

ESCUELA POLITÉCNICA NACIONAL

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

UNIDAD DE TITULACIÓN

ANÁLISIS DE LA PERCEPCIÓN DE LOS DOCENTES DE COLEGIOS PARTICULARES DE LA PROVINCIA DE PICHINCHA, CANTÓN QUITO, PARROQUIA CHIMBACALLE SOBRE EL SEGURO DE DESGRAVAMEN INCLUIDO EN LAS TARJETAS DE CRÉDITO.

TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL GRADO DE MAGISTER EN SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADOS

Paulina del Pilar Pilataxi Suntaxi

pauli_blue18@hotmail.com

Director: Lcdo. Marlon Alejandro Ríos Pozo MGS.

marlon.rios@epn.edu.ec

2017

APROBACIÓN DEL DIRECTOR

Como director del trabajo de titulación “Análisis de la percepción de los docentes de colegios particulares de la provincia de Pichincha, cantón Quito, parroquia Chimbacalle sobre el seguro de desgravamen incluido en las tarjetas de crédito”, desarrollado por Paulina del Pilar Pilataxi Suntaxi, estudiante de la maestría en Sistemas de Gestión Integrados, habiendo supervisado la realización de este trabajo y realizado las correcciones correspondientes, doy por aprobada la redacción final del documento escrito para que prosiga con los trámites correspondientes a la sustentación de la Defensa oral.

Lcdo. Marlon Alejandro Ríos Pozo MGS

DIRECTOR

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Paulina del Pilar Pilataxi Suntaxi, declaro bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de mi autoría; que no ha sido previamente presentada para ningún grado o calificación profesional; y, que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

La Escuela Politécnica Nacional puede hacer uso de los derechos correspondientes a este trabajo, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su Reglamento y por la normatividad institucional vigente.

Paulina del Pilar Pilataxi Suntaxi

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

Una vez comprobado que se han realizado las correcciones, modificaciones y más sugerencias realizadas por los miembros del Tribunal Examinador al documento escrito del trabajo de titulación presentado por Paulina del Pilar Pilataxi Suintaxi.

Se emite la presente aprobación, con fecha

Para constancia firman los miembros del Tribunal Examinador:

NOMBRE	FUNCIÓN	FIRMA
Lcdo. MGS. Marlon Ríos	Director	
	Examinador	
	Examinador	

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mi hijo Uriel González, quien es el motor que me impulsa a continuar superándome para brindarle una vida mejor, a mis padres quienes me inspiran y motivan a cumplir mis objetivos.

AGRADECIMIENTO

Agradezco en primer lugar a Dios, por darme la fortaleza para culminar este objetivo, a mi director de tesis el Lcdo. MGS. Marlon Ríos, por su apoyo total, conocimiento y retroalimentación, para la culminación exitosa de esta investigación.

ÍNDICE DE CONTENIDO

LISTA DE FIGURAS	i
LISTA DE TABLAS	ii
LISTA DE ANEXOS	iii
RESUMEN	iv
ABSTRACT.....	v
1. CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN.....	1
1.1 Pregunta de investigación	2
1.2 Objetivo General.....	2
1.3 Objetivos específicos	2
2. CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	3
2.1 El seguro	3
2.1.1 Edad antigua.....	3
2.1.2 Edad Media:	4
2.1.3 Edad moderna:.....	5
2.2 El Sistema de Seguros Privados en Ecuador	6
2.3 El contrato de seguro.....	13
2.3.1 Definición de contrato	13
2.3.2 La póliza.....	14
2.3.3 Características de un contrato de seguros.....	16
2.3.4 Principios básicos del contrato de seguros.....	17
2.3.5 Sujetos que intervienen en el contrato de seguro.....	18
2.3.6 Elementos del contrato del seguro	20
2.4 El riesgo.....	22
2.4.1 Definición del riesgo.....	22
2.4.3 Aceptación del riesgo	24
2.4.4 Etapas antes de tomar un seguro	25
2.5 Seguro de desgravamen	26
2.5.1 Definición del seguro de desgravamen.....	26
2.5.2 Normativa legal	27
2.5.3 Situación actual del negocio de tarjetas de crédito.....	30
2.5.4 Aseguradoras que ofertan el producto seguro de desgravamen para tarjetas de crédito.	34
2.6 Operatividad de las compañías de seguro ante la presentación de un siniestro por parte de un cliente.....	35

2.6.1	Diagrama SIPOC.....	35
2.6.2	Situación actual.....	36
2.6.3	Situación propuesta.....	36
	Flujograma del proceso actual.....	37
	Flujograma de proceso de atención de siniestros propuesto.....	38
3.	CAPITULO III: METODOLOGÍA.....	39
3.1	Área de estudio.....	40
3.2	Diseño de la muestra.....	41
3.3	Diseño de la encuesta.....	42
5.	CAPITULO IV: ANÁLISIS Y RESULTADOS.....	48
5.	CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	69
5.1	Conclusiones.....	69
5.2	Recomendaciones.....	72
	ANEXOS.....	77

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Sistema de seguros privados en Ecuador	8
Figura 2 - Sujetos que intervienen en un contrato de seguros.....	19
Figura 3 - Elementos de un contrato de seguros	20
Figura 4 - Matriz de decisiones.....	24
Figura 5 - Esquema del seguro de desgravamen.....	26
Figura 6 - Participación de los sectores en la cartera de Bancos Privados.....	30
Figura 7 - Diagrama del proceso actual de atención a siniestros	37
Figura 8 - Diagrama propuesto del proceso de atención a siniestros	38
Figura 9 - Docentes encuestados que tienen tarjetas de crédito.....	49
Figura 10 - Conocimiento de las instituciones financieras a las que pertenecen las tarjetas de crédito.	51
Figura 11 - Conocimiento del seguro de desgravamen contratado a través de tarjetas de crédito.....	52
Figura 12 - Conocimiento del seguro de desgravamen es obligatorio o voluntario.....	53
Figura 13 - Conocimiento de la entidad que informa sobre el seguro de desgravamen.....	55
Figura 14 - Conocimiento de la forma de indicarle al cliente el costo del seguro de desgravamen	57
Figura 15 - Conocimiento del costo mensual del seguro de desgravamen	58
Figura 16 - Conocimiento de la aseguradora que respalda al seguro de desgravamen	60
Figura 17 - Nombre de la aseguradora que respalda al seguro de desgravamen	60
Figura 18 - Conocimiento de las coberturas del seguro de desgravamen	62
Figura 19 - Conocimiento de eventos ante los cuales cubre el seguro de desgravamen.....	63
Figura 20 - El seguro de desgravamen es un gasto o una inversión	65
Figura 21 - Conocimiento del proceso a seguir en el caso de presentarse un siniestro.....	66
Figura 22 - Conocimiento del organismo de control que regula a las aseguradoras.....	67

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Compañías aseguradoras y reaseguradoras nacionales y extranjeras que operan en Ecuador	7
Tabla 2 Clasificación de los riesgos por ramos generales	9
Tabla 3 Clasificación de los riesgos por ramos generales	10
Tabla 4 Compañías aseguradoras y reaseguradoras nacionales y extranjeras autorizadas para otorgar coberturas en ramos generales y vida	11
Tabla 5 Estructura de la póliza	14
Tabla 6 Listado de enfermedades catastróficas	28
Tabla 7 Numero de tarjetas de crédito por emisor y el saldo de cartera	31
Tabla 8 Valor mensual del seguro de desgravamen	32
Tabla 9 Compañías de seguro que ofrecen el producto seguro de desgravamen	34
Tabla 10 SIPOC	35
Tabla 11 Distribución de la población del Cantón Quito	40
Tabla 12 Cálculo de la muestra	41
Tabla 13 Número de docentes que tienen tarjetas de crédito	49
Tabla 14 Conocimiento de las instituciones financieras a las que pertenecen las tarjetas de crédito	50
Tabla 15 Conocimiento del seguro de desgravamen contratado a través de tarjetas de crédito	52
Tabla 16 Conocimiento del seguro de desgravamen es obligatorio o voluntario	53
Tabla 17 Conocimiento de la entidad que informa sobre el seguro de desgravamen	55
Tabla 18 Conocimiento de la forma de indicarle el costo del seguro de desgravamen	56
Tabla 19 Conocimiento del costo mensual del seguro de desgravamen	58
Tabla 20 Conocimiento de la aseguradora que respalda al seguro de desgravamen	59
Tabla 21 Nombre de la aseguradora que respalda al seguro de desgravamen	60
Tabla 22 Conocimiento de las coberturas del seguro de desgravamen	62
Tabla 23 Conocimiento de eventos ante los cuales cubre el seguro de desgravamen	63
Tabla 24 El seguro de desgravamen es un gasto o una inversión	64
Tabla 25 Conocimiento del proceso a seguir en el caso de presentarse un siniestro	66
Tabla 26 Conocimiento del organismo de control que regula a las aseguradoras	67

LISTA DE ANEXOS

Anexo A. Encuesta.....	78
Anexo B. Contrato de Seguro - Equivida	81
Anexo C. Contrato de Seguro - Liberty	84
Anexo D. Contrato de Seguro - AIG.....	90
Anexo E. Contrato de Seguro – Seguros del Pichincha	92
Anexo F. Estados de cuenta de tarjetas de crédito Banco Pacífico.....	96
Anexo G. Estados de cuenta de tarjetas de crédito Banco de Guayaquil.....	96
Anexo H. Estados de cuenta de tarjetas de crédito Diners Club	97
Anexo I. Estados de cuenta de tarjetas de crédito Banco Pichincha	97

RESUMEN

La presente investigación permite determinar la percepción de los docentes de colegios particulares de la provincia de Pichincha, cantón Quito, parroquia Chimbacalle, sobre el seguro de desgravamen colocado a través de las tarjetas de crédito; sus beneficios, formas de contratación y proceso de efectivización ante un posible siniestro, adicionalmente determinará la cultura de prevención al considerar el seguro como un gasto o una inversión. Ante la inexistencia de estudios sobre esta percepción, se aplicó la investigación a los docentes de colegios particulares, considerando que son personas con una formación académica superior y son sujetos a tener una tarjeta de crédito.

El resultado de la investigación permitirá presentar los errores que actualmente están efectuando las instituciones financieras reguladas por la Superintendencia de Bancos y las entidades que conforman el sistema de seguros privados, reguladas por la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, en el proceso de colocación masiva del seguro de desgravamen incluido en las tarjetas de crédito, de acuerdo a lo estipulado en el Código Orgánico Monetario Financiero referente a la Ley General de Seguros, y en el Código de Comercio referente al Decreto Supremo 1147, Del Contrato de Seguros.

Por otro lado la investigación, constituye una herramienta útil, para futuros estudios que contribuyan a la consecución de posteriores estudios sobre el sistema asegurador en el país.

Palabras clave: Seguro de desgravamen, Contrato de seguro.

ABSTRACT

The present investigation allows to determine the perception of the teachers of private schools of the province of Pichincha, canton Quito, parish Chimbacalle, on the insurance of desgravamen placed through the credit cards; its benefits, forms of hiring and enforcement process in the event of a possible loss, will additionally determine the culture of prevention when considering insurance as an expense or an investment. In the absence of studies on this perception, the research was applied to the teachers of private schools, considering that they are people with a higher academic education and are subject to have a credit card.

The result of the investigation will allow to present the errors currently being made by financial institutions regulated by the Superintendency of Banks and the entities that make up the private insurance system, regulated by the Superintendency of Companies, Securities and Insurance, in the process of mass placement of the credit insurance included in the credit cards, in accordance with the provisions of the Organic Monetary Financial Code relating to the General Insurance Law, and the Commercial Code relating to Supreme Decree 1147, of the Insurance Contract.

On the other hand, research is a useful tool for future studies that contribute to the achievement of further studies on the insurance system in the country.

Keywords: Insurance, of desgravamen, Insurance contract.

1. CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

El planteamiento y desarrollo de la presente investigación, se enfoca en el análisis de la percepción de los docentes de colegios particulares sobre el seguro de desgravamen colocado a través de las tarjetas de crédito, mediante una investigación cuantitativa, con el fin de identificar el nivel de conocimiento de los beneficios, obligatoriedad, proceso de venta y de siniestro del seguro de desgravamen.

En el segundo capítulo se aborda el marco teórico que permitirá evaluar el proceso de venta del seguro de desgravamen a través de las tarjetas de crédito; es por ello que se presenta la estructura del sistema de seguros privados en el Ecuador en donde se identifica el cambio de ente regulador que hasta el año 2014 que fue la Superintendencia de Bancos y se cambió a la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, debido a que esta tiene dedicación exclusiva a la intermediación no financiera. También se presenta lo referente al contrato de seguro como son las características, principios, sujetos que intervienen y los elementos. También se presenta información del seguro de desgravamen, su normativa legal, la situación actual del negocio de tarjeta de crédito, adicionalmente en este capítulo a través de la metodología SIPOC, se presenta la operatividad actual y una propuesta para el proceso de siniestros.

En el tercer capítulo se presenta la metodología a través de la cual se analizará la percepción de los docentes de los colegios particulares y el diseño de la encuesta justificando cada una de las preguntas a ejecutar.

En el cuarto capítulo se presenta el análisis de los resultados de la investigación y finalmente se incluye las conclusiones y recomendaciones entre las que destaca el incumplimiento por parte de las instituciones financieras, al colocar el seguro de desgraven en las tarjetas de

crédito sin previo conocimiento y autorización firmada del cliente generando una percepción de los clientes que no es real acerca del producto.

1.1 Pregunta de investigación

¿Cuál es la percepción que tienen los docentes que laboran en los colegios particulares sobre el seguro de desgravamen incluido en las tarjetas de crédito; sus beneficios, formas de contratación y proceso de efectivización?

1.2 Objetivo General

Analizar la percepción de los docentes de colegios particulares de la provincia de Pichincha, cantón Quito, parroquia Chimbacalle, sobre el seguro de desgravamen incluido en las tarjetas de crédito.

1.3 Objetivos específicos

- Determinar las compañías de seguros del Ecuador que ofrecen el producto seguro de desgravamen a tarjetas de crédito.
- Determinar si el seguro de desgravamen incluido en las tarjetas de crédito, fue contratado por el cliente o impuesto por las instituciones financieras emisoras o comercializadoras de tarjetas de crédito.
- Analizar la percepción de los docentes de colegios particulares de la provincia de Pichincha, parroquia Chimbacalle sobre el seguro de desgravamen incluido en tarjetas de crédito y en general el conocimiento que el cliente tiene sobre el producto y si el mismo es un gasto o una inversión.
- Evaluar la percepción de los docentes de colegios particulares de la provincia de Pichincha, parroquia Chimbacalle sobre el seguro de desgravamen incluido en tarjetas de crédito.
- Presentar la operatividad de las compañías de seguros en el caso de receptor un siniestro por parte de un cliente.

2. CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 El seguro

La idea de los seguros nace hace miles de años atrás, conjuntamente con la aparición del hombre en la tierra, es así que el hombre primitivo se protegía instintivamente de animales salvajes y del mismo hombre, haciendo cuevas y cavernas que le sirvan de protección personal ante los peligros de la naturaleza.

Pero la idea del seguro, en su forma más incipiente se da cuando el hombre, ya no se preocupa solo de los peligros de la naturaleza sino de las pérdidas económicas, es así como nace la institución del seguro basado en el postulado de la máxima expresión y solidaridad humana, brindando protección económica a toda la sociedad.

Según lo expuesto por los autores (Bravo & Fernández, 2011) a continuación, se detalla la forma en la cual aparece la concepción de seguro desde el tiempo más primitivo.

2.1.1 Edad antigua

China.- Hacia los años 3000 a.C, aparece el mecanismo de distribución del riesgo, en donde los mercaderes distribuían su mercadería en diferentes embarcaciones marítimas, para mitigar el riesgo en caso que una de ellas sufriera un imprevisto no se perdiera el total de la mercadería.

Babilonia. - En el código de Hammurabi aparece el concepto de seguro, al considerar desde esa época a los actuales principios del seguro como son la indemnización que recibían las personas que sufrían accidentes laborales y por la mutualidad, en donde el aporte de varios permitía cubrir el pago de siniestros de pocos; esto para cubrir las pérdidas ocasionadas con el robo de la mercancía que transportaban vía marítima.

Grecia. - Debido al crecimiento comercial que vivió Grecia en los años 408 a.C, por contar con un gran puerto, los prestamistas ofrecían dinero a los mercaderes y como garantía de pago solicitaban las embarcaciones o la mercancía que se transportaba, garantizando así el riesgo de no pago de la deuda.

Roma. -Aparecen las asociaciones para indemnizar en caso de muerte y otras para cubrir los gastos de funerales y sepelio. En esta civilización también se da inicio a los seguro de créditos en donde el fiador solo pagaba lo que el acreedor no podía recaudar al deudor.

India. – Los inicios del seguro se da cuando miembros de una familia se hacían cargo de personas que quedaban incapacitadas para trabajar, para lo cual el deudor debía pagar valores mensuales a estos, para poder efectivizar el seguro.

Egipto. – Relacionan el tema de seguros de vida, por la ayuda mutua que recibían los miembros de un determinado grupo o asociación, sobre los gastos funerales de uno de ellos, en el cual ofrecían ceremonias y donaban el féretro.

2.1.2 Edad Media:

El negocio del seguro inicia en Europa en la época de la revolución comercial. Esta época no fue precisa para este negocio, debido a la diferencia que existía entre las clases sociales, las cuales interrumpían la ejecución de contratos basados en equidad, es aquí donde aparece la trasladación del riesgo a cambio de una prima.

Es así que los primeros seguros sobre la vida humana aparecen para cubrir los viajes vía marítima, en donde los piratas capturaban a los navieros y pedían recompensa a cambio de su vida.

En esta época el préstamo a la gruesa había evolucionado y tenía la concepción de ser una operación basada en el tráfico marítimo, en donde los prestamistas entregaban dinero a

los navieros para el transporte marítimo y así mismo los navieros debían devolver el dinero prestado, una vez que concluya el viaje con éxito caso contrario el prestamista no tenía derecho a reclamar y perdía su capital y los interés (Jurídica, 2014).

Durante este periodo se instituyen organizaciones como las Guildas, que tenían la concepción de ayuda y socorro inmediato a los miembros que conformaban esta organización (Sánchez, 2000).

El primer contrato de seguro marítimo con ánimo de lucro, tiene su origen en Italia en el siglo XIV, es en el año 1347 en donde se encuentra el primer contrato de seguro marítimo de un buque llamado “Santa Clara”, con ruta Génova – Mallorca.

De ahí que estos contratos toman el nombre de póliza, y eran otorgados por mediación de agentes. Este documento fue firmado por el Duque de Génova y es ahí en donde aparece la palabra *assicuramentum* hoy conocida como seguro. Es así que en el 1435 en Barcelona, se promulga la Ordenanza del Seguro Marítimo.

2.1.3 Edad moderna:

En la época moderna, en Hamburgo en el año 1500, aparece el seguro de daños, cuyo objetivo era la agrupación de personas para socorrerse en el caso de un incendio.

En el año 1595, aparece la primera ley que regula el contrato de seguro marítimo, dictada por Carlos V, se regula para que deje de estar representada por un individuo y pase a estar representada por sociedades anónimas.

El incendio que vive Thomas Farynor, empleado del rey Carlos 11, en donde unos de sus ayudantes no apagó por completo los hornos de la panadería, se generó un incendio que iba consumiendo las casas vecinas e iglesias y fue de gran magnitud, para tratar de parar el incendio se empezó a derrocar edificaciones, y ante este siniestro se crea una compañía aseguradora para asumir riesgos de incendios llamada Fire Office (Encarta, 2016).

En esta época en París nace la primera compañía de seguros enfocada en el ramo marítimo.

De acuerdo a lo explicado en cada edad, la actividad aseguradora está presente desde la existencia del hombre, la idea del hombre de tratar de minimizar sus riesgos ha dado origen al concepto de seguros.

2.2 El Sistema de Seguros Privados en Ecuador

Las compañías de seguro en Ecuador operaban bajo las regulaciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros, pero sujetas a la Ley General de Seguros de 1998 y al Decreto Supremo 1147 “Legislación Sobre el Contrato de Seguro”, del año 1963; en el año 2014 se modifica la Ley de Seguros y se incluye a esta ley en el Código Orgánico Monetario y Financiero, en donde se establece a la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros como ente regulador, para que ejerza la vigilancia, auditoría intervención control y supervisión del régimen de seguros en el Ecuador; debido que la Superintendencia de Bancos, tiene dedicación exclusiva a la intermediación financiera y la Superintendencia de Compañías al no financiero, (Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros (SUPERCIAS), 2017).

A través de esta modificación la Superintendencia de Bancos dio dominio y control de la actividad aseguradora a la Superintendencia de Compañías Valores y Seguros, con el fin de dar mayor seguimiento a los intereses de los asegurados, buscando mejorar de manera integral el sistema de seguros en el país.

Adicionalmente, se establece el tiempo mínimo para el pago de siniestros con un plazo no mayor a 30 días, anteriormente era de 45 días, otra modificación importante fue la

definición del capital mínimo para la constitución de compañías que conforman el sistema de seguros privados:

- Compañías de seguros: \$8000.000
- Compañías de reaseguros \$13.000.000
- Compañías de seguros y reaseguros \$13.000.000

Cada una de las entidades del sistema de seguro privado, tiene una función específica y para poder ejercer deben estar legalmente constituidas en territorio nacional, y en caso de sucursales de empresas extranjeras estas deberán estar establecidas en Ecuador.

Las personas naturales o jurídicas que integran el sistema de seguros no podrán tener más de una credencial extendida por la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros.

A continuación, en la tabla 1, se muestra la lista actualizada al 2017, de compañías aseguradoras y reaseguradoras nacionales y extranjeras que operan en Ecuador y el año en el cual se constituyeron en Ecuador para ejercer sus actividades.

Tabla 1

Compañías aseguradoras y reaseguradoras nacionales y extranjeras que operan en Ecuador

ASEGURADORAS NACIONALES	AÑO CONST.
ACE SEGUROS S.A.	1,980
AIG METROPOLITANA CIA. DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.	1,980
ALIANZA COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.	1,982
ASEGURADORA DEL SUR C.A.	1,990
BALBOA COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.	2,005
BMI DEL ECUADOR COMPAÑÍA DE SEGUROS DE VIDA S.A.	1,995
BUPA ECUADOR S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS	2,000
COMPAÑÍA DE SEGUROS DE VIDA COLVIDA S.A.	1,999
COMPAÑÍA DE SEGUROS CONDOR S.A.	1,966
COMPAÑÍA DE SEGUROS ECUATORIANO-SUIZA S.A.	1,954
CONFIANZA COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.	1,986
CONSTITUCIÓN C.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS	1,985
EQUIVIDA COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.	1,994
GENERALI ECUADOR COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.	1,941
HISPANA DE SEGUROS S.A.	1,994
INTEROCEÁNICA C.A. DE SEGUROS Y REASEGUROS	1,987
LATINA SEGUROS Y REASEGUROS C.A.	1,995
LATINA VIDA COMPAÑÍA DE SEGUROS C.A.	1,995
LA UNIÓN COMPAÑÍA NACIONAL DE SEGUROS S.A.	1,943
LIBERTY SEGUROS S.A.	1,973
LONG LIFE SEGUROS LLS EMPRESA DE SEGUROS S.A.	1,994

MAPFRE ATLAS COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.	1,984
QBE SEGUROS COLONIAL S.A.	1,992
ROCAFUERTE SEGUROS S.A.	1,967
SEGUROS COLON S.A.	1,992
SEGUROS DEL PICHINCHA S.A. COMPAÑÍA DE SEG. Y REASEG.	1,995
SEGUROS EQUINOCCIAL S.A.	1,973
SEGUROS ORIENTE S.A.	1,977
SEGUROS SUCRE S.A.	1,944
SEGUROS UNIDOS S.A.	1,994
SWEADEN COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.	2,007
TOPSEG COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.	1,972
VAZ SEGUROS S.A. COMPAÑÍA DE SEG. Y REASEG.	2,002
TOTAL NACIONALES (33)	
ASEGURADORAS EXTRANJERAS	AÑO
	CONST.
CIA.FRANCESA DE SEG. PARA EL COMERCIO EXTERIOR	2,009
COFACE S.A.	
PAN AMERICAN LIFE INSURANCE COMPANY	1,956
TOTAL EXTRANJERAS (2)	
REASEGURADORAS	AÑO
	CONST.
CIA. REASEGURADORA DEL ECUADOR S.A.	1,977
UNIVERSAL CIA. DE REASEGUROS S.A.	1,990
TOTAL REASEGURADORAS (2)	

Fuente: Superintendencia de Compañías Valores y Seguros

En la figura I, se puede observar las entidades que forman parte del sistema de seguros privados en Ecuador, (Código Orgánico Monetario y Financiero, Libro III, Ley General de Seguros, 2014).

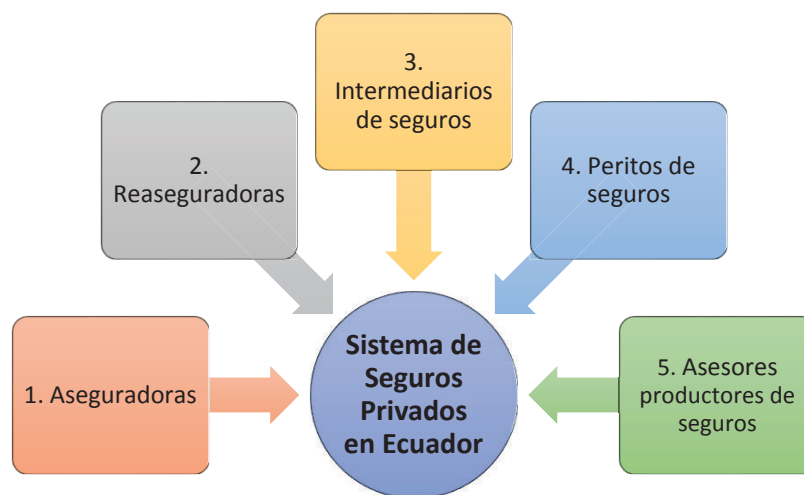


Figura 1 - Sistema de seguros privados en Ecuador

Fuente: Código Orgánico Monetario y Financiero
Elaborado por: Elaboración propia en base a la fuente

A continuación, se describe a cada uno de estos sujetos:

1. **Aseguradoras.-** son personas jurídicas, que tienen como objeto asumir o ceder riesgos en base a primas, y para operar en Ecuador deben estar autorizadas por la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros.

Entendiéndose por riesgo al suceso incierto que no depende exclusivamente de la voluntad del asegurado ni del asegurador y cuyo evento hace exigible la obligación del asegurador. Y por prima, el valor que el solicitante del seguro está obligado a pagar en el momento de la suscripción del contrato.

Las empresas de seguros pueden ofertar seguros generales y seguros de vida, pero las que se constituyeron a partir del 3 de abril del año 1998, sólo pueden ofertar seguros generales o seguros de vida esto según lo establecido en la Ley General de Seguros.

Seguros generales: aquellos que aseguran los riesgos causados por afecciones, pérdidas o daños de la salud, de los bienes o del patrimonio y los riesgos de fianzas del asegurado. En la tabla 2 se observa la clasificación de los seguros generales.

Tabla 2
Clasificación de los riesgos por ramos generales

RAMO	SEGURO
1. Asistencia médica	1.1 Asistencia médica
2. Accidentes personales	2.1 Accidentes personales
3. Incendio y líneas aliadas	3.1 Incendio y líneas aliadas 3.2 Riesgos catastróficos
4. Lucro cesante a consecuencia de incendio y líneas aliadas	4.1 Lucro cesante a consecuencia de incendio y líneas aliadas 4.2 Lucro cesante a consecuencia de riesgos catastróficos
5. Vehículos	5.1 Vehículos
6. SPPAT	6.1 SPPAT
7. Transporte	7.1 Transporte
8. Marítimo	8.1 Marítimo
9. Aviación	9.1 Aviación
10. Robo	10.1 Robo

11. Dinero y valores	11.1 Dinero y valores
12. Agropecuario	12.1 Agropecuario
13. Riesgos técnicos	13.1 Todo riesgo para contratistas
	13.2 Montaje de maquinaria
	13.2 Rotura de maquinaria
	13.3 Pérdida de beneficio por rotura de maquinaria
	13.4 Equipo y maquinaria de contratistas
	13.5 Obras civiles terminadas
	13.6 Todo riesgo petrolero
	13.7 Equipo electrónico
	13.8 Otros riesgos técnicos
14. Responsabilidad civil	14.1 Responsabilidad civil
15. Fidelidad	15.1 Fidelidad
16. Fianzas	16.1 Seriedad de oferta
	16.2 Cumplimiento de contrato
	16.3 Buen uso de anticipo
	16.4 Ejecución de obra y buena calidad de materiales
	16.5 Garantías aduaneras
	16.6 Otras garantías
17. Crédito	17.1 Crédito interno
	17.2 Crédito a las exportaciones
18. Bancos e instituciones financieras (BBB)	18.1 Bancos e instituciones financieras (BBB)
19. Multiriesgo	19.1 Multiriesgo hogar
	19.2 Multiriesgo industrial
	19.3 Multiriesgo comercial
20. Riesgos especiales	19.4 Riesgos especiales

Fuente: Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros

Seguros de Vida: aquellos seguros que cubren el riesgo de muerte de las personas y que garantizan a estas, el pago de un capital o una renta para el asegurado o sus beneficiarios, entre los cuales tenemos:

Tabla 3
Clasificación de los riesgos por ramos generales

RAMO	SEGURO
Vida	Vida Individual
	Vida Colectiva

Fuente: Superintendencia de Compañías y Valores

El seguro de desgravamen está incluido dentro del ramo de vida, porque su objeto es cubrir el riesgo de muerte del asegurado.

A continuación, se presenta el listado de las compañías de seguros y reaseguros autorizadas por la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, para otorgar coberturas en los ramos generales, vida y generales y vida.

Tabla 4

Compañías aseguradoras y reaseguradoras nacionales y extranjeras autorizadas para otorgar coberturas en ramos generales y vida

ASEGURADORAS Y REASEGURADORAS	RAMOS GENERALES Y DE VIDA	RAMOS GENERALES	RAMOS DE VIDA
ACE SEGUROS S.A.	X		
AIG METROPOLITANA CIA. DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.	X		
ALIANZA COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.		X	
ASEGURADORA DEL SUR C.A.		X	
BALBOA COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.		X	
BMI DEL ECUADOR COMPAÑÍA DE SEGUROS DE VIDA S.A.			X
BUPA ECUADOR S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS			X
COMPAÑÍA DE SEGUROS DE VIDA COLVIDA S.A.			X
COMPAÑÍA DE SEGUROS CONDOR S.A.		X	
COMPAÑÍA DE SEGUROS ECUATORIANO-SUIZA S.A.	X		
CONFIANZA COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.		X	
CONSTITUCIÓN C.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS EQUIVIDA COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.	X		X
GENERALI ECUADOR COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.	X		
HISPANA DE SEGUROS S.A.	X		
INTEROCEANICA C.A. DE SEGUROS Y REASEGUROS	X		
LATINA SEGUROS Y REASEGUROS C.A.		X	
LATINA VIDA COMPAÑÍA DE SEGUROS C.A.			X
LA UNIÓN COMPAÑÍA NACIONAL DE SEGUROS S.A.	X		
LIBERTY SEGUROS S.A.	X		
LONG LIFE SEGUROS LLS EMPRESA DE SEGUROS S.A.			X
MAPFRE ATLAS COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.	X		
QBE SEGUROS COLONIAL S.A.		X	
ROCAFUERTE SEGUROS S.A.	X		
SEGUROS COLON S.A.		X	
SEGUROS DEL PICHINCHA S.A. COMPAÑÍA DE SEG. Y REASEG.	X		
SEGUROS EQUINOCCIAL S.A.	X		
SEGUROS ORIENTE S.A.		X	
SEGUROS SUCRE S.A.	X		
SEGUROS UNIDOS S.A.	X		
SWEADEN COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.		X	
TOPSEG COMPAÑÍA DE SEGUROS Y		X	

REASEGUROS S.A.			
VAZ SEGUROS S.A. COMPAÑÍA DE SEG. Y REASEG.		X	
CIA.FRANCESA DE SEG. PARA EL COMERCIO EXTERIOR COFACE S.A.		X	
PAN AMERICAN LIFE INSURANCE COMPANY CIA. REASEGURADORA DEL ECUADOR S.A.	X		X
UNIVERSAL CIA. DE REASEGUROS S.A.	X		

Fuente: Superintendencia de Compañías, Seguros y Valores

- 2. Reaseguradoras.-** son personas jurídicas, que tienen como objeto otorgar cobertura a una o más empresas de seguros (aseguradoras) por los riesgos que estas asumen, así como realizar operaciones de retrocesión. Entendiendo a la retrocesión como el reaseguro que hace el reasegurador de una parte del riesgo que este ha asumido.

Todo contrato de reaseguro acepado por la empresa reaseguradora o cedido a otra empresa reaseguradora, debe estar previamente aprobado por la Superintendencia de Compañías Valores y Seguros.

Cabe indicar, que el reaseguro no modifica las obligaciones asumidas por el asegurador, ni da acción directa al asegurado contra el reasegurado, esto según lo establece en el Decreto Supremo 1147 en Art. 87 incluido en el Código Orgánico Monetario y Financiero.

- 3. Intermediarios de seguros.-** son personas jurídicas, que tienen como objeto gestionar y colocar reaseguros y retrocesiones para una o varias empresas de seguros o compañías de reaseguros.

Entendiendo a la retrocesión como la acción de ceder parte de los riesgos asumidos por las empresas reaseguradoras.

- 4. Peritos de seguros.-** se clasifican en:

Inspectores de riesgo: son personas naturales o jurídicas, que tienen como objeto examinar y calificar los riesgos de forma previa a la contratación del seguro y durante la vigencia del contrato.

Ajustadores de siniestros: son personas naturales o jurídicas, que tienen como objeto examinar las causas de los siniestros y valorar la cuantía de las pérdidas en forma equitativa y justa, de acuerdo a las cláusulas de la respectiva póliza.

El ajustador de siniestros puede ser definido por la compañía de seguros o por el asegurado.

5. Asesores productores de seguros.- se clasifican en:

Agentes de seguros con relación de dependencia: son personas naturales, que a nombre de una empresa de seguros se dedican a gestionar y obtener contratos de seguros y no pueden prestar tales servicios más que para la empresa con la cual tengan un contrato de trabajo.

Agentes de seguros sin relación de dependencia: son personas naturales, que a nombre de una o varias empresas se dedican a obtener contratos de seguros por cuenta propia es decir no necesitan tener relación de dependencia con ninguna empresa.

Agencias asesoras productoras de seguros: son personas jurídicas, cuya única actividad es gestionar y obtener contratos de seguros para una o varias empresas de seguros o de medicina prepagada.

2.3 El contrato de seguro

2.3.1 Definición de contrato

El contrato de seguros es un acuerdo privado entre dos partes, la compañía de seguros y el asegurado, y representa para el asegurador, la obligación jurídica de garantizar las

consecuencias de un evento aleatorio o siniestro, y para el asegurado, el pago de una prima (Villanueva, 2014).

Según se establece en el Decreto Supremo 1147 “Legislación Sobre el Contrato de Seguros”, 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 de un daño producido por un acontecimiento incierto; o a pagar un capital o una renta, si ocurre la eventualidad prevista en el contrato.

De acuerdo a las definiciones expuestas el contrato de seguros, es un medio a través del cual un individuo decide prevenir los riesgos, a los que está expuesto en el día a día, mediante el pago de un valor a una compañía de seguros, quien tendrá la obligación de responder ante la ocurrencia de un siniestro.

El seguro privado tiene como objeto, brindar al asegurado la tranquilidad ante los riesgos que ese ha asegurado.

2.3.2 La póliza

Es el documento a través del cual se perfecciona el contrato de seguros, este documento debe estar firmado por las partes y debe extenderse por duplicado.

No existe un modelo definido de póliza, pero esta debe estar compuesta por tres tipos de condiciones:

Tabla 5
Estructura de la póliza

CONDICIONES DE UNA PÓLIZA	
1. Condiciones generales	Son condiciones que se da a la generalidad de asegurados, las cláusulas las establece el asegurador sin intervención del asegurado, las mismas deben redactarse dentro del marco legal y la técnica de seguros.

	Las condiciones generales deben ser aprobadas siempre por la Superintendencia de Compañías Valores y Seguros.
2. Condiciones especiales	Son condiciones que amplían, condicionan, delimitan, modifican o suprimen riesgos previstos en las condiciones generales. Las condiciones particulares deben ser aprobadas siempre por la Superintendencia de Compañías Valores y Seguros.
3. Condiciones particulares	Son condiciones que convienen de mutuo acuerdo el asegurado y el asegurador, las mismas pueden ser modificables a través de un contrato de endoso.

Elaborado por: Elaboración propia

De acuerdo a lo establecido en el Decreto Supremo 1147, aun cuando no existe un modelo definido de póliza, esta debe contener los siguientes elementos:

- 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 de seguro, con indicación de las fechas y horas de iniciación y vencimiento, o el modelo 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; y,
- j) Las demás cláusulas que deben figurar en la póliza de acuerdo con las disposiciones legales.

Como se puede observar, desde el año 1963 en el Decreto Supremo 1147, se establece claramente los elementos mínimos que debe tener una póliza, esta información debe ser completada por mutuo acuerdo ente el asegurado y el asegurador.

En los anexos A, B, C, D, de este documento, se puede observar los certificados individuales emitidos por las aseguradoras, certificados que deberían entregarse a cada uno de los tarjeta habientes que tienen contratado el seguro de desgravamen, y donde consta el costo del seguro, las coberturas, las exclusiones, los documentos a presentar y el proceso a seguir en caso de un siniestro.

2.3.3 Características de un contrato de seguros

El contrato de seguros debe tener las siguientes características:

1. **Bilateral.-** porque impone derechos y obligaciones para las dos partes asegurado y asegurador.
2. **Adhesión.-** porque el contratante o asegurado acepta previamente las condiciones establecidas por el asegurador.
3. **Aleatorio.-** porque existe la posibilidad de que ocurra un evento o acontecimiento.
4. **Oneroso.-** porque el asegurado debe cancelar un valor determinado por el servicio que preste la aseguradora.
5. **Tracto sucesivo.-** porque el contrato tiene vigencia durante un periodo de tiempo determinado.

Estas características son indispensables en los contratos de seguros porque a través de estas, el asegurado y el asegurador aceptan conocer los derechos y obligaciones que tienen cada uno durante la existencia del mismo.

El seguro de desgravamen que se colocó para cubrir los saldos adeudados de los clientes que mantienen una tarjeta de crédito, en donde el beneficiario directo es la institución financiera ante la ocurrencia de un siniestro, presenta incumplimientos de estas características, sobre todo en la adhesión, debido a que no se informó previamente a los clientes el seguro que se iba a incluir dentro de los rubros a pagar en sus tarjetas de crédito, ni las coberturas, exclusiones ni el proceso a seguir en caso de la ocurrencia de un evento.

2.3.4 Principios básicos del contrato de seguros.

El seguro es un sistema de protección del hombre y de su patrimonio, a través del cual se garantiza el resarcimiento del capital para cubrir la pérdida o daño, y está basado en los siguientes principios:

- **Buena Fe.-** a través de este principio, se obliga a las partes a actuar de forma honesta, el asegurado se obliga a declarar toda la verdad acerca del bien asegurado y el asegurador se obliga a indemnizar de acuerdo a lo estipulado en el contrato el momento de ocurrir un siniestro.

Adicionalmente el asegurador debe informar de manera clara y precisa al asegurado sobre el contrato de seguros, con la finalidad que el asegurado pueda comprender el alcance del mismo, y de esta manera se evita percepciones equivocadas en el momento de ocurrir un siniestro.

- **Mutualidad.-** este principio indica, que el aporte de varios asegurados permite el pago de los siniestros de pocos, es decir que las pérdidas de pocos son cubiertas por la contribución de muchos.

- **Interés asegurable.-** este principio muestra, la relación que existe entre el asegurado y el objeto asegurado, entendiendo que interés asegurable es todo interés económico que tiene una persona en que no se produzca un siniestro, ya que el mismo afecta a su economía.
- **Indemnización.-** este principio, obliga al asegurador a satisfacer al asegurado en el caso que este haya sufrido un siniestro, con el objeto de reparar el patrimonio que ha sido afectado.

La indemnización se puede materializar a través de la entrega de dinero, la reparación de daños o la reposición, hasta el monto del objeto dañado. El asegurador es quien tiene la potestad de definir la forma de indemnización.

Al revisar estos principios se puede determinar que el concepto de buena fe, se incumple en el contrato del seguro de desgravamen, debido a que la colocación masiva de este seguro por parte de las instituciones financieras controladas por la Superintendencia de Bancos, en donde el cliente desconoce del seguro, no ha cumplido lo que indica, que el asegurador debe informar de manera clara y precisa al asegurado sobre el contrato de seguros, con la finalidad que el asegurado pueda comprender el alcance del mismo, y de esta manera se evite percepciones equivocadas en el momento de ocurrir un siniestro.

2.3.5 Sujetos que intervienen en el contrato de seguro

Los contratos de seguro deben contar con los siguientes sujetos, como se muestran en la siguiente figura:

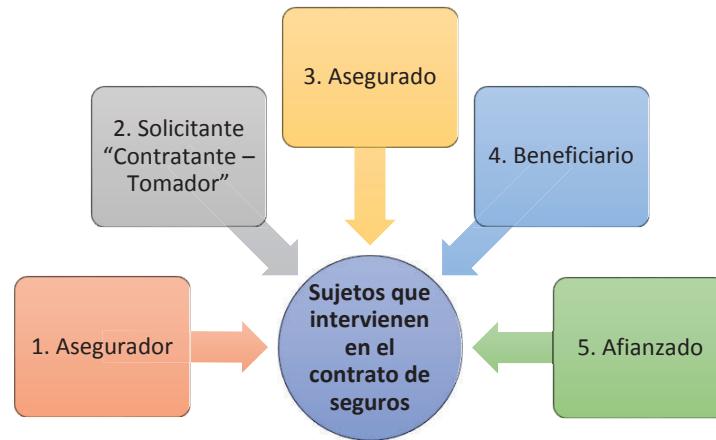


Figura 2 - Sujetos que intervienen en un contrato de seguros

Fuente: Código Orgánico Monetario y Financiero
Elaborado por: Elaboración propia en base a la fuente

A continuación se describe a cada uno de los sujetos que intervienen en el contrato de seguros:

1. **Asegurador.-** son personas jurídicas, que tienen como objeto asumir o ceder riesgos en base a primas, y para ejercer debe estar autorizada para operar en Ecuador.
2. **Solicitante.-** Es la persona natural o jurídica, su objeto es contratar el seguro ya sea por cuenta propia o por la de un tercero.
3. **Asegurado.-** Es la persona cuyos riesgos son los que se aseguran, es quien está expuesto al riesgo previsto, sea en su persona o en sus intereses económicos.
4. **Beneficiario.-** Es la persona natural o jurídica, el que ha de percibir el producto del seguro en el caso de presentarse un siniestro, es decir la indemnización o la suma asegurada por el daño causado.

El beneficiario puede ser, a título gratuito o a título oneroso.
5. **Afianzado.-** Es la persona deudora frente al acreedor, al cual la compañía de seguros garantiza el pago de dicha obligación. Este solo parece en los seguros de fianzas.

En el seguro de desgravamen, se puede determinar que el beneficiario del seguro, es la institución financiera, ya que será a esta, a quien el asegurador indemnizará por los valores que el asegurado adeudaba en su tarjeta de crédito ante la muerte o una enfermedad catastrófica.

2.3.6 Elementos del contrato del seguro

No existe definido un modelo único de contrato de seguros, pero lo que si se establece en el Decreto Supremo 1147 en su Capítulo 1, es que todo contrato debe tener los siguientes elementos esenciales y a falta de uno de ellos, el contrato de seguro es nulo.



Figura 3 - Elementos de un contrato de seguros

Fuente: Decreto Supremo 1147

Elaborado por: Elaboración propia en base a la fuente

1. **El asegurador.-** Es la persona jurídica, autorizada para, operar en Ecuador y que asume los riesgos indicados en el contrato.

2. **El solicitante.**- Es la persona natural o jurídica, su objeto es contratar el seguro ya sea por cuenta propia o por la de un tercero.
3. **El interés asegurable.**- Es todo interés económico que una persona tenga en que no se produzca un siniestro; siniestro que podría afectar la economía del dueño o interesado del bien asegurado.

Toda persona tiene un interés asegurable, de ahí los seguros de personas entre ellos la vida y la muerte.

En los seguros de personas el límite de cobertura lo definen los contratantes, pero a la vez este tipo de seguros no debe permitir especulaciones que acarreen beneficios excesivos, es ahí donde se debe aplicar el principio de buena fe.

El interés asegurable tendrá validez jurídica cuando:

- Verse sobre cosas asegurables.
- Exista al momento de celebrarse el contrato.
- Sea susceptible a la estimación de un valor en dinero.

4. **El riesgo asegurable.** - Es el suceso incierto que no depende de la voluntad de ninguno de los sujetos que intervienen en el contrato de seguros, en donde se hace exigible la obligación del asegurador.

El asegurador tiene la decisión de definir que riesgos asumirá, pero los mismos deben estar estipulados en la póliza.

El solicitante del seguro, está obligado a declarar objetivamente el estado del riesgo, en caso de falsedad, vicia de nulidad el contrato de seguro.

Según se establece en el Decreto Supremo 1147, los hechos inciertos salvo la muerte y los físicamente imposibles no constituyen riesgo. Se incluye a la muerte, porque es una certeza para todo ser vivo lo que se desconoce es la fecha que ocurrirá.

Adicionalmente en un contrato de seguros no se puede asegurar el dolo, la culpa grave y actos meramente potestativos del asegurado, al igual que las sanciones de carácter penal y judicial.

5. **El monto asegurable o el límite a la responsabilidad del asegurador.-** es el valor, atribuido sobre los bienes cubiertos en la póliza (suma asegurada), es el valor máximo que pagará la aseguradora en el caso de presentarse un siniestro.
6. **La prima o precio del seguro.-** es el valor, que el solicitante del seguro está obligado a pagar el momento de la suscripción del contrato.
7. **La obligación del asegurador, de efectuar el pago del seguro en todo o en parte, según la extensión del siniestro.** - La indemnización se podrá pagar en dinero o mediante la reposición, reparación o reconstrucción de la cosa asegurada, esto a decisión del asegurador.

2.4 El riesgo

2.4.1 Definición del riesgo

Para establecer el significado de riesgo es necesario presentar la definición que se da en el Art. 4 del Decreto Supremo 1147 que señala: “denominase riesgo el suceso incierto que no depende exclusivamente de la voluntad del solicitante, asegurado, o beneficiario, ni la del asegurador. Los hechos inciertos, salvo la muerte, y los físicamente imposibles no constituyen riesgos y son, por tanto extraños al contrato de seguro”.

La palabra riesgo según lo indicado en el diccionario de la Real Academia de Lengua es la contingencia o proximidad a un daño.

En materia de seguros, el riesgo es toda persona asegurada o cosa que tiene una probabilidad que le ocurra un siniestro.

De acuerdo a estos conceptos podemos decir que el riesgo es un posible evento que puede ocurrir y puede afectar la vida o los bienes de una persona y para tener cobertura debe estar previsto en un contrato.

El autor Peña (2003) afirma que la razón del seguro es indemnizar los daños causados por eventos inciertos y fortuitos que ocurren fuera de la voluntad del hombre. (p.201)

Se debe considerar que a mayor riesgo mayor será la tasa que se aplique para determinar el valor de la prima.

La prima se calcula de la siguiente manera:

$$\frac{\text{Valor asegurado} * \text{tasa} * \text{\#días}}{365 \text{ días}}$$

A continuación se presenta un ejercicio en el que determina el valor a pagar por prima.

Suma asegurada	\$ 5.000,00
% Tasa	<u>1,5%</u>
Prima neta	\$ 75,00
Contribución SCVS (3.5%)	\$ 2,63
Contribución SSC (0.5%)	\$ 0,38
Derechos de emisión	<u>\$ 1,00</u>
Subtotal	\$ 79,00
IVA 12%	<u>\$ 9,48</u>
Prima bruta	\$ 88,48

El riesgo para ser asegurable debe cumplir las siguientes características:

- **Incierito** ya que no puede existir certeza que sucederá un evento.
- **Fortuito** ya que el acto o acontecimiento debe ser ajeno a la voluntad del hombre y no producido.
- **Imprevisible** ya que no se puede predecir de cuando sucederá.
- **Aleatorio** ya que depende del azar, no existe razón lógica de que ocurra.

2.4.3 Aceptación del riesgo

Una de las formas de aceptar el riesgo es la transferencia del mismo, y son las aseguradoras las que aceptan o niegan los riesgos que desean transferir los asegurados.

Las aseguradoras para evaluar el riesgo y aceptar o negar deben contar con personal capacitado que tenga conocimiento de las técnicas de seguros.

La matriz de aceptación del riesgo permite tomar decisiones antes de aceptar un riesgo.

		SEVERIDAD	
		Baja	Alta
FRECUENCIA	Baja	1	3
	Alta	2	4

Figura 4 - Matriz de decisiones
Fuente – Material didáctico IPBF

1. Con baja frecuencia y baja severidad hay que retener
2. Alta frecuencia y baja severidad, hay que prevenir
3. A baja frecuencia y alta severidad se recomienda transferir o reducir
4. Y con alta frecuencia y alta severidad, hay que evitar.

Existen varias técnicas para hacer frente a cada tipo de riesgo, esto depende principalmente del reconocimiento de la existencia de ese riesgo y de su conocimiento a profundidad, por lo tanto para tratar un riesgo hay que estudiarlo y determinar con qué frecuencia se da el riesgo; este análisis permite determinar el valor de la prima.

Eliminar, Eludir o Evitar el Riesgo: Eliminar el riesgo es a veces sencillo, todos los riesgos creados por el hombre, pueden ser eliminados con adecuada prevención y control.

Reducción del Riesgo: Otra forma de tratar un riesgo es reduciendo sus consecuencias negativas, esto es estableciendo programas técnicamente diseñados de control y prevención para la reducción de los mismos.

Asumir el Riesgo o Separar o Diversificar la Concentración del Riesgo: Poniendo en práctica los programas de control y prevención, ejemplo, instalando seguridades y dividir las operaciones o los bienes de la organización en dos o más unidades separadas.

Transferencia del Riesgo: El último paso en un programa de administración de riesgos es el de la transferencia del riesgo hacia otra persona.

Si bien los seguros son necesarios para lograr una estabilidad financiera, no son un sustituto efectivo del Control del Riesgo, ya que la disponibilidad y costo de los Seguros, están generalmente en función de la frecuencia y severidad de los siniestros y pérdidas.

Por lo tanto, a pesar de que las pérdidas se encuentren aseguradas, en la práctica el cliente sufre pérdida de liderazgo en el mercado, el mismo que le ha costado muchos años y esfuerzo de conseguir una posición dentro de él. Posiblemente hasta pérdidas de vidas humanas las cuales no son sustituidas de ninguna manera.

2.4.4 Etapas antes de tomar un seguro

Las etapas normales antes de tomar un seguro son las siguientes:

Decisión sobre las coberturas, adecuadas a las necesidades de la empresa y estudio del alcance de las mismas, sus limitaciones, exclusiones y costos.

Negociación, de las coberturas.

Revisión de los términos y cláusulas de los contratos de seguro.

Análisis y selección de métodos de reducción de costos de seguro.

Selección de corredores según sus cualidades de servicio, conocimiento y costo.

Selección de compañía de seguros en razón del costo de las coberturas deseadas, servicio y solvencia financiera.

2.5 Seguro de desgravamen

2.5.1 Definición del seguro de desgravamen

El autor Vera Francisco (2015) indica que, el seguro de desgravamen tiene como objeto la cobertura de deudas contraídas por el asegurado ante el fallecimiento.

El seguro de desgravamen, tiene la finalidad de asegurar el pago de una deuda contraída por el deudor ante el acreedor, este tipo de seguro es un contrato accesorio, es decir que se necesita de un crédito para su existencia.

Este tipo de seguro, constituye una herramienta útil para las instituciones financieras, ya que de esta forma aseguran el riesgo de no pago de los saldos insolutos que el asegurado mantenga en su tarjeta de crédito, y para los herederos representa una protección para el bienestar económico.

El seguro de desgravamen para tarjetas de crédito.- es un seguro cuyo objeto es resarcir el pago de una deuda vinculada a una tarjeta de crédito, considerando como tal los saldos de capital insolutos, que el asegurado mantenga con la entidad crediticia al momento del fallecimiento o invalidez total o permanente y definitiva, que impida el cumplimiento de la cuota del crédito, liberando de esta obligación a sus familiares.



Figura 5 - Esquema del seguro de desgravamen

Elaborado por: Elaboración propia

2.5.2 Normativa legal

En la actualidad los créditos inmobiliarios y de vivienda de interés público e hipotecarios, entregados por instituciones financieras a sus clientes, cuentan con un seguro de desgravamen obligatorio, que debe ser aceptado y firmado por el cliente, antes que la institución proceda con el desembolso del dinero, esto según lo establece La Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, en la regulación N° 220-2016F.

El seguro de desgravamen por las deudas que el cliente mantenga en las tarjetas de crédito no es obligatorio, es voluntario según lo establece la Resolución No. 310-2016-F de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, “el tarjetahabiente principal **podrá** contratar un seguro de desgravamen, que cubra los saldos adeudados, la prima respectiva será calculada y pagada sobre el saldo adeudado que mantenga el tarjetahabiente en su estado de cuenta.” Y se hará efectivo cuando ocurran los siguientes eventos:

- a) Fallecimiento del deudor y/o codeudor, debidamente certificado por la autoridad competente.
- b) Por discapacidad superviniente del 50% o más, o por adolecer una enfermedad catastrófica o de alta complejidad superviniente del deudor y/o codeudor, determinada por la autoridad competente.

Según lo definido por el Ministerio de Salud: “Las enfermedades catastróficas son aquellas patologías de curso crónico que supone alto riesgo, cuyo tratamiento es de alto costo económico e impacto social y por ser de carácter prolongado o permanente puede ser susceptible de programación”. A continuación, se presenta el listado de enfermedades catalogadas como catastróficas.

Tabla 6
Listado de enfermedades catastróficas

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN
Q20	TODOS TIPOS DE MALFORMACIONES CONGÉNITAS DE CORAZÓN Y TODO TIPO DE VALVULOPATÍAS CARDIACAS.
C00	TODOS TIPOS DE CÁNCER.
D320	TUMOR CEREBRAL EN CUALQUIER ESTADIO Y DE CUALQUIER TIPO.
N18	INSUFICIENCIA RENAL CRÓNICA.
Z940	TRASPLANTE DE ÓRGANOS: RIÑÓN, HÍGADO, MÉDULA ÓSEA.
T29	SECUELAS DE QUEMADURAS GRAVES.
Q282	MALFORMACIONES ARTERIO VENOSAS CEREBRALES.
Q872	SÍNDROME DE KLIPPEL TRENAUNAY.
I71	ANEURISMA TÓRACO-ABDOMINAL.

Fuente: Ministerio de Salud Pública del Ecuador

Los criterios de inclusión para enfermedades catastróficas, según lo definido por el Ministerio de Salud son:

- Que implique un riesgo alto para la vida
- Que sea una enfermedad grave y por tanto que su atención no sea emergente
- Que su atención pueda ser programada
- Que el valor promedio de su tratamiento mensual sea mayor al valor de una canasta familiar vital, publicada mensualmente por el INEC
- Que su tratamiento o intervención no puedan ser cubiertos, total o parcialmente en los hospitales públicos o en otras instituciones del Estado Ecuatoriano, lo cual definirá el Ministerio de Salud Pública.

De acuerdo a lo definido en las regulaciones de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera el seguro de desgravamen es obligatorio únicamente para los créditos hipotecarios y quirografarios, mas no para los créditos de consumo de tarjetas de crédito, deja a libertad del cliente el contratarlo, ya que se considera que el beneficiario de este seguro será la institución financiera que concedió el crédito, es por ello que el seguro de desgravamen se considera que brinda una protección a los herederos de manera indirecta.

Adicionalmente la regulación de la Superintendencia de Bancos N° 2017 -027 “Norma de control de los servicios financieros, planes de recompensa y prestaciones para tarjetas de crédito, débito, y de pago emitidas y/u operadas por las entidades financieras bajo el control de la Superintendencia de Bancos”, resuelve en el párrafo V sobre los servicios no financieros y en el Art. 40 sobre el seguro de desgravamen, lo siguiente:

- Los servicios no financieros que las instituciones financieras emisoras o comercializadoras de tarjetas de crédito podrán efectuar, deberán estar previamente aceptados por el cliente y/o usuario.
- El seguro de desgravamen, deberá cubrir los saldos adeudados por el cliente.
- El seguro de desgravamen, deberá instrumentarse previo al desembolso del crédito, para lo cual la institución financiera podrá ofrecer varias alternativas de proveedores de seguros.
- El cliente o usuario podrá presentar una póliza contratada por el mismo, la cual deberá brindar condiciones similares a la presentada por la institución financiera, pero esta no representará un costo adicional al cliente o usuario.
- En el caso que el seguro de desgravamen sea aceptado por el cliente, la institución financiera deberá requerir del cliente la suscripción de un documento adicional al contrato.
- Las coberturas, condiciones y exclusiones del seguro de desgravamen deberán constar por escrito y puestas en conocimiento del cliente.
- La póliza de seguro debe estar endosada a favor de la institución financiera, el endoso deberá ser tramitado por el cliente ante la compañía de seguros y entregado a la institución financiera.
- Las instituciones financieras no podrán cobrar a sus clientes otro tipo de seguro por concepto de seguro de desgravamen.

2.5.3 Situación actual del negocio de tarjetas de crédito.

Según los datos proporcionados por la Superintendencia de Bancos, a marzo del 2017 el uso de las tarjetas de crédito en el Ecuador ha disminuido en relación al año anterior, pero la participación de los créditos de consumo de tarjetas de crédito dentro de la cartera de los bancos sigue siendo relevante, esto debido a que las tarjetas de crédito sirven como un medio de financiamiento que le permite al cliente comprar bienes o pagar servicios sin desembolsar dinero en el acto; esta es una de las razones por lo cual las instituciones financieras que emiten o comercializan las tarjetas de crédito han realizado negociaciones con empresas aseguradoras para crear productos (seguros) que cubran la deuda del cliente ante el fallecimiento o incapacidad parcial o total.

En la figura 7 se puede observar el porcentaje de participación de los créditos de consumo – tarjetas de crédito, en donde se evidencia que en relación al año anterior esta cartera disminuyó en un 1.26%.

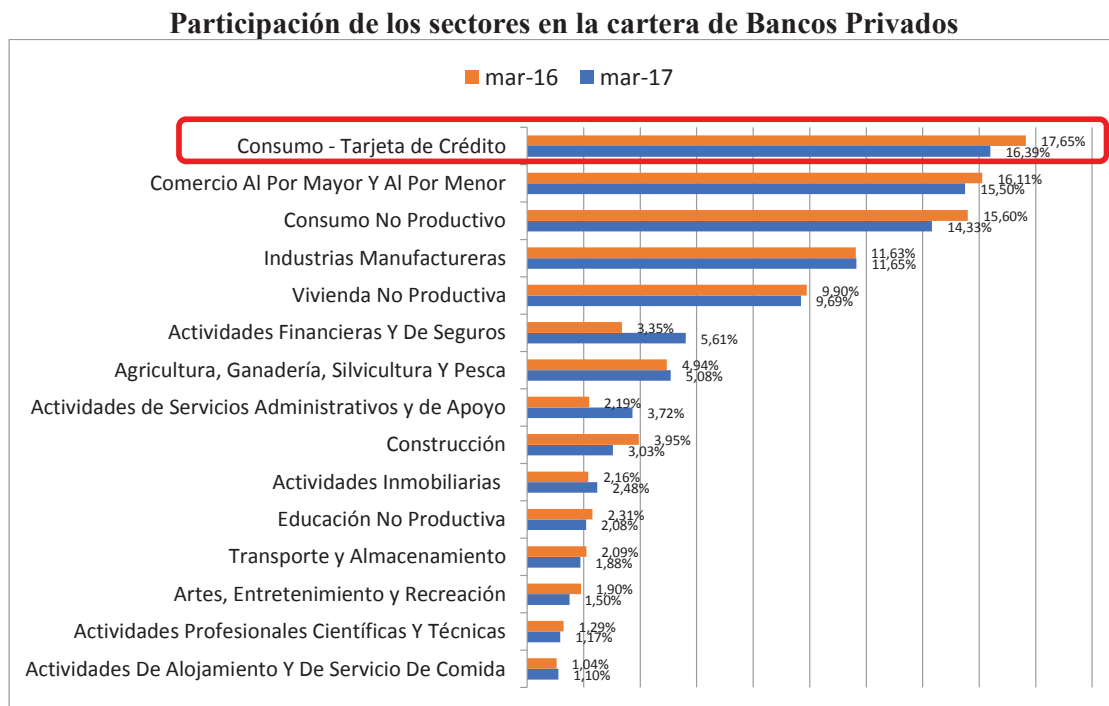


Figura 6 - Participación de los sectores en la cartera de Bancos Privados

Fuente: Información financiera emitida por las entidades controladas por la SB
Elaboración: Dirección Nacional de Estudios e Información – Subdirección de Estudios

La investigación presenta información de las instituciones financieras que emiten tarjetas de crédito, que están controladas por la Superintendencia de Bancos, debido a que algunas instituciones financieras controladas por la Superintendencia de la Economía Popular y Solidaria, iniciaron el proceso de emisión de tarjetas de crédito desde finales del año 2016, por lo cual no se cuenta con información sobre este sector.

A continuación, en la tabla 8, se evidencia que las instituciones financieras que captan más del 68% del mercado de tarjetas de crédito son Banco del Pacífico con un 21.8%, Banco del Pichincha con un 18.8%, Diners Club con un 17% y Banco Guayaquil con un 10.7%

Tabla 7

Numero de tarjetas de crédito por emisor y el saldo de cartera

Emisor	Número de tc	% de captación	Saldo de tc	% de captación
Banco Pacífico	563.454	21,8	\$ 1.111.836.659	25%
Banco Pichincha	486.980	18,8	\$ 1.208.321.403	27%
Diners Club	438.476	17,0	\$ 597.137.965	13%
Banco Guayaquil	276.211	10,7	\$ 470.470.132	10%
Banco del Austro	211.813	8,2	\$ -	0%
Banco Solidario	130.285	5,0	\$ 202.750.077	4%
Produbanco Grupo Promérica	125.542	4,9	\$ 210.936.092	5%
Banco Bolivariano	126.279	4,9	\$ 196.524.663	4%
Banco Internacional	132.629	5,1	\$ 200.709.542	4%
Interdin	0	0,0	\$ 219.606.277	5%
Banco General Rumiñahui	37.284	1,4	\$ 44.991.741	1%
Banco de Machala	25.585	1,0	\$ 28.482.811	1%
Mutualista Pichincha	15.035	0,6	\$ 9.119.462	0%
Banco de Loja	5.921	0,2	\$ 8.972.220	0%
Banco Amazonas	3.541	0,1	\$ 3.649.885	0%
Mutualista Azuay	2.645	0,1	\$ 2.206.746	0%
Banco Comercial de Manabí	2.045	0,1	\$ 2.020.357	0%
Firesa	162	0,0	\$ 93.988	0%
Mutualista Imbabura	488	0,0	\$ 488.553	0%
Banco Procredit	2	0,0	\$ 7.618	0%
Total	2584377	100	\$ 4.518.326.192	100%

Fuente – Superintendencia de Bancos

Las instituciones financieras que captan el 68% de clientes de tarjetas de crédito, tienen actualmente colocado un seguro de desgravamen, que promedia en un costo mensual de \$4.00 (anexo F,G,H,I) estados de cuenta de los cuatro principales emisores de tarjetas de crédito.

Tabla 8
Valor mensual del seguro de desgravamen

Emisor	Nombre del producto	Costo del Seguro de Desgravamen (sin impuestos)
Banco Pacífico	Asistencia Tarjeta Segura	4.91
Banco Pichincha	Seguro de Desgravamen Enf Catastróficas	2.98
Diners Club	Desgravamen AC AIG	4.99
Banco Guayaquil	Protección Express	4.96

Fuente – Estados de cuenta
Elaboración: Elaboración propia en base a la fuente

Para resguardar los valores adeudados por los clientes, es decir minimizar el riesgo de crédito para las IFIS, en las tarjetas de crédito por factores no controlables por el cliente, como es la muerte y las enfermedades catastróficas, algunas instituciones financieras que emiten o comercializan tarjetas de crédito, han colocado masivamente el seguro de desgravamen, sin previa autorización firmada del cliente, y otras a través de las aseguradoras o bróker venden el producto. En el caso de la colocación masiva dejan abierta la posibilidad de cancelar el servicio y devolver la totalidad del dinero recaudado, esto debido a que la cultura de seguros en Ecuador es muy primaria, ya que los ecuatorianos, no evalúan los riesgos a los que están expuestos en el día a día y no tienen la cultura de prevención que les permita tomar medidas ante situaciones inesperadas. Lara (2004) indica que “el riesgo de crédito es la pérdida potencial ocasionada por el hecho que un deudor o contraparte incumpla sus obligaciones de acuerdo a los términos establecidos” (p 12)

“Aun cuando el sector asegurador tiene más de 100 años de existencia y cuenta con 35 aseguradoras la cultura de protección en el país todavía no alcanza su solidez a comparación de otros países de la región como Chile” (Naranjo & Muñoz, 2016), y la forma de comercialización y la difusión de la información del seguro de desgravamen en las tarjetas de crédito es muy pobre al momento de colocar el seguro, las pólizas o certificados cuentan con demasiada información técnica, razón por la cual los tarjetahabientes no deciden contratar el seguro de desgravamen, o una vez que lo contratan a los pocos meses proceden a cancelarlo, ya que el tarjetahabiente desconoce los beneficios y lo que tiene que hacer el momento de presentarse un siniestro y no concientiza los riesgos a los que está expuesto.

El problema radica, en que el cliente no tiene la información adecuada y suficiente para negar o aceptar razonadamente el costo (prima) en el que incurre por el seguro de desgravamen y tampoco el documento llamado póliza en el que consten las coberturas y exclusiones de dicho seguro. Las instituciones financieras, las aseguradoras y los bróker, no deberían imponer el seguro de desgravamen, limitando la información al consumidor o tomando por él las decisiones sin la consulta previa.

Una información incorrecta sobre este tipo de seguros puede confundir al cliente, distorsionándole la percepción que tiene sobre el mismo, esperando que cubra la deuda en casos en los cuales el seguro no tiene incidencia o por el contrario sin evidenciar el verdadero aporte del mismo a mitigar el riesgo, de no poder cubrir la deuda por parte del cliente ante la muerte o incapacidad parcial o total.

El seguro de desgravamen, es un respaldo tanto para la institución financiera como para el tarjetahabiente, para la institución financiera porque le permita tomar medidas considerando que se encuentra expuesta a situaciones económicas graves en caso de no recuperar su cartera, sea porque el cliente falleció o se encuentra con invalidez total o parcial

que no le permite cancelar los valores adecuados en la tarjeta de crédito; para el solicitante del crédito y sus familiares en el caso que no pueda solventar sus deudas.

2.5.4 Aseguradoras que ofertan el producto seguro de desgravamen para tarjetas de crédito.

Las compañías que ofrecen el producto seguro de desgravamen deben tener aprobado el ramo vida por la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros; en la tabla 9, se presenta el listado de estas aseguradoras.

Tabla 9

Compañías de seguro que ofrecen el producto seguro de desgravamen

ASEGURADORAS Y REASEGURADORAS	RAMOS GENERALES Y DE VIDA	RAMOS DE VIDA
ACE SEGUROS S.A.	x	
AIG METROPOLITANA CIA. DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.	x	
COMPAÑÍA DE SEGUROS DE VIDA COLVIDA S.A.		x
COMPAÑÍA DE SEGUROS ECUATORIANO-SUIZA S.A.	x	
CONSTITUCIÓN C.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS	x	
EQUIVIDA COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.		x
GENERALI ECUADOR COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.	x	
HISPANA DE SEGUROS S.A.	x	
INTEROCEANICA C.A. DE SEGUROS Y REASEGUROS	x	
LATINA VIDA COMPAÑÍA DE SEGUROS C.A		x
LA UNIÓN COMPAÑÍA NACIONAL DE SEGUROS S.A.	x	
LIBERTY SEGUROS S.A.	x	
MAPFRE ATLAS COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.	x	
ROCAFUERTE SEGUROS S.A.	x	
SEGUROS DEL PICHINCHA S.A. COMPAÑÍA DE SEG. Y REASEG.	x	
SEGUROS EQUINOCCIAL S.A.	x	
SEGUROS SUCRE S.A.	x	
SEGUROS UNIDOS S.A.	x	
PAN AMERICAN LIFE INSURANCE COMPANY		x
CIA. REASEGURADORA DEL ECUADOR S.A.	x	
UNIVERSAL CIA. DE REASEGUROS S.A.	x	

Fuente - Superintendencia de Compañías, Seguros y Valores

2.6 Operatividad de las compañías de seguro ante la presentación de un siniestro por parte de un cliente.

2.6.1 Diagrama SIPOC

Para la presentación de la operatividad de las compañías de seguro ante la ocurrencia de un siniestro, se presentará un diagrama de flujo bajo la metodología SIPOC, considerando que este, es un diagrama de alto nivel en donde se presenta de manera secuencial cada uno de los pasos de un proceso y se define las entradas (Inputs), las salidas (Outputs), los proveedores (Supplier) y los clientes (Customers).

Tabla 10
SIPOC

S	I	P	O	C
Proveedor	Entrada	Proceso	Salida	Cliente
Proporciona las entradas del proceso y pueden ser: personas u otros procesos	Documentos, información, Material que se necesita para ejecutar las actividades	Actividades que agregan valor a las entradas para producir las salidas	Información, documentos que son importantes para el cliente	El beneficiario de la salida del proceso

Elaborado: Elaboración propia

Se utilizó esta metodología para la diagramación de los flujos del proceso, ya que la herramienta SIPOC es útil cuando no se tiene claro:

- Quien suministra insumos para el proceso
- Que especificaciones se colocan en las entradas
- Quienes son los clientes del proceso
- Cuáles son los requisitos de los clientes

2.6.2 Situación actual

En la figura 8, se observa el proceso actual de atención a siniestros, en donde se puede observar que el cliente (solicitante) una vez que se presente un siniestro y quiera efectivizar el seguro de desgravamen incluido en la tarjeta de crédito, en primera instancia se comunica con la institución financiera para que esta, le indique el trámite a seguir, los documentos que debe presentar y la entidad a la que debe dirigirse para proceder con dicho requerimiento.

Estas actividades innecesarias se producen debido a que la colocación del seguro no se efectúa de manera correcta, en donde se le informe la cliente los pasos a seguir y tampoco se le entrega un contrato en el que se especifique el tiempo, los documentos y la institución con la que debe gestionar en el caso de presentarse un siniestro.

2.6.3 Situación propuesta

En la figura 9, se presenta una propuesta del proceso de atención de siniestros, en donde se necesita que el proceso de venta del seguro sea efectivo, es decir se explique al cliente las coberturas, las exclusiones, el tiempo que tiene para presentar el siniestro y los documentos necesarios, que no pueden ser más de los que se encuentren especificados en la póliza.

Bajo esta expectativa, el proceso de atención de siniestros mejoraría ya que el cliente conocería desde el momento de la contratación, la institución u organización con la que debe gestionar sus requerimientos y evitaría la devolución del mismo por falta de documentos al tener claro el proceso que debe seguir.

Flujograma del proceso actual

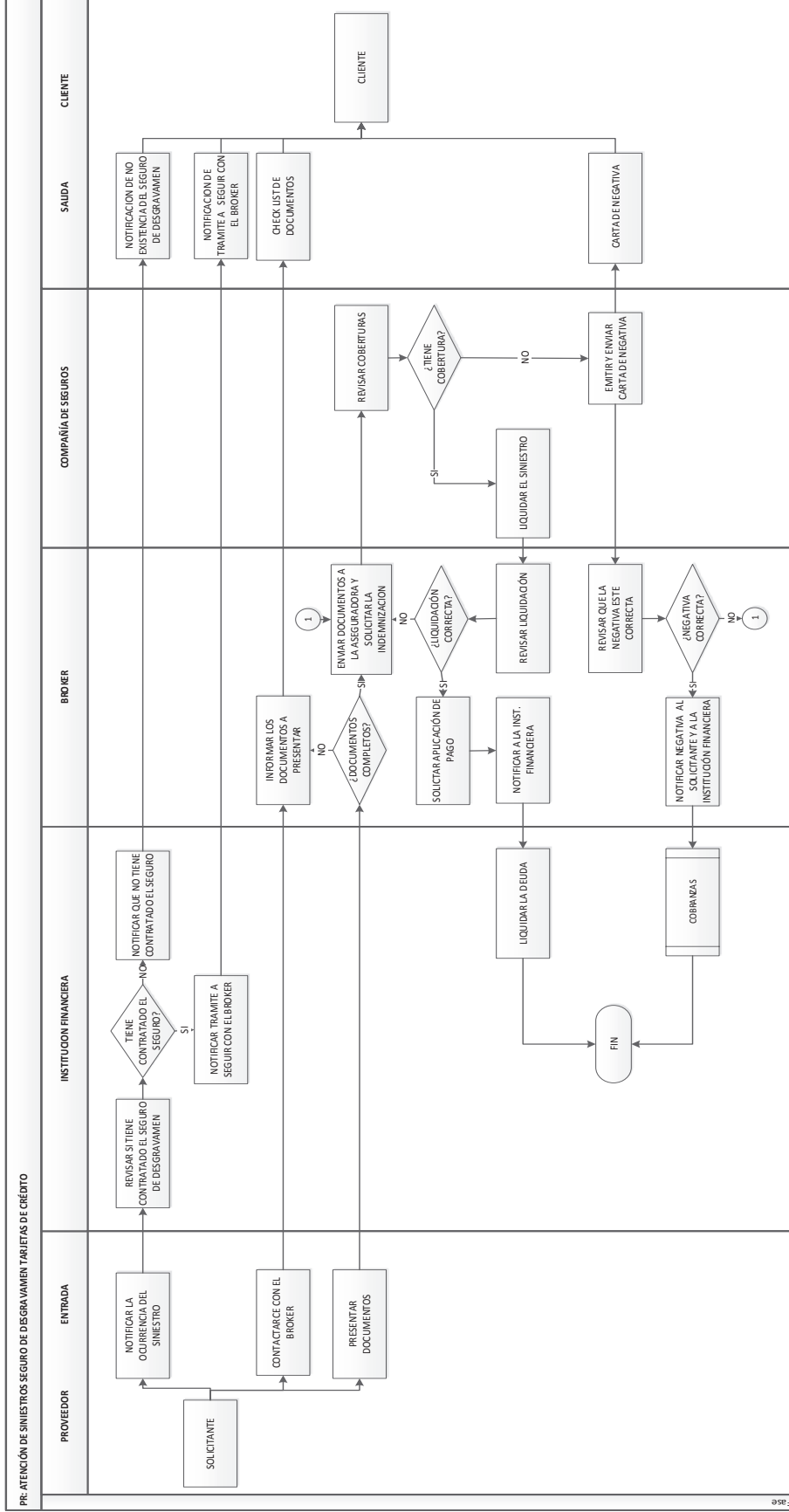


Figura 7 - Diagrama del proceso actual de atención a siniestros
Elaborado: Elaboración propia

Flujograma de proceso de atención de siniestros propuesto

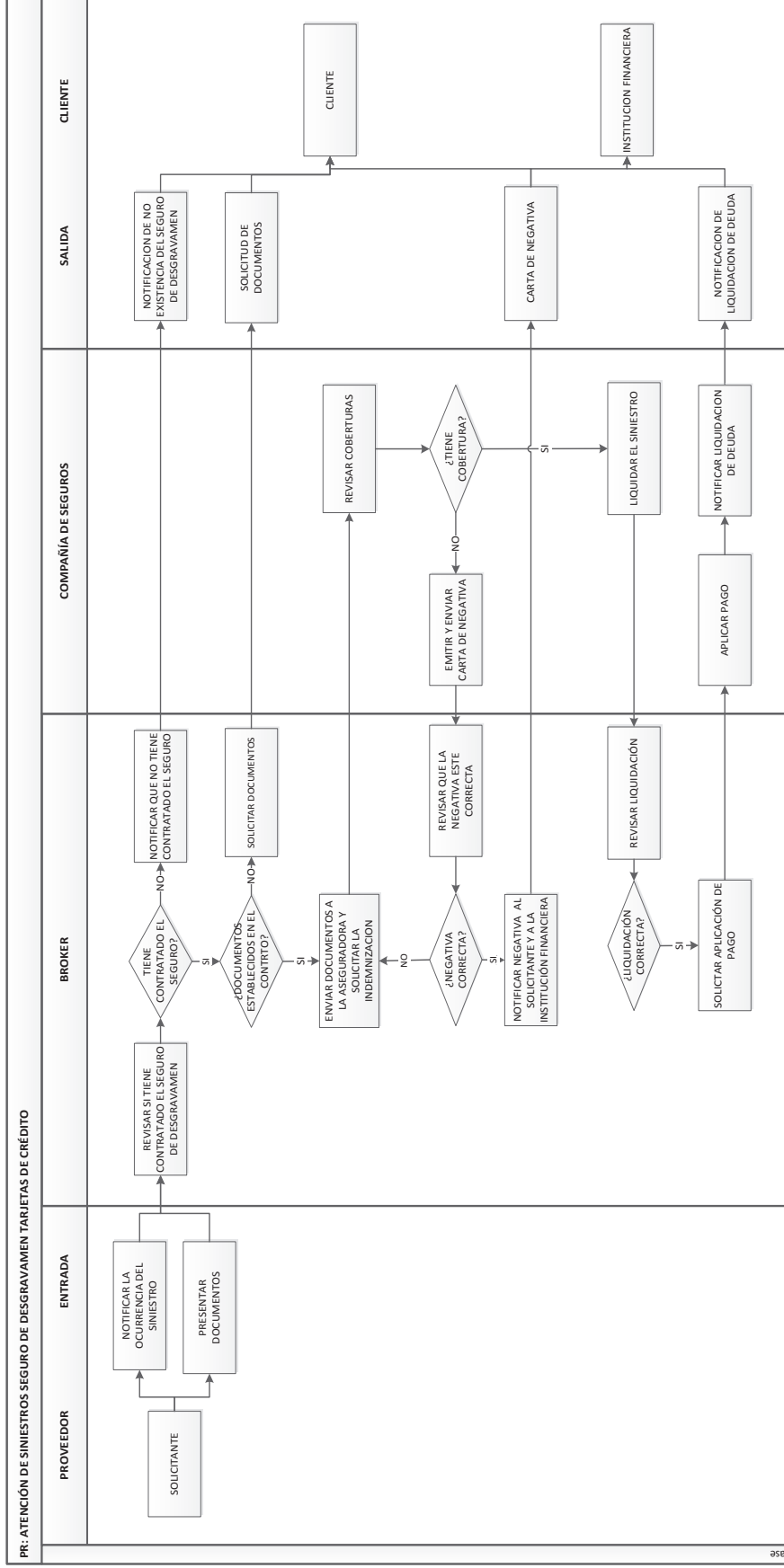


Figura 8 - Diagrama propuesto del proceso de atención a siniestros
Elaborado: Elaboración propia

3. CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

Para la ejecución del presente trabajo de investigación se analizará la percepción de los docentes de los colegios particulares sobre el seguro de desgravamen incluido en las tarjetas de crédito, para cumplir este objetivo se consideró pertinente aplicar una investigación cuantitativa, se elaborará la encuesta, misma que según el autor Bernal (2000) es una de las técnicas más utilizada para la recolección de información; seguidamente se aplicará la encuesta, se dimensionará, y cuantificará los resultados para determinar la percepción de los docentes sobre el seguro de desgravamen.

Para este estudio se aplicará el método de investigación deductivo el cual va desde lo general a lo específico, permitiendo obtener información para luego analizarla y finiquitar con las conclusiones, también se aplicará un estudio descriptivo, porque describe y presenta la situación actual del seguro de desgravamen incluido en las tarjetas de crédito.

Se considerará como grupo de estudio a los docentes de los colegios particulares de la provincia de Pichincha, cantón Quito, parroquia Chimbacalle, al tratarse de un grupo de personas que cuentan con una formación de educación de nivel superior y que se considera tienen conocimiento básico de seguros en relación a personas que no tengan ningún tipo de educación formal, se consideró a este grupo de personas por el nivel de ingresos que perciben y son sujetos a contar con por lo menos una tarjeta de crédito; a través de ellos se pretende obtener una conclusión del conocimiento de seguros y específicamente del producto seguro de desgravamen que actualmente forma parte de uno de los rubros reflejados en los estados de cuenta de las tarjetas de crédito.

3.1 Área de estudio

El estudio se desarrolló en los colegios de la ciudad de Quito, provincia de Pichincha, cantón Quito, parroquia Chimbacalle.

Tabla 11
Distribución de la población del Cantón Quito

Rótulos de fila	Educacion Particular
ALANGASI	418
AMAGUAÑA	79
BELISARIO QUEVEDO	543
CALACALI	11
CALDERON (CARAPUNGO)	864
CARCELEN	413
CENTRO HISTORICO	787
CHECA	26
CHILIBULO	158
CHILLOGALLO	580
CHIMBACALLE	407
COCHAPAMBA	325
COMITE DEL PUEBLO	336
CONOCOTO	974
COTOCOLLAO	531
CUMBAYA	630
EL CONDADO	258
EL QUINCHE	127
GUAMANI	278
GUANGOPOLO	26
GUAYLLABAMBA	39
IÑAQUITO	639
ITCHIMBIA	283
JIPIJAPA	497
KENNEDY	628
LA ARGELIA	133
LA CONCEPCION	415
LA ECUATORIANA	174
LA FERROVIARIA	97
LA MAGDALENA	515
LA MENA	211
LA MERCED	10
LLANO CHICO	32
LLOA	5
MARISCAL SUCRE	378
NANEGAL	9
NANEGALITO	9
NAYON	103
PIFO	100
PINTAG	18
POMASQUI	264
PONCEANO	479
PUEMBO	70
PUENGASI	125
QUITUMBE	307
RUMIPAMBA	645
SAN ANTONIO	139
SAN BARTOLO	194
SAN ISIDRO DEL INCA	861
SAN JUAN	331
SOLANDA	302
TABABELA	13
TUMBACO	663
TURUBAMBA	240
YARUQUI	51
ZAMBIZA	12
Total general	16762

Fuente: Ministerio de Educación

3.2 Diseño de la muestra

La población que se consideró para la presente investigación fueron los maestros de instituciones educativas, por ser personas que para ejercer sus funciones requieren tener una formación de nivel superior y por el salario que perciben son sujetos para tener por lo menos una tarjeta de crédito; estas características fueron indispensables el momento de seleccionar la población ya que se pretende conocer la percepción de las personas que tengan una formación y conocimiento más amplio sobre seguros; pero debido al número tan elevado de docentes a nivel nacional, que según el Ministerio de Educación son 235.565, es necesario recurrir a una muestra del total de la población.

El subgrupo de la población que se definirá tiene las mismas características que las de la población.

Los datos indican que el número total de docentes de colegios particulares es de 16.762 por lo tanto, se considerará a este dato, como el universo a estudiar.

Para la selección de la muestra se aplicará el método de muestreo probabilístico de tipo aleatorio simple, debido a que este muestreo considera que todos los integrantes del universo, poseen la misma probabilidad de ser seleccionados.

En la tabla 13, se presenta el cálculo de la muestra:

Tabla 12
Cálculo de la muestra

Descripción	
N = Población docentes de colegios particulares del cantón Quito	16,762.00
Z = Nivel de confianza (95%)	1.96
p = Probabilidad de éxito	0.50
q = Probabilidad de fracaso	0.50
e = Coeficiente de error (5%)	0.05
n = tamaño de la muestra	376

Elaborado: Elaboración propia

$$n = \frac{Z^2 N p q}{e^2 (N-1) + Z^2 n p q}$$

$$n = \frac{(1.96)^2 * 16762 * (0.50) * (0.50)}{(0.05)^2 * (16761) + (1.96)^2 * (0.50) * (0.50)}$$

$$n = 376$$

3.3 Diseño de la encuesta

El objetivo de la encuesta es obtener información acerca de la percepción de los docentes de colegios particulares de la provincia de Pichincha, cantón Quito, parroquia Chimbacalle con respecto al seguro de desgravamen que las instituciones financieras han incluido en las tarjetas de crédito.

La primera sección es para recolectar información general de las personas a las cuales se les aplica la encuesta:

INFORMACIÓN GENERAL:

Nombre: _____

Nivel de	Bachiller	_____
Educación	Técnico	_____
	Superior	_____

Edad: _____

Institución educativa en la que labora: _____

Justificación: Para conocer la percepción de los docentes sobre el seguro de desgravamen incluido en las tarjetas de crédito, resulta indispensable conocer el nivel de educación que tienen y poder evaluar la cultura y el conocimiento referente al concepto de seguro de desgravamen.

DESARROLLO DE LA ENCUESTA:**1. ¿Posee usted alguna tarjeta de crédito?**

- Si
- No

Justificación de la pregunta N° 1: Con el fin de identificar el número de docentes que poseen una tarjeta de crédito y determinar la percepción real de personas que posean tarjetas de crédito, se planteó esta pregunta.

2. ¿De qué institución financiera es su tarjeta de crédito?

- Produbanco
- Pichincha
- Pacifico
- Diners Club
- Internacional
- Austro
- Manabí
- Machala
- Solidario
- Guayaquil
- Otra
- Ninguna

Justificación de la pregunta N° 2: Con el fin de determinar la institución financiera que colocó un seguro de desgravamen, resulta indispensable plantear esta pregunta, es por ello que se enlistó el nombre de los principales bancos, así como la opción de ninguna para los docentes que no tengan tarjetas de crédito.

3. ¿Conoce que los clientes de tarjetas de crédito tienen contratado un seguro de desgravamen a través de sus tarjetas de crédito?

- Si
- No

Justificación de la pregunta N° 3: Se planteó esta pregunta para identificar si los docentes seleccionados conocen que a través de las tarjetas de crédito se colocó un seguro de desgravamen. Esta pregunta es aplicable tanto para docentes que poseen tarjetas como para los que no poseen debido a que lo que se pretende conocer la relación con el término seguro de desgravamen.

4. ¿El seguro de desgravamen que se incluye como un rubro adicional en las tarjetas de crédito, considera que es voluntario es decir contratado por el cliente u obligatorio es decir impuesto por la institución financiera?

- Voluntario
- Obligatorio

Justificación de la pregunta N° 4: con el fin de cumplir uno de los objetivos de la investigación, mismo que requiere, determinar si el seguro de desgravamen incluido en las tarjetas de crédito, fue contratado por el cliente o impuesto por las instituciones financieras emisoras o comercializadoras de tarjetas de crédito, se planteó esta pregunta, la cual permitirá conocer la situación real de la forma de comercializar este producto y el criterio de los docentes que posean o no tarjeta de crédito sobre la obligatoriedad de este seguro.

5. ¿Qué entidad considera que le informa al cliente que tiene un seguro de desgravamen a través de su tarjeta de crédito y los beneficios de dicho seguro?

- Aseguradora
- Asesor productor de seguros (Broker)
- Institución Financiera
- Nadie le informa
- Desconoce

Justificación de la pregunta N° 5: A través de esta interrogante, se identificará la institución a través de la cual los docentes consideran se le comunica al cliente que tiene contratado un seguro de desgravamen a través de las tarjetas de crédito.

6. ¿Cuál considera que es la forma a través de la cual se le informan al cliente sobre el costo del seguro de desgravamen que se incluirá en la tarjeta de crédito?

- A través de una llamada telefónica para informarle y venderle el seguro.
- A través de un contrato el cual le hace leer y firmar.
- A través del estado de cuenta de la tarjeta de crédito
- Desconoce

Justificación de la pregunta N° 6: La pregunta planteada, pretende determinar la forma o el medio a través del cual los docentes consideran se le informa al cliente sobre de la existencia del seguro de desgravamen incluido en las tarjetas de crédito

7. ¿Indique cuál es el valor que consideran cobran mensualmente por su seguro de desgravamen en las tarjea de crédito?

- \$1.00 - \$2.00
- \$2.01 - \$3.00
- \$3.01 - \$.500
- \$5.01 - \$.10.00
- Desconoce

Justificación de la pregunta N° 7: Se planteó esta pregunta para determinar si los docentes conocen el valor que mensualmente está siendo cobrado por el seguro de desgravamen en las tarjetas de crédito.

8. ¿Conoce cuál es o son las aseguradoras que respaldan el seguro de desgravamen, indique el nombre de la aseguradora?

- Si
- No

Nombre de la aseguradora

Justificación de la pregunta N° 8: Con el fin de cumplir uno de los objetivos de la investigación, mismo que requiere, determinar las compañías de seguros del Ecuador que ofrecen el producto seguro de desgravamen a tarjetas de crédito, se planteó esta pregunta para conocer si los docentes conocen que compañía de seguros respalda el seguro contratado.

9. ¿Indique que coberturas considera que el seguro de desgravamen cubre?

- Deudas que mantenga en su tarjeta de crédito
- Deudas contraídas en la institución financiera diferentes a las de la tarjeta de crédito.
- Desconoce

Justificación de la pregunta N° 9: Esta pregunta permitirá conocer la percepción que los docentes tienen acerca de las coberturas de este seguro, a través de esta interrogante se corroborará lo planteado en la pregunta seis, que es conocer la forma en la que el cliente considera se le informa del seguro de desgravamen.

10. ¿Ante que eventos considera que el seguro de desgravamen le cubre?

- Enfermedades catastróficas
- Muerte
- Pérdida de trabajo
- Robo
- Desconoce

Justificación de la pregunta N° 10: Con el fin de presentar el conocimiento general sobre el seguro de desgravamen que se encuentra incluido en las tarjetas de crédito, se planteó esta pregunta, para identificar con cuáles de estas opciones relacionan al seguro de desgravamen y con ello cumplir el objetivo específico número tres de esta investigación.

11. El seguro de desgravamen representa para usted un gasto o una inversión?

- Gasto
- Inversión
- Desconoce

Justificación de la pregunta N° 11: A través de esta interrogante se permitirá conocer si los docentes consideran al seguro de desgravamen un gasto o una inversión, y determinar si la cultura de prevención es parte de la vida de los docentes encuestados.

12. ¿En el caso de presentarse un siniestro usted que considera que debe hacer para efectivizar el seguro de desgravamen?

- Comunicarse con la institución financiera
- Comunicarse con la aseguradora
- Desconoce

Justificación de la pregunta N° 12: Esta pregunta fue planteada con la finalidad de determinar si los docentes conocen que deben hacer, a donde acudir y que documentos presentar en el caso que se presente un siniestro, esta pregunta permitirá cumplir el quinto objetivo específico al presentar cual es el proceso que debe seguir el asegurado como su familia en el caso de ocurrir un siniestro.

13. ¿Indique que organismos de control, regula la actividad de las aseguradoras?

- Superintendencia de Bancos
- Superintendencia de Compañías, Seguros y Valores
- SRI
- Desconoce

Justificación de la pregunta N° 13: Esta pregunta se planteó para complementar el estudio y determinar el conocimiento de los docentes, sobre el organismo de control que consideran regula la actividad de las compañías de seguros.

5. CAPÍTULO IV: ANÁLISIS Y RESULTADOS

Una vez aplicada la encuesta a cada uno de los docentes que laboran en los colegios particulares de la provincia de Pichincha, cantón Quito, parroquia Chimbacalle, se obtuvieron los resultados a cada una de las preguntas planteadas, los cuales permitirán determinar la percepción actual del seguro de desgravamen incluido en las tarjetas de crédito.

FICHA TÉCNICA;		
Población:	Docentes de Instituciones Educativas Particulares	
Ámbito Geográfico:	Ciudad de Quito, Provincia de Pichincha, Cantón Quito, Parroquia Chimbacalle	
Número de encuestados:	376	
Nombre de Instituciones Educativas Seleccionadas	N ° Encuestados	%
GEOVANNA	6	2
ARTIEDA BROTHERS CENTER	10	3
GIORDANO BRUNO	47	13
SANTA TERESITA	13	3
NUESTRA SENORA DE FATIMA	16	4
ARNOLD GESSEL	2	1
VIDA NUEVA	21	6
MANITAS CREATIVAS	2	1
EPISCOPAL CHIMBACALLE	8	2
PÉREZ PALLARES	59	16
LOS ARRAYANES	12	3
FERNÁNDEZ SALVADOR		16
VILLAVICENCIO PONCE	60	
CRISTIANA KYRYOS	26	7
PIO XII	11	3
MI NUEVO MUNDO	7	2
SANTA MARÍA MAZZARELLO	39	10
LUDOTECA PADRE VÍCTOR		9
GRADOS	35	
SEGUNDO TORRES	2	1
TOTAL	376	100
Duración del trabajo de campo		
5 semanas		

2.4 RESULTADOS Y ANÁLISIS

PREGUNTA N° 1

¿Posee usted alguna tarjeta de crédito?

- Si
- No

RESULTADO

Tabla 13

Número de docentes que tienen tarjetas de crédito

Opciones	Frecuencia	%
Si	326	86,70%
No	50	13,66%
Total de frecuencia	376	100,00%

Elaborado por: Elaboración propia en base a resultados de la encuesta

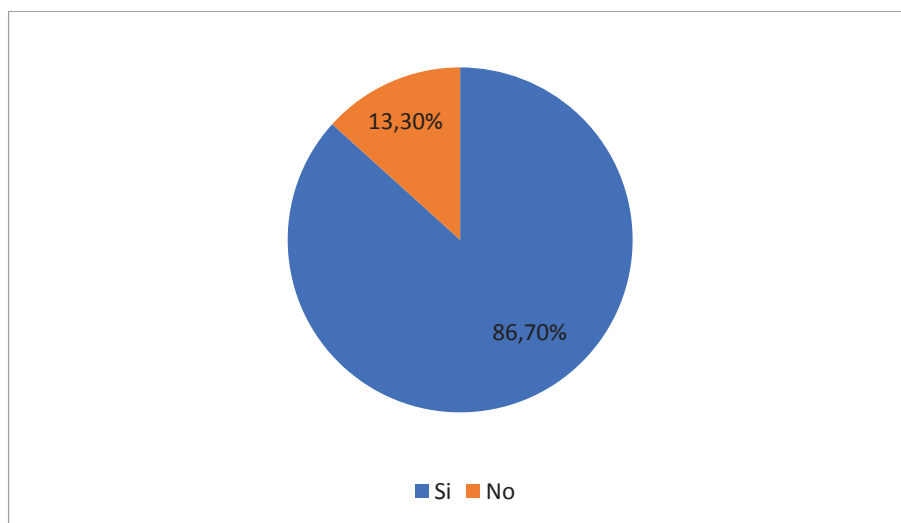


Figura 9 - Docentes encuestados que tienen tarjetas de crédito

Elaborado por: Elaboración propia en base a resultados de la encuesta

ANÁLISIS DE RESULTADO

El 86.70% de los docentes encuestados cuentan con una tarjeta de crédito, lo cual permitió ejecutar la encuesta a un grupo de personas que si mantienen tarjetas de crédito y determinar

la percepción real, sobre el seguro de desgravamen que actualmente está siendo cobrado y se ve reflejado en los estados de cuenta. Dentro de la investigación también se considerará la opinión del 13.30% de los docentes que no poseen tarjetas de crédito ya que se desea obtener la percepción general del grupo seleccionado.

PREGUNTA N° 2

¿De qué institución financiera es su tarjeta de crédito?

- Produbanco
- Pichincha
- Pacifico
- Diners Club
- Internacional
- Austro
- Manabí
- Machala
- Solidario
- Guayaquil
- Otra
- Ninguna

RESULTADO

Tabla 14

Conocimiento de las instituciones financieras a las que pertenecen las tarjetas de crédito

Opciones	Frecuencia	%
Pichincha	184	48,94%
Pacifico	73	19,41%
Guayaquil	56	14,89%
Ninguna	50	13,30%
Produbanco	11	2,93%
Internacional	1	0,27%
Diners Club	1	0,27%
Austro	0	0,00%
Solidario	0	0,00%
Machala	0	0,00%
Manabí	0	0,00%
Otra	0	0,00%
Total de frecuencias	376	100,00%

Elaborado por: Elaboración propia en base a resultados de la encuesta

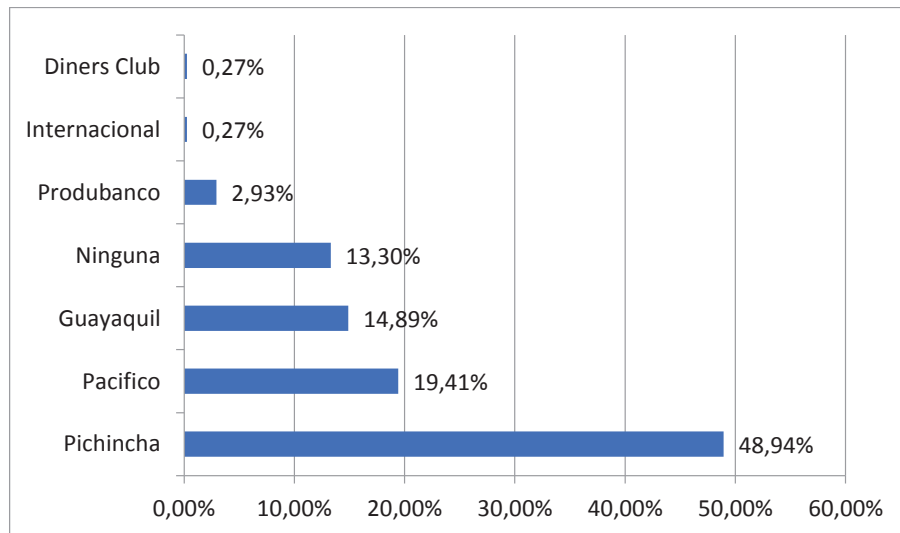


Figura 10 - Conocimiento de las instituciones financieras a las que pertenecen las tarjetas de crédito.

Elaborado por: Elaboración propia en base a resultados de la encuesta

ANÁLISIS DE RESULTADO

Los resultados obtenidos muestran que el 83% de las tarjetas de crédito que poseen los docentes, corresponden a las siguientes instituciones financieras, un 48.94% Banco Pichincha, 19.41% Banco del Pacifico y 14.89% Banco Guayaquil. El 3.46% corresponde a tarjetas de Banco Internacional, Produbanco y Diners Club y el 13.30% de docentes no cuenta con tarjetas de crédito.

Este resultado servirá para relacionar las siguientes respuestas y determinar la percepción real de los docentes según la institución financiera a la que pertenece su tarjeta de crédito.

PREGUNTA N° 3

¿Conoce que los clientes de tarjetas de crédito tienen contratado un seguro de desgravamen a través de sus tarjetas de crédito?

- Si
- No

RESULTADO

Tabla 15

Conocimiento del seguro de desgravamen contratado a través de tarjetas de crédito

Opciones	Frecuencias	%
Si	326	86.70%
No	50	13.30%
Total de frecuencias	376	100,00

Elaborado por: Elaboración propia en base a resultados de la encuesta

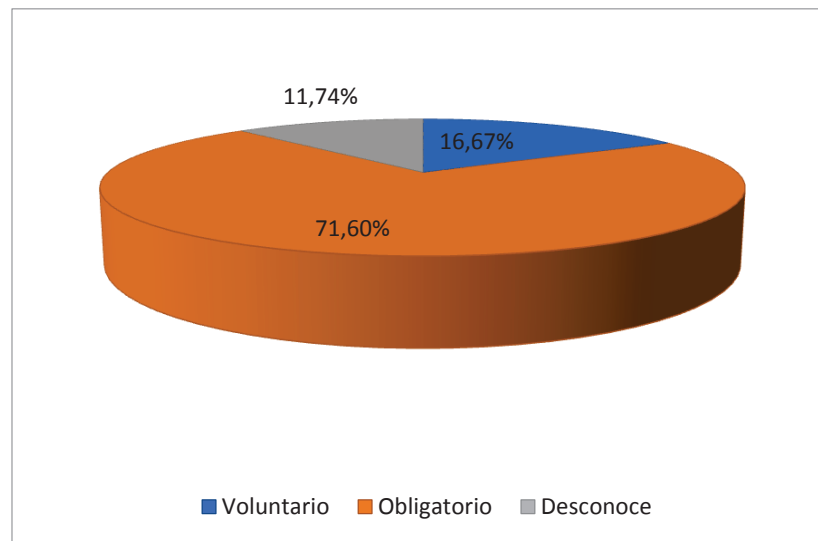


Figura 11 - Conocimiento del seguro de desgravamen contratado a través de tarjetas de crédito

Elaborado por: Elaboración propia en base a resultados de la encuesta

ANÁLISIS DE RESULTADO

La figura 12, muestra que el 86.70% de los encuestados si conocen que a través de las tarjetas de crédito, los clientes tienen contratado un seguro de desgravamen y el 13.30% desconocen acerca del seguro.

Se puede observar que estos resultados están relacionados con la pregunta 1 ya que el 86.70% corresponde a clientes que tienen una tarjeta de crédito, lo cual es importante recalcar porque demuestra que conocen de la existencia de este seguro y 13.30% representa a los docentes

que no poseen tarjetas de crédito y que por ende desconocen que este seguro está contratado a través de la tarjeta de crédito.

PREGUNTA N° 4

¿El seguro de desgravamen que se incluye como un rubro adicional en las tarjetas de crédito, considera que es voluntario es decir contratado por el cliente u obligatorio es decir impuesto por la institución financiera?

- Voluntario
- Obligatorio
- Desconoce

RESULTADO

Tabla 16

Conocimiento del seguro de desgravamen es obligatorio o voluntario

Pregunta	Frecuencia s	%
Voluntario	71	16.67%
Obligatorio	305	71.60%
Desconoce	50	11.74%
Total de frecuencias	376	100,00%

Elaborado por: Elaboración propia en base a resultados de la encuesta

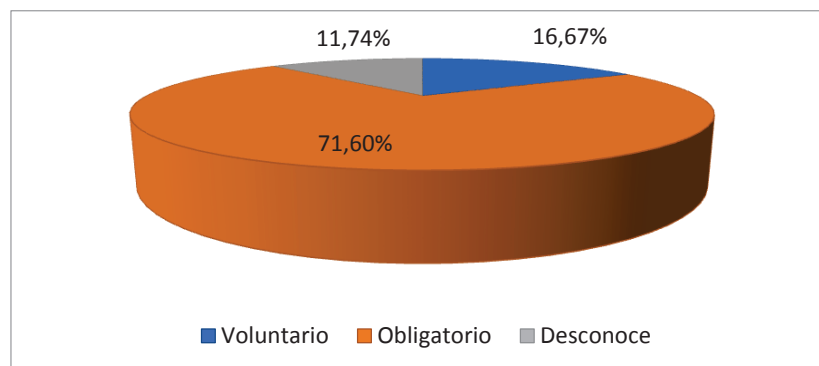


Figura 12 - Conocimiento del seguro de desgravamen es obligatorio o voluntario

Elaborado por: Elaboración propia en base a resultados de la encuesta

ANÁLISIS DE RESULTADO

El 16.67% de los encuestados consideran que el seguro de desgravamen que se encuentra incluido como un rubro adicional en la tarjeta de crédito es voluntario, el 71.60% considera que es obligatorio, y un 11.74% desconoce, estos resultados indican que los encuestados desconocen que el seguro de desgravamen en las tarjetas de crédito no es obligatorio, es voluntario según lo establece la Resolución No. 310-2016-F de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, la cual indica “el tarjetahabiente principal **podrá** contratar un seguro de desgravamen, que cubra los saldos adeudados, la prima respectiva será calculada y pagada sobre el saldo adeudado que mantenga el tarjetahabiente en su estado de cuenta.”

El seguro al ser colocado de forma masiva sin previa notificación y autorización del cliente, hace suponer a los encuestados que el seguro es obligatorio.

PREGUNTA N° 5

¿Qué entidad considera que le informa al cliente que tiene un seguro de desgravamen a través de su tarjeta de crédito y los beneficios de dicho seguro?

- Aseguradora
- Asesor productor de seguros (Broker)
- Institución Financiera
- Nadie le informa
- Desconoce

RESULTADO

Tabla 17

Conocimiento de la entidad que informa sobre el seguro de desgravamen

Opciones	Frecuencia	%
Nadie le informa	160	42,55%
Institución Financiera	95	25,27%
Aseguradora	71	18,88%
Desconoce	50	13,30%
Asesor productor de seguros	0	0,00%
Total de frecuencia	376	100,00%

Elaborado por: Elaboración propia en base a resultados de la encuesta

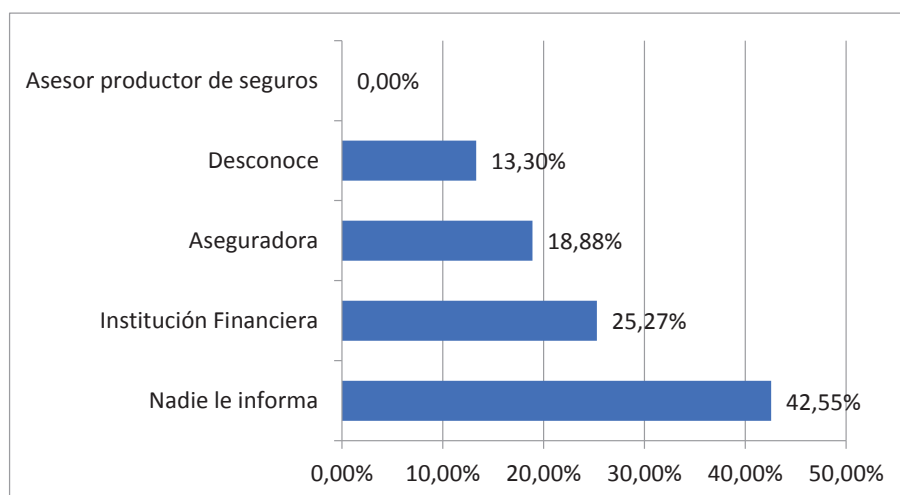


Figura 13 - Conocimiento de la entidad que informa sobre el seguro de desgravamen

Elaborado por: Elaboración propia en base a resultados de la encuesta

ANÁLISIS DE RESULTADO

El 42.55% de los encuestados considera que ninguna institución u organización informa al cliente sobre la contratación del seguro de desgravamen que simplemente aparece como un valor adicional a pagar, el 25.27% considera que la institución que le comunica o vende al cliente el seguro de desgravamen son las instituciones financieras, un 18.88% considera que es la aseguradora la que se comunica para indicarle los beneficios y costos y el 13.30% de

encuestados que corresponden a personas que no tienen tarjetas de crédito desconocen totalmente sobre la institución que informa o debe informar al cliente.

Esta respuesta permite identificar que las personas que cuentan con una tarjeta de crédito y tienen contratado el seguro de desgravamen desconocen que son las aseguradoras y los asesores productores de seguros, los que venden el seguro y son los que deben comunicarle al cliente sobre las coberturas, exclusiones, valores y proceso a seguir en el caso de presentarse un siniestro, esta información debe ser proporcionada en la venta.

PREGUNTA N° 6

¿Cuál considera que es la forma a través de la cual se le informan al cliente sobre el costo del seguro de desgravamen que se incluirá en la tarjeta de crédito?

- A través de una llamada telefónica para informarle y venderle el seguro.
- A través de un contrato el cual le hace leer y firmar.
- A través del estado de cuenta de la tarjeta de crédito
- Desconoce

RESULTADO

Tabla 18

Conocimiento de la forma de indicarle el costo del seguro de desgravamen

Opciones	Frecuencia	%
A través del estado de cuenta de la tarjeta de crédito	231	61,44%
A través de una llamada telefónica	95	25,27%
Desconoce	50	13,30%
A través de un contrato el cual le hace leer y firmar.	0	0,00%
Total de frecuencia	376	100,00%

Elaborado por: Elaboración propia en base a resultados de la encuesta

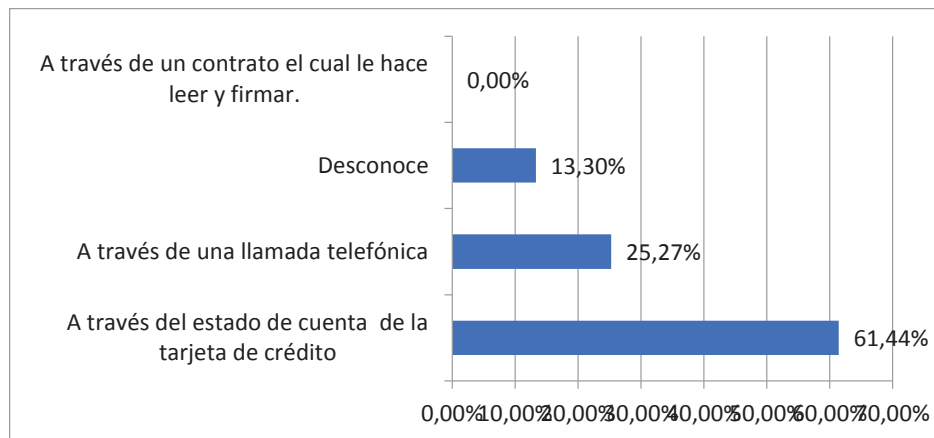


Figura 14 - Conocimiento de la forma de indicarle al cliente el costo del seguro de desgravamen

Elaborado por: Elaboración propia en base a resultados de la encuesta

ANÁLISIS DE RESULTADO

La manera en la que se le informa al cliente sobre el seguro de desgravamen, según la percepción de los encuestados es, el 61.44% considera que simplemente aparece en el estado de cuenta, sin previa notificación, el 25.27% considera que es a través de una llamada telefónica, y un 13.30% desconoce.

Estos resultados son relevantes ya que ninguno de los encuestados ha indicado que el seguro se lo formaliza a través de un contrato, es decir que ninguno ha firmado un documento en el que acepte o lo especifiquen los beneficios, coberturas y costos.

A través de esta pregunta se evidencia que los clientes no han contratado por su cuenta el seguro de desgravamen, sino que de manera masiva las instituciones financieras emisoras de tarjetas de crédito han colocado este producto sin previa autorización firmada del cliente.

PREGUNTA N° 7

¿Indique cuál es el valor que consideran cobran mensualmente por su seguro de desgravamen en las tarjea de crédito?

- \$1.00 - \$2.00
- \$2.01 - \$3.00
- \$3.01 - \$.500
- \$5.01 - \$.10.00
- Desconoce

RESULTADO

Tabla 19

Conocimiento del costo mensual del seguro de desgravamen

Opciones	Frecuencia	%
\$1.00 - \$2.00	0	0,00%
\$2.01 - \$3.00	194	51,60%
\$3.01 - \$.500	120	31,91%
\$5.01 - \$.10.00	12	3,19%
Desconoce	50	13,30%
Total de frecuencias	376	100,00%

Elaborado por: Elaboración propia en base a resultados de la encuesta

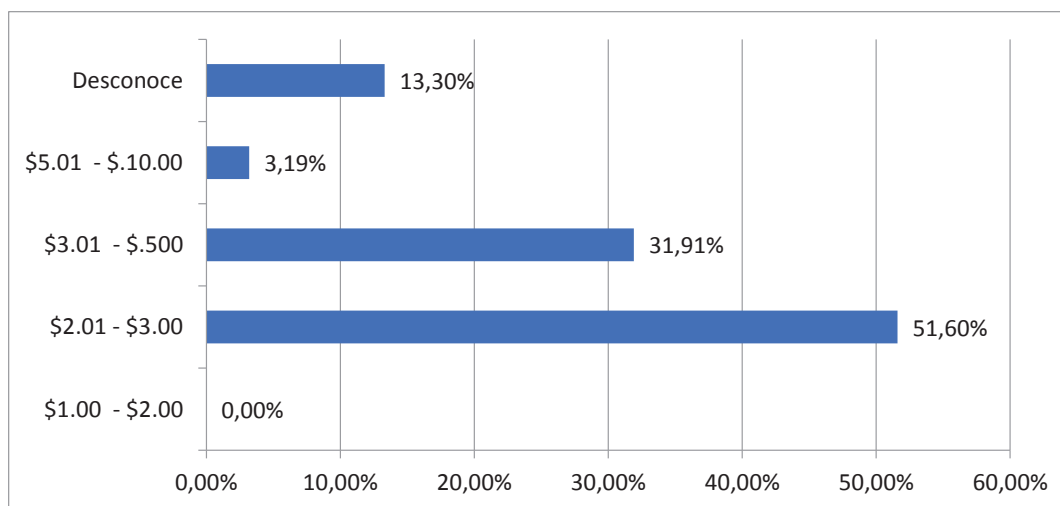


Figura 15 - *Conocimiento del costo mensual del seguro de desgravamen*

Elaborado por: Elaboración propia en base a resultados de la encuesta

ANÁLISIS DE RESULTADO

Según los datos obtenidos el 51.60% de los encuestados respondieron que el valor que se cobra actualmente por el seguro de desgravamen está en el rango de \$2 a \$3, el 31.91% consideran que se cobra entre \$3.01 a \$5, el 3.19% considera que se cobra entre \$5.01 a \$10.

Esta respuesta permite determinar, que los docentes encuestados que poseen una tarjeta de crédito, tienen identificado el valor que mensualmente se está cobrando por este servicio no financiero. Esta pregunta está relacionada con la número 3 ya que los clientes de Banco Pichincha corresponden a este 48.94% en donde el costo del seguro de desgravamen es \$2.99, de Banco Pacífico y Guayaquil que corresponden al 34.31% en donde el costo del seguro de desgravamen el promedio es \$4.

También se identifica que el 13.30% de los encuestados está conformado por las personas que no poseen tarjetas de crédito las cuales desconocen por completo el costo que se cobra por este tipo de seguro.

PREGUNTA N° 8

¿Conoce cuál es o son las aseguradoras que respaldan el seguro de desgravamen, indique el nombre de la aseguradora?

- Si
 No
 Nombre de la aseguradora

RESULTADO

Tabla 20

Conocimiento de la aseguradora que respalda al seguro de desgravamen

Opciones	Frecuencia	%
Si	93	24,73%
No	283	75,27%
Total de frecuencias	376	100,00%

Elaborado por: Elaboración propia en base a resultados de la encuesta

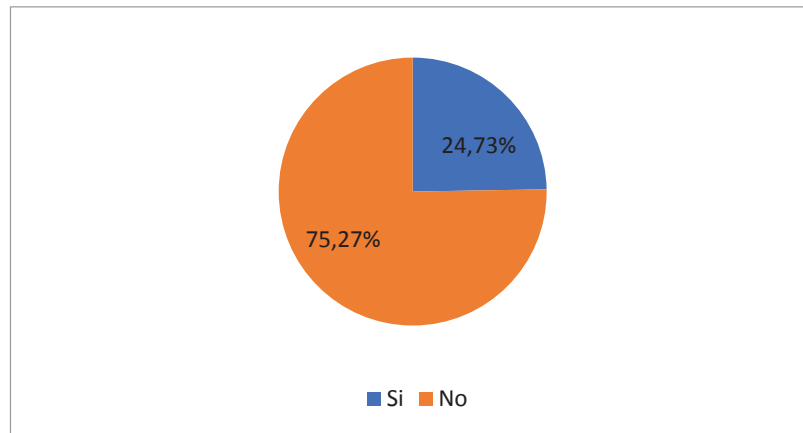


Figura 16 - Conocimiento de la aseguradora que respalda al seguro de desgravamen

Elaborado por: Elaboración propia en base a resultados de la encuesta

Tabla 21

Nombre de la aseguradora que respalda al seguro de desgravamen

Opciones	Frecuencia	%
Desconoce	283	75,27%
Seguros del Pichincha	75	19,95%
AIG	13	3,46%
Liberty	5	1,33%
Total de frecuencias	376	100,00%

Elaborado por: Elaboración propia en base a resultados de la encuesta

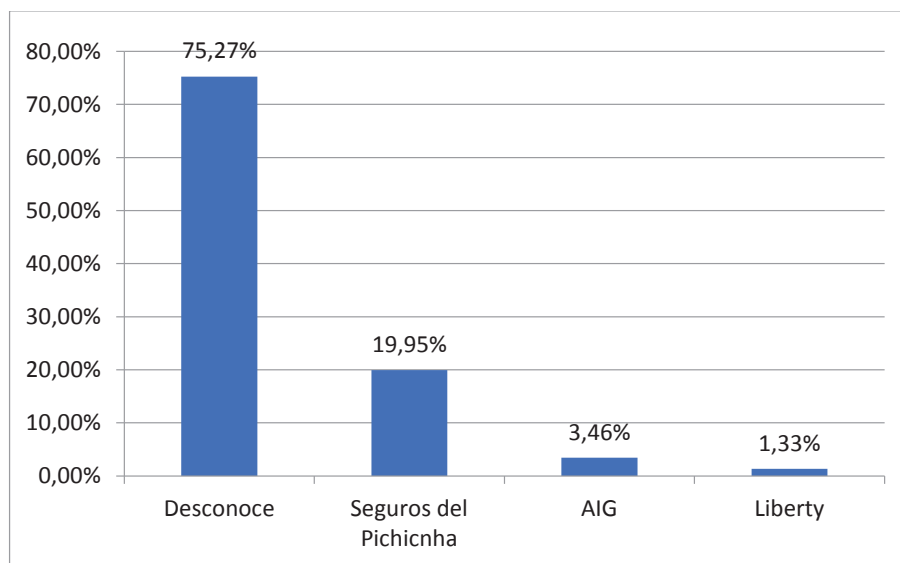


Figura 17 - Nombre de la aseguradora que respalda al seguro de desgravamen

Elaborado por: Elaboración propia en base a resultados de la encuesta

ANÁLISIS DE RESULTADO

Los resultados indican que el 75.27% de los encuestados desconocen cuál es la aseguradora que respalda el seguro de desgravamen y un 24.73% consideran si conocer.

Esta respuesta permite corroborar los resultados de la pregunta N° 6 la cual indica que la forma en la que el asegurado se informa que tiene contratado un seguro de desgravamen es a través del estado de cuenta ya que las aseguradoras que son quienes asumen el riesgo, deberían haber notificado al cliente la negociación que realizaron con las instituciones financieras.

En esta pregunta se incluyó el ítem para que el encuestado indique el nombre de la aseguradora que respalda el seguro de desgravamen y de la misma manera el 75.27% desconoce, el 19.95% considera que su seguro lo manejan con Seguros del Pichincha porque relacionan al Banco con la aseguradora, y un 4.79% consideran que sus seguros los manejan AIG y Liberty.

PREGUNTA N° 9

¿Indique que coberturas considera que el seguro de desgravamen cubre?

- Deudas que mantenga en su tarjeta de crédito
- Deudas contraídas en la institución financiera diferentes a las de la tarjeta de crédito.
- Desconoce

RESULTADO

Tabla 22
Conocimiento de las coberturas del seguro de desgravamen

Opciones	Frecuencia	%
Deudas que mantenga en su tarjeta de crédito	225	74%
Desconoce	80	26%
Deudas contraídas en la institución financiera diferentes a las de la tarjeta de crédito.	0	0%
Total de frecuencias	376	100%

Elaborado por: Elaboración propia en base a resultados de la encuesta

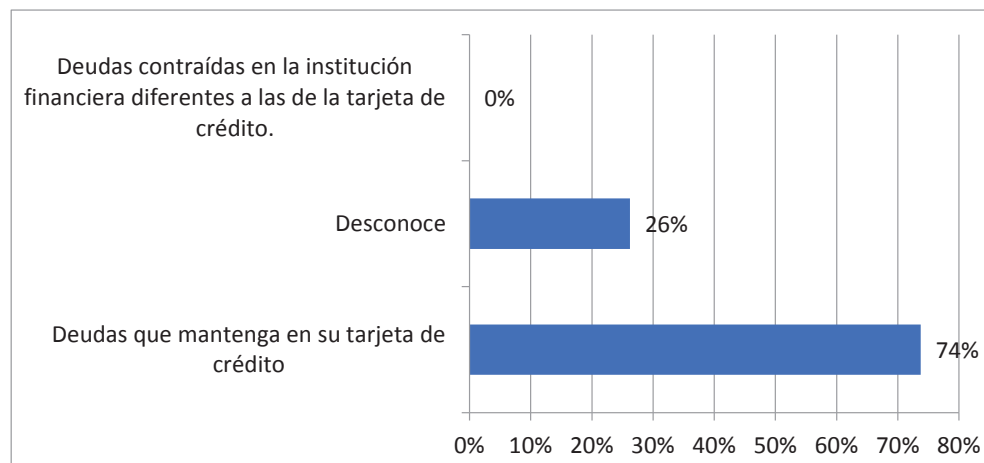


Figura 18 - Conocimiento de las coberturas del seguro de desgravamen
 Elaborado por: Elaboración propia en base a resultados de la encuesta

ANÁLISIS DE RESULTADO

El 74% de los encuestados considera que el seguro de desgravamen sirve para cubrir deudas que mantenga en su tarjeta de crédito y un 26% desconoce cuál es la cobertura del seguro, en este porcentaje se incluye a las personas que no poseen tarjeta de crédito y que no tienen conocimiento del mismo

PREGUNTA N° 10

¿Ante que eventos considera que el seguro de desgravamen le cubre?

- Enfermedades catastróficas
- Muerte
- Pérdida de trabajo
- Robo
- Desconoce

RESULTADO

Tabla 23

Conocimiento de eventos ante los cuales cubre el seguro de desgravamen

Opciones	Frecuencia	%
Muerte	306	81%
Desconoce	40	11%
Enfermedades catastróficas	20	5%
Robo	10	3%
Pérdida de trabajo	0	0%
Total de frecuencias	376	100%

Elaborado por: Elaboración propia en base a resultados de la encuesta

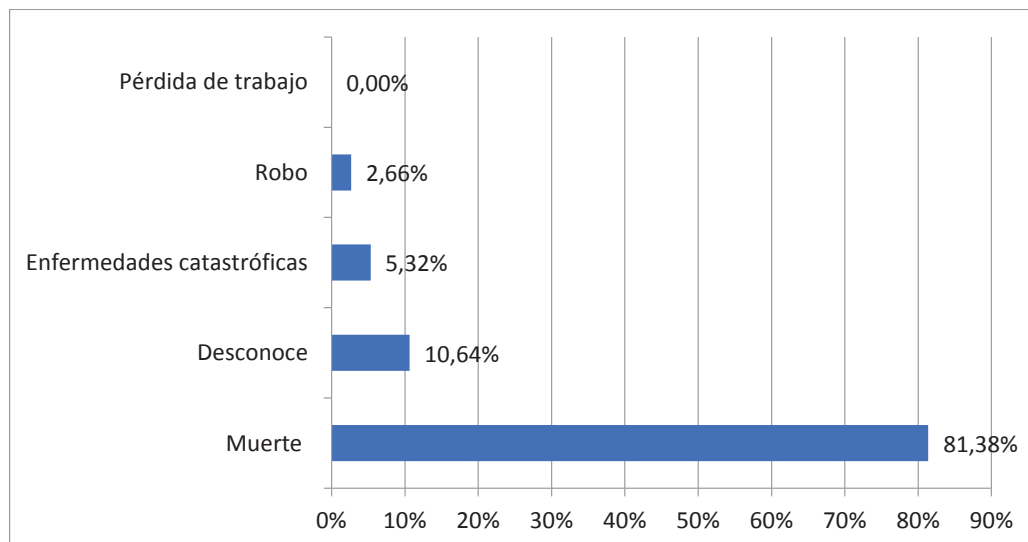


Figura 19 - Conocimiento de eventos ante los cuales cubre el seguro de desgravamen

Elaborado por: Elaboración propia en base a resultados de la encuesta

ANÁLISIS DE RESULTADO

Los docentes de los colegios particulares conocen que el seguro de desgravamen que está incluido dentro de la tarjeta de crédito, cubre ante el evento de muerte, es por ello que el 81.38% optó por esta opción, un 5.32% confirmó que cubre ante enfermedades catastróficas, un 2.66% considera que cubre el evento de robo y un 10.64% desconoce ante que evento cubriría el seguro.

Esta respuesta permite determinar que la mayoría de los docentes encuestados, consideran que el seguro solo cubre ante el evento de muerte y no por enfermedades catastróficas, lo cual indica el poco conocimiento que tienen sobre este seguro y la baja posibilidad de poder presentar un reclamo cuando se presente alguna de las enfermedades catalogadas como catastróficas.

PREGUNTA N° 11

¿El seguro de desgravamen representa para usted un gasto o una inversión?

- Gasto
- Inversión
- Desconoce

RESULTADO

Tabla 24

El seguro de desgravamen es un gasto o una inversión

Opciones	Frecuencia	%
Inversión	200	53%
Gasto	176	47%
Desconoce	50	13%
Total de frecuencias	376	100%

Elaborado por: Elaboración propia en base a resultados de la encuesta

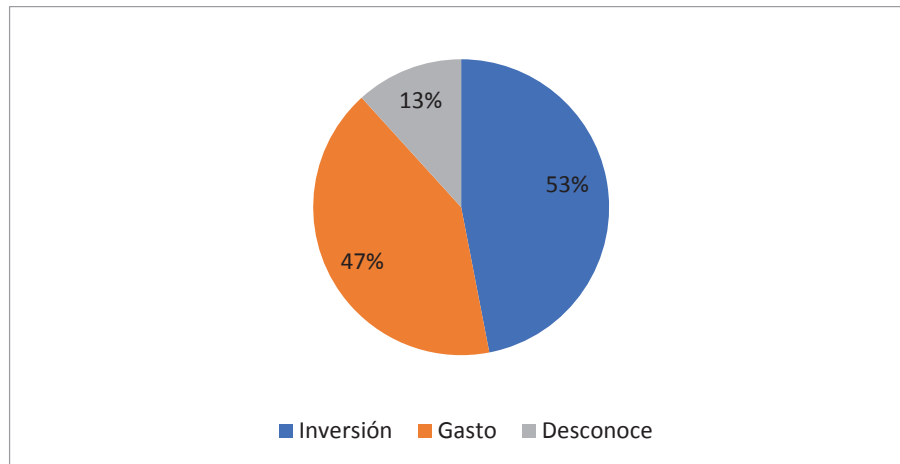


Figura 20 - El seguro de desgravamen es un gasto o una inversión
Elaborado por: Elaboración propia en base a resultados de la encuesta

ANÁLISIS DE RESULTADOS

El 53% de los encuestados considera que el seguro de desgravamen es una inversión, pero un 47% considera que es un gasto y un 12% que corresponde a docentes que no tienen tarjetas de crédito desconocen si el seguro es un gasto o una inversión.

Estas respuestas determinan que la mitad de la población seleccionada considera que el seguro de desgravamen, es una inversión pero la otra mitad considera que es un gasto, lo cual permite evidenciar que la cultura de prevención ante los riesgos a los que se encuentra expuestos como es la muerte o las enfermedades catastróficas es baja.

PREGUNTA N° 12

¿En el caso de presentarse un siniestro usted que considera que debe hacer para efectivizar el seguro de desgravamen?

- Comunicarse con la institución financiera
- Comunicarse con la aseguradora
- Desconoce

RESULTADO

Tabla 25

Conocimiento del proceso a seguir en el caso de presentarse un siniestro

Opciones	Frecuencia	%
Desconoce	264	70%
Comunicarse con la institución financiera	101	27%
Comunicarse con la aseguradora	11	3%
Total de frecuencias	376	100%

Elaborado por: Elaboración propia en base a resultados de la encuesta

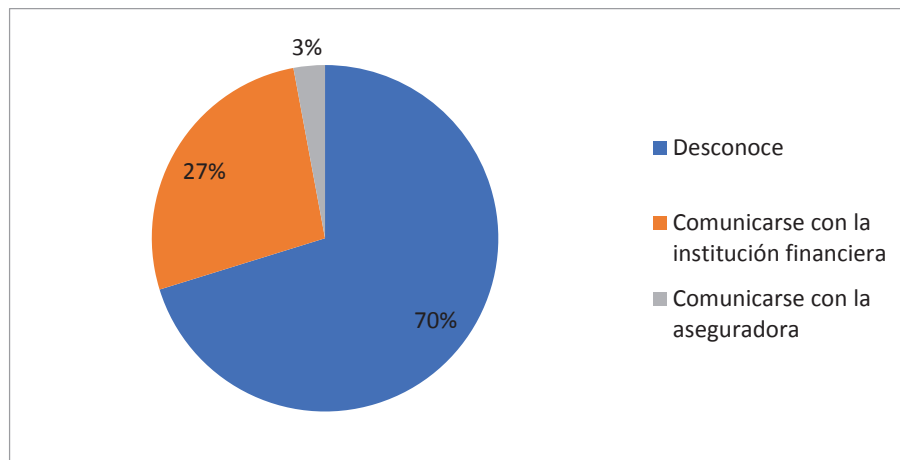


Figura 21 - Conocimiento del proceso a seguir en el caso de presentarse un siniestro

Elaborado por: Elaboración propia en base a resultados de la encuesta

ANÁLISIS DE RESULTADOS

El 70% de los encuestados desconoce a qué institución debería comunicarse o a dónde acudir en el caso de presentarse un siniestro, el 27% considera que debe comunicarse con la institución financiera y un 3% considera que debe comunicarse a la aseguradora.

Esta respuesta permite corroborar los resultados de la pregunta N°6 ya que la manera que el asegurado, sabe que cuenta con un seguro de desgravamen es su estado de cuenta, pero nadie le ha informado el proceso a seguir en el caso de presentarse un siniestro, lo cual confirma

que la colocación de este tipo de seguro se realizó masivamente a todos los clientes de las instituciones financieras sin previo aviso y conocimiento del cliente.

PREGUNTA N° 13

¿Indique que organismos de control, regula la actividad de las aseguradoras?

- Superintendencia de Bancos
- Superintendencia de Compañías y Valores
- SRI
- Desconoce

RESULTADO

Tabla 26

Conocimiento del organismo de control que regula a las aseguradoras

Opciones	Frecuencia	%
Superintendencia de Bancos	265	70,48%
Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros	61	16,22%
Desconoce	50	13,30%
SRI	0	0,00%
Total de frecuencias	376	100,00%

Elaborado por: Elaboración propia en base a resultados de la encuesta

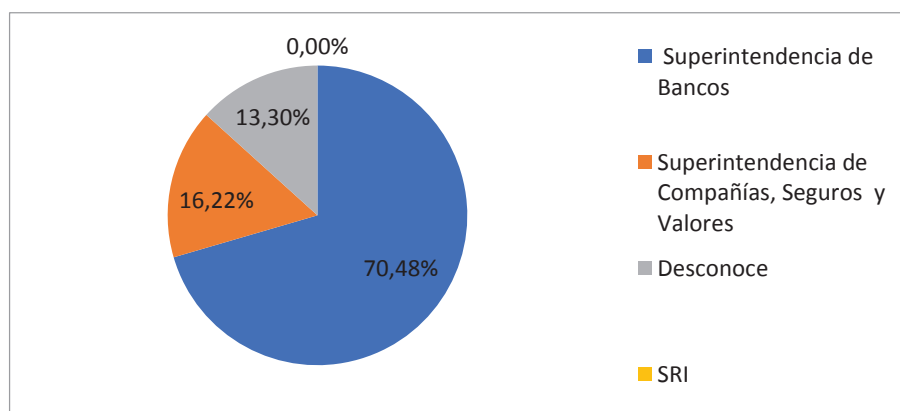


Figura 22 - Conocimiento del organismo de control que regula a las aseguradoras

Elaborado por: Elaboración propia en base a resultados de la encuesta

ANÁLISIS DE RESULTADOS

Según los datos obtenidos el 70.48% de los encuestados considera que la entidad que regula la actividad de las aseguradoras, es la Superintendencia de Bancos, un 16.22% considera que es la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros quien regula y el 13.30% desconoce quién es el ente regulador.

Estas respuestas permiten identificar el poco conocimiento de la actividad de seguros que tienen los encuestados, ya que la Superintendencia de Bancos dejó de regular a las compañías aseguradoras desde el año 2014 en donde se modifica la Ley de Seguros y se la incluye en el Código Orgánico Monetario Financiero.

Esta falta de conocimiento, no le permitirá al asegurado presentar algún reclamo administrativo a la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros en el caso de no estar de acuerdo con la indemnización o en el caso de negativa del siniestro por parte de la aseguradora.

5. CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

En este capítulo se presentan las principales conclusiones y recomendaciones que a lo largo del presente trabajo se ha podido determinar, partiendo de definiciones establecidas en las normativas legales; las cuales están enfocadas para los clientes, para las instituciones financieras que emiten tarjetas de crédito y para las empresas aseguradoras.

- 5.1.1 El análisis de la percepción de los docentes que laboran en colegios particulares, sobre el seguro de desgravamen incluido en las tarjetas de crédito, representa una herramienta muy útil, ya que a través de este estudio se pretende demostrar la forma que las instituciones financieras están colocando los seguros, y despierta el interés de posteriores estudios sobre la actividad aseguradora en el país.

Los resultados de esta investigación, presentan el conocimiento y percepción actual que tienen los docentes de colegios que poseen y no tarjetas de crédito, respecto al seguro de desgravamen que actualmente se lo incluye dentro de las tarjetas de crédito, demostrando que una mala venta genera percepciones equivocadas de un servicio, lo cual conlleva a la cancelación del seguro al considerarlo un gasto, cuando este podría ser una gran alternativa de protección ante sucesos inesperados como la muerte o enfermedades catastróficas, en donde familias quedan desprotegidas y con deudas heredadas por cubrir.

- 5.1.2 Las instituciones financieras que emiten tarjetas de crédito, han colocado de forma obligatoria y masiva el seguro de desgravamen, sin previa autorización firmada

del cliente, incumpliendo ciertos puntos de la regulación de la Superintendencia de Bancos N° 2017 -027 “Norma de control de los servicios financieros, planes de recompensa y prestaciones para tarjetas de crédito, débito, y de pago emitidas y/u operadas por las entidades financieras bajo el control de la Superintendencia de Bancos” la cual indica que los servicios no financieros que estas instituciones ofrezcan deberán estar previamente aceptados por el cliente y/o usuario y en el caso, que el seguro de desgravamen sea aceptado por el cliente, deberá existir un contrato, incumpléndose una de las características esenciales de los contratos de seguros que es la adhesión, debido a que los clientes que mantienen una tarjeta de crédito no han aceptado previamente las condiciones establecidas por el asegurador y por ende no han recibido información sobre este servicio ni un contrato llamado póliza que se encuentre firmado por el cliente. Adicionalmente las instituciones financieras incumplen lo determinado en la Resolución No. 310-2016-F de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, que indica que “el tarjetahabiente principal podrá contratar un seguro de desgravamen, que cubra los saldos adeudados”.

- 5.1.3 Los docentes de colegios particulares desconocen que el seguro de desgravamen contratado a través de las tarjetas de crédito cubre las enfermedades catastróficas y no solamente la muerte, lo cual no permitirá que en el caso de no poder cubrir las deudas contraídas con sus tarjetas de crédito, puedan solicitar a la aseguradora pagar a la institución financiera los saldos adeudados, esta percepción se da debido a que la forma de colocar el seguro por las instituciones financieras no es la correcta.

- 5.1.4 La percepción que los docentes de colegios particulares tienen acerca de, si el seguro de desgravamen que actualmente se cobra dentro de los rubros de las tarjetas de crédito representan un gasto o una inversión está dividida, ya que el 53% considera que es una inversión y el 47% considera que es un gasto, esta idea se da debido a que la forma de comercialización del seguro de desgravamen por parte de las instituciones financieras no fue la correcta, al imponer el costo y no gestionar para que las compañías de seguros expliquen el beneficio que tienen el asegurado en el caso de fallecer o presentar enfermedades catastróficas, como es que sus familiares no tengan que asumir la deuda que el contrajo en sus tarjetas de crédito. Adicionalmente la cultura de prevención de los riesgos a los que están expuestos en el día a día las personas es bajo ya que no se evalúa el costo beneficio.
- 5.1.5 Los docentes que no cuentan con tarjetas de crédito desconocen por completo sobre el tema del seguro de desgravamen en tarjetas de crédito, esto debido a que la información proporcionada por el ente regulador que es la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, no es suficiente y dinámica ya que en su página web no se encuentra información referente a los seguros obligatorios y no obligatorios que el cliente debe contratar, ni de las primas que se deberá cobrar por este servicio y la publicidad sobre este tema es escasa en los medios de comunicación.
- 5.1.6 En general, se concluye que la percepción del seguro de desgravamen es bajo debido a que los docentes que poseen tarjetas de crédito pueden tener una vaga idea del concepto, del contenido y del costo del seguro pero los docentes que no

mantienen una tarjeta de crédito desconocen totalmente de este producto, lo cual permite determinar que la cultura de seguros en el segmento investigado es mínima, y se evidencia que existen oportunidades de mejora, principalmente en la forma de colocar este tipo de seguros, ya que al no ser un producto obligatorio por los entes reguladores, la colocación debe realizarse uno a uno informando al cliente las condiciones bajo las cuales acepta o niega la contratación de un servicio y el interés del organismo de control en difundir los productos obligatorios y no obligatorios, los derechos y obligaciones, que tienen los asegurados a través de los medios de comunicación.

5.2 Recomendaciones

- 5.2.1 A las instituciones financieras que han colocado de forma masiva y obligatoria el seguro de desgravamen en las tarjetas de crédito se recomienda regularizar con todos sus clientes el proceso de comercialización, notificando e informando las coberturas y exclusiones que tiene este seguro, permitiendo que el cliente sea el que decida si acepta o no mantener este seguro y gestionar la entrega de la póliza y la respectiva firma por parte del cliente.
- 5.2.2 Las instituciones financieras no deben colocar de manera masiva y sin previa autorización firmada del cliente, los seguros no obligatorios y al momento de realizar sus negociaciones con las compañías de seguros, para colocar el producto, deben evaluar la capacidad instalada que tienen estas compañías y los procedimientos que siguen para la colocación; esto evitará que los clientes perciban que la institución financiera es quien colocó y notificó siendo esta una actividad de las compañías de seguros.

- 5.2.3 Las personas deben desarrollar una cultura de prevención y evaluar los riesgos a los que están expuestos en el día a día, antes de tomar una decisión como es aceptar o negar un seguro y considerarlo al mismo como un gasto o una inversión, para lo cual las compañías de seguros quienes son las que asumen riesgos deberían informar detalladamente y hacer comprender a las personas que desconocen de seguros los beneficios que tienen al contratar con un seguro.
- Al hablar de desarrollar una cultura de seguros, no se trata de crear una nueva cultura, si no educar para crear conciencia, y adoptar nuevas conductas y actitudes responsables sobre los riesgos que permitan proteger la vida.
- 5.2.4 Se recomienda a las compañías de seguros trabajar en el diseño de pólizas o certificados que sean de fácil entendimiento del cliente, ya que al estar redactadas bajo un lenguaje técnico de seguro, para los clientes es difícil entender los clausulados.
- 5.2.5 Se recomienda a los clientes de tarjetas de crédito leer las pólizas o certificados de seguros que les sea entregado por las compañías aseguradoras, o que se les exija firmar en las instituciones financieras, ya que al leer y consultar cada uno de los puntos que no estén claros, les permitirá tener una percepción real de las coberturas, exclusiones y procedimiento a seguir en caso de presentarse un siniestro.
- 5.2.6 Los organismos de control que regulan la actividad aseguradora y la actividad financiera deberían ejecutar auditorias de control, para determinar la forma en la

que se ha colocado los seguros no obligatorios, figurados ante la sociedad como obligatorios y establecer recomendaciones para regularizar todo estos procesos o determinar las sanciones pertinentes las cuales permitirán que estas instituciones no sigan lucrando de la ignorancia del cliente.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Alvear J. (2009). *Introducción al derecho de seguros*. Guayaquil, Ecuador, Editorial Edino.
2. Asamblea Nacional (2014). *Código Orgánico Monetario y Financiero - Libro III - Ley General de Seguros*, Quito, Ecuador.
3. Bravo J.H. (2011). *Una mirada sobre los seguros y sus inicios en Colombia*. Bogotá, Colombia.
4. Enciclopedia Encarta (2016). Historia de Londres, *El gran incendio de Londres*
5. Fundación Mapfre (2011). *El mercado asegurador Latinoamérica*.
6. Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, *Resolución N° 220-2016F. Normas para la contratación del seguro de desgravamen obligatorio para los créditos inmobiliarios y de vivienda de interés público e hipotecarios*.
7. Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, *Resolución No. 310-2016-F, Normas que regula las operaciones de las tarjetas de crédito, débito y de pago emitidas y/u operadas por las entidades financieras bajo el control de la Superintendencia de Bancos*.
8. Junta Militar del Gobierno (1963). *Decreto Supremo N° 1147 Del Contrato de Seguros*. Quito, Ecuador. Registro Oficial.
9. Lara, A. (2004). *Medición y Control de Riesgos Financieros*
10. Mapfre Perú Vida Compañía de Seguros y Reaseguros. <https://scotiabankfiles.azureedge.net/scotiabank-peru/PDFs/Tarjetas/PDF-Desgravamen-TC-2.pdf>
11. Naranjo C, Muños María, (2016) Revista Ekos, Especial de seguros 2016, reaseguros, seguros y brokers bajo un mismo escenario.
12. Ossa, E. (2009) *Teoría general de seguros*. Bogotá. Temis
13. Peña, E. (2003). *Manual de Derechos de Seguros*, México D.F.: Editorial Porrúa.
14. Sánchez, O.E. (2000). *La Institución del Seguro en México*, México D.F.: Editorial Porrúa.
15. Superintendencia de Bancos y Seguros, *Ley general de seguros*, Registro Oficial 403 de 23-nov-2006

16. Superintendencia de Compañías, *Reglamento de reclamos y recursos en materia de seguros*, Registro Oficial Suplemento 953 de 01-mar.-2017
17. Tschohl, John (2008), *Servicio al cliente, técnicas, estrategias y una verdadera cultura para generar beneficios*. Minneapolis. Minnesota.
18. Villanueva, Omar. (Septiembre, 2014). *El contrato de seguro: Vigencia del contrato y periodo de cobertura*. Recuperado <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/actualidadmercantil/>

ANEXOS

Anexo A. Encuesta**ENCUESTA ACERCA DE LA PERCEPCIÓN DE LOS DOCENTES DE COLEGIOS PARTICULARES CON RESPECTO AL SEGURO DE DESGRAVAMEN INCLUIDO EN LAS TARJETAS DE CRÉDITO**

Objetivo: Analizar la percepción de los docentes de colegios particulares de la provincia de Pichincha, Cantón Quito, parroquia Chimbacalle sobre el seguro de desgravamen incluido en las tarjetas de crédito

INFORMACIÓN GENERAL:

Nombre: _____

Nivel de Educación: Bachiller _____

Técnico _____

Superior _____

Edad: _____

Institución educativa en la que labora: _____

1. ¿Posee usted alguna tarjeta de crédito?

- Si
- No

2. ¿De qué institución financiera es su tarjeta de crédito?

- Produbanco
- Pichincha
- Pacífico
- Diners Club
- Internacional
- Austro
- Manabí
- Machala
- Solidario
- Guayaquil
- Otra
- Ninguna

3. ¿Conoce que los clientes de tarjetas de crédito tienen contratado un seguro de desgravamen a través de sus tarjetas de crédito?

- Si
- No

4. **¿El seguro de desgravamen que se incluye como un rubro adicional en las tarjetas de crédito, considera que es voluntario es decir contratado por el cliente u obligatorio es decir impuesto por la institución financiera?**
- Voluntario
 - Obligatorio
5. **¿Qué entidad considera que le informa al cliente que tiene un seguro de desgravamen a través de su tarjeta de crédito y los beneficios de dicho seguro?**
- Aseguradora
 - Asesor productor de seguros (Broker)
 - Institución Financiera
 - Nadie le informa
 - Desconoce
6. **¿Cuál considera que es la forma a través de la cual se le informan al cliente sobre el costo del seguro de desgravamen que se incluirá en la tarjeta de crédito?**
- A través de una llamada telefónica para informarle y venderle el seguro.
 - A través de un contrato el cual le hace leer y firmar.
 - A través del estado de cuenta de la tarjeta de crédito
 - Desconoce
7. **¿Indique cuál es el valor que consideran cobran mensualmente por su seguro de desgravamen en las tarjea de crédito?**
- \$1.00 - \$2.00
 - \$2.01 - \$3.00
 - \$3.01 - \$.500
 - \$5.01 - \$.10.00
 - Desconoce
8. **¿Conoce cuál es o son las aseguradoras que respaldan el seguro de desgravamen, indique el nombre de la aseguradora?**
- Si
 - No
- Nombre de la aseguradora
9. **¿Indique que coberturas considera que el seguro de desgravamen cubre?**
- Deudas que mantenga en su tarjeta de crédito
 - Deudas contraídas en la institución financiera diferentes a las de la tarjeta de

crédito.

- Desconoce

10. ¿Ante que eventos considera que el seguro de desgravamen le cubre?

- Enfermedades catastróficas
 Muerte
 Perdida de trabajo
 Robo
 Desconoce

11. El seguro de desgravamen representa para usted un gasto o una inversión?

- Gasto
 Inversión
 Desconoce

12. ¿En el caso de presentarse un siniestro usted que considera que debe hacer para efectivizar el seguro de desgravamen?

- Comunicarse con la institución financiera
 Comunicarse con la aseguradora
 Desconoce

13. ¿Indique que organismos de control, regula la actividad de las aseguradoras?

- Superintendencia de Bancos
 Superintendencia de Compañías, Seguros y Valores
 SRI
 Desconoce

Gracias por su colaboración

Anexo B. Contrato de Seguro - Equivida



SEGURO COLECTIVO VIDA DEUDORES CERTIFICADO INDIVIDUAL DE SEGURO

Certificado No. _____

Equivida S.A. certifica que el Sr(a) _____ (NOMBRE DEL ASEGURADO) _____, con cédula número _____ (NÚMERO DE CÉDULA) _____, está asegurado bajo la Póliza 1500004256 cuyo Contratante es BANCO PICHINCHA C.A., bajo la siguientes coberturas y montos:

COBERTURAS	MONTO ASEGURADO
VIDA DEUDORES (MUERTE POR CUALQUIER CAUSA)	HASTA USD 25.000
DISCAPACIDAD E INCAPACIDAD TOTAL Y PERMANENTE POR CUALQUIER CAUSA (INCLUYE ENFERMEDADES CATASTROFICAS)	HASTA USD 25.000

BENEFICIARIO(S) EN CASO DE FALLECIMIENTO:

Nombre Completo	Porcentaje
BANCO PICHINCHA C.A.	100%

* El valor asegurado para cada persona será igual al saldo insoluto mas intereses de acuerdo al estado de cuenta siguiente a la fecha de ocurrencia del siniestro.

VALOR DEL SEGURO (Incluye Impuestos): USD 2.98

VIGENCIA DEL CERTIFICADO:

Desde: dd/mm/aaaa 12:01 am

Hasta: que el cliente se encuentre al día en los pagos de la prima del seguro y esta póliza este vigente

DETALLE DE COBERTURAS:

VIDA DEUDORES (MUERTE POR CUALQUIER CAUSA): La Compañía indemnizará al Contratante hasta el valor asegurado contratado, por la muerte del Deudor Asegurado, ocurrida en cualquier parte del mundo, en cualquiera de los trescientos sesenta y cinco (365) días del año, por cualquier causa, estando esta Póliza en pleno vigor y durante el plazo del crédito concedido.

DISCAPACIDAD E INCAPACIDAD TOTAL Y PERMANENTE POR CUALQUIER CAUSA (INCLUYE ENFERMEDADES CATASTROFICAS)

La compañía indemnizará al beneficiario cuando el asegurado quedare imposibilitado de forma total y permanente de cubrir la deuda contraída por discapacidad superviniente (no preexistente) superior al 50% o por adolecer de una enfermedad catastrófica o de alta complejidad superviniente (no preexistente), determinadas por la autoridad nacional competente de acuerdo a la ley.

Página 1 de 3

QUITO: Av. Amazonas N40-100 y Gaspar de Villarreal (Esq.) PBX: (593-2) 224 6662

GUAYAQUIL: Parque Empresarial Colón, Edificio Metropark, PB Of. #8 (Av. Rodrigo de Chavez). PBX: (593-4) 370 1800

CUENCA: Av. Fray Vicente Solano 4-101 y Av. Del Estadio, Edif CICA, piso 5 Ofi. 517-518 PBX: (593-7) 281 8348



LÍMITES DE EDAD:

Para la cobertura de Vida Deudores el límite de edad será desde los 18 años cumplidos de edad hasta los 84 años cumplidos de edad para el ingreso a la Póliza y hasta los 85 años cumplidos de edad para la permanencia en la Póliza.

EXCLUSIONES DE LA PÓLIZA:

VIDA DEUDORES (MUERTE POR CUALQUIER CAUSA): La Compañía no cubre el suicidio del Deudor Asegurado durante los dos (2) primeros años de haber estado amparado ininterrumpidamente.

DOCUMENTOS NECESARIOS EN CASO DE SINIESTRO:

VIDA DEUDORES (MUERTE POR CUALQUIER CAUSA):

- Formulario de reclamación
- Partida de nacimiento o cédula de identidad
- Partida de defunción original
- Hoja de cancelación de tarjeta de crédito, firmado y sellado por Banco Pichincha
- Último estado de cuenta digital

INCAPACIDAD TOTAL Y PERMANENTE

- Formulario de reclamación
- Partida de nacimiento o cédula de identidad
- Historia Clínica
- Certificado de incapacidad total y permanente de la autoridad nacional competente
- Hoja de cancelación de tarjeta de crédito, firmado y sellado por Banco Pichincha
- Último estado de cuenta digital

ENFERMEDADES CATASTRÓFICAS

- Formulario de reclamación
- Partida de nacimiento o cédula de identidad
- Historia Clínica
- Certificado de la autoridad nacional competente, diagnosticando enfermedad catastrófica o de alta complejidad
- Hoja de cancelación de tarjeta de crédito, firmado y sellado por Banco Pichincha.
- Último estado de cuenta digital

PROCEDIMIENTO EN CASO DE SINIESTRO:

El beneficiario de esta Póliza deberá notificar por escrito a la Aseguradora el fallecimiento del asegurado cuando tenga conocimiento de la existencia del beneficio hasta un límite máximo de dos (2) años contados a partir de la ocurrencia del siniestro, para las demás coberturas el plazo máximo de aviso será de treinta (30) días contados a partir del conocimiento del Contratante. Caso contrario será considerado como extemporáneo y perderá los derechos a los beneficios establecidos en esta Póliza, liberando a Equivida S.A. del pago de la indemnización que habría correspondido.

CANCELACION DE COBERTURA

la cobertura se cancelará por petición escrita del asegurado.

Página 2 de 3

QUITO: Av. Amazonas N40-100 y Gaspar de Villarreal (Esq.) PBX: (593-2) 224 6662
 GUAYAQUIL: Parque Empresarial Colón, Edificio Metropark, PB Of. #8 (Av. Rodrigo de Chavez). PBX: (593-4) 370 1800
 CUENCA: Av. Fray Vicente Solano 4-101 y Av. Del Estadio, Edif CICA, piso 5 Of. 517-518 PBX: (593-7) 281 8348



la cobertura se cancelará automáticamente después de sesenta (60) días de no pago de primas.

IMPORTANTE: El presente certificado no constituye la Póliza de Seguro, es solo un resumen de las coberturas otorgadas.

Fecha de emisión del certificado: **XX/XX/XXXX**

FIRMA AUTORIZADA
EQUVIDA COMPAÑÍA DE
SEGUROS S.A.

FIRMA
(NOMBRE DEL ASEGURADO)
C.I. _____

El contratante y/o Asegurado podrán solicitar a la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros la verificación de este texto.

Nota: La Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros para efectos de control asignó al presente Certificado el Número de registro de 41431 del 23 de Marzo de 2016

Página 3 de 3

QUITO: Av. Amazonas N40-100 y Gaspar de Villarreal (Esq.) PBX: (593-2) 224 6662

GUAYAQUIL: Parque Empresarial Colón, Edificio Metropark, PB Of. #8 (Av. Rodrigo de Chavez). PBX: (593-4) 370 1800

CUENCA: Av. Fray Vicente Solano 4-101 y Av. Del Estadio, Edif CICA, piso 5 Ofi. 517-518 PBX: (593-7) 281 8348

Anexo C. Contrato de Seguro - Liberty

		SEGURO DE VIDA Y DESGRAVAMEN + ENFERMEDADES CATASTRÓFICAS	
POLIZA N°		CERTIFICADO N°	
DATOS DEL ASEGURADO PRINCIPAL		CI <input type="checkbox"/>	PASAPORTE <input type="checkbox"/> N°
APELLIDOS:		NOMBRES:	
DIA NACIMIENTO:	MES:	AÑO:	ESTADO CIVIL:
CELULAR 1:	CELULAR 2:	EMAIL:	
TELEFONO PARTICULAR:			
DIRECCION DEL DOMICILIO: CALLE PRINCIPAL:		TRANSVERSAL:	N° CASA/DPTO/PISO:
BARRIO/SECTOR:	CIUDAD:	PROVINCIA:	

TABLA DE COBERTURAS

COBERTURAS	ASEGURADO	VALOR ASEGURADO
Muerte por Cualquier Causa	Deudor	Saldo Insoluto de la Deuda (Máximo \$ 25.000)
Incapacidad Total y Permanente	Deudor	Saldo Insoluto de la Deuda (Máximo \$ 25.000)
Enfermedades Catastróficas	Deudor	Saldo Insoluto de la Deuda (Máximo \$ 25.000)

Prima Neta Mensual	US\$ 2.87
Prima Total Mensual	US\$ 2.98

CONDICIONES DEL SEGURO

A. VIGENCIA DEL SEGURO: Inicia desde el momento del primer débito, y estará vigente durante el período de pago de la misma.

OBJETO DEL SEGURO

Proteger el saldo insoluto de los consumos realizados en la tarjeta de crédito otorgada por Banco Pichincha en caso de fallecimiento.

COBERTURAS

MUERTE POR CUALQUIER CAUSA:

Si un Asegurado fallece mientras se encuentre asegurado bajo esta Póliza y siempre y cuando no haya cumplido la edad máxima estipulada en las condiciones particulares, la Compañía inmediatamente después de haber recibido y aprobado las correspondientes pruebas de muerte y sus causas, pagará a la persona jurídica que tenga la calidad de beneficiario acreedor el saldo

el saldo del consumo que el Asegurado mantenga con la tarjeta de crédito emitida por BANCO PICHINCHA, a la fecha del siniestro, el cual comprende el capital más intereses corrientes (incluyendo los intereses de gracia), más intereses de mora por un tiempo máximo de 30 días.

INCAPACIDAD TOTAL Y PERMANENTE:

Ampara al asegurado si se encontrase inhabilitado de forma total y permanente por cualquier causa, para realizar cualquier ocupación o actividad. La invalidez debe ser certificada por la autoridad nacional competente.

EXCLUSIONES:

Este anexo no cubre la incapacidad a causa de tentativa de suicidio voluntario o involuntario; viajes aéreos, salvo viajando como pasajero de empresas comerciales y en líneas aéreas legalmente establecidas; actos de guerra, guerra civil, insurrección, tumultos populares y peleas, salvo que obre en legítima defensa; homicidios, desafíos, infracción a leyes y/o reglamentos relativos a la seguridad de las personas, o como consecuencia de enfermedades preexistentes a la vigencia de este contrato o estando bajo el efecto de drogas, alcohol y acciones delictuosas.

Nota: aplican todas las demás exclusiones descritas en las condiciones generales de la póliza.

ENFERMEDADES CATASTRÓFICAS:

Cobertura por enfermedades catastróficas o de alta complejidad siempre y cuando las mismas hayan sido adquiridas posterior a la obtención del seguro y que hayan sido determinadas por la autoridad nacional competente.

EXCLUSIONES

Para la presente cobertura aplican las siguientes exclusiones:

- Cualquier enfermedad o accidente preexistente a la contratación del seguro, para nuevos asegurados.
- Cualquier enfermedad o accidente que no estén consideradas dentro de las nombradas en la cobertura
- Cáncer de seno o cuello de la matriz; tumores en la piel; cáncer in situ no invasivo en cualquier órgano.
- Neoplasmas malignos incluyendo al Sarcoma de Kaposi, el linfoma del sistema nervioso central y/u otras tumoraciones o neoformaciones malignas conocidas en la actualidad o que se conozcan, como causas de enfermedad en presencia del Síndrome de Inmunodeficiencia Adquirida (o cualquier nombre con que se conozca).
- Cualquier enfermedad o accidente, causado por el Síndrome de Inmunodeficiencia Adquirida SIDA (o cualquier nombre con que se conozca).
- Guerra civil o internacional, motín, huelga, movimientos subversivos o en general conmociones civiles de cualquier clase.
- Acontecimientos catastróficos originados por reacciones nucleares.

DISPOSICIONES FUNDAMENTALES.- El Asegurado se someterá a las disposiciones de las Leyes del Ecuador y a las de la póliza suscrita por el Banco Pichincha C.A.

Este seguro es otorgado por LIBERTY SEGUROS S.A, sobre la base de las declaraciones suscritas por la entidad financiera y por los Asegurados. Toda declaración falsa, inexacta u omisión de circunstancias conocidas por la entidad financiera o por los Asegurados, aún hechos de buena fe, que a juicio de LIBERTY SEGUROS S.A, hubiere impedido el contrato o la aceptación de los seguros individuales, o habría modificado las condiciones de los mismos, si LIBERTY SEGUROS S.A, hubiese conocido el verdadero estado del riesgo, vicia de nulidad relativa el contrato de seguro con la entidad financiera y por lo tanto inválidas las coberturas aquí mencionadas.

Si la declaración no se hace con sujeción a un cuestionario determinado, los vicios enumerados en el inciso anterior, producen el mismo efecto, siempre que el solicitante encubra culpablemente circunstancias que agraven objetivamente la peligrosidad del riesgo.

La nulidad que se menciona en este instructivo se entiende saneada por el conocimiento por parte de LIBERTY SEGUROS S.A, de las circunstancias encubiertas, antes de perfeccionarse el contrato, o después si las acepta expresamente. (Artículo 14, Decreto Supremo 1147 del 29.11.1963, Registro Oficial No. 123 del 7 de diciembre de 1963).

Aunque LIBERTY SEGUROS S.A, prescinda del examen médico, el Asegurado no queda exento de la obligación de declarar objetivamente el estado del riesgo, ni de las sanciones a que su infracción da lugar; pero LIBERTY SEGUROS S.A, no puede alegar nulidad por error en la declaración proveniente de buena fe exenta de culpa. (Artículo 80, Decreto Supremo 1147 del 29.11.1963, Registro Oficial No. 123 del 7 de Diciembre de 1963)

PERSONAS ASEGURABLES.- Se consideran asegurables todas aquellas personas cuyas edades se encuentren en los límites mínimos y máximos establecidos más adelante y cuya solicitud de seguros sea aceptada por LIBERTY SEGUROS S.A, en caso de que se requiera.

ASEGURADO: Es el titular de la tarjeta otorgada por la entidad financiera

BENEFICIARIO ACREEDOR.- En este seguro en caso de Muerte por cualquier causa e Incapacidad total y permanente del Asegurado, el beneficiario a título oneroso será la entidad financiera, hasta por el saldo insoluto de la deuda o las cuotas mínimas.

SUMA ASEGURADA.- La suma asegurada con la cual se indemnizará a la entidad financiera, corresponderá al saldo insoluto de la deuda que el Asegurado mantenga con la entidad financiera a la fecha del siniestro.

SALDO INSOLUTO DE LA DEUDA.- Entiéndase por saldo insoluto de la deuda la sumatoria de: capital más intereses corrientes, más intereses de mora por un tiempo máximo de 30 días

AVISO DE SINIESTRO.- En el momento en que la entidad financiera tenga conocimiento de un siniestro deberá informar a LIBERTY SEGUROS S.A, mediante comunicación escrita. El contratante tiene 30 días para notificar la ocurrencia del siniestro por incapacidad total y permanente a partir de que tenga conocimiento del mismo y de hasta 2 años para muerte por cualquier causa, caso contrario estará incumpliendo una de las obligaciones que le competen y este incumplimiento da derecho a LIBERTY SEGUROS S.A, a privarlo de su derecho a toda indemnización.

EDAD MINIMA DE INGRESO.- La edad mínima de ingreso a la Póliza de Desgravamen es de 18 años.

EDAD MAXIMA DE INGRESO.- Se establece que el máximo de ingreso para esta póliza es hasta los 84 años cumplidos

EDAD MAXIMA DE PERMANENCIA Se establece que el máximo de permanencia es hasta los 85 años (exactos)

TERMINACIÓN DEL SEGURO INDIVIDUAL.- El seguro de cada Asegurado terminará en los siguientes casos:

- a) Por cancelación por parte de la entidad financiera mediante notificación escrita con 30 días de anticipación.
- b) Por que la deuda del Asegurado quede saldada ante la entidad financiera.
- c) Por cumplir el Asegurado la edad señalada anteriormente como edad máxima de permanencia.
- d) Por falta de pago de la prima a partir del día 30 de morosidad

COMPROBACION DEL SINIESTRO

Corresponde al Asegurado o al (o los) beneficiario (s) instituido (s):

- a) Denunciar la muerte, o incapacidad cubiertos por esta póliza dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha en que la entidad financiera tenga conocimiento.
- b) Suministrar pruebas sobre la fecha y las causas del reclamo, sobre la manera y el lugar en que se produjo el hecho;
- c) Facilitar cualquier comprobación o aclaración, incluso hasta dos exámenes médicos por facultativos designados por la Compañía con gastos a cargo de ésta.

DOCUMENTACION MÍNIMA EN CASO DE SINIESTRO

Dentro del término legal, LIBERTY SEGUROS S.A. pagará a la entidad financiera, la indemnización a que está obligada por la póliza, siempre y cuando se acredite la ocurrencia del siniestro y la cuantía del mismo (saldo insoluto de la deuda); para el efecto podrá utilizar todos los medios probatorios admitidos en la ley ecuatoriana, y en especial la documentación que LIBERTY SEGUROS S.A. requiera en su momento.

Para que LIBERTY SEGUROS S.A. pague la indemnización correspondiente a los diferentes amparos, el Asegurado deberá presentar pruebas fehacientes que determinen la existencia del hecho amparado, de acuerdo con los términos de la Póliza.

LIBERTY SEGUROS S.A. se reserva el derecho de comprobar la veracidad y la exactitud de tales pruebas.

LIBERTY SEGUROS S.A. podrá hacer examinar al Asegurado tantas veces como lo estime conveniente, mientras se encuentre pendiente un reclamo bajo el presente amparo.

Muerte por Cualquier Causa:

- Aviso de Siniestro por escrito.
- Hoja de cancelación de tarjeta de crédito, firmado y sellado por el Banco Pichincha
- Copia de la cédula de identidad del fallecido
- Partida de defunción inscrita en el Registro Civil.
- Último estado de cuenta digital

Nota: Liberty Seguros se reserva el derecho de solicitar documentación adicional en caso de requerirlo.

Incapacidad Total Y Permanente

- Aviso o notificación de la reclamación (Notificación de acuerdo a condiciones de póliza)
- Copia de historia clínica.
- Certificado de incapacidad total y permanente de la autoridad nacional competente
- Hoja de cancelación de tarjeta de crédito, firmado y sellado por el Banco Pichincha
- Último estado de cuenta digital

Nota: Liberty Seguros se reserva el derecho de solicitar documentación adicional en caso de requerirlo.

Enfermedades Catastróficas

- Aviso de Siniestro por escrito.
- Copia de la cédula de identidad del asegurado
- Certificado de la autoridad nacional competente que determine a la enfermedad diagnosticada como enfermedad catastrófica o de alta complejidad.
- Historia clínica
- Hoja de cancelación de tarjeta de crédito, firmado y sellado por el Banco Pichincha
- Último estado de cuenta digital

Nota: Liberty Seguros se reserva el derecho de solicitar documentación adicional en caso de requerirlo.

Artículo 20 de la Legislación sobre el Contrato de Seguro (Decreto Supremo 1147 del 29.11.1963, Registro Oficial No. 123 del 7 de Diciembre de 1963)

"Obligación de avisar la ocurrencia del siniestro: El asegurado o el beneficiario están obligados a dar aviso de la ocurrencia del siniestro, el asegurador o su representante legal autorizado, dentro de los tres días siguientes a la fecha en que hayan tenido conocimiento del mismo. Este plazo puede ampliarse más no reducirse por acuerdo entre las partes."

Artículo 22 de la Legislación sobre el Contrato de Seguro (Decreto Supremo 1147 del 29.11.1963, Registro Oficial No. 123 del 7 de Diciembre de 1963):

"Prueba del siniestro.- Incumbe al asegurado probar la ocurrencia del siniestro, el cual se presume producido por caso fortuito, salvo prueba en contrario. Así mismo incumbe al asegurado comprobar la cuantía de la indemnización a cargo del asegurador. A éste incumbe, en ambos casos, demostrar los hechos o circunstancias excluyentes de responsabilidad."

Artículo 24 de la Legislación sobre el Contrato de Seguro (Decreto Supremo 1147 del 29.11.1963, Registro Oficial No. 123 del 7 de Diciembre de 1963)

"Pérdida de derechos por incumplimiento: el asegurado o el beneficiario pierden sus derechos al cobro del seguro, por incumplimiento de las obligaciones que les corresponderían en caso de siniestro, conforme a los artículos 20 y 21, si así se estipula expresamente en la póliza.

Pero la mala fe del asegurado en la reclamación o comprobación del derecho al pago de determinado siniestro, o de su importe, causa la sanción establecida en el inciso primero, aún a falta de estipulación contractual"

Artículo 26 de la Legislación sobre el Contrato de Seguro (Decreto Supremo 1147 del 29.11.1963, Registro Oficial No. 123 del 7 de Diciembre de 1963):

"Prescripción de acciones.- Las acciones derivadas del contrato de seguro, prescriben en dos años a partir del acontecimiento que les dio origen."

DECLARACIONES Y AUTORIZACIONES DEL ASEGURADO

A. AUTORIZACION PARA SOLICITUD DE HISTORIA CLINICA: Autorizo expresamente a cualquier médico, hospital, clínica o centro de salud o a cualquier persona que me haya atendido o haya sido consultado por mí, para que suministre a Seguros del Pichincha., toda la información que ella considere necesaria en cualquier tiempo.

B. Acepto el valor de la prima del seguro cargado en el estado de cuenta presentada por la entidad financiera.

C. LIBERTY SEGUROS S.A., se reserva todos los derechos que puedan asistirle antes o después un siniestro, en caso de que se compruebe que esta declaración no corresponde a mi verdadero estado de salud en el momento de aceptar el seguro (artículo 14 Decreto Supremo 1147 Reformatorio del Título XVII libro II del Código de Comercio en concordancia con el artículo 81 de dicho decreto).

D. Declaro en calidad de Asegurado, que lo anotado en esta Solicitud - Certificado es verídico y acepto las condiciones contenidas en el mismo.

E. En el evento en que LIBERTY SEGUROS S.A. otorgue el presente seguro, de acuerdo con la información suministrada en este tipo de seguro, la cobertura amparará a la persona que firma esta declaración.

IMPORTANTE: Lea cuidadosamente el extracto de las condiciones entregadas; si tuviese alguna inquietud comuníquese al 1800-542-378 de LIBERTY SEGUROS o al 1800-668-232 NOVAECUADOR S.A., en caso de pérdida del presente documento solicite uno nuevo al BANCO PICHINCHA C.A. Archive la información entregada junto con la documentación relacionada con su crédito



Liberty Seguros S.A.

Asegurado

Anexo D. Contrato de Seguro - AIG



Certificado de Seguro de Desgravamen/Enfermedades Catastróficas Póliza Maestra No. XXXXX

Datos del Socio Principal

Nombres y Apellidos Completos: _____

Número de Cédula / RUC / Pasaporte: _____

Dirección Domicilio: _____ Teléfono Domicilio: _____

Dirección Oficina: _____ Teléfono Oficina: _____

País de Nacimiento: _____ Fecha de Nacimiento: _____ Estado Civil: _____

Teléfono Celular: _____ Correo Electrónico: _____

Actividad económica / Ocupación: _____ Ingresos Mensuales: _____

[Datos solicitados de conformidad a la Resolución No. JB-2013-2454 de 11 de abril de 2013]

Mediante este documento, AIG-Metropolitana Cía. de Seguros y Reaseguros S.A. certifica que el seguro que usted ha contratado cubre el monto de la deuda, más intereses dentro de los límites señalados a continuación en caso de fallecimiento por cualquier causa, por incapacidad total y permanente del 50% o más o por enfermedad catastrófica o de alta complejidad del titular de las tarjetas de crédito emitidas por el Banco Pichincha C.A.

Autorización de débito

Yo, _____ portador de la cédula de ciudadanía o pasaporte Nro. _____ autorizo NOVAECUADOR S.A., ASESORES PRODUCTORES DE SEGUROS, debitar mensualmente de mi tarjeta Visa Mastercard ó Discover Nro. _____ el valor correspondiente a la prima que cause el seguro objeto de este certificado. Cualquier instrucción para que se deje sin efecto esta autorización, presentará por escrito a NOVAECUADOR, con treinta (30) días de antelación al siguiente cobro.

Cobertura	Plan Límites
Desgravamen - Vida Muerte por cualquier causa.	hasta US\$25.000
Incapacidad total y permanente del 50% o mas/ Enfermedad catastrófica o de alta complejidad	hasta US\$25.000
Prima total mensual	US\$2,98

La renovación del presente certificado es automática y mensual. La cobertura se mantendrá mientras el (la) Asegurado(a) se mantenga al día en los pagos de la prima. El presente certificado se enmarca en las condiciones Particulares y Generales de la Póliza Maestra (Resolución N° SBS-INS-2006-089 20 de Marzo del 2006).

Cualquier instrucción para que se deje sin efecto esta autorización la presentaré a la (ASEGURADORA), con treinta (30) días de antelación al siguiente cobro.

Libre y voluntariamente declaro:

1. Que el seguro solicitado protegerá bienes de procedencia lícita y que los mismos no están ligados con actividades de narcotráfico, lavado de activos, financiamiento del terrorismo u otros delitos; igualmente declaro que los fondos con los cuales se pagará la prima del seguro no guardan ninguna relación con actividades ilícitas.

2. Que a la fecha de la firma de esta solicitud, he sido informado sobre las condiciones generales de la póliza y declaro conocerlas y aceptarlas.

Acepto recibir información comercial por canales ordinarios o electrónicos, relativos a productos y servicios de la compañía de Seguros y del Emisor.

Aceptada la presente solicitud de seguro, autorizo a la Aseguradora a enviar la información relacionada con mi seguro y factura al correo electrónico que consigno en la presente solicitud.

Alejandro Pedraza
AIG-METROPOLITANA CÍA. DE SEGUROS Y REASEGUROS S.A.

Firma del Asegurado

Ciudad

Fecha (D/M/A)

Condiciones Particulares

Definiciones:

Asegurado.- Cualquier persona natural vinculada con el Contratante como deudor que conforma el Grupo Asegurable.
Contratante.- La persona natural o jurídica solicitante que celebra el presente Contrato para asegurar un número determinado de personas que reúnen los requisitos exigidos por la Compañía en esta Póliza y que conforman el Grupo Asegurable.

Muerte por cualquier causa:

La Compañía pagará al Contratante o persona jurídica que tenga la calidad de beneficiario acreedor por la muerte del Asegurado, originada por cualquier causa, el saldo del consumo que el Asegurado mantenga con la tarjeta de crédito emitida por BANCO PICHINCHA, a la fecha del siniestro, el cual comprende el capital más intereses corrientes (incluyendo los intereses de gracia), más intereses de mora por un tiempo máximo de 30 días.

Incapacidad:

La Compañía pagará al Contratante o persona jurídica que tenga la calidad de beneficiario acreedor el saldo del consumo que el Asegurado mantenga con la tarjeta de crédito emitida por BANCO PICHINCHA, a la fecha del siniestro, el cual comprende el capital más intereses corrientes (incluyendo los intereses de gracia), más intereses de mora por un tiempo máximo de 30 días, en el caso de una lesión corporal o enfermedad que produzca una incapacidad diagnosticada posterior a la obtención de este seguro y que impida permanentemente que el Asegurado se dedique a cualquier trabajo remunerado y dicha incapacidad sea superviniente del cincuenta por ciento (50%) o más y que sea determinado por la autoridad nacional competente de acuerdo con la ley.

Enfermedades catastróficas:

La Compañía pagará al Contratante o persona jurídica que tenga la calidad de beneficiario acreedor el saldo del consumo que el Asegurado mantenga con la tarjeta de crédito emitida por BANCO PICHINCHA, a la fecha del siniestro, el cual comprende el capital más intereses corrientes (incluyendo los intereses de gracia), más intereses de mora por un tiempo máximo de 30 días, entendiéndose por enfermedad catastrófica las patologías de curso crónico, no emergente, de tratamiento programado, cuyo valor de tratamiento o intervención mensual sea mayor al valor de una canasta familiar vital, publicada mensualmente por el INEC, que hayan sido adquiridas posterior a la obtención del seguro y que hayan sido determinadas por la autoridad nacional competente de acuerdo con la ley.

Enfermedades de alta complejidad:

La Compañía pagará al Contratante o persona jurídica que tenga la calidad de beneficiario acreedor el saldo del consumo que el Asegurado mantenga con la tarjeta de crédito emitida por BANCO PICHINCHA, a la fecha del siniestro, el cual comprende el capital más intereses corrientes (incluyendo los intereses de gracia), más intereses de mora por un tiempo máximo de 30 días, entendiéndose por enfermedades de alta complejidad las patologías generalmente de origen genético, de curso crónico, progresivo, degenerativo con una alta morbi-mortalidad y alto grado de discapacidad física, mental, conductual y sensorial, que puede comprometer la autonomía de los pacientes, de gran complejidad, diagnóstica, pronóstica y terapéutica y que requieren de un tratamiento permanente, seguimiento e intervención multi e interdisciplinaria y que hayan sido determinadas por la autoridad nacional competente de acuerdo con la ley.

Renovación:

La presente Póliza es renovable a voluntad de las partes contratantes. Se considerará renovada por otra anualidad y en las mismas condiciones, una vez que el Contratante pague la Prima en los términos acordados en las Condiciones Particulares de esta Póliza.

Impuestos y Contribuciones:

Todos los impuestos y contribuciones vigentes y por estarlo, que graven a esta póliza, serán asumidos por el asegurado.

Declaración de estado de riesgo:

El Contratante y cada Asegurado, individualmente, están obligados a declarar objetivamente, los hechos o circunstancias que determinen el estado de riesgo, de acuerdo al cuestionario que le sea proporcionado por parte de la Compañía. La reticencia, inexactitud o falsedad de aquellas circunstancias, que conocidas por la Compañía, la hubieren hecho desistir de la celebración del Contrato o inducido a estipular condiciones más gravosas, producen la nulidad relativa del Contrato de Seguro. La declaración de salud y la autorización de débito forman parte integral del contrato de seguro, por lo tanto, en el momento de aceptar el seguro, para todos los efectos del presente contrato, se entenderá como declarados y aceptados por las partes las condiciones ahí mencionadas.

Pago de prima y devoluciones:

La prima deberá pagarse mensualmente por el Contratante, dentro del plazo estipulado en las Condiciones Particulares de esta Póliza, o sus Anexos, en el domicilio de la Compañía o a un representante autorizado de ésta. Transcurrido el riesgo no aplican devoluciones de prima.

Exclusiones:

Exclusión por Muerte por cualquier causa.

Se excluye el suicidio voluntario o involuntario del Asegurado-Deudor Principal, ya sea en estado de cordura o demencia, dentro del primer (1) año contados desde el inicio de la vigencia de este Anexo.

Exclusiones por Incapacidad, Enfermedades Catastróficas y de alta complejidad:

- Lesión corporal intencional auto-inflingida, estando o no el Asegurado-Deudor Principal y/o Codeudor si hubiere, en uso de sus facultades mentales, ni si la misma es generada como resultado de un acto o siniestro en que haya intervenido el Asegurado-Deudor Principal y/o Codeudor si hubiere.
- Enfermedades psiquiátricas o cualquier desorden nervioso o mental del Asegurado-Deudor Principal y/o Codeudor si hubiere.
- Incapacidad atribuida por el Asegurado-Deudor Principal y/o Codeudor si hubiere, a causas subjetivas no detectadas en medidas de laboratorios, medidas microbiológicas, bioquímicas y/o imágenes.
- Acto de guerra, guerrilla, rebelión, sedición, motín, terrorismo, huelga o tumulto popular.
- Servicio en las fuerzas armadas de cualquier país o autoridad internacional ya sea en tiempo de paz o de guerra declarado o no.
- Por duelo o riña, salvo que se tratase de legítima defensa o acto criminal.
- Consumo de alcohol, drogas, estupefacientes, narcóticos o estimulantes.
- Como pasajero en aerolíneas no comerciales.
- Participación en cualquier deporte que involucre el uso de un motor mecánico (incluyendo carreras y competencias), deportes profesionales, boxeo, buceo, paracaidismo, carreras de caballo y escalamiento de montañas.
- Contaminación radioactiva.
- La Compañía no pagará la incapacidad total y permanente, enfermedad catastrófica o de alta complejidad del Asegurado, deudor y/o codeudor, cuando fuere preexistente a la fecha de vigencia de este Anexo.

Cláusula de Beneficiario Acreedor:

En este seguro el beneficiario a título oneroso será el BANCO PICHINCHA C.A., en caso de muerte, incapacidad y enfermedad catastrófica o de alta complejidad, hasta por el saldo del consumo de la tarjeta de crédito.

En caso de siniestro amparado por la Póliza, la Compañía pagará al Banco Pichincha C.A. (Beneficiario Acreedor) sin necesidad de notificación judicial hasta por el saldo insoluto de la deuda más 60 días de intereses por mora.

Terminación de seguro individual:

Al cumplir el Asegurado la edad límite de cobertura establecida. La falta de pago de la prima por 60 días.

Prevía notificación del cliente con 30 días de anticipación.

Aviso de siniestro:

El Asegurado o Beneficiarios según el caso, deberán dar aviso por escrito a la Compañía de toda lesión, pérdida o muerte sobre la cual pueda establecerse una reclamación, dentro de los (30) días calendario siguientes a la fecha que tuvo conocimiento del siniestro.

Documentos necesarios para formalizar un reclamo:

Muerte por cualquier causa:

- Partida de nacimiento o cédula de identidad
- Partida de defunción original
- Hoja de cancelación de tarjeta de crédito, firmado y sellado por Banco Pichincha.
- Estado de cuenta digital

Discapacidad:

- Partida de nacimiento o cédula de identidad
- Historia Clínica
- Certificado de incapacidad total y permanente otorgado por la autoridad sanitaria competente
- Hoja de cancelación de tarjeta de crédito, firmado y sellado por Banco Pichincha.
- Estado de cuenta digital

Enfermedades catastróficas y de alta complejidad:

- Partida de nacimiento o cédula de identidad
- Certificado de incapacidad total y permanente otorgado por la autoridad sanitaria competente
- Historia Clínica
- Hoja de cancelación de tarjeta de crédito, firmado y sellado por Banco Pichincha
- Estado de cuenta digital
- La Aseguradora se reserva el derecho de solicitar cualquier información adicional en caso de ser necesario

Para quejas o reclamos comunicarse con nuestro departamento de Servicio al Cliente al correo servicio_cliente@aig.com

Quito: Av. Brasil 293 y Antonio Granda Centeno, Piso 5 / Teléfono: (593 2) 395 5000 / Siniestros opción 2 / Servicio al Cliente 1 800 AIG AIG (244 244) / Fax: (02) 292 4424

Guayaquil: Av. Rodrigo Chávez González Parque Empresarial Colón, Edificio Corporativo II, Piso 2, Of. 203 / Teléfono: (593 4) 371 9000

Cuenca: Av. Ordóñez Lazo 5-42 y Laureles / Teléfono: (593 7) 410 2813

Nota: La presente solicitud contiene un resumen de las Condiciones Generales de las Pólizas de Desgravamen aprobada mediante resolución de la Superintendencia de Bancos y Seguros, N^o SBS-INS-2006-089 de 20 de Marzo de 2006. En caso de existir una diferencia entre el presente resumen y las Condiciones Generales, regirán las existentes en la Póliza.

Anexo E. Contrato de Seguro – Seguros del Pichincha

 <p>R.M.C. 1791236927201 COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS <small>SUITE 40, Sucursal Guayaquil 9501 y Carulla zona 1 FRENTE AL 207 608 106 020 020 2000 GUAYAS, Av. Francisco de Orellana 3489, Sucursal Loja 9700 y Carulla zona 1 FRENTE AL 207 608 106 020 020 2000 SUCURSAL Loja y Carulla zona 1 FRENTE AL 207 608 106 020 020 2000 PRESENCIA AL SERVICIO EN TODAS LAS OFICINAS DE SEGUROS Y REASEGUROS FRENTE AL 207 608 106 020 020 2000</small></p>		SEGURO DE VIDA MULTIRIESGO PERSONAL DESGRAVAMEN + ENFERMEDADES CATASTRÓFICAS		
POLIZA No.		CERTIFICADO No.		
OFICINA O AGENCIA:	VIGENCIA DEL SEGURO:	DESDE	HASTA	FORMA DE PAGO:
				CONTADO
DATOS DEL ASEGURADO PRINCIPAL		CI <input type="checkbox"/> Pasaporte <input type="checkbox"/> N°		
Apellidos:		Nombres:		
Día nacimiento: mes: año:		Estado Civil:		
Celular 1:		Celular 2:	Email:	
Teléfono Particular:				
Dirección del domicilio:	Calle Principal N°:	Transversal:	N° casa/ departamento/ piso:	
Barrio/Sector:	Ciudad:	Provincia:		
TABLA DE COBERTURAS				
COBERTURAS		ASEGURADO	VALOR ASEGURADO	
Muerte por cualquier causa		Deudor	Saldo insoluto de la deuda (máximo \$25.000)	
Incapacidad total y permanente		Deudor	Saldo insoluto de la deuda (máximo \$25.000)	
Enfermedades Catastróficas		Deudor	Saldo insoluto de la deuda (máximo \$25.000)	
Prima neta mensual		USD 2,87		
Prima total mensual		USD 2,98		
CONDICIONES DEL SEGURO				
A. VIGENCIA DEL SEGURO: Inicia desde el momento del primer débito, y estará vigente durante el período de pago de la misma.				
OBJETO DEL SEGURO Proteger el saldo insoluto de los consumos realizados en la tarjeta de crédito otorgada por Banco Pichincha en caso de fallecimiento.				
COBERTURAS				
MUERTE POR CUALQUIER CAUSA: Por la muerte del Asegurado, originada por cualquier causa, la Compañía pagará a la persona jurídica que tenga la calidad de beneficiario acreedor el saldo del consumo que el Asegurado mantenga con la tarjeta de crédito emitida por BANCO PICHINCHA, a la fecha del siniestro, el cual comprende el capital más intereses corrientes (incluyendo los intereses de gracia), más intereses de mora por un tiempo máximo de 30 días.				
INCAPACIDAD TOTAL Y PERMANENTE: Si el Asegurado menor de ochenta y cinco (85) años de edad, se incapacitare total y permanentemente durante la vigencia de este seguro, por cualquier causa no excluida, la Compañía pagará a la persona jurídica que tenga la calidad de beneficiario acreedor el saldo del consumo que el Asegurado mantenga con la tarjeta de crédito emitida por BANCO PICHINCHA, a la fecha del siniestro, el cual comprende el capital más intereses corrientes (incluyendo los intereses de gracia), más intereses de mora por un tiempo máximo de 30 días.				
La indemnización por el amparo de incapacidad total y permanente de este beneficio no es acumulable al seguro de vida, por lo tanto, una vez pagada la indemnización por dicha incapacidad la Compañía quedará libre de toda responsabilidad, en lo que se refiere al seguro de vida del Asegurado incapacitado.				
Para efectos de este seguro se entiende que se presenta incapacidad total y permanente, cuando el Asegurado menor de ochenta y cinco (85) años de edad sufra alteraciones funcionales, comprobables desde el punto de vista médico, que de por vida le impidan desempeñar cualquier actividad, ocupación o trabajo remunerativo o lucrativo para los cuales se encuentra razonablemente calificado en razón de su educación, entrenamiento o experiencia, siempre que dicha				

incapacidad haya existido por un período continuo no menor a ciento ochenta (180) días y no haya sido provocada por el Asegurado y sea superior al 50% calificada por la entidad de control.
Para estas coberturas únicamente podrá ser nombrado como acreedor beneficiario una persona jurídica.

EXCLUSIONES: Para la presente cobertura aplican las siguientes exclusiones:

- Cualquier enfermedad o accidente preexistente a la contratación del seguro.
- Suicidio, tentativa de suicidio, o lesión intencionalmente causada a sí mismo, ya sea en estado de cordura o demencia
- Guerra civil o internacional, motín, huelga, movimientos subversivos o en general conmociones civiles de cualquier clase.
- Acontecimientos catastróficos originados por reacciones nucleares

ENFERMEDADES CATASTRÓFICAS:

Con el diagnóstico médico que evidencie que el Asegurado sufre por primera ocasión durante la vigencia de la póliza, cualquiera de las siguientes enfermedades descritas a continuación y una vez certificado por la Institución médica autorizada y reconocida legalmente para ese fin, la Compañía pagará al beneficiario acreedor la suma estipulada en el certificado de seguro y/o carátula de la póliza, el cual comprende el capital más intereses corrientes (incluyendo los intereses de gracia), más intereses de mora por un tiempo máximo de 30 días.

Para efectos de esta cobertura se definen las enfermedades catastróficas o de alta complejidad, de acuerdo a lo estipulado por la autoridad competente.

El presente amparo no es acumulable con el seguro de vida, por lo tanto, una vez pagada la indemnización por enfermedad catastrófica, la Compañía quedará libre de toda responsabilidad en lo que se refiere al seguro de vida del Asegurado enfermo.

EXCLUSIONES

Para la presente cobertura aplican las siguientes exclusiones:

1. Cualquier enfermedad preexistente a la contratación del seguro.
2. Tumores en la piel; cáncer in situ no invasivo en cualquier órgano.
3. Tumores cerebrales superficiales benignos.
4. Acontecimientos catastróficos originados por reacciones nucleares.
5. Quemaduras de primer y segundo grado.

DISPOSICIONES FUNDAMENTALES. - El Asegurado se someterá a las disposiciones de las Leyes del Ecuador y a las de la póliza suscrita por el Banco Pichincha C.A.

Este seguro es otorgado por SEGUROS DEL PICHINCHA S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, sobre la base de las declaraciones suscritas por la entidad financiera y por los Asegurados. Toda declaración falsa, inexacta u omisión de circunstancias conocidas por la entidad financiera o por los Asegurados, aún hechos de buena fe, que a juicio de SEGUROS DEL PICHINCHA S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, hubiere impedido el contrato o la aceptación de los seguros individuales, o habría modificado las condiciones de los mismos, si SEGUROS DEL PICHINCHA S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, hubiese conocido el verdadero estado del riesgo, vicia de nulidad relativa el contrato de seguro con la entidad financiera y por lo tanto inválida las coberturas aquí mencionadas.

Si la declaración no se hace con sujeción a un cuestionario determinado, los vicios enumerados en el inciso anterior, producen el mismo efecto, siempre que el solicitante encubra culpablemente circunstancias que agraven objetivamente la peligrosidad del riesgo.

La nulidad que se menciona en este instructivo se entiende saneada por el conocimiento por parte de SEGUROS DEL PICHINCHA S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, de las circunstancias encubiertas, antes de perfeccionarse el contrato, o después si las acepta expresamente. (Artículo 14, Decreto Supremo 1147 del 29.11.1963, Registro Oficial No. 123 del 7 de diciembre de 1963).

Aunque SEGUROS DEL PICHINCHA S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS prescinda del examen médico, el Asegurado no queda exento de la obligación de declarar objetivamente el estado del riesgo, ni de las sanciones a que su infracción da lugar; pero SEGUROS DEL PICHINCHA S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS, no puede alegar nulidad por error en la declaración proveniente de buena fe exenta de culpa. (Artículo 80, Decreto Supremo 1147 del 29.11.1963, Registro Oficial No. 123 del 7 de Diciembre de 1963)

PERSONAS ASEGURABLES. - Se consideran asegurables todas aquellas personas cuyas edades se encuentren en los límites mínimos y máximos establecidos más adelante y cuya solicitud de seguros sea aceptada por SEGUROS DEL PICHINCHA S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS en caso de que se requiera.

ASEGURADO: Es el titular de la tarjeta otorgada por la entidad financiera

BENEFICIARIO ACREEDOR. - En este seguro, el beneficiario a título oneroso será la entidad financiera, hasta por el saldo insoluto de la deuda o las cuotas mínimas.

SUMA ASEGURADA. - La suma asegurada con la cual se indemnizará a la entidad financiera, corresponderá al saldo insoluto de la deuda que el Asegurado mantenga con la entidad financiera a la fecha del siniestro.

SALDO INSOLUTO DE LA DEUDA. - Entiéndase por saldo insoluto de la deuda la sumatoria de: capital más intereses corrientes, más intereses de mora por un tiempo máximo de 30 días.

AVISO DE SINIESTRO. - En el momento en que la entidad financiera tenga conocimiento de un siniestro deberá informar a SEGUROS DEL PICHINCHA S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS mediante comunicación escrita. El contratante tiene 30 días para notificar la ocurrencia del siniestro, a partir de que tenga conocimiento del mismo y de hasta 2 años para muerte por cualquier causa, caso contrario estará incumpliendo una de las obligaciones que le competen y este incumplimiento da derecho a SEGUROS DEL PICHINCHA S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS a privarlo de su derecho a toda indemnización

EDAD MINIMA DE INGRESO. - La edad mínima de ingreso a la Póliza de Desgravamen es de 18 años.

EDAD MAXIMA DE INGRESO. - Se establece que el máximo de ingreso para esta póliza es hasta los 84 años (exactos).

EDAD MAXIMA DE PERMANENCIA Se establece que el máximo de permanencia es hasta los 85 años (exactos)

TERMINACIÓN DEL SEGURO INDIVIDUAL.- El seguro de cada Asegurado terminará en los siguientes casos:

- Por cancelación por parte de la entidad financiera mediante notificación escrita con 30 días de anticipación.
- Por que la deuda del Asegurado quede saldada ante la entidad financiera.
- Por cumplir el Asegurado la edad señalada anteriormente como edad máxima de permanencia.
- Por falta de pago de la prima (El seguro terminará automáticamente por falta de pago de prima, posterior a los 60 días de gestión de cobro).

COMPROBACION DEL SINIESTRO

Corresponde al Asegurado o al (o los) beneficiario (s) instituido (s):

- Denunciar la muerte, o incapacidad cubiertos por esta póliza dentro de los treinta (30) días siguientes a la fecha en que la entidad financiera tenga conocimiento.
- Suministrar pruebas sobre la fecha y las causas del reclamo, sobre la manera y el lugar en que se produjo el hecho;
- Facilitar cualquier comprobación o aclaración, incluso hasta dos exámenes médicos por facultativos designados por la Compañía con gastos a cargo de ésta.

DOCUMENTACION MÍNIMA EN CASO DE SINIESTRO

Dentro del término legal, SEGUROS DEL PICHINCHA S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS pagará a la entidad financiera, la indemnización a que está obligada por la póliza, siempre y cuando se acredite la ocurrencia del siniestro y la cuantía del mismo (saldo insoluto de la deuda); para el efecto podrá utilizar todos los medios probatorios admitidos en la ley ecuatoriana, y en especial la documentación que SEGUROS DEL PICHINCHA S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS requiera en su momento.

Para que SEGUROS DEL PICHINCHA S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS pague la indemnización correspondiente a los diferentes amparos, el Asegurado deberá presentar pruebas fehacientes que determinen la existencia del hecho amparado, de acuerdo con los términos de la Póliza.

SEGUROS DEL PICHINCHA S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS se reserva el derecho de comprobar la veracidad y la exactitud de tales pruebas.

SEGUROS DEL PICHINCHA S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS podrá hacer examinar al Asegurado tantas veces como lo estime conveniente, mientras se encuentre pendiente un reclamo bajo el presente amparo.

Muerte por Cualquier Causa:

- Aviso de siniestro
- Partida de nacimiento o cédula de identidad
- Partida de defunción original
- Hoja de cancelación de tarjeta de crédito, firmado y sellado por Banco Pichincha.
- Último estado de cuenta digital

Incapacidad Total Y Permanente

- Aviso de siniestro
- Partida de nacimiento o cédula de identidad
- Historia Clínica
- Certificado emitido por la autoridad competente.
- Hoja de cancelación de tarjeta de crédito, firmado y sellado por Banco Pichincha.
- Último estado de cuenta digital

Enfermedades Catastróficas

- Aviso de siniestro
- Partida de nacimiento o cédula de identidad
- Historia Clínica
- Certificado emitido por la autoridad competente.
- Hoja de cancelación de tarjeta de crédito, firmado y sellado por Banco Pichincha.
- Último estado de cuenta digital

Seguros del Pichincha se reserva el derecho de solicitar cualquier información adicional en caso de ser necesario

Artículo 20 de la Legislación sobre el Contrato de Seguro (Decreto Supremo 1147 del 29.11.1963, Registro Oficial No. 123 del 7 de Diciembre de 1963)

"Obligación de avisar la ocurrencia del siniestro: El asegurado o el beneficiario están obligados a dar aviso de la ocurrencia del siniestro, el asegurador o su representante legal autorizado, dentro de los tres días siguientes a la fecha en que hayan tenido conocimiento del mismo. Este plazo puede ampliarse más no reducirse por acuerdo entre las partes."

Artículo 22 de la Legislación sobre el Contrato de Seguro (Decreto Supremo 1147 del 29.11.1963, Registro Oficial No. 123 del 7 de Diciembre de 1963):

"Prueba del siniestro.- Incumbe al asegurado probar la ocurrencia del siniestro, el cual se presume producido por caso fortuito, salvo prueba en contrario. Así mismo incumbe al asegurado comprobar la cuantía de la indemnización a cargo del asegurador. A éste incumbe, en ambos casos, demostrar los hechos o circunstancias excluyentes de responsabilidad."

Artículo 24 de la Legislación sobre el Contrato de Seguro (Decreto Supremo 1147 del 29.11.1963, Registro Oficial No. 123 del 7 de Diciembre de 1963)

"Pérdida de derechos por incumplimiento: el asegurado o el beneficiario pierden sus derechos al cobro del seguro, por incumplimiento de las obligaciones que les corresponderían en caso de siniestro, conforme a los artículos 20 y 21, si así se estipula expresamente en la póliza.

Pero la mala fe del asegurado en la reclamación o comprobación del derecho al pago de determinado siniestro, o de su importe, causa la sanción establecida en el inciso primero, aún a falta de estipulación contractual."

Artículo 26 de la Legislación sobre el Contrato de Seguro (Decreto Supremo 1147 del 29.11.1963, Registro Oficial No. 123 del 7 de Diciembre de 1963):

"Prescripción de acciones.- Las acciones derivadas del contrato de seguro, prescriben en dos años a partir del acontecimiento que les dio origen."

DECLARACIONES Y AUTORIZACIONES DEL ASEGURADO

- A. AUTORIZACION PARA SOLICITUD DE HISTORIA CLINICA:** Autorizo expresamente a cualquier médico, hospital, clínica o centro de salud o a cualquier persona que me haya atendido o haya sido consultado por mí, para que suministre a Seguros del Pichincha., toda la información que ella considere necesaria en cualquier tiempo.
- B.** Acepto el valor de la prima del seguro cargado en el estado de cuenta presentada por la entidad financiera.
- C. SEGUROS DEL PICHINCHA S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS,** se reserva todos los derechos que puedan asistirle antes o después un siniestro, en caso de que se compruebe que esta declaración no corresponde a mi verdadero estado de salud en el momento de aceptar el seguro (artículo 14 Decreto Supremo 1147 Reformatorio del Título XVII libro II del Código de Comercio en concordancia con el artículo 81 de dicho decreto).
- D.** Declaro en calidad de Asegurado, que lo anotado en esta Solicitud - Certificado es verídico y acepto las condiciones contenidas en el mismo.
- E.** En el evento en que SEGUROS DEL PICHINCHA S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS Y REASEGUROS otorgue el presente seguro, de acuerdo con la información suministrada en este tipo de seguro, la cobertura amparará a la persona que firma esta declaración.

AUTORIZACIÓN DE DÉBITO

Yo, _____, portador de la cédula de ciudadanía o pasaporte número: _____, autorizo a NOVAECUADOR S.A., ASESORES PRODUCTORES DE SEGUROS, debitar mensualmente de mi tarjeta: Visa Mastercard ó Discover N°.- _____

El valor correspondiente a la prima que cause el seguro objeto de este certificado.

Cualquier instrucción para que se deje sin efecto esta autorización, presentaré por escrito a NOVAECUADOR , con treinta (30) días de antelación al siguiente cobro.

IMPORTANTE: Lea cuidadosamente el extracto de las condiciones entregadas; si tuviese alguna inquietud comuníquese al 1800-400-400 de SEGUROS DEL PICHINCHA o al 1800-868-232 NOVAECUADOR S.A., en caso de pérdida del presente documento solicite uno nuevo al BANCO PICHINCHA C.A. Archive la información entregada junto con la documentación relacionada con su crédito

Seguros del Pichincha

Asegurado

Anexo F. Estados de cuenta de tarjetas de crédito Banco Pacífico

DETALLE DE MOVIMIENTOS DEL PERÍODO					
FECHA	DESCRIPCIÓN	TIPO DE OPERACIÓN	VALOR US\$	+	SALDO DIFERIDO
	***** SALDO ANTERIOR		34.52CR		
	*** DETALLE DE CONSUMOS LOCALES				
	1717003634 PAULINA DEL PILAR PILATAXI SUNTAXI				
JUN/02	ASISTENCIA TARJETA SEGURA	GUAYAQUIL CONS	4.91	+	
JUN/12	ECO PÍO XII	QUITO CONS	23.52	+	
JUN/12	HOSPITAL METROPOLITANO	QUITO CONS	172.02	+	
JUN/14	LA TABLITA DEL TARTARO	QUITO CONS	28.65	+	
MAR/26	MABELÉN	03/03 DIF	21.68	+	
DIC/23	BODEGA DEPORTIVA (RECREO)	06/06 DIF	17.47	+	
JUN/17	CONTRIB. FINANC. BOLCA DIP.	(0.50%) CONS	.07	+	
	SALDO ACTUAL ROTATIVO		233.80		
	SALDO ACTUAL DIFERIDO		63.88		
	SUBTOTAL CONSUMOS PERIODO		293.05		
	SUBTOTAL PAGOS/CRÉDITOS		.00		
	INTERÉS FINANCIAMIENTO	NOTA(1)	.00		
	INTERÉS POR MORA	NOTA(2)	.00		

Anexo G. Estados de cuenta de tarjetas de crédito Banco de Guayaquil

FECHA	REFERENCIA	DESCRIPCIÓN	SIMB.	VALOR	I.V.A.	SALDO DIF.
SALDO ANTERIOR				\$ 241.55		
No. DE TARJETA	376653 XXXXXX 012	MARTHA PUGA M				
MAR/08 400962		PAGO TRANSFERENCIA INTEREANCARIA AMEX	N/C	240.00 -		
		SUBTOTAL PAGOS/CRÉDITOS		240.00		
FEB/14 021678270469		WISH.COM WISH.COM	CONS.	290.60 +		
		840 US\$ 290.60				
FEB/16 500821		COMPINWEB - COMPRAS INTERNACIONALES	N/D	1.70 +	0.24	
FEB/17 022103		DIFARE SA 3/3 16.12	CONS. 3/3	20.13 +		
FEB/17 299741		TIA S A 17.01	CONS. 2/3	20.95 +		20.60
FEB/24 122845850001		DIFERIR CONSUMO 3/3 16.12	CONS. 3/3	179.90 +		
MAR/03 500989		CONTRIB. AL FINANCIAMIENTO	N/D	0.01 +		
MAR/06 030648631333		PROTECCION EXPRESS	CONS.	4.96 +		
MAR/06 500558		COSTO SERV RECAUD PAGOS TERCEROS	N/D	0.10 +		0.01
MAR/09 025119		FARMAENLACE CIA LTDA 17.01	CONS. 3/3	15.41 +		
MAR/15 500720		GESTION COBRANZAS	N/D	7.92 +		1.11
		SUBTOTAL CONSUMOS PERIODO		541.68		
MAR/15		INTERES	N/D	5.35 +		
MAR/15		INTERES MORA	N/D	0.66 +		

Anexo H. Estados de cuenta de tarjetas de crédito Diners Club

078449
IN 14596

DETALLE CONSUMOS DEL MES

FECHA	REFERENCIA	DESCRIPCION	VALOR	SALDO DIFERIDO
DETALLE CONSUMOS DEL MES				
		SALDO ANTERIOR	1.719,81	
06/06	587711	SU PAGO *MUCHAS GRACIAS*	2.741,35-	
06/06	587748	SU PAGO *MUCHAS GRACIAS*	1.719,81-	
07/06	327508	SU PAGO *MUCHAS GRACIAS*	2,00-	
		SUBTOTAL PAGOS	4.463,16	
30/06	1068	INTERESES SALDO A FAVOR N/C	0,04-	
		TOTAL A FAVOR	2.743,39-	
07/06	372871	N/D PRECANCELACION DIFERIDO N/D	583,97	
07/06	378969	N/D PRECANCELACION DIFERIDO N/D	848,14	
07/06	389621	N/D PRECANCELACION DIFERIDO N/D	342,92	
07/06	409014	N/D PRECANCELACION DIFERIDO N/D	423,67	
GARCES SEGOVIA MARIA DOLORES 0036-xxxx-xxxx-9143 * PRINCIPAL DINERS INTERNACIONAL PERS * ID: 1715425003				
28/06	6644081	DESGRAVAMEN DC AIG A2 CONSUMO	4,99	
		SUBTOTAL	4,99	

Anexo I. Estados de cuenta de tarjetas de crédito Banco Pichincha

Fecha de emision	2017-07-06	Pague hasta	2017-07-21	Valores en \$ USD		
Fecha	Documento	Descripción	Operación	Cuota	Valor	Saldo Diferido
		SALDO INICIAL			138.70	
2017-06-10	45060	IVA	N/D		1.07	
2017-06-10	45060	TARIFA X AVANCE CAJ. LOCAL	N/D		8.92	
2017-06-25		SU PAGO "MUCHAS GRACIAS"	PAGO		-33.56	
2017-06-28		SU PAGO "MUCHAS GRACIAS"	PAGO		-93.18	
2017-06-29	627411	SU PAGO "MUCHAS GRACIAS"	PAGO		-15.00	
2017-07-06		INT. FINANCIAMIENTO	N/D		0.04	
2017-07-06		INT. MORA	N/D		0.35	
5181XXXXXXXXX124 PILATAXI SUNTAXI PAULINA DEL P						
2017-06-09	443400	OKI DOKI	CONSUMO		9.82	
2017-06-10	45060	AVANCE DE EFECTIVO WEB	CONSUMO		200.00	
2017-05-05	741727	INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGUR	DIFERIDO	(2/6)	70.65	282.60
2017-05-05	742109	INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGUR	DIFERIDO	(2/6)	53.76	215.04
2017-06-22	2151168	SEGURO DESGRAVAMEN ENF CATASTROFI	CONSUMO		2.98	
		CONSUMO DEL MES			337.21	