



Superintendencia Financiera
de Colombia

**INFORME ESTADÍSTICO DE QUEJAS RECIBIDAS POR
ENTIDADES VIGILADAS, DEFENSORES DEL CONSUMIDOR FINANCIERO
Y SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
PRIMER SEMESTRE DE 2013
SECTOR SEGUROS**

Dirección de Protección al Consumidor Financiero



TABLA DE CONTENIDO

1. Introducción	3
2. Resultados de la Consolidación de Datos:	
– Compañías de Seguros de Vida	6
– Compañías de Seguros Generales	10
3. Conclusiones	14

1. Introducción

El documento estudia las cifras del primer semestre de los años 2012 y 2013 correspondientes a las compañías de aseguradoras e intermediarios de seguros 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% (67.623), respecto de los resultados correspondientes al primer semestre del año 2013.

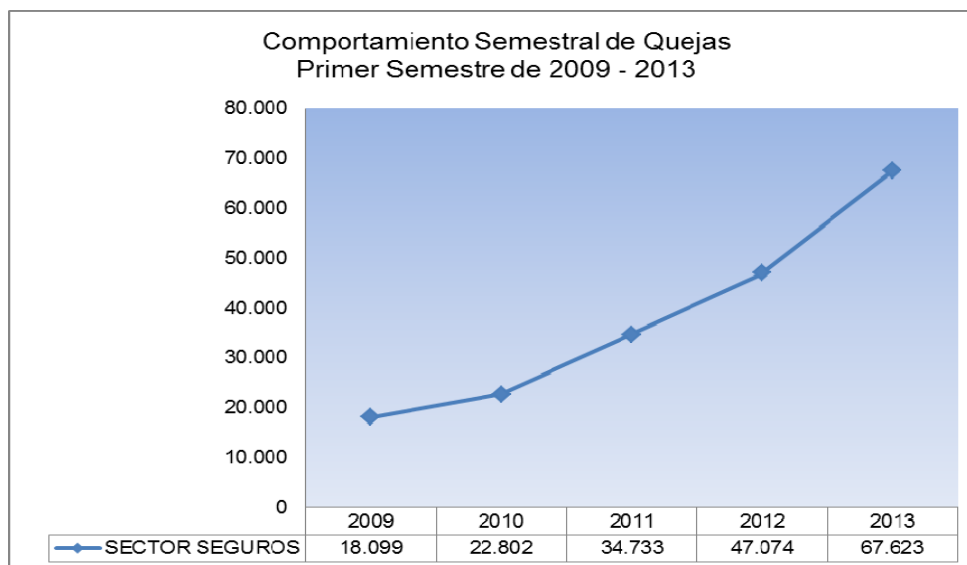
Este documento se realizó con base en la clasificación de productos y motivos establecida en el “Informe Estadístico de Reclamaciones” (Circular Externa 045 de 2006 expedida por esta Superintendencia), el cual es utilizado por la SFC, por las entidades vigiladas y por defensores del consumidor financiero¹, 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 las entidades vigiladas, el defensor del consumidor financiero y la Superintendencia Financiera de Colombia.

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.

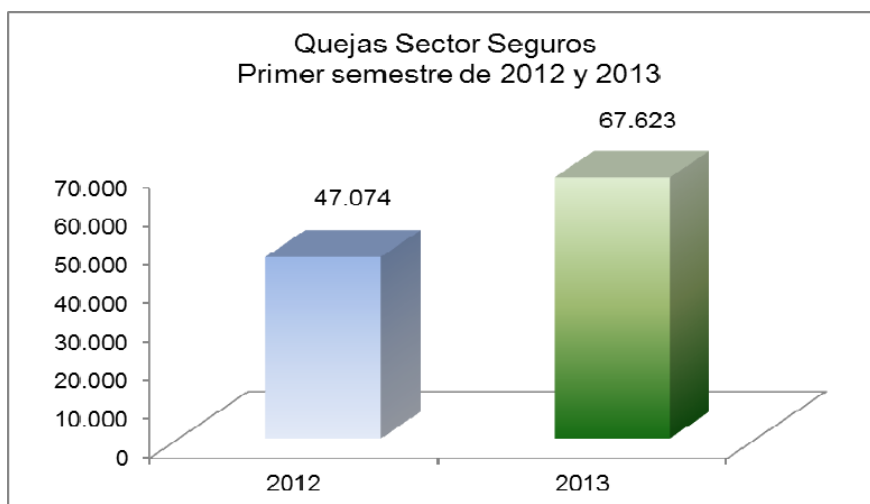
2. Resultados de la Consolidación de Datos – Aseguradoras e Intermediarios de Seguros

En un análisis comparativo de las quejas relativas a las Compañías Aseguradoras e Intermediarios de Seguros desde el primer semestre 2009 hasta el primer semestre 2013, encontramos un aumento sostenido de las mismas, pasando de 18.099 a 67.623 quejas, como se observa en la gráfica siguiente:



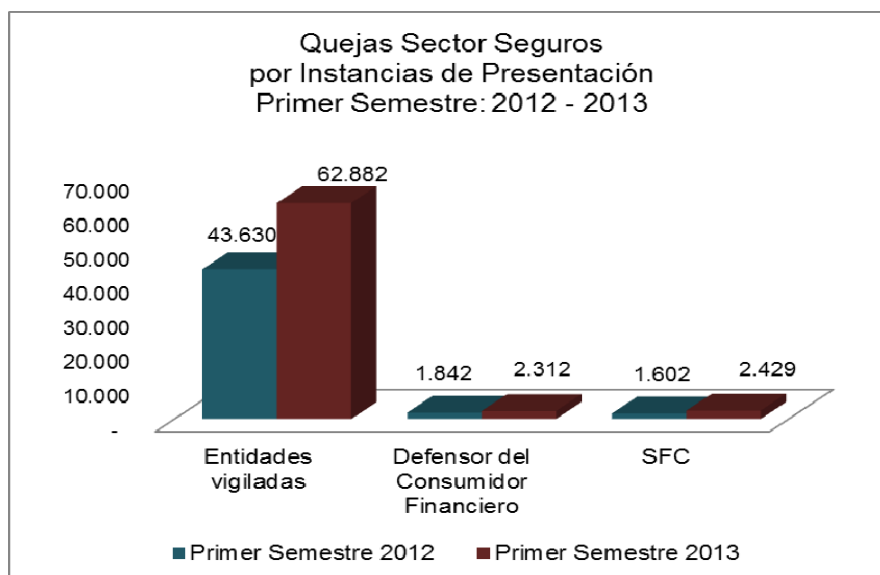
Gráfica No.1

En cuanto al número de quejas de las aseguradoras e intermediarios de seguros, se presentó un incremento del 44% del consolidado de quejas radicadas durante el primer semestre de 2013 respecto al primer semestre de 2012, como se observa en la gráfica siguiente:



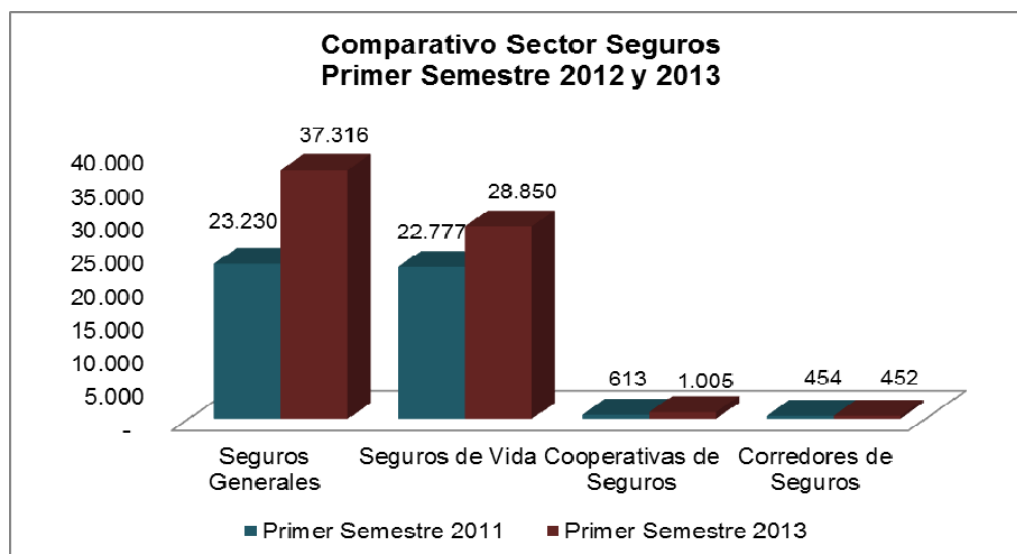
Gráfica No.2

En un análisis comparativo de las quejas presentadas a las aseguradoras e intermediarios de seguros en las instancias establecidas (EV, DCF y SFC) durante el primer semestre de los años 2012 y 2013 encontramos los siguientes incrementos en las quejas: 34% en las radicadas ante la SFC, 31% en las entidades vigiladas y 20% en las defensorías del consumidor financiero.



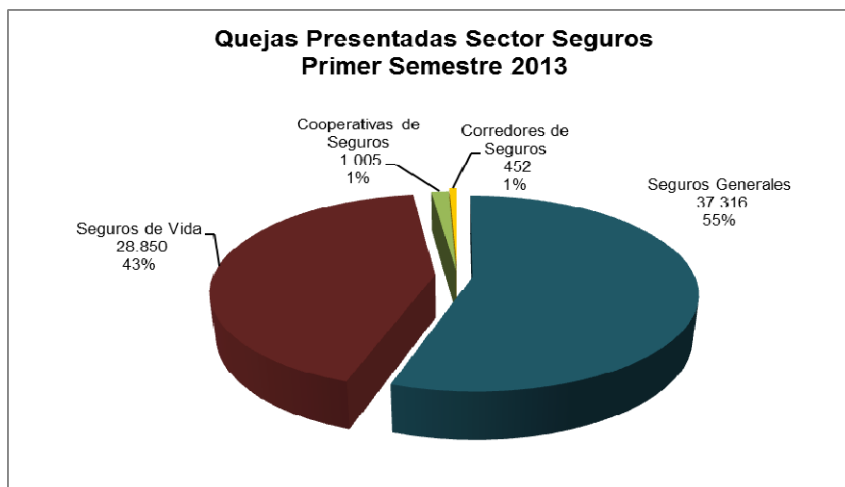
Gráfica No.3

Ahora bien, en lo atinente al comportamiento de las quejas recibidas durante el primer semestre año 2013 comparado con el primer semestre año 2012, encontramos los siguientes incrementos: las cooperativas de seguros del 64%, las compañías de seguros generales del 61% y las compañías de seguros de vida del 27%.



Gráfica No. 4

La siguiente gráfica nos permite observar la participación porcentual de las quejas recibidas durante el primer semestre de 2013 de las aseguradoras e intermediarios de seguros:

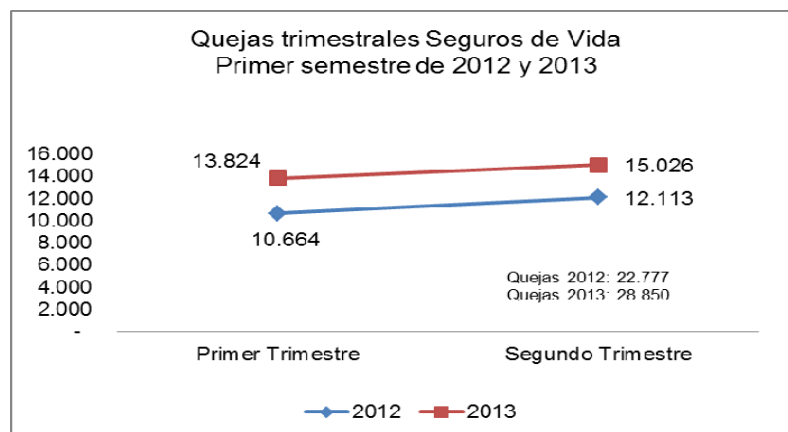


Gráfica No.5

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

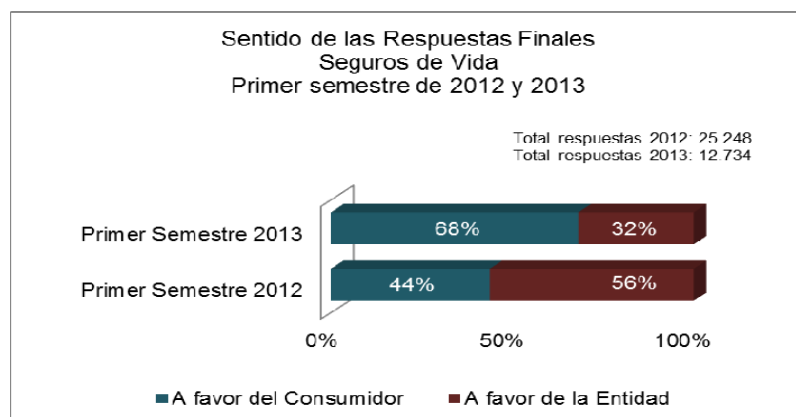
Compañías de Seguros de Vida:

En el comportamiento trimestral de las quejas presentadas por las compañías de seguros de vida durante el primer semestre de 2013 se observa que el segundo trimestre representó 52% del total de quejas presentadas (28.850), como se detalla en la gráfica siguiente:



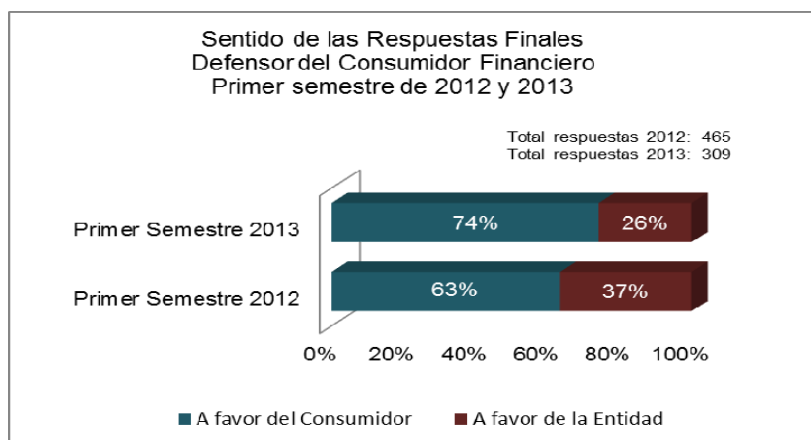
Gráfica No.6

Respecto de las 12.734 quejas resueltas por las compañías de seguro de vida durante el primer semestre de 2013, se presenta un 68% de las respuestas finales a favor del consumidor financiero y un 32% a favor de la entidad, como se observa en la gráfica siguiente:



Gráfica No.7

De las quejas presentadas ante los defensores del consumidor financiero², se resolvieron durante el primer semestre de 2013, 309 de las cuales el 74% de las reclamaciones tuvo respuesta final a favor del consumidor financiero y el 26% tuvo respuesta final a favor de la entidad, como se evidencia a continuación:

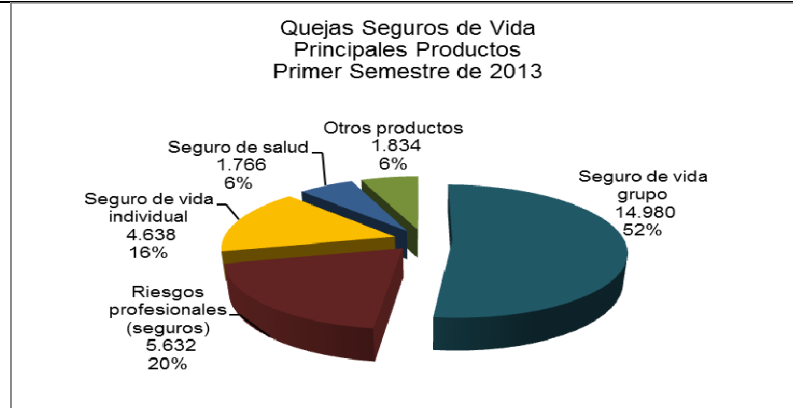


Gráfica No.8

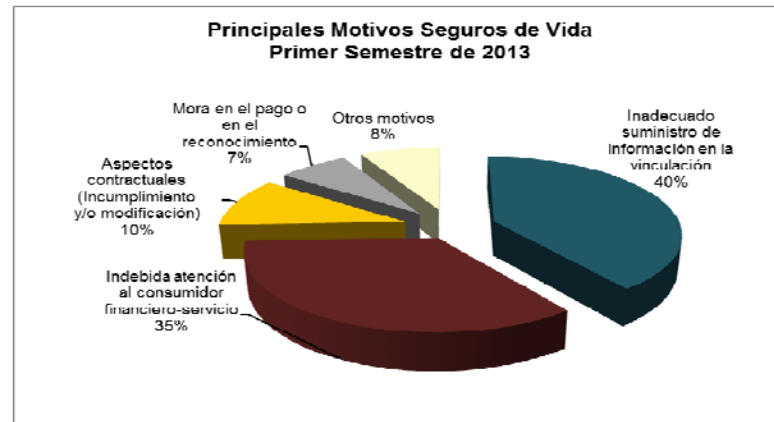
El producto con mayor impacto, según el número de quejas interpuestas ante las compañías de seguros de vida, es el de seguro de vida grupo (52%), seguido de riesgos profesionales (20%) y de seguro de vida individual (16%), entre otros, como se observa en la gráfica No.9.

La gráfica No.10 muestra los motivos más significativos que originaron las quejas contra las compañías de seguros de vida, los cuales fueron: inadecuado suministro de información en la vinculación 40%, indebida atención al consumidor financiero 35%, aspectos contractuales 11%, entre otros.

² 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 y no aceptación por la entidad vigilada.



Gráfica No.9



Gráfica No.10

La participación de las compañías de seguros de vida en el total de 28.850 quejas presentadas durante el primer semestre de 2013 es como se muestra en la tabla siguiente:

SEGUROS DE VIDA	PRIMER SEMESTRE 2013	
		Participac.
Seguros de Vida Colpatria S.A	11.149	38,64%
Seguros de Vida Suramericana S.A.	5.099	17,67%
BBVA Seguros de Vida	4.064	14,09%
Compañía de Seguros Bolívar S.A.	1.730	6,00%
Colmena ARTP	1.477	5,12%
Positiva Compañía de Seguros S.A.	1.445	5,01%
Seguros de Riesgos Profesionales Suramericana S.A	1.272	4,41%
Aseguradora de Vida Colseguros S.A	966	3,35%
Metlife Colombia Seguros de Vida S.A	414	1,44%
Mapfre Colombia Vida Seguros S.A.	409	1,42%
Liberty Seguros de Vida S.A.	266	0,92%
Seguros de Vida Alfa S.A.	197	0,68%
Skandia Compañía de Seguros de Vida S.A.	169	0,59%
La Equidad Seguros de Vida Organismo Cooperativo	95	0,33%
Generali Colombia Vida Compañía de Seguros S.A.	42	0,15%
Seguros de Vida del Estado S.A.	21	0,07%
Global Seguros de Vida S.A.	11	0,04%
Otras compañías de seguros	24	0,08%
Total	28.850	100,00%

Tabla No.1



Las siguientes tablas muestran los principales rubros financieros de las Compañías de Seguros de Vida a junio 30 de 2013.

COMPAÑÍAS DE SEGUROS DE VIDA

3.1 RESUMEN DE LAS PRINCIPALES CIFRAS POR COMPAÑÍA

CIFRAS EN MILLONES DE PESOS
A JUNIO 30 DE 2013

ENTIDADES	ACTIVOS	INVERSIONES	PASIVOS	RESERVAS TÉCNICAS	PATRIMONIO	RESULTADOS DEL EJERCICIO
	jun-13	jun-13	jun-13	jun-13	jun-13	jun-13
14-001 Allianz Seguros de Vida S.A.	1.300.319	1.042.451	1.102.725	993.219	197.594	-6.598
14-004 Seguros de Vida Colpatria S.A.	1.354.862	1.208.145	1.036.805	883.831	318.057	1.250
14-007 Compañía de Seguros Bolívar S.A.	3.185.353	2.653.537	2.295.861	1.951.045	889.491	-6.590
14-008 Compañía de Seguros de Vida Aurora S.A.	61.879	43.388	22.245	17.306	39.634	2.737
14-009 Skandia Compañía de Seguros de Vida S.A.	373.327	267.294	278.438	271.546	94.889	4.280
14-010 Generali Colombia Vida Compañía de Seguros S.A.	39.806	18.411	21.760	13.793	18.045	-946
14-011 Compañía Suramericana de Seguros de Vida S.A.	4.364.749	3.408.574	3.501.048	3.239.572	863.701	34.836
14-013 Alico Colombia Seguros de Vida S.A.	383.424	332.485	355.505	318.501	27.919	-10.603
14-016 Pan American Life de Colombia Compañía de Seguros S.A.	30.499	26.372	15.892	13.796	14.607	441
14-017 Seguros de Vida Alfa S.A.	3.649.427	2.455.860	2.524.686	2.441.799	1.124.741	108.131
14-018 Liberty Seguros de Vida S.A.	445.410	381.200	332.212	288.186	113.198	2.409
14-019 Seguros de Vida del Estado S.A.	105.261	84.749	78.519	67.260	26.742	2.077
14-020 Global Seguros de Vida S.A.	1.241.637	1.126.422	1.160.343	1.149.329	81.294	10.940
14-023 Positiva Compañía de Seguros S.A.	4.918.178	4.119.978	4.125.384	4.016.920	792.795	-231.693
14-025 Compañía de Seguros de Vida Colmena S.A.	801.473	695.226	634.027	560.888	167.446	71.789
14-026 BBVA Seguros de Vida Colombia S.A.	1.085.381	1.009.102	881.103	853.702	204.278	25.655
14-028 Seguros de Riesgos Profesionales Suramericana S.A.	1.276.067	1.143.220	1.032.254	902.354	243.812	57.302
14-029 La Equidad Seguros de Vida Organismo Cooperativo	226.434	186.820	161.593	136.236	64.841	3.305
14-030 Mapfre Colombia Vida Seguros S.A.	1.849.647	1.477.046	1.691.028	1.632.942	158.618	11.157
TOTAL SEGUROS DE VIDA	26.693.131	21.680.279	21.251.429	19.752.023	5.441.701	79.879

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

Tabla No. 2

CIFRAS EN MILLONES DE PESOS
A JUNIO 30 DE 2013

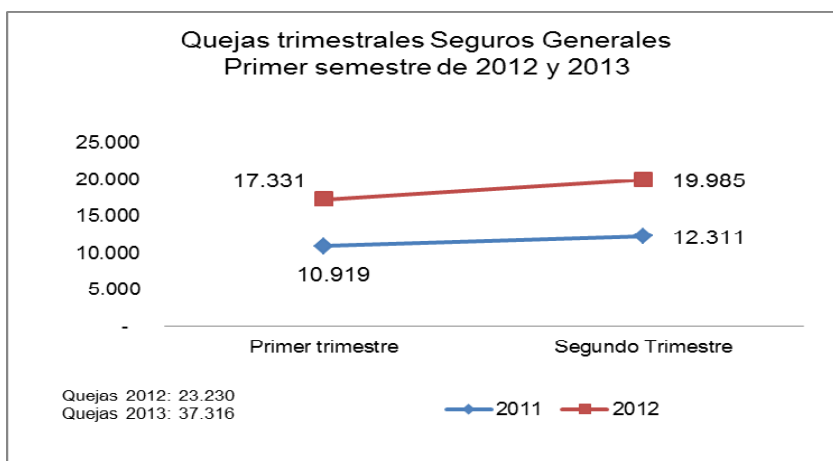
ENTIDADES	PRIMAS EMITIDAS	SINIESTROS LIQUIDADOS	GASTOS ADMIN. Y DE PERSONAL	RESULTADO TÉCNICO	RESULTADO DE INVERSIONES
	jun-13	jun-13	jun-13	jun-13	jun-13
14-001 Allianz Seguros de Vida S.A.	196.324	127.897	76.514	-52.626	36.247
14-004 Seguros de Vida Colpatria S.A.	193.681	69.581	63.577	-1.452	7.286
14-007 Compañía de Seguros Bolívar S.A.	358.163	189.934	114.641	-31.769	27.207
14-008 Compañía de Seguros de Vida Aurora S.A.	3.861	2.709	114.641	-31.769	27.207
14-009 Skandia Compañía de Seguros de Vida S.A.	3.766	6.107	1.711	3.962	295
14-010 Generali Colombia Vida Compañía de Seguros S.A.	24.818	11.414	11.863	-5.670	8.278
14-011 Compañía Suramericana de Seguros de Vida S.A.	888.381	456.364	5.224	-1.583	626
14-013 Alico Colombia Seguros de Vida S.A.	78.263	18.811	49.256	-16.623	5.582
14-016 Pan American Life de Colombia Compañía de Seguros S.A.	6.865	3.051	2.398	-435	868
14-017 Seguros de Vida Alfa S.A.	457.494	272.911	20.986	-42.802	137.930
14-018 Liberty Seguros de Vida S.A.	95.704	32.906	22.316	-3.720	11.591
14-019 Seguros de Vida del Estado S.A.	38.388	11.658	8.133	1.059	2.905
14-020 Global Seguros de Vida S.A.	58.004	23.590	7.352	-55.813	65.614
14-023 Positiva Compañía de Seguros S.A.	320.425	265.815	119.007	-255.969	17.103
14-025 Compañía de Seguros de Vida Colmena S.A.	180.128	47.508	30.667	46.582	25.893
14-026 BBVA Seguros de Vida Colombia S.A.	101.973	49.602	16.205	-2.379	28.724
14-028 Seguros de Riesgos Profesionales Suramericana S.A.	315.632	102.817	57.068	31.179	19.714
14-029 La Equidad Seguros de Vida Organismo Cooperativo	73.646	33.184	19.499	-358	3.829
14-030 Mapfre Colombia Vida Seguros S.A.	569.167	255.899	32.051	-33.758	42.109
TOTAL SEGUROS DE VIDA	3.964.683	1.981.759	848.878	-467.319	519.589

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

Tabla No. 3

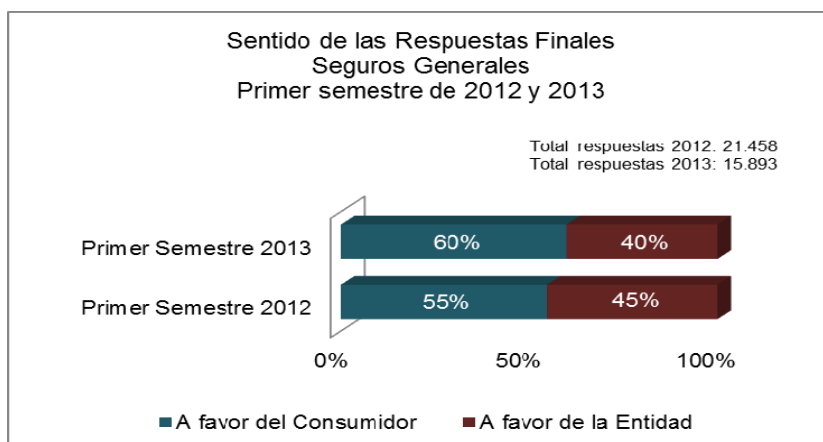
Compañías de Seguros Generales

En el comportamiento trimestral de las quejas presentadas por las compañías de seguros generales durante el primer semestre de 2013 se observa que en el segundo trimestre se presentó una mayor participación (53%) del total de quejas presentadas (37.316), como se detalla en la gráfica siguiente:



Gráfica No. 11

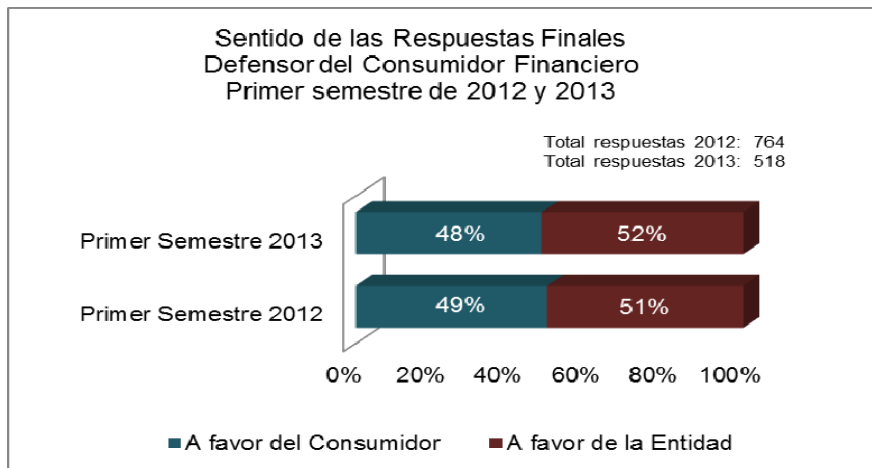
Respecto de las 21.458 quejas resueltas por las compañías de seguros generales durante el primer semestre de 2012, presenta un 60% de las respuestas finales a favor del consumidor financiero y un 40% a favor de la entidad, como se observa en la gráfica siguiente:



Gráfica No.12

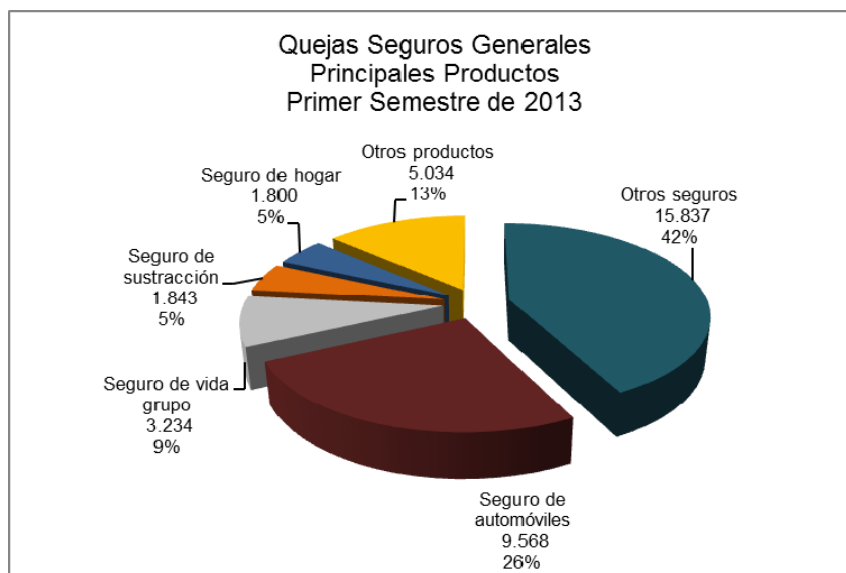
De las quejas presentadas ante los defensores del consumidor financiero³, se resolvieron durante el primer semestre de 2013, 518 quejas de las cuales el 48% de las reclamaciones tuvo respuesta final a favor del consumidor financiero y el 52% tuvo respuesta final a favor de la entidad, como se indica a continuación:

³ 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 y no aceptación por la entidad vigilada.



Gráfica No.13

Otros seguros es el producto con mayor impacto (42%) según el número de quejas interpuestas ante las compañías de seguros generales, seguido de seguros de automóviles con el 26% y seguro de vida con 9%, como se observa en la siguiente gráfica:



Gráfica No.14

Respecto a los motivos más significativos que originaron las reclamaciones sobre las compañías de seguros generales, según se observa en la gráfica siguiente, son: indebida atención al consumidor financiero 39%, inadecuado suministro de información en la vinculación 30%, vinculación presuntamente fraudulenta 15%, aspectos contractuales 10%, entre otros.



Gráfica No.15

La participación de las compañías de seguros generales en el total de 37.316 quejas presentadas durante el primer semestre de 2013 es:

SEGUROS GENERALES		PRIMER SEMESTRE 2013 Participac.	
Seguros Colpatria S.A.	18.599	49,84%	
Seguros Generales Suramericana S.A.	5.102	13,67%	
Royal & Sun Alliance Seguros (Colombia) S.A.	3.341	8,95%	
Aseguradora Colseguros S. A.	1.863	4,99%	
Seguros Comerciales Bolívar S.A.	1.607	4,31%	
Liberty Seguros S.A.	1.333	3,57%	
Mapfre Seguros Generales de Colombia S.A	1.159	3,11%	
BBVA Seguros Colombia S.A.	1.146	3,07%	
Cardif Colombia Seguros Generales S.A.	863	2,31%	
Generali Colombia Seguros Generales S.A	473	1,27%	
QBE Seguros S.A.	447	1,20%	
La Previsora S.A.	329	0,88%	
Ace Seguros S.A.	295	0,79%	
Chartis Seguros Colombia S.A.	278	0,74%	
Seguros del Estado S.A	148	0,40%	
Seguros Alfa S.A	117	0,31%	
Confianza S.A.	50	0,13%	
Otras las compañías de seguros	166	0,44%	
Total	37.316	100,00%	

Tabla No.4

Las siguientes tablas muestran los principales rubros financieros de las compañías de seguros generales a junio 30 de 2013.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

COMPAÑÍAS DE SEGUROS GENERALES

2.1 RESUMEN DE LAS PRINCIPALES CIFRAS POR COMPAÑÍA

CIFRAS EN MILLONES DE PESOS

A JUNIO 30 DE 2013

ENTIDADES	ACTIVOS		INVERSIONES		PASIVOS		RESERVAS TÉCNICAS		PATRIMONIO		RESULTADOS DEL EJERCICIO	
	jun-13	jun-12	jun-13	jun-12	jun-13	jun-12	jun-13	jun-12	jun-13	jun-12	jun-13	jun-12
13-001 Allianz Seguros S.A.	1.057.045	964.521	464.444	461.782	877.500	797.560	629.461	600.518	179.544	166.961	5.674	9.870
13-005 Ace Seguros S.A.	185.752	167.445	94.987	81.465	149.140	131.784	73.689	63.315	36.611	35.662	228	2.473
13-006 Seguros Colpatria S.A.	994.634	949.286	448.918	449.447	852.567	804.230	557.548	482.784	142.266	145.056	-5.042	11.757
13-007 ECO Seguros S.A.	25.352	26.670	11.539	19.809	552	2.977	-	2.456	24.799	23.694	-1.086	-11.837
13-008 Compañía Aseguradora de Fianzas S.A.	624.651	563.477	333.471	315.874	454.859	401.503	399.267	349.880	169.791	161.974	20.555	26.029
13-009 QBE Seguros S.A.	524.140	510.073	307.303	323.364	379.304	368.411	296.291	281.863	144.835	141.662	-2.653	590
13-014 Generali Colombia Seguros Generales S.A.	232.351	193.090	82.535	79.835	181.865	147.326	123.860	113.893	50.487	45.764	-2.529	-3.335
13-015 Royal & Sun Alliance Seguros (Colombia) S.A.	490.651	559.356	226.275	220.140	396.770	465.013	273.727	303.164	93.881	94.343	-4.750	-1.622
13-017 Compañía Mundial de Seguros S.A.	326.775	264.313	182.855	154.197	260.480	206.129	204.645	151.194	66.295	58.185	8.194	5.137
13-018 Compañía Suramericana de Seguros S.A.	1.691.556	1.469.376	885.498	776.152	1.246.100	1.052.056	972.947	782.293	445.456	417.320	7.728	16.838
13-019 Córpor S.A. Compañía de Seguros Generales	198.570	232.475	82.258	97.903	181.830	193.216	134.104	126.681	16.740	39.259	-11.188	-12.523
13-021 Chubb de Colombia Compañía de Seguros S.A.	287.125	304.893	175.340	164.704	156.645	181.411	109.587	132.084	130.480	123.482	1.566	5.429
13-022 Chartis Seguros Colombia S.A.	277.682	288.810	116.029	108.029	225.359	234.063	162.923	175.192	52.323	54.747	-4.022	345
13-024 La Previsora S.A. Compañía de Seguros	1.354.501	1.185.462	641.482	612.535	983.186	804.996	782.964	648.903	371.315	380.467	7.128	47.810
13-025 Seguros Alfa S.A.	269.241	166.074	101.681	79.960	178.791	91.898	48.309	46.269	90.450	74.176	23.432	12.367
13-026 Mapfre Seguros Generales de Colombia S.A.	824.583	720.965	366.776	320.027	711.792	630.190	483.167	438.964	112.790	90.775	11.000	-2.817
13-027 Seguros Comerciales Bolívar S.A.	977.745	877.734	351.075	289.719	410.962	341.884	240.178	229.114	566.784	535.850	15.748	11.529
13-029 Seguros del Estado S.A.	900.118	733.560	562.036	441.495	743.444	619.327	542.002	440.959	156.674	114.233	22.403	15.822
13-030 Segurexpo de Colombia S.A.	112.092	137.427	42.031	45.302	91.146	119.310	48.091	62.689	20.946	18.116	-595	-1.430
13-033 Liberty Seguros S.A.	1.238.807	1.181.151	790.414	708.935	938.674	924.464	657.095	658.703	300.133	256.687	4.858	-9.401
13-041 BBVA Seguros Colombia S.A.	143.559	136.339	101.989	88.071	104.591	98.229	84.489	79.842	38.969	38.110	3.281	1.783
13-042 Mapfre Seguros de Crédito S.A.	61.394	57.512	33.740	35.112	36.104	30.809	31.819	25.156	25.290	26.702	1.115	1.926
13-044 Cardif Colombia Seguros Generales S.A.	415.769	223.092	247.417	121.880	317.292	143.675	184.130	107.865	98.476	79.417	-2.079	1.032
13-045 Cardinal Compañía de Seguros S.A.	20.140	16.631	13.933	10.411	5.976	2.245	2.178	779	14.164	14.366	165	-189
15-001 La Equidad Seguros Generales Organismo Cooperativo	205.304	201.503	111.488	107.121	150.607	142.627	119.072	111.809	54.697	58.876	-7.063	1.816
15-002 Aseguradora Solidaria de Colombia Ltda. Entidad Cooperativa	335.550	298.535	208.920	172.055	256.087	227.736	209.166	181.923	79.483	70.800	6.410	3.831
TOTAL SEGUROS GENERALES	13.775.285	12.429.770	6.984.434	6.285.324	10.291.624	9.163.067	7.370.709	6.598.294	3.483.661	3.266.703	98.479	133.232

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

Tabla No. 5

ENTIDADES	PRIMAS EMITIDAS		SINIESTROS LIQUIDADOS		GASTOS ADMIN. Y DE PERSONAL		RESULTADO TÉCNICO		RESULTADO DE INVERSIONES	
	jun-13	jun-12	jun-13	jun-12	jun-13	jun-12	jun-13	jun-12	jun-13	jun-12
13-001 Allianz Seguros S.A.	273.611	340.629	166.956	184.562	72.117	63.947	-5.258	337	7.992	15.994
13-005 Ace Seguros S.A.	132.045	130.547	30.470	36.146	59.147	50.877	2.389	8.627	1.032	2.033
13-006 Seguros Colpatria S.A.	380.213	390.776	165.237	153.127	62.180	51.912	-12.531	-1.619	12.045	17.317
13-007 ECO Seguros S.A.	-	-	-	-	1.220	13.347	-1.220	-11.980	216	-40
13-008 Compañía Aseguradora de Fianzas S.A.	78.553	74.953	13.061	13.760	17.098	15.111	12.928	21.511	14.452	13.059
13-009 QBE Seguros S.A.	230.624	210.971	179.231	142.231	34.180	29.946	-7.167	-7.345	6.011	9.080
13-014 Generali Colombia Seguros Generales S.A.	70.127	59.405	41.187	34.761	12.947	14.171	-5.509	-6.820	2.716	2.429
13-015 Royal & Sun Alliance Seguros (Colombia) S.A.	165.932	203.007	65.974	80.082	69.504	67.776	-6.139	-2.861	4.226	4.995
13-017 Compañía Mundial de Seguros S.A.	112.546	103.067	43.375	22.340	15.624	12.384	7.448	5.353	5.784	2.510
13-018 Compañía Suramericana de Seguros S.A.	633.480	625.299	292.676	283.926	168.727	146.057	-19.738	-13.186	23.585	31.471
13-019 Córpor S.A. Compañía de Seguros Generales	13.720	18.747	9.471	13.949	7.385	6.998	-3.841	-12.554	49	3.430
13-021 Chubb de Colombia Compañía de Seguros S.A.	86.194	94.146	34.149	38.385	22.777	20.802	-2.157	4.229	5.411	4.272
13-022 Chartis Seguros Colombia S.A.	103.873	104.547	28.850	38.849	39.921	32.408	-5.860	-28	3.224	592
13-024 La Previsora S.A. Compañía de Seguros	297.814	271.334	124.518	127.913	56.105	50.771	-27.692	-2.308	31.400	56.451
13-025 Seguros Alfa S.A.	72.618	43.958	24.081	13.592	2.392	2.158	11.049	6.542	16.602	8.844
13-026 Mapfre Seguros Generales de Colombia S.A.	351.962	301.534	96.049	157.996	32.561	30.508	8.323	-9.190	11.342	8.215
13-027 Seguros Comerciales Bolívar S.A.	249.905	228.781	138.729	163.180	67.090	65.196	13.716	9.364	10.145	7.781
13-029 Seguros del Estado S.A.	344.258	290.924	145.304	108.467	62.727	55.866	16.477	5.986	19.335	16.363
13-030 Segurexpo de Colombia S.A.	13.086	13.918	1.505	8.141	4.311	4.044	-2.550	-1.076	2.214	-106
13-033 Liberty Seguros S.A.	378.557	363.649	160.702	145.080	109.724	85.661	-13.681	-21.700	27.485	11.240
13-041 BBVA Seguros Colombia S.A.	37.289	37.257	12.216	11.521	5.121	5.729	158	-474	3.263	3.104
13-042 Mapfre Seguros de Crédito S.A.	9.478	11.510	2.825	3.056	2.276	2.183	-29	1.705	1.366	1.303
13-044 Cardif Colombia Seguros Generales S.A.	106.910	71.657	13.643	5.468	80.335	55.494	1.050	-2.054	3.297	3.995
13-045 Cardinal Compañía de Seguros S.A.	4.937	2.787	-	-	2.390	1.435	-127	-507	407	249
15-001 La Equidad Seguros Generales Organismo Cooperativo	48.203	51.805	27.187	26.083	14.714	12.806	-9.649	42	3.105	3.078
15-002 Aseguradora Solidaria de Colombia Ltda. Entidad Cooperativa	156.553	163.976	55.288	53.802	50.989	42.418	-2.167	-1.540	9.472	4.825
TOTAL SEGUROS GENERALES	4.347.548	4.206.396	1.872.684	1.866.418	1.071.172	938.569	-51.648	-31.039	225.769	232.236

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

Tabla No. 6

3. CONCLUSIONES

1. Acerca del número de quejas presentadas en las aseguradoras e intermediarios de seguros en el primer semestre de 2013, se presenta un incremento del 44% frente al consolidado de quejas radicadas durante el primer semestre de 2012.
2. El mayor incremento en las quejas radicadas durante el primer semestre de 2013 se presenta en la SFC con el 34%, seguida por las entidades vigiladas con 31% y las defensorías del consumidor financiero con 20%.
3. La participación en el total de quejas consolidadas durante el primer semestre de 2013 del sector seguros es la siguiente:
 - Compañías de seguros generales: 55%
 - Compañías de seguros de vida: 43%
 - Cooperativas de seguros: 1%
 - Sociedades corredoras de seguros: 1%
4. Los productos con mayor impacto, según el número de quejas interpuestas, son:
 - Compañías de Seguros de Vida: seguro de vida grupo (52%), riesgos profesionales (20%), seguro de vida individual (16%), seguro de salud (6%), entre otros.
 - Compañías de Seguros Generales: otros seguros (42%), seguro de automóviles (26%), seguro de vida grupo (9%), entre otros.
5. Los principales motivos de queja corresponden a los siguientes conceptos:
 - Compañías de Seguros de Vida: inadecuado suministro de información en la vinculación 40%, indebida atención al consumidor financiero 35%, aspectos contractuales 10%, mora en el pago o reconocimiento 7%, entre otros.
 - Compañías de Seguros Generales: indebida atención al consumidor financiero 39%, inadecuado suministro de información en la vinculación 30%, vinculación presuntamente fraudulenta 15%, aspectos contractuales 10%, entre otros.
6. Se destaca el sentido de la decisión de las respuestas a las quejas tramitadas por las aseguradoras durante el primer semestre de 2013, de la siguiente manera:
 - Compañías de seguros de Vida: de las 12.734 quejas resueltas por las compañías de seguro de vida, el 68% de las respuestas finales fue a favor del consumidor financiero y el 32% a favor de la entidad. En lo atinente a las 309 quejas tramitadas por el Defensor del Consumidor Financiero, el 74% de las reclamaciones tuvo respuesta final a favor del consumidor financiero y el 26% a favor de la entidad.



- Compañías de Seguros Generales: de las 15.893 quejas resueltas por las compañías de seguros generales, el 60% de las respuestas fueron a favor del consumidor financiero y el 40% a favor de la entidad. En lo atinente a las 518 quejas tramitadas por el Defensor del Consumidor Financiero, el 48% de las respuestas son a favor del consumidor financiero y el 50% a favor de la entidad.
7. Las compañías con mayor participación del número de quejas presentadas tanto en la SFC, compañías de seguros y defensores del consumidor financiero, durante el primer semestre de 2013, son:
- Compañías de Seguros de Vida: Seguros de Vida Colpatria 38.64%, Suramericana de Seguros de Vida con 17.67%, BBVA Seguros de Vida 14.09%, entre otros
 - Compañías de Seguros Generales: Seguros Colpatria 49.84%, Suramericana con 13.67%, Royal & Sun 8.95%, Aseguradora Colseguros 4.99%, entre otros.

TABLA DE GRÁFICAS

No. Gráfica	Nombre	Pág. No.
1	Comparativo Quejas Presentadas Sector Seguros – Primer semestre 2009/2013	4
2	Comparativo Quejas Presentadas Sector Seguros – Primer semestre 2012/2013	4
3	Comparativo Quejas Presentadas por Instancia de Presentación - Primer semestre 2012/2013	5
4	Comparativo Sector Seguros Primer semestre 2012/2013	5
5	Quejas Presentadas Aseguradoras e Intermediarios de Seguros – Primer semestre 2013	6
6	Comportamiento Trimestral Quejas Presentadas Compañías de Seguros de Vida – Primer semestre 2012/2013	6
7	Sentido de las Respuestas Finales Compañías de Seguros de Vida – Primer semestre 2012/2013	7
8	Sentido de las Respuestas Finales Defensor del Consumidor Financiero – Primer semestre 2012/2013	7
9	Quejas Presentadas Principales Productos Compañías de Seguros de Vida – Primer semestre 2013	8
10	Principales Motivos de Quejas Presentadas Compañías de Seguros de Vida – Primer semestre 2013	8
11	Comportamiento Trimestral Quejas Presentadas Compañías de Seguros Generales – Primer semestre 2012/2013	10
12	Sentido de las Respuestas Finales Compañías de Seguros Generales – Primer semestre 2012/2013	10
13	Sentido de las Respuestas Finales Defensor del Consumidor Financiero – Primer semestre 2012/2013	11
14	Quejas Presentadas Principales Productos Compañías de Seguros Generales – Primer semestre 2013	11
15	Principales Motivos Quejas Presentadas Compañías de Seguros Generales – Primer semestre 2013	12