO: EL RIESGO ASEGURADO SE ENCUENTRA UBICADO

EN LA CIUDADELA BARBASQUILLO CASA N. 2 EN LA CIUDAD DE MANTA,
PROVINCIA DE MANABÍ.

OBJETO ASEGURADO

INCISO N. 1

SOBRE EL VALOR DE ESTRUCTURA DE CASA HABITACIÓN DE DOS PLANTAS SIN INCLUIR EL VALOR DEL TERRENO, CONSTRUIDA CON HORMIGÓN, PISOS CON CERÁMICA, PUERTAS INTERNAS DE MADERAS, VENTANAS DE ALUMINIO Y VIDRIOS, PISCINA, LAVANDERÍA CUARTO DE EMPLEADOS, BODEGA BAÑADORES, CUARTO DE BOMBAS CERRAMIENTOS PERIMETRAL DEL TERRENO.

HASTA LA SUMA DE USD\$200.000,00

INCISO N. 2

SOBRE EL VALOR DE MUEBLES Y ENSERES SEGÚN DETALLE:

HASTA LA SUMA DE USD\$ 42.400,00

COBERTURAS: Cubre todo riesgo incluyendo:

Incendio y/o rayo, Explosión, Erupción Volcánica, Terremoto y/o temblor, Motín, Alborotos Populares, Huelgas y Disturbios Laborales (B y C), Daños por Lluvia e Inundación, Daños por Agua, Cobertura Extendida.

Nota: A las coberturas anteriores pueden incluirse otras adicionales, para este caso, revisar el contenido de la póliza.

Incendio y/o Rayo

Cubre la pérdida o daños materiales causados a los bienes asegurados, por incendio y/o por rayo. Cubre igualmente daños cuando estos sean consecuencia de las medidas adoptadas para evitar la propagación del siniestro.

DEDUCIBLES

-TERREMOTO, TEMBLOR, ERUPCIÓN VOLCÁNICA, COLAPSO Y LLUVIA E INUNDACIÓN: 2% del valor asegurado, mínimo USD\$ 1.000,00.

-OTROS EVENTOS: 10% del valor del siniestro mínimo USD\$ 800,00.

4 ANÁLISIS DEL RECLAMO Y DE LA PÓLIZA CONTRATADA:

PROALTO efectúa una reclamación a la Empresa de Seguros por los daños causados al edificio e instalaciones por el terremoto ocurrido el 16 de abril del 2016, bien ubicado en la ciudadela Barbasquillo, Casa # 2 en la ciudad de Manta, el cual se encuentra asegurado dentro de la Póliza de Incendio No. 0600744, suscrita entre la empresa Proyectos Alternativos S.A. Proalto y Aseguradora del Sur.

Luego de la inspección efectuada se confirma que los daños causados al inmueble fueron causados por el terremoto del 16 de abril del 2016, sin embargo luego de revisar los documentos proporcionados por el asegurado para sustentar su reclamo, encontramos que el TITULO DE CRÉDITO DEL INMUEBLE No. 462186, emitido por el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Manta, en el que se detalla que el inmueble ubicado en Lomas de Barrasquillo Mz D L5, es de propiedad de los señores Gómez Delgado Mónica Cecilia C.C. 1304671991 / Sua Winston Robino C.C. 220716661.

Así también encontramos el contrato de arrendamiento del inmueble proporcionado por el cliente, el cual fue firmado entre la propietaria, “la Sra. Mónica Cecilia Gómez Delgado”, y el arrendatario “Sr. José Antonio Martínez Murillo - accionista de la empresa Proyectos Alternativos S.A. Proalto”, en este se menciona dentro de la cláusula “Segunda: Antecedentes.- La Sra. Mónica Cecilia Gómez Delgado, es legítima propietaria de un bien inmueble ubicada en la Urbanización LOMAS DE BORRASQUILLO de esta ciudad de Manta.”

Es importante mencionar que dentro de este contrato de arrendamiento no se obliga al arrendatario “Sr. José Antonio Martínez Murillo”, a tomar ninguna póliza de seguro que proteja al inmueble arrendado.

Si bien es cierto entre los papeles proporcionados por el cliente se encuentran documentos que prueban la vinculación del Sr. José Antonio Martínez Murillo como accionista de la empresa Proyectos Alternativos S.A. Proalto, “asegurado”, los títulos de propiedad del inmueble afectado que se encuentra asegurado dentro de la póliza de incendio No. 0600744 de Proalto, dentro del inciso 1, ubicada en Lomas de Barrasquillo, Casa # 2 en la ciudad de Manta, señalan como propietario legítimo es de propiedad a los señores Gómez Delgado Mónica Cecilia C.C. 1304671991 / Sua Winston Robino C.C. 220716661.

La Legislación sobre el Contrato de Seguro constante en el Código de Comercio, el Decreto Supremo 1147, publicado en Registro Oficial 123 del 7 de diciembre de 1963, estipula lo siguiente dentro de su Capítulo 1, Secciones I y II:

“DISPOSICIONES GENERALES

SECCIÓN I

DEFINICIONES Y ELEMENTOS DEL CONTRATO DE SEGURO

Art. 1.- El seguro es 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.

Art. 2.- Son elementos esenciales del contrato de seguro:

1. El asegurador;
2. El solicitante;
3. **El interés asegurable;**
4. El riesgo asegurable;
5. El monto asegurado o el límite de responsabilidad del asegurador, según el caso;
6. La prima o precio del seguro; y,
7. La obligación del asegurador, de efectuar el pago del seguro en todo o en parte, según la extensión del siniestro.

A falta de uno o más de estos elementos el contrato de seguro es absolutamente nulo.

SECCIÓN II

DE LA PÓLIZA

Art. 6.- El contrato de seguro se perfecciona y prueba por medio de documento privado que se extenderá por duplicado y en el que se harán constar los elementos esenciales. Dicho documento se llama Póliza; ésta debe redactarse en castellano y ser firmada por los contratantes.

Las modificaciones del contrato o póliza, lo mismo que su renovación deben también ser suscritas por los contratantes.

Art. 7.- Toda póliza debe contener los siguientes datos:

- a. El nombre y domicilio del asegurador;
- b. Los nombres y domicilios del solicitante, asegurado y beneficiario;
- c. La calidad en que actúa el solicitante del seguro;
- d. La identificación precisa de la persona o cosa con respecto a la cual se contrata el seguro;
- e. La vigencia del contrato, con indicación de las fechas y horas de iniciación y vencimiento, o el modo de determinar unas y otras;
- f. El monto asegurado o el modo de precisarlo;
- g. La prima o el modo de calcularla;
- h. La naturaleza de los riesgos tomados a su cargo por el asegurador;

- i. La fecha en que se celebra el contrato y la firma de los contratantes;
- j. Las demás cláusulas que deben figurar en la póliza de acuerdo con las disposiciones legales.

Los anexos deben indicar la identidad precisa de la póliza a la cual corresponden; y las renovaciones, además, el período de ampliación de la vigencia del contrato original.

Art. 8.- La póliza sólo puede ser nominativa o a la orden. **La cesión de la póliza nominativa en ningún caso produce efecto sin previa aceptación del asegurador.**

Este puede hacer valer frente al cesionario o endosatario en su caso, o ante quien pretenda aprovecharse de sus beneficios las excepciones que tuviere contra el solicitante, contra el asegurado o contra el beneficiario.

Art. 9.- Ni la póliza de seguro, ni los demás documentos que la modifican o adicionan, prestan mérito ejecutivo contra el asegurador, sino en los siguientes casos:

1. En los seguros de vida dotales, una vez cumplido el respectivo plazo; y,
2. En los seguros de vida en general, respecto de los valores de rescate”.

Como observamos el interés económico del asegurado debe existir desde la fecha en que el asegurador asume el riesgo, hasta el del siniestro que condiciona la obligación a su cargo. La desaparición del interés lleva consigo la cesación o extinción del seguro, sin perjuicio al pago de una indemnización.

En este caso el asegurado “Proyectos Alternativos S.A. Proalto”, no ha demostrado y/o sustentado ningún interés asegurable sobre el inmueble asegurado bajo la póliza de incendio No. 0600744, INCISO N. 1 correspondiente a “Valor de estructura de casa habitación de dos plantas sin incluir el valor del terreno, construida con hormigón, pisos con cerámica, puertas internas de maderas, ventanas de aluminio y vidrios, piscina, lavandería cuarto de empleados, bodega bañadores, cuarto de bombas cerramientos perimetral del terreno, hasta la suma de USD. 200.000,00”, ubicado en la Ciudadela Barbasquillo, Casa # 2 en la ciudad de Manta, el cual sufrió daños durante el terremoto del 16 de abril del 2016.

Tanto el asegurado “Proyectos Alternativos S.A. Proalto”, como el Sr. José Antonio Martínez Murillo “accionista de la empresa Proyectos Alternativos S.A. Proalto”, no han sufrido un perjuicio patrimonial por los daños generados en este inmueble, por lo tanto y al no existir un interés asegurable en este objeto asegurado, se incumple uno de los elementos esenciales del contrato de seguro “**El interés asegurable**“, lo que convierte al contrato de seguros de incendio No. 0600744 legalmente y **absolutamente nulo**.

5 DOCUMENTOS QUE SUSTENTAN EL INFORME:

- Copia de la póliza contratada de incendio No. 0600744.
- Copia de Formulario de Reclamación lleno y firmado por el asegurado.
- Copia de TITULO DE CRÉDITO DEL INMUEBLE No. 462186, emitido por el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Manta.
- Copia de nombramiento del Sr. Juan Pérez como Gerente General de Proyectos Alternativos S.A. Proalto.
- Copia de Registro mercantil del nombramiento del Sr. Juan Pérez como Gerente General de Proyectos Alternativos.
- Copia de la Cédula de Ciudadanía del Sr. Juan Pérez.
- Copia del Contrato de Arrendamiento del inmueble, firmado el 01 de julio del 2014 entre la propietaria “Sra. Mónica Cecilia Gómez Delgado”, y el arrendatario “Sr. José Antonio Martínez Murillo - accionista de la empresa Proyectos Alternativos S. A. Proalto”.
- Copia de la Cédula de Ciudadanía del Sr. José Antonio Martínez Murillo - accionista de la empresa Proyectos Alternativos S.A. Proalto.

- Copia de Certificación de la empresa Prolato, en la que menciona al Sr. José Antonio Martínez Murillo, como accionista de la empresa Proyectos Alternativos S.A. Proalto, acompañado con el registro de accionistas de la empresa.
- Copia de informe técnico de los daños causados el inmueble, emitido por la empresa CONMAESA - Consultora Constructora Manabí Estructural S.A.
- Copia de la proforma de reparación S/N, del 26 de abril del 2016, emitida por la empresa CONMAESA - Consultora Constructora Manabí Estructural S.A.
- Análisis del Decreto Supremo 1147, publicado en Registro Oficial 123 del 7 de diciembre de 1963, Capítulo 1, Secciones I y II:

CIERRE DEL RECLAMO:

Como se mencionó anteriormente dentro del análisis del reclamo y de la póliza contratada, el asegurado “Proyectos Alternativos S.A.”, como el Sr. José Antonio Martínez Murillo “accionista de la empresa Proyectos Alternativos S.A. Proalto”, no han sufrido un perjuicio patrimonial por los daños generados en este inmueble, por lo tanto y además al no existir un interés asegurable en el inmueble asegurado, se incumple uno de los elementos esenciales del contrato de seguro “**El interés asegurable**“, lo que convierte al contrato de seguros de incendio No. 0600744 legalmente y **absolutamente nulo, por lo que** se recomienda a la Compañía de Seguros **EL CIERRE DE ESTE RECLAMO sin derecho a indemnización.**

RECOMENDACIONES:

Luego del análisis del reclamo sugerimos a la Aseguradora excluir desde el inicio de vigencia de la póliza de incendio No. 0600744 el rubro “Estructura de casa habitación”, y además efectuar la devolución de la prima cobrada por este rubro.

Además, se recomienda instruir al departamento comercial y/o de suscripción de riegos, para que tome todas las medidas necesarias, previa a la toma del riesgo, que certifiquen un interés asegurable del cliente sobre los objetos a asegurar.

Agradecemos por la confianza depositada al encargarnos el análisis y liquidación del presente siniestro.

Atentamente,

Freddy Rivadeneira A.

OSEMCA Cía. Ltda.

Telefax: 224-4393 / 292-3363

3 PROPUESTA DE FORTALECIMIENTO PARA AJUSTADORES ECUATORIANOS

3.1 Problemática en los ajustadores ecuatorianos

En esta parte del capítulo fundamentalmente nos vamos a enfocar en los problemas actuales que tienen los ajustadores ecuatorianos y como dar otro enfoque para poder cumplir con el objetivo del trabajo que es fortalecer al ajustador ecuatoriano y aumentar su portafolio de negocios.

3.1.1 Falta de educación en seguros

A continuación, para detectar la falta de educación en seguros nos enfocaremos principalmente en la educación formal universitaria en el país y entrevistaremos a expertos en la materia para que nos den su criterio del punto a tratar.

Tabla 7: Principales universidades del país

Ranking	Mundial	Universidad	Presencia (Posición*)	Impacto (Posición*)	Apertura (Posición*)	Excelencia (Posición*)
1	2091	Universidad San Francisco de Quito	1735	4924	1937	1921
2	2318	Escuela Superior Politécnica del Litoral	524	2685	3104	3233
3	2400	Pontificia Universidad Católica del Ecuador	794	5335	2152	2546
4	2482	Escuela Politécnica Nacional	732	2760	2747	3506
5	2540	Universidad Técnica Particular de Loja	716	3581	3236	3184
6	2859	Universidad de Cuenca	741	5613	2804	3184
7	3899	Universidad Central del Ecuador	1049	9220	2608	4142
8	4107	Universidad de Guayaquil	285	6749	5294	4673
9	4436	Universidad de las Américas Ecuador	1444	9313	2754	4673
10	4574	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil	887	8783	8258	3721
11	4574	FLACSO Ecuador Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales	9490	8699	3499	4330
12	4627	Universidad Politécnica Salesiana Ecuador	928	8027	3006	5228
13	4667	Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE (Escuela Politécnica del Ejército)	922	6054	2674	5778
14	4801	Universidad Tecnológica Equinoccial	1462	8750	5606	4673
15	4804	Universidad Andina Simón Bolívar Ecuador	2212	6102	5527	5228
16	4825	Escuela Superior Politécnica de Chimborazo	1158	9614	4960	4673
17	4988	Universidad Estatal Península de Santa Elena	2699	2477	8195	5778
18	5024	Universidad Técnica de Ambato	575	8414	6555	4916
19	5045	Universidad del Azuay	1354	5969	7009	5228
20	5235	Universidad de Especialidades Espíritu Santo	5524	11406	6465	3939

Fuente: (Ranking Web de Universidades, 2017).

A continuación, analizamos en ranking del top 20 de las principales universidades del país en donde investigamos y en ninguna de estas universidades hay una carrera formal orientada al seguro.

EDUCACIÓN EMPÍRICA EN SEGUROS:

Las aseguradoras en el Ecuador representan una gran contribución en el desarrollo empresarial y en la economía del país, tomando en cuenta que la ciencia del seguro abarca muchísimas áreas desde las áreas como, por ejemplo, vehículos, incendio, responsabilidad civil, robo, equipo electrónico, maquinaria, construcción y montaje, lavado de activos, lucro cesante, bienes inmuebles, vida, asistencia médica, transporte, marítimo, aéreo, fidelidad, bancaria, fianzas etc.

Como podemos apreciar el seguro está presente en casi todas las actividades y operaciones que se desarrollan dentro de un país, ya que todo lo que tenga un interés asegurable tiene seguro.

Lo que nos lleva a deducir que todas las personas que han trabajado dentro de nuestro país en aseguradoras o entidades productoras de seguro se han formado de forma empírica pues no había carreras universitarias orientadas al seguro.

Por esta razón las personas que se han especializado en el tema tuvieron o fueron forzadas de una u otra manera por las compañías donde trabajaban en capacitarse y formarse en otros países, donde la educación en seguro tiene otra perspectiva como en Estados Unidos o Inglaterra que son las madres del seguro, o sin irnos más lejos a países vecinos como Colombia en donde el seguro como educación es mucho más potencial (Chiriboga, 2017).

3.1.2 Falta de jurisprudencia en seguros

Una idea general es que al no haber una cultura fomentada en educación de seguros esto genera que tampoco haya jurisprudencia en cuanto a seguros para aclarar más el punto nos centraremos en la entrevista a un abogado especialista en seguros de responsabilidad civil.

En el Ecuador existen pocos abogados especialistas en seguros, si bien es cierto los abogados que trabajan en el área legal del seguro, no tienen conocimientos de esta ciencia en particular, por lo tanto, se forman empíricamente dentro de las compañías donde se desempeñan, en la misma situación se encuentran los jueces del país, ya que no hay jueces

especialistas de seguros y en muchos casos no tienen el conocimiento necesario para dar el dictamen al juicio.

Recordemos que el contrato o póliza de seguros tienen muchas bases legales por tanto debería haber abogados especializados en esta ciencia, actualmente en el país hay pocos abogados especializados en seguros ya que volviendo al punto anterior una cosa nos lleva a la otra, al no haber una cultura en formación y educación de seguros, no hay jurisprudencia ni jueces especializados en seguros, como por ejemplo en el Reino Unido en donde hay jueces especialistas en seguros, y si tienen un juicio de alguna causa similar o parecida que algún otro juez ya dictó sentencia pues para dictar una sentencia diferente a la que se había dictado tendría que dar las pruebas y información suficiente para evidenciar del porque está dictando una sentencia diferente a la que dictó el otro juez, si el juicio era similar (Poveda, 2017).

3.1.3 Diagnóstico de la problemática en los ajustadores ecuatorianos

Con los antecedentes analizados en los puntos anteriores, podemos concluir que al no tener esa educación bien orientada en seguros los ajustadores ecuatorianos se han ido formando poco a poco de una manera informal siendo la mayoría personas naturales, sin ningún tipo de enfoque empresarial, provocando con esto que su participación en el mercado de seguros sea mínima y limitada.

3.2 Propuesta de fortalecimiento

3.2.1 Introducción a la propuesta de fortalecimiento como solución a la problemática

Es importante entender la esencia de lo que queremos proponer en este capítulo, y esto se resume a que los ajustadores ecuatorianos puedan tener una visión de empresa e ideologías empresariales, para que en las ofertas comerciales puedan mejorar las negociaciones y sean más eficientes.

Agregando a este último punto que el ajustador de siniestros ecuatoriano, elevara su credibilidad y cambiara su imagen ante las aseguradoras e intermediarios de seguros al

darle otro enfoque al que anteriormente tenían provocando con esto una indudable mejora en cuanto a posibles convenios y alianzas con ajustadores y reaseguradores del exterior, extendiendo la posibilidad de que posean representaciones internacionales, que mas adelante explicaremos como esto puede incrementar el volumen de casos a realizarse, por tanto incrementara su portafolio de negocios.

3.2.2 Estructura e imagen corporativa

La estructura corporativa en cualquier tipo de negocio ya sea de bienes o de servicios es muy importante, ya que mantiene a la empresa alineada con sus objetivos y ese enfoque le da mucho más valor agregado a una empresa que cualquier negocio manejado de una manera informal sin esta estructura o enfoque empresarial.

Es por que para los ajustadores de siniestros al ser especialistas técnicos en seguros deben manejar su negocio con una visión empresarial para que todos los procesos y funciones fluyan de mejor manera y crezcan cada vez más.

Así que en esta sección de nuestro trabajo plasmaremos los puntos básicos que deberían tener los ajustadores de siniestros tanto internamente como externamente para mostrar y negociar con todos sus contratantes a sean aseguradoras, o reaseguradores internacionales y así captar más clientes y contratantes.

3.2.2.1 Historia

En este giro de negocios para lograr aumentar el portafolio de negocios y captar más clientes es importante la historia del ajustador ya que las compañías de seguros al contratar peritos y especialistas en ajustes en una de las cosas que más se fijan es en la experiencia y en toda la historia que tiene el ajustador como tal en si en toda la trayectoria que han tenido como peritos de siniestros, es por eso que la historia es un punto importantísimo en la imagen que presenta el ajustador a sus contratantes, y es fundamental para tener relación con instituciones de seguros internacionales para conseguir una representación es primordial la historia y trayectoria del ajustador, eso lo explicaremos más adelante (Herrera, 2017).

3.2.2.2 Visión

La visión corresponde a donde quiere ir la empresa, se formula creando una imaginación de lo que se quiere lograr con el proyecto y se crea el sueño de lo que realmente quiere llegar a ser la organización.

IMPORTANCIA DE LA VISIÓN

La importancia de la visión es que radica en un motivo y una fuente de inspiración para que constantemente no se pierda el rumbo del porque se creó la empresa y seguir luchando arduamente hasta lograr el objetivo más grande que es la visión.

La visión también es importante en los momentos duros que tiene la compañía ya que, al ser plasmada de una manera adecuada, en esos momentos difíciles los trabajadores no van a perder la esperanza y acogerse a la misión (Club Planeta, 2017).

VENTAJA PRINCIPAL DE TENER VISIÓN

Una adecuada visión, evita que se le hagan modificaciones, de lo contrario cualquier cambio esencial dejaría a los componentes de la empresa sin una guía fiable, fomentando la inseguridad general (Harvard Business Review, 2012).

3.2.2.3 Misión

En contexto la misión es lo que hace actualmente la empresa, es decir su función y como está contribuyendo al sector en el que se desarrolla para así poder satisfacer las necesidades y cumplir con todas las expectativas de todos sus clientes internos y externos (Toran, 2003).

CARACTERÍSTICAS DE LA MISIÓN

Para crear una misión eficaz debemos hacerla cumpliendo con las siguientes características:

- Concreta
- Motivadora
- Posible

Debemos tener en cuenta que esta misión va a ser un símbolo y altamente representativa para todas las personas que de alguna u otra manera giran en el entorno de nuestra empresa o negocio, así que debemos plasmarla de tal forma que cumpla los 3 puntos que detallamos previamente (Toran, 2003).

3.2.2.4 Valores corporativos

Los valores empresariales o corporativos definen de alguna u otra manera la naturaleza de la empresa, sus directrices, acciones y la manera de ver la relación comercial con todos sus principios éticos incluidos.

Los valores conforman una parte muy esencial en la identidad de una empresa y su relación con sus clientes (Gabarro, 2014).

Tabla 8: Ramos Autorizados en el Ecuador

**RAMOS AUTORIZADOS PARA LAS
COMPAÑÍAS ASEGURADORAS Y REASEGURADORAS
CONSTITUIDAS O ESTABLECIDAS EN EL ECUADOR**

29 de agosto de 2017

	AÑO CONST.	1												13										14	15	16	17	18	19	20											
		INDIV. VIDA	VIDA	COLEC. VIDA	ASIST. MEDICA	ACC. PERSON.	INCEND Y LIN. ALIADAS	INCEND Y LIN	LCI	VEHICU-LOS	VEHICU-	SOAT	TRANS-PORTE	MARI-TIMO	AVIA-CION	ROBO	DIN. Y VALOR	AGROPE CUARIO	AGROPE*	CONTRA-TISTAS	MONTAJE MAQUIL.	ROTURA MAQUIL.	P. BENEF. ROT. MAQ.	EQP-MAQ. CONTRAT	OB. CIVIL. TERMIN.	TDO.RGO. PETROLERO	EQUIPO ELECTR.	RESPON. CIVIL	RESPON.	FIDE-LIDAD	FIDE.*	FIAN-ZAS	FIAN*	CREDI-TO	CREDI*	BBB	BBB	MULTI RIESGO	MULTI*	RGOS ESPEC	RGOS ESPEC
ACE SEGUROS S.A.	1,980	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X	X		X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X		X	X			
AIG METROPOLITANA CIA. DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.	1,980		X		X	X	X	X			X	X	X	X	X	X		X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X			
ALIANZA COMPAÑIA DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.	1,982				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X					X			
ASEGURADORA DEL SUR C.A.	1,990				X	X	X	X	X		X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X					
BALBOA COMPAÑIA DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.	2,005				X	X	X	X	X		X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X					X				
BMI DEL ECUADOR COMPAÑIA DE SEGUROS DE VIDA S.A.	1,995	X	X	X	X																																				
BUPA ECUADOR S.A. COMPAÑIA DE SEGUROS Y REASEGUROS	2,000				X																																				
COMPAÑIA DE SEGUROS DE VIDA COLVIDA S.A.	1,999	X	X		X																																				
COMPAÑIA DE SEGUROS CONDOR S.A.	1,966				X	X	X	X	X		X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X		
COMPAÑIA DE SEGUROS ECUATORIANO-SUIZA S.A.	1,954	X	X		X	X	X	X	X		X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X		
CONFIANZA COMPAÑIA DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.	1,986																																								
CONSTITUCION C.A. COMPAÑIA DE SEGUROS	1,985		X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X			X		

ASEGURADORAS NACIONALES	AÑO CONST.	1	2	3	4	5	6	21	7	8	9	10	11	12	13					14	15	16	17	18	19	20					
		VIDA	ASIST. MEDICA	ACC.	INCEND Y LIN	LCI	VEHICU-	SOAT	TRANS-	MARI-	AVIA-	ROBO	DIN. Y	AGROPE*	RIESGOS TECNICOS					RESPON.	FIDE-*	FIAN*	CREDI*	BBB	MULTI*	RGOS ESPEC					
		INDIV. VIDA	COLEC. VIDA	ASIST. MEDICA	ACC. PERSON.	INCEND Y LIN. ALIADAS	L. CESANTE INCENDIO	VEHICU- LOS	SOAT	TRANS- PORTE	MARI- TIMO	AVIA- CION	ROBO	DIN. Y VALOR	AGROPE CUARIO	CONTRA- TISTAS	MONTAJE MAQUIL.	ROTURA MAQUIL.	P. BENEF. ROT. MAQ.	EQP. MAQ. CONTRAT	OB. CIVIL. TERMIN.	TDO.RGO. PETROLERO	EQUIPO ELECTR.	RESPON. CIVIL	FIDE- LIDAD	FIAN- ZAS	CREDI- TO	BBB	MULTI RIESGO	RGOS ESPEC	
EQUIVIDA COMPAÑIA DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.	1,994	X	X	X	X																										
GENERALI ECUADOR COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.	1,941	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X			X	X	X			X		X	X	X				X	X		
HISPANA DE SEGUROS S.A.	1,994	X	X		X	X	X		X	X	X	X	X		X	X	X	X	X			X	X	X			X	X			
INTEROCEANICA C.A. DE SEGUROS Y REASEGUROS	1,987	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X			X	X	X	X	X			X	X	X			X	X	X		
LATINA SEGUROS Y REASEGUROS C.A.	1,995	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			X	X	X		
LATINA VIDA COMPAÑIA DE SEGUROS C.A	1,995	X	X	X																											
LA UNION COMPAÑIA NACIONAL DE SEGUROS S.A.	1,943	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			X	X	X		
LIBERTY SEGUROS S.A.	1,973	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X			X	X	X	X	X					X	X	X		X	X	X	
LONG LIFE SEGUROS LLS EMPRESA DE SEGUROS S.A.	1,994	X	X	X	X																										
MAPFRE ATLAS COMPAÑIA DE SEGUROS S.A.	1,984	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X			X	X	X	X	X	X		X	X	X			X	X			
QBE SEGUROS COLONIAL S.A.	1,992				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X							X	X	X		
ROCAFUERTE SEGUROS S.A.	1,967	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			X	X	X	X		X	X	X	X	X			X	X	X		
SEGUROS COLON S.A.	1,992																														
SEGUROS DEL PICHINCHA S.A. COMPAÑIA DE SEG. Y REASEG.	1,995	X	X	X	X	X						X	X		X	X	X		X			X	X	X			X	X			
SEGUROS EQUINOCCIAL S.A.	1,973		X		X	X	X		X	X	X	X			X	X	X	X		X	X						X	X	X		
SEGUROS ORIENTE S.A.	1,977				X	X	X	X	X			X			X	X	X	X	X				X	X	X	X	X				
SEGUROS SUCRE S.A.	1,944	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			X	X	X	X			X	X	X	
SEGUROS UNIDOS S.A.	1,994		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			X	X	X	X	X			X	X	X	X			X	X	X	
SWEADEN COMPAÑIA DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.	2,007				X	X		X	X	X		X						X	X	X		X	X	X	X						
TOPSEG COMPAÑIA DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.	1,972				X	X		X			X				X			X				X	X	X	X						

IMPORTANCIA DE LOS VALORES CORPORATIVOS:

Los valores corporativos de una empresa deben estar siempre presentes en cada uno de sus empleados, ya que son primordiales al momento de realizar cualquier acción que vaya en contra de estos, y así formar una cultura ética en todas las relaciones que mantenga la compañía con sus clientes internos y externos (Gabarro, 2014).

Por tanto, en situaciones críticas los valores se convierten, así como la misión y la visión en el sostén de la empresa, siendo estos siempre firmes pese a cualquier problema o circunstancia adversa que esté pasando la organización en ese momento (Toran, 2003).

3.2.2.5 Ramos autorizados

En esta parte de deben definir todos los ramos con los que licencia el ajustador de siniestros y si es posible identificar en los ramos que más se especializa para que las aseguradoras estén conscientes de que ramos nomas pueden contratarse y en cuál de ellos tienen más experiencia, estos ramos pueden ser los siguientes:

3.2.2.6 Servicios comerciales

Los servicios comerciales son todos aquellos lineamientos o procedimientos que el ajustador de siniestros presenta a las aseguradoras del cómo se va a realizar la contratación todo el proceso del ajuste para determinar la pérdida del reclamo incluyendo los tiempos de notificación tanto para el ajustador, para la aseguradora y el cliente (Osemca Rivadeneira, 2017).

3.2.3 Formación en ajustes

El ajustador o perito de siniestros debe ser un especialista en siniestros y ajustes, por tanto, como habíamos mencionado en puntos anteriores, hay falta de educación en seguros y por consiguiente también la hay en ajustes.

Debido a esto hay algunas alternativas donde se podrían brindar la catedra de ajustes de siniestros en ciertos institutos y cursos que hay en el país los más reconocidos son:

- IPBF (instituto de prácticas bancarias y financieras).
- FITSE (centro de formación aseguradora).
- INSURANCE TRAINING CENTER.

Esta alternativa podría brindar certificaciones específicas en ajustes y elevaría la posición de los ajustadores de siniestros siendo estos más cotizados en el mercado y proveyéndoles mucha más experiencia que es indispensable para un perito.

Otro beneficio es que abriría las puertas a nuevos ramos para ciertos ajustadores que manejan pocos ramos o los más comunes como por ejemplo vehículos.

A largo plazo los ajustadores de siniestros se irían especializando en ramos específicos y abriría las puertas para que puedan ser sujetos a ser representantes internacionales de alguna reaseguradora en el exterior, provocando que los ajustadores ecuatorianos se vayan cotizando más en mercados vecinos y así este giro de negocio crezca significativamente en el país.

3.2.4 Representaciones internacionales

3.2.4.1 Introducción

Las representaciones internacionales, son acuerdos y contratos comerciales que llevan a cabo una empresa nacional con una empresa internacional para trabajar conjuntamente en lo mutuamente acordado.

Adentrándonos un poco a nuestro tema, un ajustador nacional puede tener la representación y el respaldo internacional un ajustador extranjero, esto le traería al ajustador nacional mucho más prestigio, credibilidad y lo más importante más contratos de ajustes que se puedan realizar a través de esta entidad internacional.

El ajustador ecuatoriano es libre y capaz de proponer a entidades internacionales de hacer convenios de representación internacional, lo difícil es que los representantes internacionales acepten estos convenios, es por eso que se debe tener otro enfoque y

perspectiva empresarial de los ajustadores ecuatorianos y así avanzar en el mercado de seguros.

3.2.4.2 El Reaseguro

La definición más allegada a lo que es el reaseguro es que se lo define como “el seguro del seguro” es decir, la aseguradora cede parte del riesgo al reasegurador para protegerse a sí mismo en caso de un siniestro.

Esto quiere decir que si ocurre un siniestro a la aseguradora no le va a tocar cubrir todos los daños, sino que tendrá el respaldo del reasegurador que también asumirá el porcentaje que hayan acordado en el contrato, lógicamente el reasegurador se queda con parte de la prima que el cliente le paga a la aseguradora.

Es necesario que las compañías aseguradoras tengan riesgos similares para que se garantice su estabilidad y, por ello, comparten o ceden una parte de sus bienes asegurados con otras compañías. Estos mecanismos dan solidez al funcionamiento de las compañías de seguros y tranquilidad a los asegurados. (Fundación Mapfre, 2017).

3.2.4.3 Objeto de la representación internacional

Actualmente el reaseguro está presente en muchos de los ramos que se maneja en el país, ya que en muchos de los ramos las cifras aseguradas son demasiado altas para que la cubra la aseguradora, entonces tienen que recurrir al reaseguro, siendo esto así nos preguntamos que relación tiene con el ajustador y este como se beneficiaría del reasegurador. La respuesta es que cuando existe un siniestro que tiene reaseguro, es el reasegurador quien designa al ajustador para que realice el ajuste.

En la mayoría de los casos, los reaseguradores son extranjeros y en caso del siniestro como es el reasegurador quien decide el ajustador y un ajustador ecuatoriano tiene la representación internacional de algún ajustador o reasegurador extranjero, automáticamente ese caso se lo asignarían al ajustador ecuatoriano, haciendo esto que el ajustador ecuatoriano tenga más casos en su cartera y lógicamente a una comisión más alta, esto incrementaría notablemente su utilidad y su portafolio de negocios, además al

tener una representación internacional aumentaría su prestigio y abriría nuevas puertas para negocios y convenios más grandes.

3.2.5 Implementación de la propuesta corporativa de un ajustador ecuatoriano (Osemca Cia. Ltd.)

A continuación, vamos a presentar la presentación corporativa de OSEMCA que es uno de los ajustadores ecuatorianos que fue participe de información y entrevistas para realizar este trabajo de titulación, y que además está/ por celebrar un convenio comercial con MILLER INTERNACIONAL GLOBAL MARINE ADJUSTERS e implementamos la propuesta con la autorización del presidente ejecutivo y el gerente general.



REPRESENTANTE DE



**MILLER INTERNATIONAL GLOBAL
MARINE ADJUSTERS (CANADA) LTD.**



PRESENTACIÓN CORPORATIVA



HISTORIA:

Basados en una larga trayectoria de servicios, caracterizada siempre por su trabajo técnico, ético y oportuno, **OSEMCA Cía. Ltda. Ajustador de Siniestros** viene laborando en el mercado Ecuatoriano como Perito de Seguros en la categoría de Ajustadores de Siniestros, fundada por el prestigioso ajustador español Enrique Samper el 27 de julio del año 2000, luego de su fallecimiento esta empresa fue adquirida por varios grupos relacionados al ambiente asegurador, y desde octubre del 2013 la empresa fue adquirida por dos reconocidos profesionales de la industria aseguradora “Iván Quirola Beltrán y Freddy Rivadeneira Avilés.

Nuestra constante evolución en el área de seguros y la gran experiencia en este tiempo de trabajo nos ha dado la oportunidad de trabajar en diversos casos, tanto en riesgos privados como públicos, obteniendo reconocimientos a nivel nacional e internacionalmente.

Efectuando ajustes en los ramos de riesgos Generales, especializándonos en Incendio, Energía, Petróleo, responsabilidad Civil y Riesgos de construcción.

En riesgos marítimos, ajustes de Averías Particulares en el transporte de importaciones, exportaciones, domestico, dinero y valores. Brindando asesoría y asistencia en casos de Avería Gruesa en nombre de las Aseguradoras Recobros y Recuperos de las compañías transportistas, marítimas, aéreas o terrestres, y de los recintos aduaneros.

Otorgamos capacitación en la administración de reclamos, y en las materias de seguros relacionadas con la aceptación de riesgos y tramitación de sus reclamaciones.

Contamos con un Buzón de consultas técnicas y proveemos a nuestros clientes de Circulares y Boletines Técnicos, relacionados con la industria aseguradora y de temas relacionados con el seguro.

Visión

Mantener el liderazgo como Ajustadores de Siniestros y Recuperación de pérdidas, a nivel nacional, a través del compromiso profesional de nuestro personal y el servicio distinguido, por la calidad humana y ética del equipo de trabajo.

Misión:

Brindar un servicio profesional y personalizado a nuestros clientes, con un análisis y estudio completo del evento, obteniendo una resolución rápida y satisfactoria del reclamo para beneficio de Asegurados y Aseguradoras.

Valores:

Los valores que sostienen a nuestra empresa son:

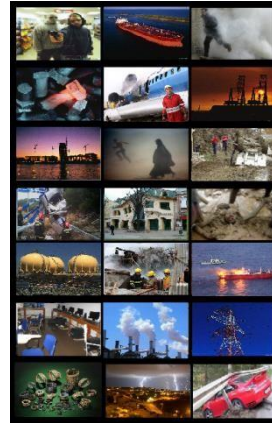
- Ética
- Honestidad
- Compromiso
- Responsabilidad
- Trabajo en Equipo

RAMOS AUTORIZADOS:

OSEMCA Cía. Ltda. Presta sus servicios en el mercado asegurador ecuatoriano como Peritos de Seguros en las categorías de ajustador de siniestros en Seguros Generales y Riesgos Especiales y Marítimo, estamos autorizados por la Superintendencia de Bancos y Seguros para trabajar en los siguientes ramos:

SEGUROS GENERALES:

- Incendio y aliadas
- Robo
- Lucro Cesante
- Aviación
- Dinero y Valores
- Responsabilidad Civil
- Accidentes Personales
- Asistencia Médica
- Riesgos Diversos
- Vehículos



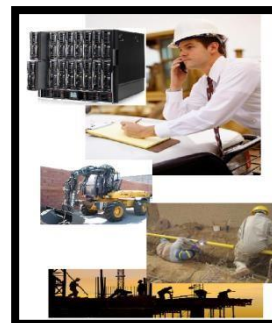
SEGUROS MARÍTIMOS:

- Casco de Buques
- Yates
- Pesqueros
- Flete
- Contenedores
- Transporte



SEGUROS DE INGENIERÍA:

- Todo Riesgo para Contratistas
- Montaje de Maquinaria
- Rotura de Maquinaria
- Pérdida de beneficios por Rotura de Maquinaria
- Equipo Electrónico
- Obra Civil Terminada
- Equipo y Maquinaria de Contratistas



FIANZAS Y CAUCIONES:

- Fidelidad
- Seriedad de oferta
- Cumplimiento de contrato
- Buen uso de anticipo
- Garantías aduaneras
- Ejecución de Obra y Buena calidad de Material



SERVICIOS:

Los servicios que brinda a las Aseguradoras, reaseguradoras y Productores de Seguros, está garantizado por el profesionalismo, ética y experiencia de nuestro equipo de trabajo, otorgando estos servicios en todas las líneas de negocio autorizadas.

- 1. OSEMCA Cía. Ltda.** ajustadores, estará disponible las 24 horas para notificación y asignación de siniestros.
2. Inmediatamente seamos notificados, el asegurado será contactado y la inspección tendrá lugar dentro de las primeras 5 horas, y de 24 a 48 horas si la situación geográfica o accesibilidad presentan dificultad.
3. Luego de la inspección la aseguradora será notificada telefónicamente o vía correo electrónico de la gravedad del siniestro. Una notificación por escrito se enviará en las siguientes 12 horas. Se requiere que la Aseguradora, luego de la asignación remita una copia de la póliza y anexos.
4. Se proveerá a la Compañía Aseguradora de la siguiente información:
 - a.-**Si amerita la entrega de un reporte preliminar, se enviará en 72 horas.
 - b.-**El informe final detallado y con sustentos será entregado en 8 días laborables máximo, luego de haber recibido la documentación y completada toda la investigación.

c.-Un borderoux mensual se presentará de todos los casos pendientes.

5. Agilidad en la comunicación, optimizando los sistemas de información tecnología, con los ejecutivos de los departamentos involucrados.

6. Recobros - Recuperos:

Nuestra experiencia en recuperaciones de perdidas nos permite otorgar este servicio a las Aseguradoras y Reaseguradoras, contamos con experimentados profesionales en derecho, un capitán Mercante y profesionales en seguros, lo que ha permitido que nuestras recuperaciones superen los límites de los transportistas de acuerdo a los convenios internacionales.

EXPERIENCIA:

OSEMCA Cía. Ltda. Ajustador de Siniestros ha venido trabajando en el Ecuador desde el año 2000, manejando reclamos de todo tipo, nuestro personal ha brindado servicios profesionales de ajuste para todas las ramas empresariales, industriales, estatales y privadas, energía, Gas, Empresas Eléctricas, Almaceneras, Industria de la Construcción, Automotriz, Textil, Farmacéutica y Minera, Clínicas y Hospitales.

RESPALDO INTERNACIONAL:

Actualmente **OSEMCA Cía. Ltda. Ajustador de Siniestros** posee la representación internacional de la compañía **Miller International Ajustadores de Pérdidas S.A.**, para la línea de Generales y de **Global Marine Adjusters (Canadá) Ltd.**, en la línea de Casco de buques y carga.

Desde hace 2 décadas, Miller International ha ganado la confianza de los Aseguradores, Reaseguradores y Corredores de Seguros, atendiendo profesionalmente una amplia gama de Siniestros a lo largo de todos los países de la América Latina.

La Industria reconoce a Miller International como los ajustadores acreditados para manejar los siniestros que surgen de los proyectos en túneles, represas, plantas de

generación de energía, plantas de procesamiento, refinerías, sistemas de ferrocarriles y otras obras civiles. Así mismo manejamos una amplia variedad de reclamos de propiedad en general, lucro cesante y responsabilidad civil.

Miller International Ajustadores de Pérdidas S.A. líder en ajustes de pérdidas principalmente en el ramo de Energía, ofrece un manejo transparente, profesional y proactivo del ajuste de pérdidas, manteniendo relaciones de largo plazo con clientes y esforzándose para brindar servicios de calidad, eficientes y con una razonable estructura de costos.

En Ecuador está representado por nuestra empresa **OSEMCA Cía. Ltda.**



Global Marine Adjusteras (Canadá)Ltd., ajustadores marítimos que se especializan en atender casos de Casco de Buques y Avería Gruesa, reconocidos internacionalmente en el asesoramiento, liquidación y ajustes de Perdidas, y el manejo de casos de Avería Gruesa a nombre de las Aseguradoras.

Global, también se especializa en el área de Recobros y Recuperaciones de casos marítimos con los Autoridades Portuarias, Armadores, Agencias Navieras, y Clubs de PANDI.

CONTACTO

En **OSEMCA Cía. Ltda. Ajustador de Siniestros**, para brindarle el servicio que usted se merece disponemos de la siguiente dirección, teléfonos y correos electrónicos:

Dirección:

Av. Eloy Alfaro N32-543 y Av. De los Shyris, Edificio Nuevolar, piso 2, oficina 2E,
Quito -Ecuador

Teléfonos:

2244393 / 2923363 / 09-88098127

Direcciones de correo:

Iván Quirola Beltrán iquirola@osemca.com

Freddy Rivadeneira A. frivadeneira@osemca.com

Osemca Cía. Ltda. Ajustador de Siniestros reitera su afán de brindar a usted los mejores servicios con la seriedad y responsabilidad que nos caracteriza.

4 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusiones

- El asegurado es la persona natural o jurídica, titular del interés sobre cuyo riesgo se toma el seguro, además es sobre quien recae la cobertura del seguro, cuyo patrimonio se encuentra expuesto a un riesgo amparado, o cuya vida o integridad física se encuentra expuesto.
- El seguro es el acto de transferir un riesgo a una entidad especializada en asumirlo, debidamente autorizada para operar, mediante el pago de una suma llamada prima la misma que debe ser adecuada y proporcional de acuerdo a la importancia del riesgo, siempre y cuando exista un interés asegurable.
- Riesgo es la probabilidad de ocurrencia de un hecho incierto, fortuito, accidental de consecuencia negativa.
- Siniestro es la ocurrencia de un riesgo que causa pérdida y/o daños parciales, y que determina la solicitud de indemnización a la compañía de seguros el valor que permita dejar las cosas como cuando fueron compradas.
- Los valores que caracterizan a un ajustador son ética, honestidad, compromiso, responsabilidad y profesionalismo.
- Uno de los procedimientos no aconsejado para valorar el riesgo con sus dimensiones y efectos se llama auto seguro o self insurance donde el asegurado se convierte en su propio asegurador.
- Se puede considerar al Seguro como una ciencia ya que es el conocimiento exacto y razonado de la distribución de los efectos del riesgo, además que es una rama del conocimiento humano que tiene sus propias leyes generales.

- El seguro es un contrato de buena fe, donde la compañía de seguros cree lo que declara el cliente para apreciar el riesgo y así determinar el costo y alcance del seguro.
- El ajustador es un profesional técnico en seguros quien además de constatar los daños, la magnitud de las pérdidas y determinar la posible causa del siniestro. Analiza la cuantía de la indemnización.
- Entre las principales funciones de un ajustador son determinar fecha, lugar circunstancias y analizar las pérdidas o daños de ocurrencia del siniestro.
- De los informes técnicos se determina que en cada uno de los casos las recomendaciones son estructurales, propio del siniestro producido, además como la empresa de ajustadores conformado por un grupo de profesionales, los mismos que son capaces determinar, verificar y analizar de forma correcta los daños existentes y los valores que los clientes solicitan su devolución.
- En empresas personales no cuentas con un grupo de profesionales siendo la inspección, determinación del riesgo, análisis, realizada por la misma persona quien en mucho de los casos no son profesiones específico para cada uno de los siniestros producidos, así la valoración y ajuste no sería de forma correcta.
- Los Ajustadores de siniestros tuvieron una gran participación en el siniestro ocurrido el 16 de abril del 2016 debido a que son profesionales del ramo y pueden valorar en forma acertada los valores a indemnizar y en ocasiones negar el reclamo.
- El riesgo puro es aquel que cada vez que sucede, siempre va a ser el resultado de una pérdida económica para la persona que lo sufre.
- La distribución del riesgo es el reparto o dispersión de los mismos que la actividad aseguradora precisa realizar para obtener una compensación estadística, igualando los riesgos que componen la cartera de bienes asegurados. Esta distribución puede llevarse a cabo a través del COASEGURO o del REASEGURO.

- La indemnización no puede exceder del valor real del interés asegurado en el momento del siniestro, ni del monto efectivo del perjuicio patrimonial sufrido por el asegurado o beneficiario, ni puede sobrepasar el límite de la suma asegurada.
- El Ajustador de Seguros es un profesional imparcial e independiente destinado para evaluar siniestros en detalle, precisar la causa de los mismos, recomendar las medidas de prevención pertinentes para reducir el riesgo de recurrencia, determinar si los reclamos están amparados por las respectivas pólizas de seguros, y calcular la indemnización que corresponda en cada caso; todo esto con la finalidad de proporcionar a los Aseguradores los elementos de juicio necesarios para la toma de decisiones.
- El Ajustador sólo recomienda si procede o no la indemnización.
- Ajustador debe poseer el siguiente perfil de aptitudes y habilidades Honestidad e integridad, Confidencialidad, Flexibilidad, empatía y carisma y Profesionalismo.
- Conocimientos técnicos, especialización, experiencia y criterio propio, proporcionan las herramientas para entender el siniestro como una complejidad de aspectos, es por esto por lo que, aunque dos siniestros sean parecidos nunca serán iguales, el conocimiento y experiencia determinaran su valoración sin caer en el error de asumir resultando altamente predecibles.
- Ajustadores de siniestros como personas jurídicas representa el 39 % a nivel nacional.
- Se deberá contar con Capacitación constante, sobre varios temas como ingeniería, derecho y auditoría contable, seguros lo que nos permite brindar un servicio con excelencia, y eficacia técnica.
- La mayoría de personas que trabaja en la industria del seguro, han adquirido sus conocimientos de esta ciencia de manera empírica.
- El Ecuador carece de una jurisprudencia especializada en seguros.

- La mayoría de ajustadores ecuatorianos operan de una manera muy informal sin tener lineamientos empresariales.
- Los ajustadores de siniestros ecuatorianos no tienen una formación especializada en ajustes de todos los ramos.
- Tener una adecuada misión y visión alinea a sus colaboradores a los objetivos principales que tiene la empresa, provocando mayor compromiso en estos.
- Una estructura y visión corporativa aumenta el compromiso de los colaboradores de la empresa y a su vez cambia la imagen del ajustador frente a las compañías de seguros.
- Una instrucción formal especializada en ajustes aumenta el prestigio y credibilidad de cualquier ajustador de siniestros que la posea.
- Las representaciones internacionales son convenios comerciales que tienen como objeto beneficiarse las dos partes mediante un adecuado y profesional manejo de ajustes de las mismas.
- El ajustador que posea un respaldo internacional indudablemente aumentara su portafolio de negocios e incrementara su utilidad mediante la asignación de nuevos casos de ajustes.

4.2 Recomendaciones

- Los asegurados al firmar una póliza adquieren una promesa, es decir condiciones detalladas por una de las partes, a la que la otra presta su conformidad, sin saber la interpretación correcta de estas condiciones. Es recomendable una selección y capacitación adecuada al personal comercial para que al suscribir lo hagan con un compromiso adecuado a sus necesidades.
- La concentración geográfica del sector asegurador debe expandirse a nivel nacional y para obtener mayor crecimiento.

- Incrementar capacitación técnica en todas las áreas en orden de 3er nivel para los Ajustadores de siniestros, justificar los datos reportados por su equipo y las recomendaciones emitidas en un siniestro.
- Los ajustadores, al ser un profesionales imparciales e independientes, deberán reportar información muy completa y detallada en todos los campos, para que mediante el cual la aseguradora tenga los elementos de juicio necesaria y para proceder a indemnizar o no un siniestro.
- Se puede determinar que la mayor concentración de ajustadores de siniestro se encuentra en las ciudades de Quito y Guayaquil, debiendo ampliar sus servicios en otros sectores como Cuenca y el Oriente Ecuatoriano.
- Las empresas de seguros deben exigir el cumplimiento de los requisitos establecidos por la Superintendencia de Bancos y Seguros al momento de presentar las credenciales al realizar la inspección de siniestros.
- Dependiendo de la importancia del siniestro se debe establecer los parámetros o elementos de juicio, contar con un equipo calificado para tal efecto, certificado y validado.
- Los ajustadores de siniestros naturales o jurídicos deberán contar con un equipo de trabajo con profesionales calificados en cada área específica del siniestro o contrato de seguro contratado.
- Con la realización de inspecciones de riesgo adecuadas, las Compañías de Seguros garantizan el control de pérdidas en un siniestro.
- Las personas que trabajan en seguros deberían considerar como alternativa especializarse en las diferentes entidades que brindan estos servicios para que poco a poco la cultura de seguros vaya creciendo y a su vez es un valor agregador para aquellas personas que quieran entrar en este giro de negocio.

- Los ajustadores ecuatorianos deberán capacitarse en una instrucción formal que se especialice solo en ajustes, para ampliar su cartera de servicios y tener una ventaja competitiva frente al resto que no la tengan.
- Establecer una correcta misión y visión que este alineada a los objetivos de la empresa, para no perder jamás por qué se creó el ajustador y a donde quieren llegar a ser en el futuro.
- Desarrollar una estructura corporativa que vaya acorde con el giro del negocio en el que se manejan, así tendrán un mayor enfoque en su trabajo.
- Estar siempre en busca de nuevos convenios internacionales es fundamental para los ajustadores ecuatorianos, ya que al poseer estas representaciones internacionales su portafolio de negocios aumentara y como empresa crecerá notablemente, así que esto debería ser constante para todos los ajustadores ecuatorianos.
- Eficiencia, Integridad Técnica y Responsabilidad son valores que OSEMCA Cía. Ltda. Ajustador de Sinistros ha mantenido durante en años con reconocimientos a nivel nacional e internacionalmente.

REFERENCIAS

1. Angulo, S. (2016). El seguro para cubrir desastres cayó un 7%.
2. Antirion. (s.f.). *Riesgos*. Recuperado el 6 de febrero de 2017, de <https://support.antirion.cl/index.php?sect=inv&topic=riesgos>
3. Argudo, J. (junio de 2017). Preguntas aclaratorias sobre el proceso de ajustadores de siniestros, director de argudo y asociados ajustadores. (F. Brito, Entrevistador)
4. Bustamante, G. (2005). *La Historia del Seguro*. Obtenido de <http://www.gabrielbustamante.pe/seguros/la-historia-del-seguro.html>
5. Cardona. (2005). *Transferencia del riesgo*. Recuperado el 12 de enero de 2017, de Gestión del riesgo: http://www.gestiondelriesgomanizales.com/index.php?option=com_content&view=article&id=73&Itemid=206
6. Caruana, L. (1986). *Evolución del seguro*. Mapfre.
7. Castello, J. (1981). *Manual Básico del Seguro*. Madrid, España: Mapfre.
8. Castelo Matran, J., & Pérez Escacho, J. M. (1978). *Diccionario básico de seguros*. Mapfre.
9. Chiriboga, C. (25 de junio de 2017). Falta de educación en seguros Gerente general Palig. (F. Brito, Entrevistador)
10. Club Planeta. (2017). *Visión de una empresa*. Obtenido de http://www.trabajo.com.mx/vision_de_una_empresa.htm
11. Cogorno C., A. (s.f.). *Elementos del seguro*. Recuperado el 10 de enero de 2017, de http://www.herdkp.com.pe/adds/info/elementos_del_seguro.htm
12. Comité Lloyd's. (s.f.). Clausula de compromiso poliza.
13. Cranford, L. (1920). *Definición del Seguro*. Recuperado el 8 de enero de 2017, de <http://www.gabrielbustamante.pe/seguros/definicion-del-seguro.html>
14. De Larramendi, I. H. (1982). *Manual de seguros*. Mapfre.
15. Educaedu Ecuador. (01 de julio de 2017). *Ingeniería Comercial en Seguros*. Obtenido de <https://www.educaedu.com.ec/ingenieria-comercial-en-seguros-carrera-28257.html>

16. Empresa al Día. (2001). *Corta historia del seguro y del seguro de vida*. Recuperado el 28 de diciembre de 2016, de <http://www.empresaldia.com/seguros/brevehistoria.htm>

17. Fernández, P. (24 de agosto de 2016). *El Ajustador de Siniestros*. Obtenido de Willis Towers Watson Colombia: <http://blog.willis.com/2016/08/el-ajustador-de-siniestros/>

18. Fernando. (2015). *The Lloyd's of London, historia del mercado asegurador inglés*. Recuperado el 1 de enero de 2017, de <https://mamalondon.net/the-lloyd-s-of-london-historia-del-mercado-asegurador-ingles-i/>

19. Fuertes, R. (2013). *¿Qué es el riesgo?* Recuperado el 3 de enero de 2017, de Los mejores seguros del mundo: <http://losmejoressegurosdelmundo.com/que-es-el-riesgo/>

20. Funcion de Transparencia y Centro Social - FTCS. (abril de 2017). *Comunicado sobre Cobertura de Seguros ante daños del Terremoto*. Obtenido de <http://www.ftcs.gob.ec/noticias/286-comunicado-sobre-cobertura-de-seguros-ante-danos-del-terremoto>

21. Fundación Mapfre. (2017). *El Reaseguro*. Obtenido de <https://segurosypensionesparatodos.fundacionmapfre.org/syp/es/seguros/definicion-seguro-asegurar/funcionamiento-mercado-seguros-asegurar/reaseguro/>

22. Gabarro, D. (2014). *Liderazgo conciente*. España: Boira Editorial.

23. Guardiola Lozano, A. (1990). *Manual de introducción al seguro*. Madrid: Fundacion Mapfree.

24. Harvard Business Review. (26 de noviembre de 2012). *La importancia de la misión y visión de una empresa*. Obtenido de Seminarium: <http://www.seminarium.com/la-importancia-de-la-mision-vision-de-una-empresa/>

25. Helvetia. (12 de diciembre de 2013). *España, país pionero en la historia del seguro*. Recuperado el 2 de enero de 2017, de <https://www.helvetia.com/es/blog/es/2013/12/history-of-insurance-in-spain.html>

26. Herrera, P. (junio de 2017). *Importancia de la experiencia de ajustadores de siniestros*. (F. Brito, Entrevistador)

27. Irene. (11 de septiembre de 2013). *Estrategias de afrontamiento de los riesgos*. Recuperado el 13 de enero de 2017, de <http://www.ccoontigocampus.es/esc6/blog/estrategias-de-afrontamiento-de-los-riesgos/>

28. Manes, A. (1951). *Definición del Seguro*. Recuperado el 8 de noviembre de 2017, de Gabriel Bustamante 42 años en seguros: <http://www.gabrielbustamante.pe/seguros/definicion-del-seguro.html>
29. Maya, E. (s.f.). *Definición de siniestros seguros*. Obtenido de <https://www.scribd.com/doc/63393868/Definicion-de-Siniestros-en-Seguros-03>
30. Muriel Bedoya, C. (2015). *El interés asegurable: ¿Qué puede asegurarse y qué no?* Recuperado el 28 de diciembre de 2016, de Pérez Bustamante y Ponce: <http://www.pbplaw.com/interes-asegurable-que-puede-asegurarse/>
31. Naranjo Rendon, W. (19 de abril de 2016). *El Seguro*. Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos17/el-seguro/el-seguro.shtml#siniestro>
32. Osemca. (2016). *Informe de ajuste*. Quito: Confidencial.
33. Osemca Rivadeneira, F. (13 de junio de 2017). Funciones del perito de siniestros.
34. Pentalfa, O. (1995). *Qué es la ciencia?* Recuperado el 20 de enero de 2017, de <http://www.filosofia.org/aut/gbm/1995qc.htm>
35. Pérez Porto, J., & Merino, M. (2009). *Definición de siniestro*. Obtenido de <http://definicion.de/siniestro/>
36. Poveda, G. (02 de julio de 2017). Jurisprudencia en seguros, abogado en Liberty Seguros.
37. Quirola Beltran, I. (03 de enero de 2017). Reseña historica seguro y sus principios director de Osemca Cia. Ltda. (F. Brito, Entrevistador)
38. Quirola, R. (13 de junio de 2017). Inspecciones. (F. Brito, Entrevistador)
39. Ranking Web de Universidades. (julio de 2017). *Ecuador*. Obtenido de http://www.webometrics.info/es/Latin_America_es/Ecuador
40. Rico, F. J. (2001). *Poliza de seguros*. Recuperado el 15 de ENERO de 2017, de Expansión: <http://www.expansion.com/diccionario-economico/poliza-de-seguros.html>
41. Rivadeneira, F. (15 de abril de 2017). Casos reales terremoto.
42. Rodríguez Asien, E. (01 de mayo de 2007). *Seguros y manejo de los riesgos*. Recuperado el 07 de enero de 2017, de Gestipolis: <http://www.gestipolis.com/seguros-y-manejo-de-los-riesgos/>

43. Superintendencia de Bancos del Ecuador. (20 de junio de 2017). *Portal scvs*.
Obtenido de <http://www.supercias.gob.ec/portalscvs/>
44. Superintendencia de Bancos. (s.f.). *Requisitos para la obtención de credenciales*.
Obtenido de Resolución No. JB-2005-814: http://www.superbancos.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/normativa/Seguros%20Privados/2005/resol_JB-2005-814.pdf
45. Tipos.com. (2016). *Tipos de siniestros*. Obtenido de <http://tipos.com.mx/tipos-de-siniestros>
46. Toran, F. (2003). *Misión y Visión*. Coronaborealis Ediciones.
47. Vargas, J. M. (2008). *El gran incendio de 1666 catastrophe en Londres*. Recuperado el 20 de diciembre de 2016, de Sobre Inglaterra: <http://sobreinglaterra.com/2008/10/27/el-gran-incendio-de-1666-catastrofe-en-londres/>
48. Willet, A. H. (1870). *Definición del Seguro*. Obtenido de Gabriel Bustamante: <http://www.gabrielbustamante.pe/seguros/definicion-del-seguro.html>