

Información de Trámite

Nombre Trámite	ATENCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS, BENEFICIARIOS Y/O ASEGURADOS DE LAS COMPAÑÍAS DE SEGUROS
Institución	SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑÍAS, VALORES Y SEGUROS
Descripción	Trámite mediante el cual los usuarios, beneficiarios y/o asegurados del sistema de seguros privados, reclaman ante la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros el cumplimiento de las cláusulas y condiciones establecidas en la póliza de seguros de las compañías de seguro o medicina prepagada.
¿A quién está dirigido?	<p>Serán considerados como beneficiarios del presente trámite las personas naturales o jurídicas que participen en el contrato de seguro bajo la figura de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contratante de la póliza de seguro • Beneficiarios • Asegurados <p>Dirigido a: Persona Jurídica - Privada, Persona Jurídica - Pública, Persona Natural - Ecuatoriana, Persona Natural - Extranjera.</p>
¿Qué obtendré si completo satisfactoriamente el trámite?	<p>Tipo de Resultado: Registro, certificaciones o constancias.</p> <hr/> <p>Resultado a obtener:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resolución del reclamo presentado
¿Qué necesito para hacer el trámite?	<p>Requisitos Generales: Reclamos generales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solicitud donde se especifique el trámite a realizar, los documentos que adjunta y demás información pertinente para el trámite. (Formato libre) • Documentos de respaldo • Constancia de haber presentado el reclamo ante la empresa de seguros <p>Reclamos medicina prepagada</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solicitud donde se especifique el trámite a realizar, los documentos que adjunta y demás información pertinente para el trámite. (Formato libre) • Documentos de respaldo • Constancia de acuerdo directo <hr/> <p>Requisitos Específicos:</p>
¿Cómo hago el trámite?	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recepción de reclamo y documentos de respaldo a través del centro de atención al usuario 2. Asignación del trámite al especialista pertinente 3. Revisión de reclamo y documentación de respaldo 4. Ampliación o aclaración (de ser necesario) 5. Admisión al trámite de reclamo y traslado a la compañía de seguros 6. Solicitud de dictamen de la autoridad sanitaria nacional (para medicina prepagada - de ser necesario) 7. Recepción de documentos de respaldo de la compañía 8. Elaboración de proyecto de resolución 9. Revisión y aprobación de resolución 10. Notificación y archivo de documentación.

Canales de atención:

Presencial.

¿Cuál es el costo del trámite?

El trámite no tiene costo

¿Dónde y cuál es el horario de atención?

Horarios de atención presencial:

- Atención a nivel nacional de lunes a viernes de 08h30 a 17h00.
- En la Dirección Nacional de Inspección, Control, Auditoría e Intervención (Guayaquil), los usuarios deberán separar cita al (04) 3728500 Ext.: 2504/2530.

Lugares de atención presencial:**Matriz Guayaquil**

- Centro Financiero Público (9 de Octubre 200 y Pichincha)
- (593) (04) 3728500 Ext.: 2457/2458

Intendencias Regionales:**Quito**

- Calle Roca 660 y Amazonas
- (02) 2997800 Ext.: 1670 / 1210

Ambato

- Av. De las Américas 2024 entre Cuba y Nicaragua
- (03) 2521523/ 2521611 Ext.: 3100

Portoviejo

- Av. Paulo Emilio Macías Sabando y Eduardo Izaguirre
- (05) 2634856/ 2633868 Ext.: 3400

Cuenca

- Manuel J. Calle 3-123 y Av. Estadio
- (07) 2882449 / 2882810 Ext.: 3300

Loja

- Av. Emiliano Ortega, Pasaje A entre Colón e Imbabura
- (07) 2564110 / 2570144 Ext. 3600

Machala

- Av. 25 de Junio 523 entre Buenavista y Colón
- (07) 2960300 / 2930756 Ext.: 3200

Para el caso de trámites en línea:

- El trámite está habilitado en línea las 24 horas del día, a través del portal web www.supercias.gob.ec.

Base Legal

- [Ley Orgánica que Regula a las Compañías que Financien Servicios de Atención Integral de Salud Prepagada y a las de Seguros que Oferten Cobertura de Seguros de Asistencia Médica](#). Art. 41.
- [0025 Reglamento de Reclamos y Recursos en Materia de Seguros](#). Art. 5.

Contacto para atención ciudadana

Funcionario/Dependencia: Jessica Ramírez Torres
Correo Electrónico: jeramirez@supercias.gob.ec
Teléfono: 04-3728500 (2154)

Transparencia

Año	Mes	Volumen de Quejas	Volumen de Atenciones
2023	12	0	121
2023	11	0	100
2023	10	0	100
2023	09	0	104
2023	08	0	86
2023	07	0	171
2023	06	0	422
2023	05	0	98
2023	04	0	103
2023	03	0	122
2023	02	0	98
2023	01	0	97