



Superintendencia Financiera
de Colombia

**INFORME ESTADÍSTICAS DE QUEJAS RECIBIDAS POR
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
ENTIDADES VIGILADAS
DEFENSORES DEL CONSUMIDOR FINANCIERO
AÑO 2013
SECTOR SEGUROS**



TABLA DE CONTENIDO

1. Introducción	3
2. Información relativa al sector	4
3. Información relativa a las compañías de seguros de vida	6
4. Información relativa a las compañías de seguros generales	10
3. Conclusiones	15



1. Introducción

Este documento se realiza con base en la clasificación de productos y motivos establecido en el “Informe Estadístico de Reclamaciones” (Circular Externa 045 de 2006 expedida por esta Superintendencia), el cual es utilizado por la Superintendencia Financiera SFC, por las Entidades Vigiladas EV y por Defensores del Consumidor Financiero¹ DCF, y diligenciado según análisis individual realizado respecto de cada queja.

Los datos estadísticos consolidados hacen referencia a la información reportada sobre las quejas presentadas por los clientes y/o usuarios a través de los canales dispuestos por la SFC, EV y DCF.

El documento estudia las cifras correspondientes a Entidades Vigiladas del sector seguros², autorizadas para operar en nuestro país. Del análisis efectuado al consolidado de quejas presentadas en las diferentes instancias se encuentra que las aseguradoras e intermediarios de seguros participan del universo de quejas con el 14% (135.984), respecto de los resultados correspondientes al año 2013. Ahora, la investigación plasmada en este documento trabaja con cifras correspondientes a los años 2012 y 2013.

Adicionalmente, cabe resaltar que la información estadística de quejas utilizada para el análisis corresponde a las transmisiones recibidas por esta Superintendencia de acuerdo con el plazo de reporte y periodicidad establecida en la Circular Externa 045 de 2006, es decir transmitidas a esta Entidad con periodicidad trimestral, a través de los formatos del Informe Estadístico de Reclamaciones 378 y 379 y el FED.

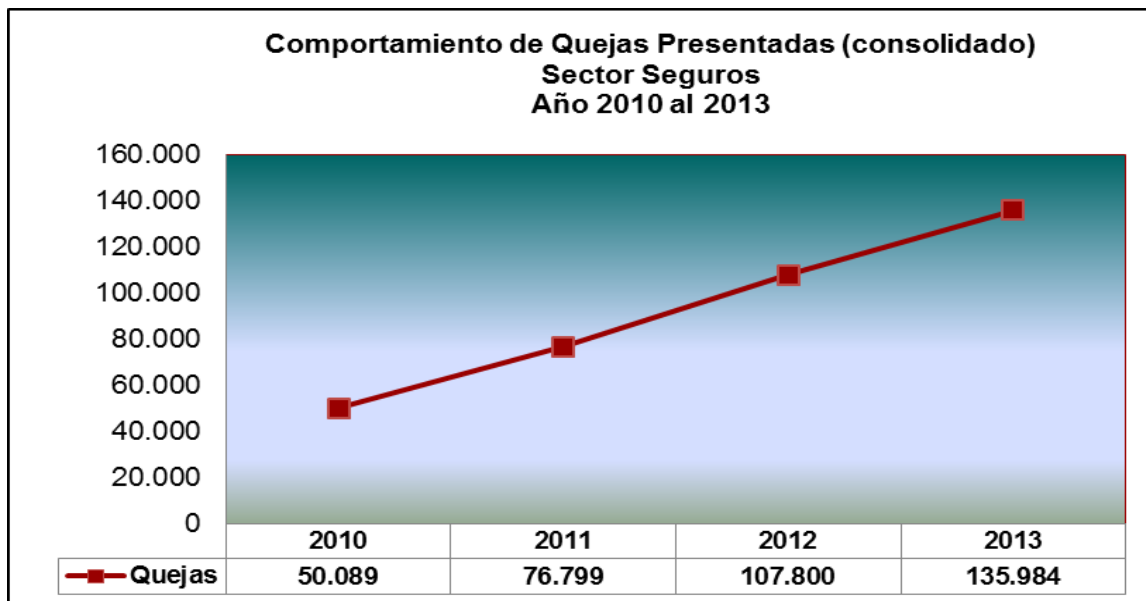
¹ Recuérdese que el Artículo 13 de la Ley 1328 de 2009, última Reforma Financiera cambia el nombre de la institución de la Defensoría del Cliente que pasó a llamarse Defensoría del Consumidor Financiero.

² Compañías de Seguros Generales, Compañías de Seguros de Vida, Cooperativas de Seguros, Corredores de Seguros



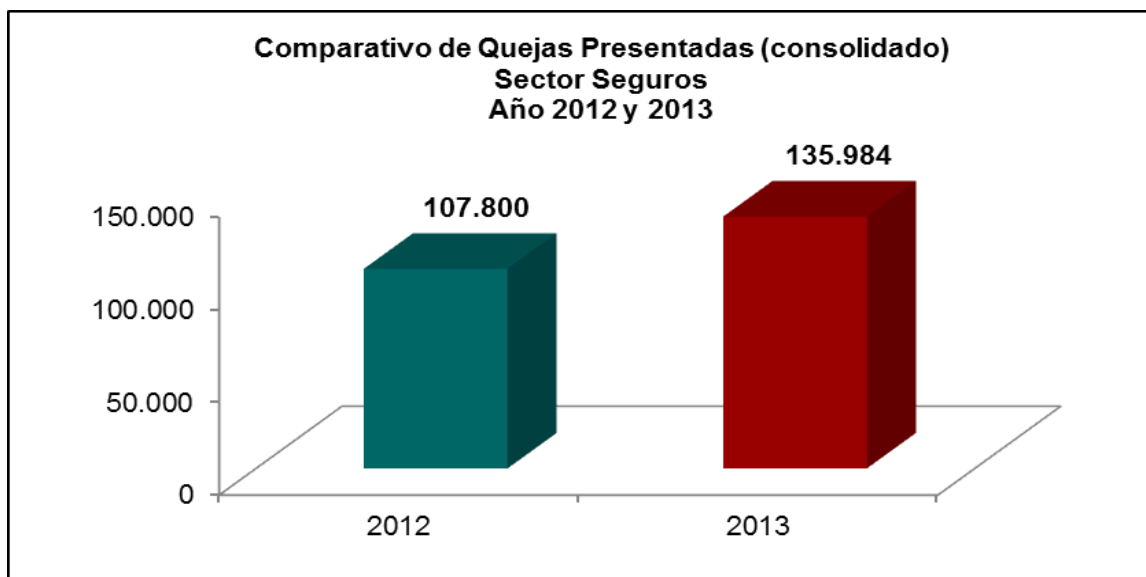
2. Resultados de la Consolidación de Datos - Aseguradoras e Intermediarios de Seguros

En un análisis comparativo de las quejas relativas a las Compañías Aseguradoras e Intermediarios de Seguros desde el año 2010 hasta el año 2013, encontramos un aumento en las mismas de un 171% pasando de 50.089 a 134.984 quejas (2010-2013), como se observa en la gráfica siguiente:



Gráfica No.1

Así, para el año 2013 aumenta el total general de quejas recibidas en un 26% con respecto al año 2012.



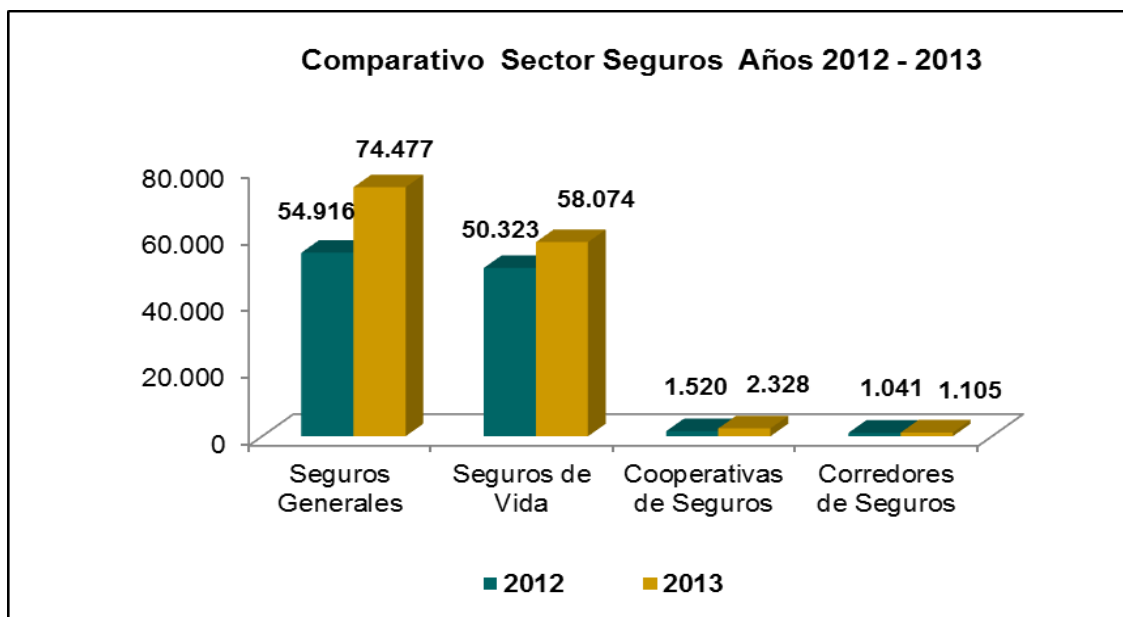
Gráfica No.2

En un estudio de las quejas presentadas a las Aseguradoras e Intermediarios de Seguros en las instancias establecidas como son Superintendencia Financiera de Colombia, Defensor del Consumidor Financiero y Entidades Vigiladas, en los años 2012 y 2013 encontramos que el mayor incremento se presenta en las quejas radicadas ante las Entidades Vigiladas (27%), en segundo lugar la SFC (22%), y en tercer lugar el Defensor del Consumidor Financiero (11%).



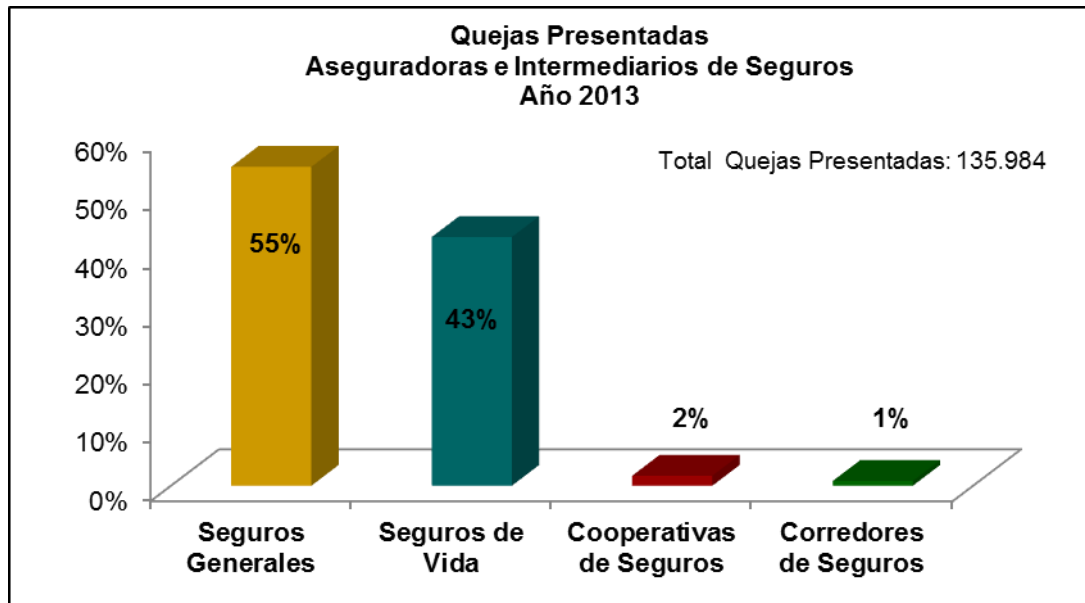
Gráfica No.3

Ahora bien, en lo atinente al comportamiento de las quejas recibidas en el año 2012 comparado con el año 2013 encontramos lo siguiente: Compañías de Seguros de Vida, un incremento del 15%, Compañías de Seguros Generales un incremento del 36%, Cooperativas de Seguros un incremento del 53% y Corredores de Seguros un aumento del 6%.



Gráfica No. 4

La siguiente gráfica nos permite observar la participación porcentual de las quejas recibidas en el año 2013 de las Aseguradoras e Intermediarios de Seguros:

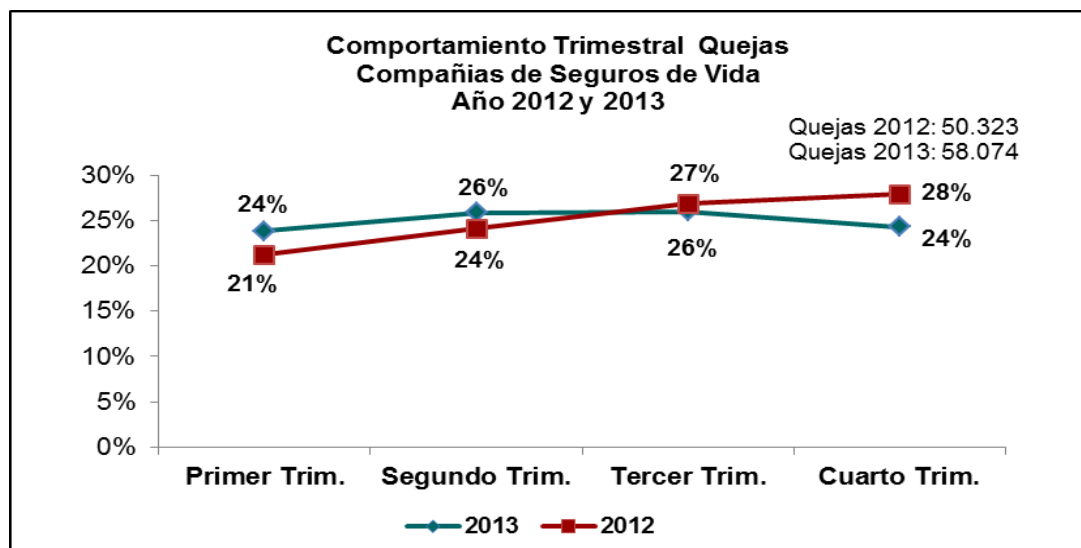


Gráfica No.5

Acerca de las quejas recibidas por el grupo de entidades en evaluación, del total general de quejas para el año 2013 destacamos del análisis las más significativas como son las compañías de seguros de vida y de seguros generales, como se presenta a continuación:

Compañías De Seguros de Vida:

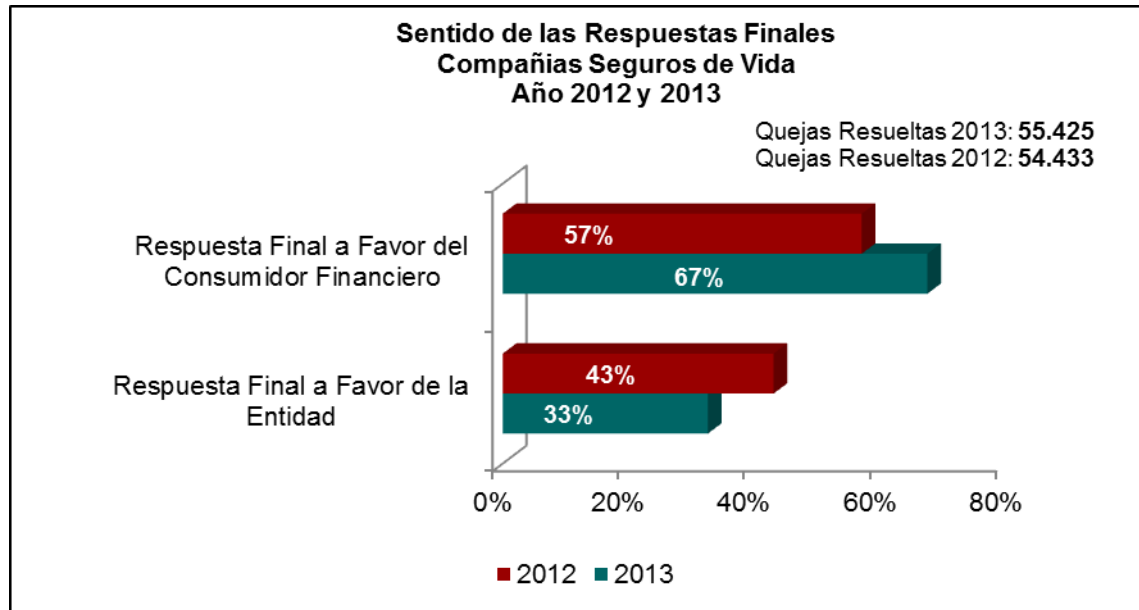
En el comportamiento trimestral de las quejas presentadas por las Compañías de Seguros de Vida durante el año 2013 se observa que en el segundo trimestre se presentó una mayor participación 15.026 (26%) del total de quejas presentadas, en la gráfica se compara con la distribución del año 2012.



Gráfica No.6

Del análisis realizado podemos concluir que para el segundo trimestre tuvieron gran incidencia los motivos: inadecuado suministro de información en la vinculación (47%), indebida atención al consumidor financiero (32%), aspectos contractuales (10%), entre otros.

Respecto de las 55.425 quejas resueltas por las Compañías de Seguro de Vida en el año 2013, se presenta un 67% de las respuestas finales a favor del Consumidor Financiero y un 33% a favor de la entidad, La siguiente gráfica muestra las quejas resueltas en los años 2012 y 2013 por las compañías de Seguros de Vida.

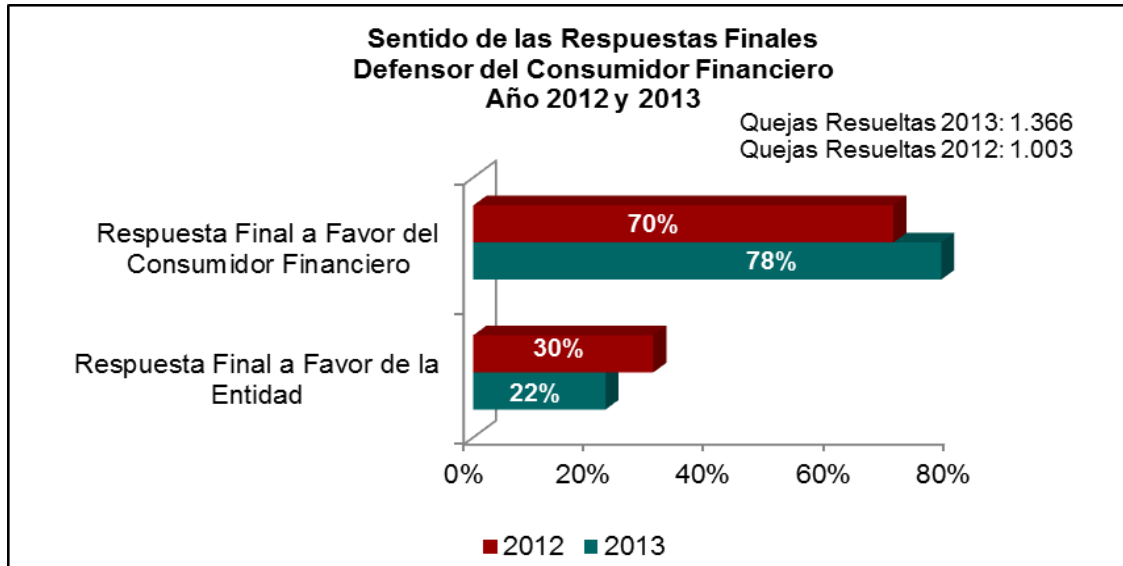


Gráfica No.7

De las quejas presentadas ante los Defensores del Consumidor Financiero, 1.366 se resolvieron en el año 2013 de las cuales el 78% de las reclamaciones tuvo respuesta final a favor del Consumidor Financiero³ y un 22% con respuesta final a favor de la entidad, la gráfica siguiente muestra el número de quejas resueltas en el año 2012 y 2013 por los Defensores del Consumidor Financiero.

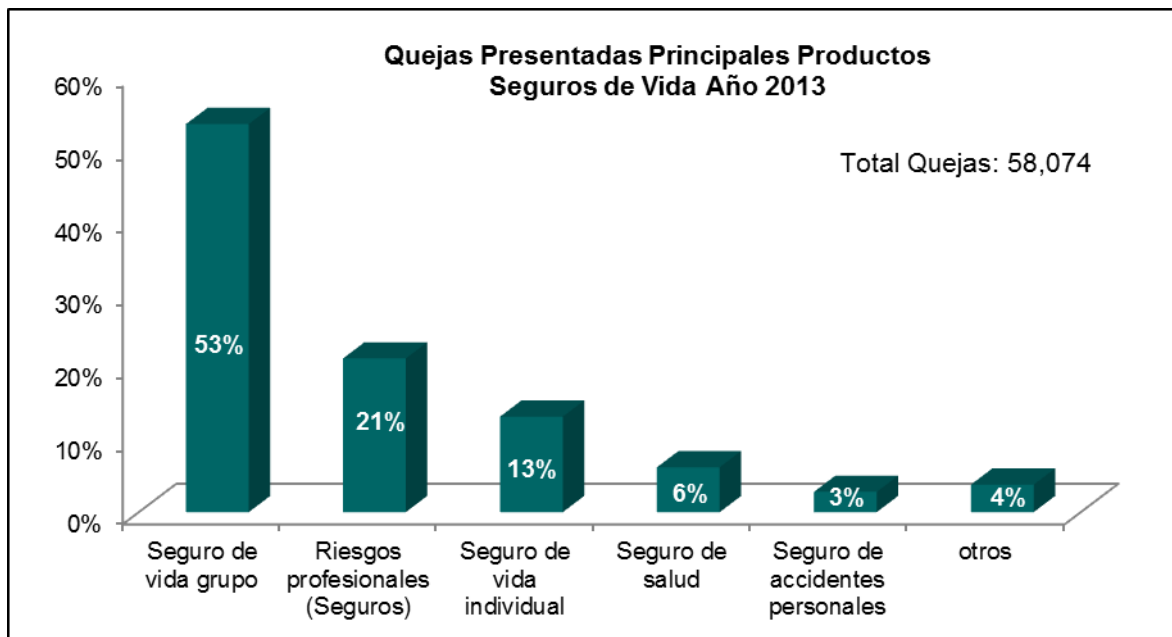
³ Las decisiones favorables al consumidor financiero emitidas por el Defensor del Consumidor Financiero DCF pueden tener varias vías:

- Rectificación por la entidad vigilada (antes del pronunciamiento del DCF)
- Aceptación por la entidad vigilada
- No aceptación por la entidad vigilada



Gráfica No.8

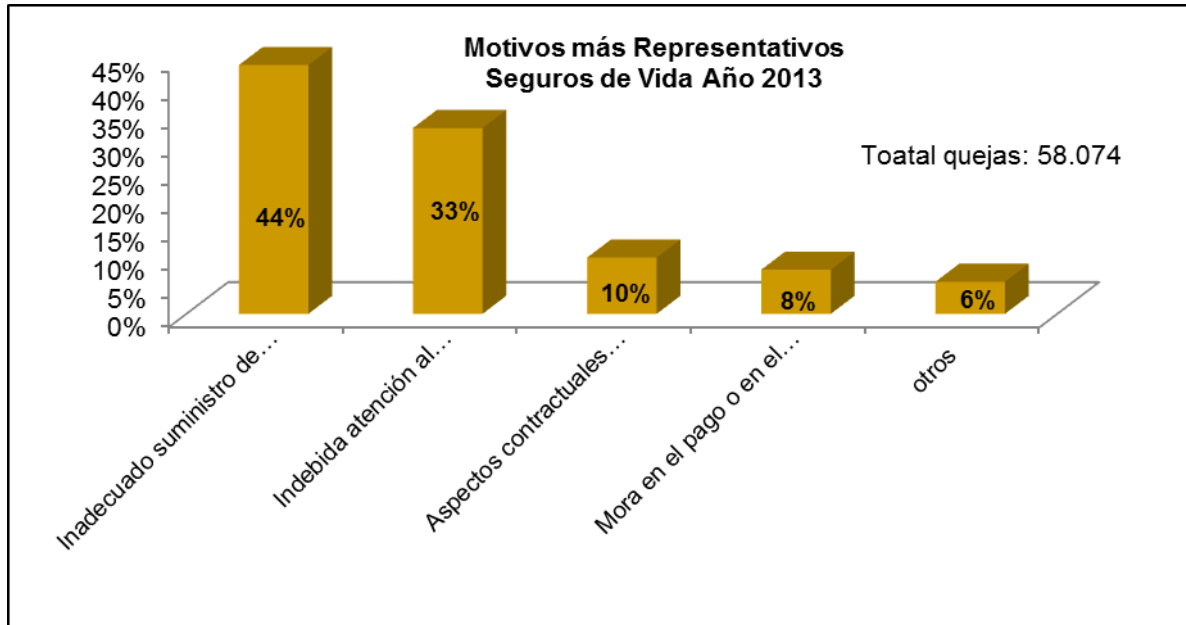
El producto con mayor impacto, según el número de quejas interpuestas ante las Compañías de Seguros de Vida, es el de seguro de vida grupo 30.887 (53%), seguido de riesgos profesionales con 12.228 (21%), seguro de vida individual 7.594 (13%), seguros de salud 3.569 (6%) y seguro de accidentes personales 1.608 (3%) entre otros, como se observa en la siguiente gráfica:



Gráfica No.9

Del análisis efectuado se puede concluir que los motivos más significativos que dieron origen a las reclamaciones sobre las Compañías de Seguros de Vida, según se observa en la gráfica siguiente, son: inadecuado suministro de información 25.486 (44%), indebida

atención al consumidor financiero 19.034 (33%), aspectos contractuales 5.756 (10%), mora en el pago o en el reconocimiento 4.516 (8%), entre otros.



Gráfica No.10

La participación de las Compañías de Seguros de Vida del total de 58.074 quejas presentadas en el año 2013 es como se muestra en la tabla siguiente:

entidad	Quejas	2.013
Seguros de Vida Colpatria S.A.	23.470	40,41%
Seguros de Vida Suramericana S.A.	8.340	14,36%
BBVA Seguros de Vida Colombia S.A.	8.067	13,89%
Compañía de Seguros Bolívar S.A.	3.878	6,68%
Positiva Compañía de Seguros S.A.	3.115	5,36%
Seguros de Riesgos Laborales Suramericana	3.075	5,29%
Compañía de Seguros de Vida Colmena S.A.,	2.708	4,66%
Allianz Seguros de Vida S.A.	1.816	3,13%
Metlife Colombia Seguros de Vida S.A.	1.125	1,94%
Mapfre Colombia Vida Seguros S.A.	902	1,55%
Liberty Seguros de Vida S.A.,	473	0,81%
Seguros de Vida Alfa S.A.	414	0,71%
Skandia Compañía de Seguros de Vida S.A.	319	0,55%
La Equidad Seguros de Vida Organismo Coop.	181	0,31%
Generali Colombia Vida Compañía de Seguros S.A.	83	0,14%
Otros	108	0,19%
Total general	58.074	1

Tabla No.1

La tabla a continuación nos muestra los principales rubros financieros de las Compañías de Seguros de Vida a diciembre de 2013.

COMPAÑÍAS DE SEGUROS DE VIDA
RESUMEN DE LAS PRINCIPALES CIFRAS POR COMPAÑÍA

CIFRAS EN MILLONES DE PESOS
A DICIEMBRE 31 DE 2013

ENTIDADES	ACTIVOS	INVERSIONES	PASIVOS	RESERVAS TÉCNICAS	PATRIMONIO	RESULTADOS DEL EJERCICIO
	dic-13	dic-13	dic-13	dic-13	dic-13	dic-13
14-001 Allianz Seguros de Vida S.A.	1.301.505	1.066.940	1.106.898	1.014.345	194.606	-9.370
14-004 Seguros de Vida Colpatría S.A.	1.191.995	1.053.436	989.490	917.417	202.505	-12.017
14-007 Compañía de Seguros Bolívar S.A.	3.199.020	2.730.865	2.298.230	2.013.009	900.790	85.293
14-008 Compañía de Seguros de Vida Aurora S.A.	54.299	42.390	22.181	16.912	32.118	2.797
14-009 Skandia Compañía de Seguros de Vida S.A.	417.456	276.724	320.970	313.672	96.486	2.533
14-010 Generali Colombia Vida Compañía de Seguros S.A.	37.367	13.911	20.394	12.862	16.973	-1.753
14-011 Compañía Suramericana de Seguros de Vida S.A.	4.770.426	3.690.172	3.767.157	3.504.848	1.003.268	172.812
14-013 Alico Colombia Seguros de Vida S.A.	415.391	363.119	375.064	332.245	40.327	-22.802
14-016 Pan American Life de Colombia Compañía de Seguros S.A.	31.550	27.110	16.315	13.414	15.235	1.001
14-017 Seguros de Vida Alfa S.A.	3.893.375	3.010.437	2.764.028	2.644.481	1.129.347	149.075
14-018 Liberty Seguros de Vida S.A.	463.161	410.204	347.352	301.741	115.810	4.293
14-019 Seguros de Vida del Estado S.A.	102.942	82.185	75.714	67.820	27.228	1.272
14-020 Global Seguros de Vida S.A.	1.325.778	1.228.275	1.242.557	1.238.485	83.221	12.934
14-023 Positiva Compañía de Seguros S.A.	6.185.286	5.429.064	5.529.292	5.445.722	655.993	-369.824
14-025 Compañía de Seguros de Vida Colmena S.A.	864.165	748.179	725.567	584.384	138.598	114.611
14-026 BBVA Seguros de Vida Colombia S.A.	1.129.357	1.034.993	886.788	852.188	242.568	64.905
14-028 Seguros de Riesgos Profesionales Suramericana S.A.	1.354.196	1.208.832	1.061.647	983.538	292.550	105.506
14-029 La Equidad Seguros de Vida Organismo Cooperativo	243.668	202.862	172.953	146.874	70.715	8.868
14-030 Mapfre Colombia Vida Seguros S.A.	2.033.941	1.661.923	1.869.390	1.817.487	164.551	63.177
TOTAL SEGUROS DE VIDA	29.014.878	24.281.620	23.591.989	22.221.443	5.422.889	373.311

Tabla No. 2

La tabla siguiente muestra por entidad los rubros correspondientes a las primas emitidas, siniestros liquidados, gastos de administración, resultado técnico y utilidades a diciembre de 2013.

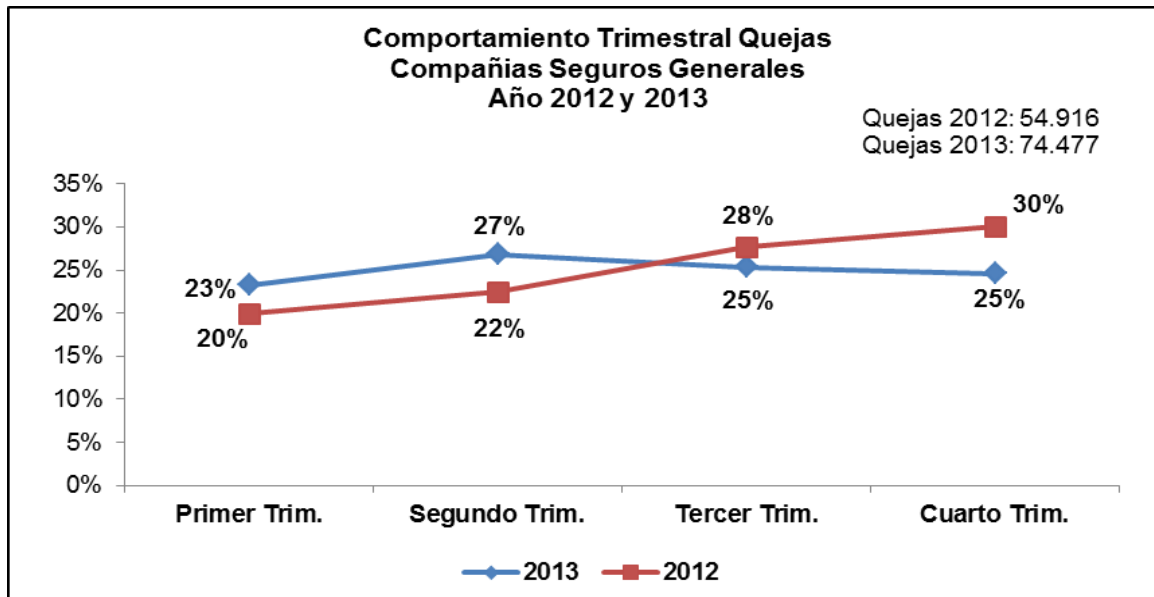
ENTIDADES	PRIMAS EMITIDAS	SINIESTROS LIQUIDADOS	GASTOS ADMIN. Y DE PERSONAL	RESULTADO TÉCNICO	RESULTADO DE INVERSIONES
	dic-13	dic-13	dic-13	dic-13	dic-13
14-001 Allianz Seguros de Vida S.A.	396.860	260.118	142.273	-89.772	70.458
14-004 Seguros de Vida Colpatría S.A.	410.935	155.319	127.642	-32.440	29.555
14-007 Compañía de Seguros Bolívar S.A.	743.838	404.483	249.646	-102.253	215.234
14-008 Compañía de Seguros de Vida Aurora S.A.	10.567	5.946	249.646	-102.253	215.234
14-009 Skandia Compañía de Seguros de Vida S.A.	40.377	10.651	4.332	3.928	2.109
14-010 Generali Colombia Vida Compañía de Seguros S.A.	47.699	25.081	21.033	-16.157	15.446
14-011 Compañía Suramericana de Seguros de Vida S.A.	1.973.735	929.401	10.868	-2.185	1.168
14-013 Alico Colombia Seguros de Vida S.A.	153.452	36.209	105.167	-33.979	12.942
14-016 Pan American Life de Colombia Compañía de Seguros S.A.	15.751	7.975	5.047	-557	1.554
14-017 Seguros de Vida Alfa S.A.	950.193	541.541	43.328	-94.724	221.455
14-018 Liberty Seguros de Vida S.A.	195.307	75.498	45.127	-14.921	21.474
14-019 Seguros de Vida del Estado S.A.	71.440	28.773	16.297	13	3.079
14-020 Global Seguros de Vida S.A.	142.955	57.606	15.898	-103.980	114.559
14-023 Positiva Compañía de Seguros S.A.	2.043.936	613.305	266.122	-537.521	156.250
14-025 Compañía de Seguros de Vida Colmena S.A.	363.191	100.115	63.727	66.232	48.815
14-026 BBVA Seguros de Vida Colombia S.A.	213.558	101.512	35.385	12.739	59.039
14-028 Seguros de Riesgos Profesionales Suramericana S.A.	657.635	222.544	116.474	34.074	62.843
14-029 La Equidad Seguros de Vida Organismo Cooperativo	159.424	69.508	43.012	4.247	7.919
14-030 Mapfre Colombia Vida Seguros S.A.	1.148.971	557.603	65.066	-15.710	74.583
TOTAL SEGUROS DE VIDA	9.739.824	4.203.190	1.803.225	-962.359	1.325.971

Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia. Subdirección de Análisis e Información.

Tabla No. 3

Compañías de Seguros Generales

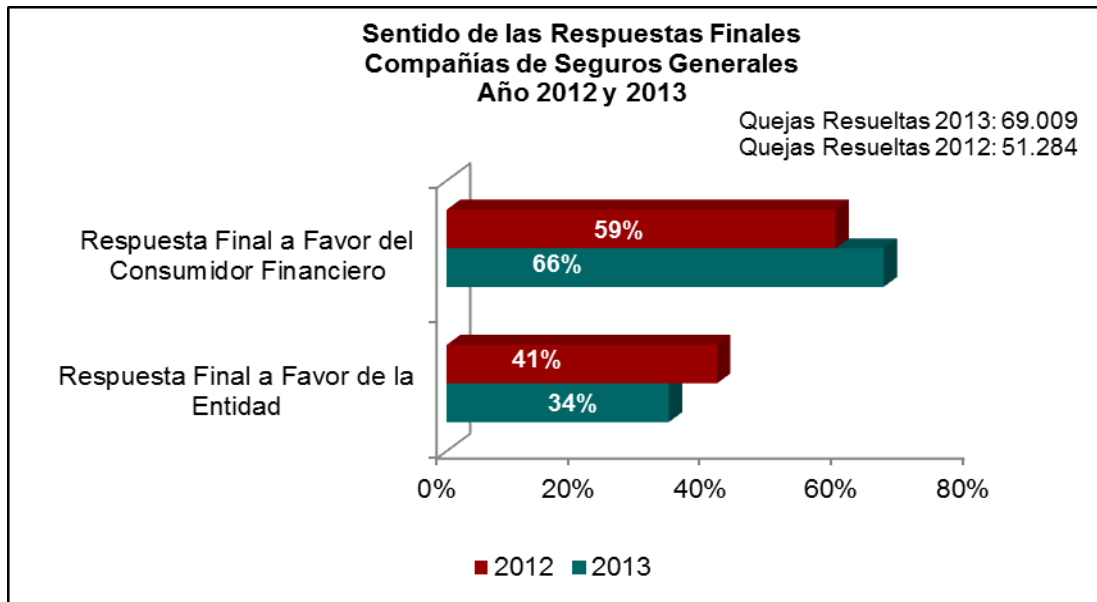
En el comportamiento trimestral de las quejas presentadas por las Compañías de Seguros Generales durante el año 2013 se observa que en el segundo trimestre se presentó una mayor participación 19.985 (27%) del total de quejas presentadas, como se detalla en la gráfica siguiente la cual compara la participación de quejas recibidas en el año 2012 por trimestres.



Gráfica No. 11

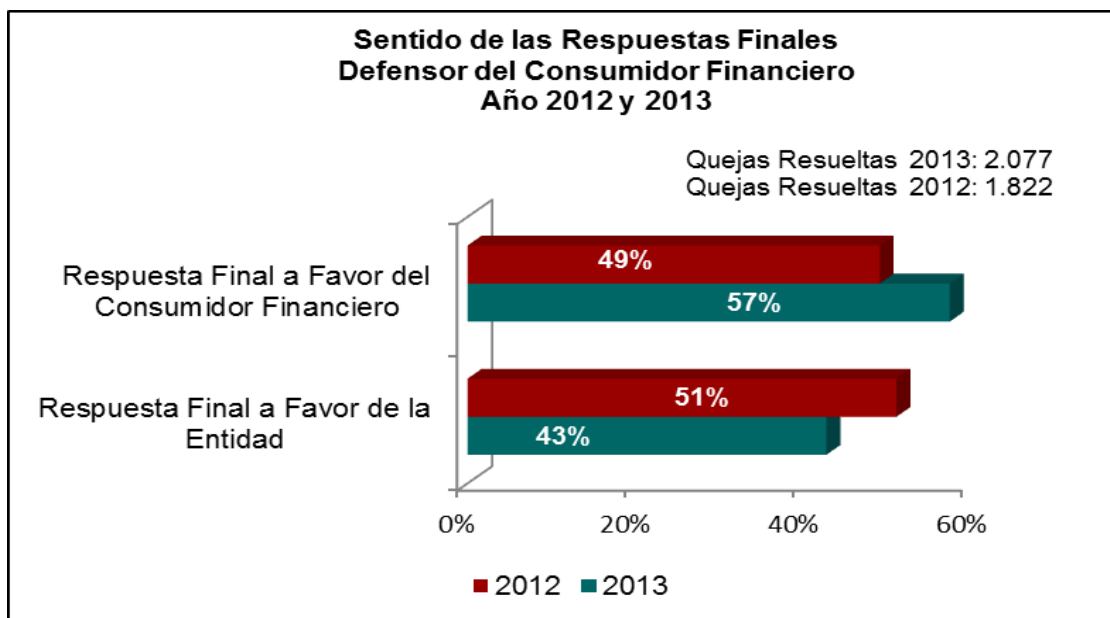
En la mayor participación del segundo trimestre tuvo como incidencia el motivo inadecuado suministro de información (48%), indebida atención al consumidor financiero-servicio (36%), aspectos contractuales (9%), entre otros.

Respecto de las 69.009 quejas resueltas por las Compañías de Seguros Generales en el año 2013, presenta un 66% de las respuestas finales a favor del Consumidor Financiero y un 34% a favor de la entidad, como se observa en la gráfica siguiente:



Gráfica No.12

De las quejas presentadas ante los Defensores del Consumidor Financiero se resolvieron 2.077 en el año 2013 de las cuales el 57% de las reclamaciones tuvo respuesta final a favor del consumidor financiero⁴ y un 43% con respuesta final a favor de la entidad, como se observa en la gráfica siguiente:

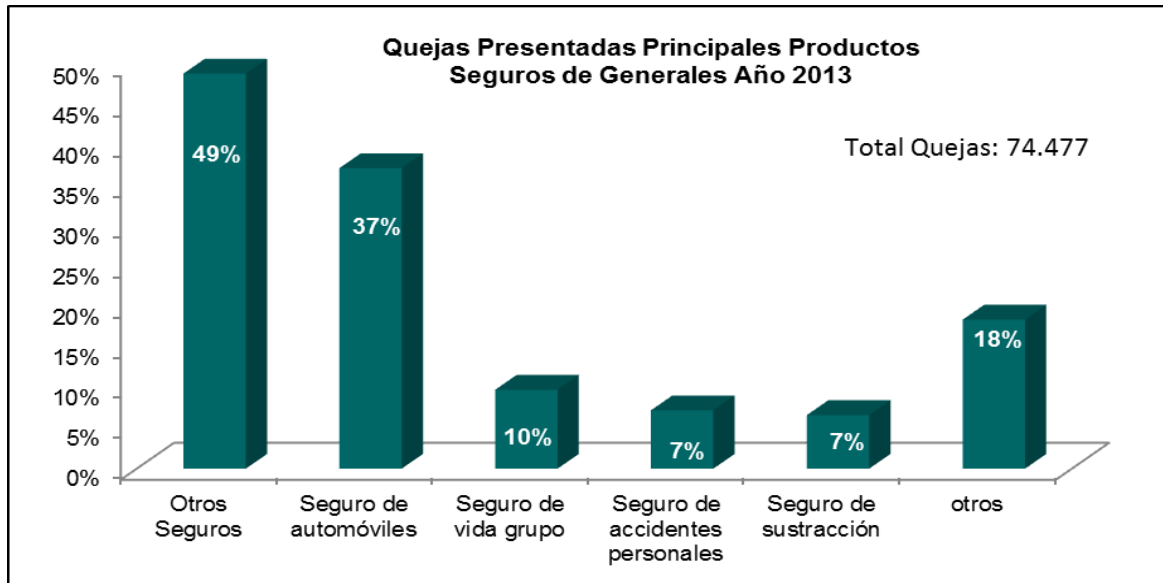


Gráfica No.13

⁴ Las decisiones favorables al consumidor financiero emitidas por el Defensor del Consumidor Financiero pueden tener varias vías:

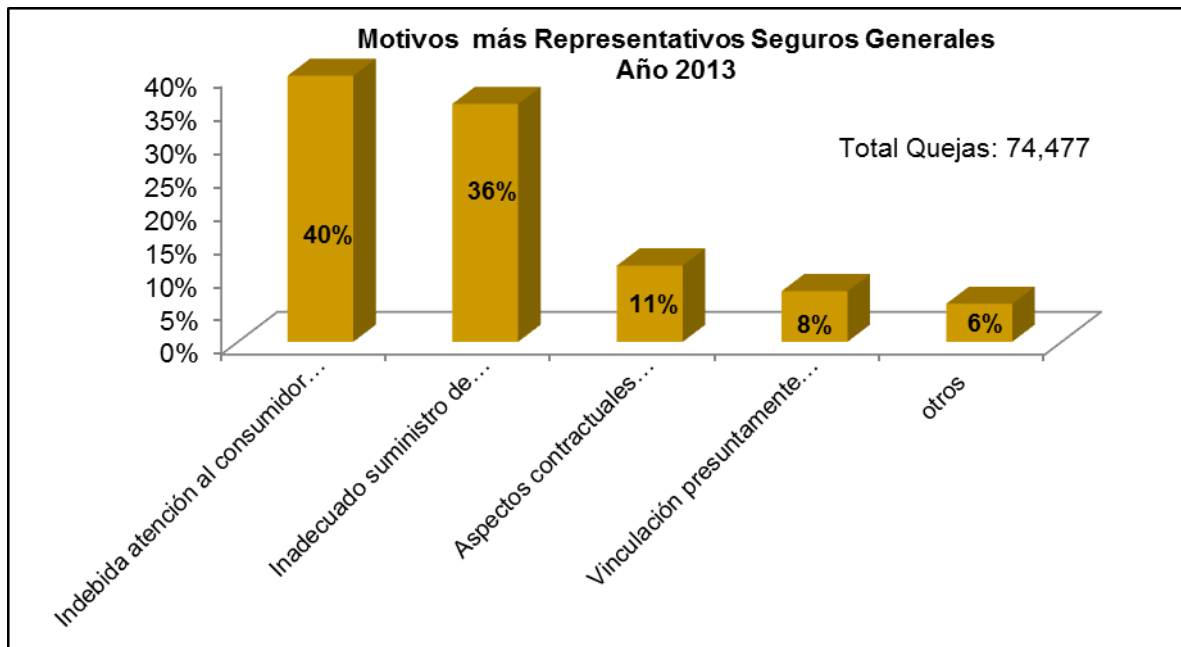
- Rectificación por la entidad vigilada (antes del pronunciamiento del Defensor del Consumidor Financiero)
- Aceptación por la entidad vigilada
- No aceptación por la entidad vigilada

El producto con mayor impacto, según el número de quejas interpuestas ante las Compañías de Seguros Generales, es el seguro de automóviles 21.610 (37%), seguida de seguro vida grupo 5.675 (10%), seguro de accidentes personales 4.198 (7%), Seguro de sustracción con 3.855 (7%) entre otros, como se observa en la siguiente gráfica:



Gráfica No.14

Del análisis efectuado se puede concluir que los motivos más significativos que dieron origen a las reclamaciones sobre las Compañías de Seguros Generales en el año 2013, según se observa en la gráfica siguiente, son: indebida atención al consumidor financiero 29.625 (40%), inadecuado suministro de información en la vinculación 26.480 (36%), aspectos contractuales 8.497 (11%), entre otros.



Gráfica No.15

La participación de las Compañías de Seguros Generales del total de 17.926 quejas presentadas en el año 2013 es como se muestra en la tabla siguiente:

entidad	Quejas	2.013
Seguros Colpatria S.A.	35.379	48%
Seguros Generales Suramericana S.A.	12.521	17%
Royal & Sun Alliance Seguros (Colombia) S.A.	6.026	8%
Allianz Seguros S.A.	4.102	6%
Seguros Comerciales Bolívar S.A.	2.843	4%
Mapfre Seguros Generales de Colombia S.A.	2.587	3%
Liberty Seguros S.A.	2.440	3%
BBVA Seguros Colombia S.A.	2.051	3%
Cardif Colombia Seguros Generales S.A.	1.682	2%
Generali Colombia Seguros Generales S.A.	1.121	2%
La Previsora S.A. Compañía de Seguros	765	1%
QBE Seguros S.A.	695	1%
AIG Seguros Colombia S.A.	596	1%
Ace Seguros S.A.	589	1%
Seguros Alfa S.A.	335	0%
Otros	745	1%
Total general	74.477	1

Tabla No.4

La tabla a continuación nos muestra los principales rubros financieros de las Compañías de Seguros Generales en el año 2013.

COMPAÑÍAS DE SEGUROS GENERALES
RESUMEN DE LAS PRINCIPALES CIFRAS POR COMPAÑÍA

CIFRAS EN MILLONES DE PESOS
A DICIEMBRE 31 DE 2013

ENTIDADES	ACTIVOS	INVERSIONES	PASIVOS	RESERVAS TÉCNICAS	PATRIMONIO	RESULTADOS DEL EJERCICIO
	dic-13	dic-13	dic-13	dic-13	dic-13	dic-13
13-001 Allianz Seguros S.A.	1.044.996	470.093	862.775	605.849	182.221	11.553
13-005 Ace Seguros S.A.	216.973	100.595	178.161	94.625	38.813	2.392
13-006 Seguros Colpatria S.A.	1.009.922	508.994	797.578	544.841	212.344	-2.316
13-007 ECO Seguros S.A.	24.303	11.362	799	-	23.503	-2.496
13-008 Compañía Aseguradora de Fianzas S.A.	626.418	335.121	459.646	412.067	166.772	23.463
13-009 QBE Seguros S.A.	506.425	303.662	403.581	304.807	102.844	-41.848
13-014 Generali Colombia Seguros Generales S.A.	225.581	82.392	178.461	122.697	47.120	-2.967
13-015 Royal & Sun Alliance Seguros (Colombia) S.A.	505.847	216.393	406.818	274.276	99.029	1.252
13-017 Compañía Mundial de Seguros S.A.	343.411	195.960	270.821	214.851	72.590	14.970
13-018 Compañía Suramericana de Seguros S.A.	1.768.037	881.362	1.261.910	944.497	506.127	39.548
13-019 Cóndor S.A. Compañía de Seguros Generales	-	-	-	-	-	-
13-021 Chubb de Colombia Compañía de Seguros S.A.	290.562	177.493	156.972	110.891	133.590	5.319
13-022 Chartis Seguros Colombia S.A.	312.081	106.745	262.226	175.288	49.855	-18.783
13-024 La Previsora S.A. Compañía de Seguros	1.260.992	591.974	885.632	705.467	375.360	1.238
13-025 Seguros Alfa S.A.	284.093	96.169	191.110	53.062	92.982	33.053
13-026 Mapfre Seguros Generales de Colombia S.A.	763.984	378.475	668.266	486.871	95.718	5.673
13-027 Seguros Comerciales Bolívar S.A.	1.049.342	445.166	471.879	302.670	577.463	79.979
13-029 Seguros del Estado S.A.	976.545	607.111	805.932	562.942	170.613	35.406
13-030 Segurexpo de Colombia S.A.	99.654	44.687	78.489	45.465	21.165	-480
13-033 Liberty Seguros S.A.	1.260.393	835.517	946.062	661.722	314.331	21.328
13-041 BBVA Seguros Colombia S.A.	156.109	111.225	114.241	89.503	41.868	5.791
13-042 Mapfre Seguros de Crédito S.A.	65.090	33.206	39.901	35.580	25.189	1.014
TOTAL SEGUROS GENERALES	12.790.756	6.533.701	9.441.260	6.747.969	3.349.496	213.088

Tabla No. 5

La tabla siguiente muestra por entidad los rubros correspondientes a las primas emitidas, siniestros liquidados, gastos de administración, resultado técnico y utilidades a diciembre de 2013.

ENTIDADES	PRIMAS	SINIESTROS	GASTOS	RESULTADO	RESULTADO
	dic-13	dic-13	dic-13	dic-13	dic-13
13-001 Allianz Seguros S.A.	676.805	376.479	141.185	-5.079	23.645
13-005 Ace Seguros S.A.	281.966	64.938	115.235	4.118	3.262
13-006 Seguros Colpatria S.A.	784.342	342.165	127.525	-15.127	24.664
13-007 ECO Seguros S.A.	-	-	2.327	-2.327	142
13-008 Compañía Aseguradora de Fianzas S.A.	170.355	29.012	36.289	16.891	18.572
13-009 QBE Seguros S.A.	440.643	346.167	70.728	-50.922	13.442
13-014 Generali Colombia Seguros Generales S.A.	135.746	81.713	24.604	-13.444	5.463
13-015 Royal & Sun Alliance Seguros (Colombia) S.A.	357.382	158.308	141.462	-10.053	12.275
13-017 Compañía Mundial de Seguros S.A.	246.801	105.763	32.648	15.310	9.618
13-018 Compañía Suramericana de Seguros S.A.	1.413.479	703.864	347.808	-13.912	61.199
13-019 Cónдор S.A. Compañía de Seguros Generales	-	-	-	-	-
13-021 Chubb de Colombia Compañía de Seguros S.A.	176.521	75.158	47.289	1.691	9.633
13-022 Chartis Seguros Colombia S.A.	218.879	73.786	90.590	-22.501	7.198
13-024 La Previsora S.A. Compañía de Seguros	577.234	352.819	123.509	-49.382	46.431
13-025 Seguros Alfa S.A.	151.429	45.883	5.684	21.263	19.633
13-026 Mapfre Seguros Generales de Colombia S.A.	623.567	219.253	64.450	-6.966	17.737
13-027 Seguros Comerciales Bolívar S.A.	523.509	301.347	145.553	-23.001	112.567
13-029 Seguros del Estado S.A.	729.602	324.523	137.876	26.777	18.020
13-030 Segurexpo de Colombia S.A.	26.405	7.957	8.294	-3.035	3.200
13-033 Liberty Seguros S.A.	775.510	316.571	229.028	-16.094	51.302
13-041 BBVA Seguros Colombia S.A.	76.714	18.226	11.310	2.141	5.614
13-042 Mapfre Seguros de Crédito S.A.	20.714	8.172	4.854	41	1.731
13-044 Cardif Colombia Seguros Generales S.A.	242.668	31.893	181.632	-3.175	9.900
13-045 Cardinal Compañía de Seguros S.A.	11.719	3	4.957	-615	700
15-001 La Equidad Seguros Generales Organismo Coor	108.017	59.668	30.657	-15.351	5.263
15-002 Aseguradora Solidaria de Colombia Ltda. Entida	323.586	149.807	105.133	-3.990	15.015
TOTAL SEGUROS GENERALES	9.081.873	4.193.472	2.225.669	-166.127	495.527

Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia. Subdirección de Análisis e Información.

Tabla No. 6



3. CONCLUSIONES

1. El total de quejas recibidas por las Aseguradoras e Intermediarios de Seguros presentaron un aumento del 171% desde el año 2010 hasta el año 2013.
2. Acerca del número de quejas presentadas en las Aseguradoras e Intermediarios de Seguros en el año 2013, se presenta un incremento del 26% frente al consolidado de quejas radicadas en el año 2012.
3. Los productos con mayor impacto, según el número de quejas interpuestas, son:
 - * Compañías de Seguros de Vida: seguros de vida grupo 30.887 (53%), riesgos profesionales 12.228 (21%), seguro de vida individual 7.594 (13%), seguro de vida grupo 3.986 (13%), seguro de salud 3.569 (6%).
 - * Compañías de Seguros Generales: Seguro de automóviles 21.610 (37%), seguros de vida grupo 5.675 (10%), seguro de accidentes personales 4.198 (7%), seguro de sustracción 3.855 (7%), entre otros.
4. Los principales motivos corresponden a los siguientes conceptos:
 - * Compañías de Seguros de Vida: inadecuado suministro de información 25.486 (44%), Indevida atención al consumidor financiero 19.034 (33%), aspectos contractuales 5.756 (10%), mora en el pago o en el reconocimiento 4.516 (8%).
 - * Compañías de Seguros Generales: Indevida atención al consumidor financiero 26.625 (40%), inadecuado suministro de información 26.480 (36%), aspectos contractuales 8.497 (11%), entre otros.
5. Respecto a la evaluación realizada, es importante destacar que durante el año 2013, de las quejas tramitadas por las Aseguradoras, el sentido de la decisión se presentó de la siguiente manera:
 - * Compañías de seguros de Vida: el 67% de las respuestas fueron a favor del Consumidor Financiero y el 33% a favor de la entidad. En lo atinente a las quejas tramitadas ante el Defensor del Consumidor Financiero, el 78% de las respuestas son a favor del Consumidor Financiero, el 22% a favor de la entidad.
 - * Compañías de Seguros Generales: el 66% de las respuestas fueron a favor del Consumidor Financiero y el 34% a favor de la entidad. En lo atinente a las quejas tramitadas ante el Defensor del Consumidor Financiero, el 57% de las respuestas son a favor del Consumidor Financiero, el 43% a favor de la entidad.
6. Las compañías con mayor participación del número de quejas presentadas tanto en la SFC, compañías de seguros y Defensores del Consumidor Financiero son
 - * Compañías de Seguros de Vida: en primer lugar Seguros de Vida Colpatria 40.41%, Suramericana con 14.36%, BBVA Seguros de Vida Colombia S.A. 13.89%, Seguros Bolívar (6.68%) y Positiva Compañía de Seguros 5.36%.
 - * Compañías de Seguros Generales: Seguros Colpatria (48%), Suramericana con 17%, Royal & Sun Alliance (8%), Allianz Seguros (6%), Seguros Comerciales Bolívar (4%).
7. La participación de las compañías del sector seguros respecto del total de quejas presentadas es la siguiente:



- Compañías de seguros de vida: 43%
 - Compañías de seguros generales: 55%
 - Cooperativas de seguros: 2%
 - Sociedades corredoras de seguros: 1%
8. El mayor incremento se presenta en las quejas radicadas ante las Entidades Vigiladas (93%), Defensor del Consumidor Financiero (3%) y SFC (3%).



TABLA DE GRÁFICAS

No. Gráfica	Nombre	Pág. No.
1	Comparativo Quejas Presentadas Sector Seguros – Año 2010 al 2013.	4
2	Comparativo Quejas Presentadas Sector Seguros – Año 2010, 2013.	4
3	Comparativo Quejas Año 2012/2013 Quejas Presentadas Sector Seguros.	5
4	Comparativo Sector Seguros Año 2012/2013	5
5	Quejas Presentadas Aseguradoras e Intermediarios de Seguros – Año 2013.	6
6	Comportamiento Trimestral Quejas Presentadas Compañías de Seguros de Vida – Año 2012 y 2013.	6
7	Sentido de las Respuestas Finales Compañías de Seguros de Vida – Año 2012 y 2013.	7
8	Sentido de las Respuestas Finales Defensor del Consumidor Financiero – Año 2012 y 2013.	7
9	Quejas Presentadas Principales Productos Compañías de Seguros de Vida – Año 2013.	8
10	Motivos más Representativos de Quejas Compañías de Seguros de Vida – Año 2013.	8
11	Comportamiento Trimestral Quejas Presentadas Compañías de Seguros Generales - Año 2012 y 2013.	10
12	Sentido de las Respuestas Finales Compañías de Seguros Generales – Año 2012 y 2013.	11
13	Sentido de las Respuestas Finales Defensor del Consumidor Financiero – Año 2012 y 2013.	12
14	Quejas Presentadas Principales Productos Compañías de Seguros Generales – Año 2013.	12
15	Quejas Presentadas Principales Motivos Compañías de Seguros Generales – Año 2013.	13