



Superintendencia Financiera  
de Colombia

**INFORME ESTADÍSTICAS DE QUEJAS RECIBIDAS POR  
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA  
ENTIDADES VIGILADAS  
DEFENSORES DEL CONSUMIDOR FINANCIERO  
PRIMER SEMESTRE DE 2014  
  
SECTOR SEGUROS**

Dirección de Protección al Consumidor Financiero

## TABLA DE CONTENIDO

<b>1. Introducción</b>	<b>3</b>
<b>2. Resultados de la Consolidación de Datos:</b>	
– <b>Compañías de Seguros de Vida</b>	<b>6</b>
– <b>Compañías de Seguros generales</b>	<b>12</b>
<b>3. Conclusiones</b>	<b>17</b>

## 1. Introducción

Este documento se realiza con base en la clasificación de productos y motivos establecida en el “Informe Estadístico de Reclamaciones” (Circular Externa 024 de 2013 expedida por esta Superintendencia), el cual es utilizado por la SFC, por las entidades vigiladas y por defensores del consumidor financiero<sup>1</sup>, 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.

El documento estudia las cifras correspondientes a entidades vigiladas del sector seguros<sup>2</sup>, 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 13% (62.303), respecto de los resultados correspondientes al primer semestre de 2014. Ahora, la investigación plasmada en este documento trabaja con cifras correspondientes a los primeros semestres de los años 2013 y 2014.

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 024 de 2013, es decir transmitidas a esta Entidad con periodicidad trimestral, a través de los formatos del Informe Estadístico de Reclamaciones 378 y 379.

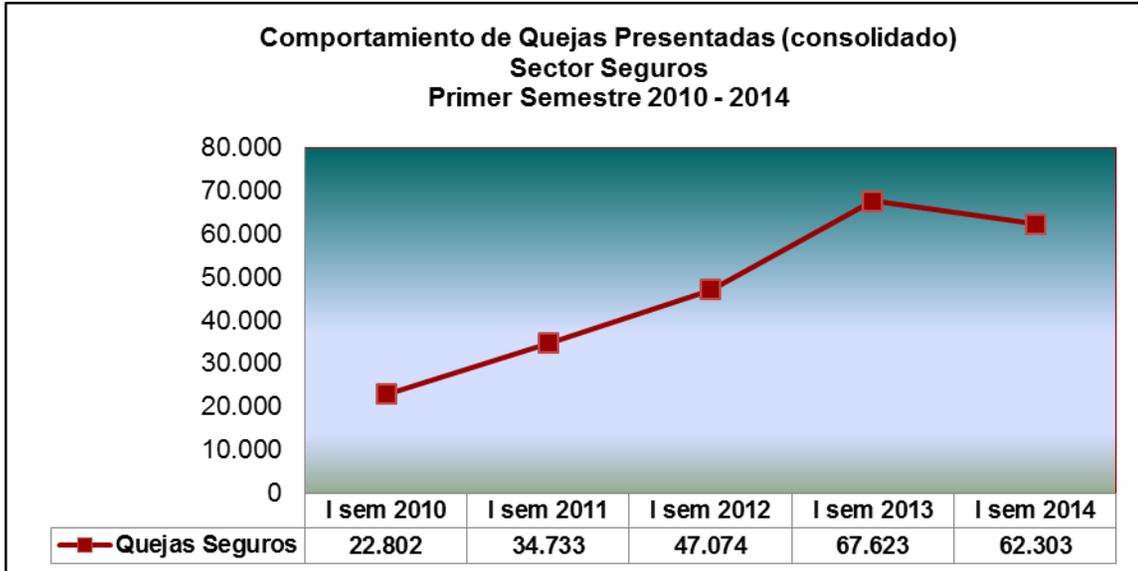
---

<sup>1</sup> 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.

<sup>2</sup> Compañías de Seguros Generales, Compañías de Seguros de Vida, Cooperativas de Seguros, Corredores de Seguros

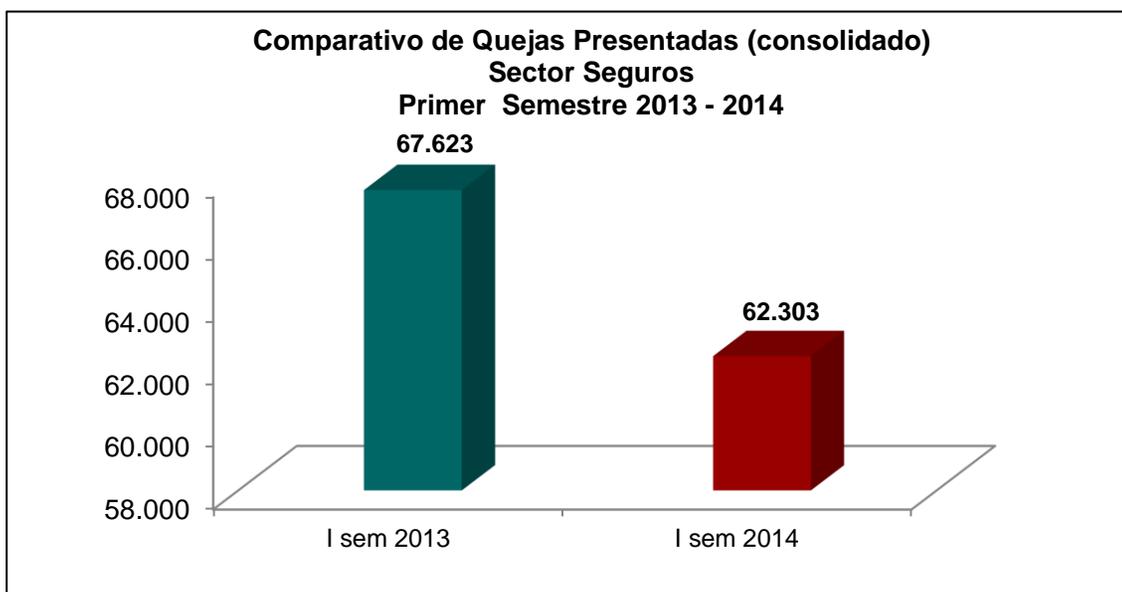
## 2. Resultados de la Consolidación de Datos - Aseguradoras e Intermediarios de Seguros

En un análisis comparativo de las quejas relativas a las aseguradoras desde el primer semestre 2010 hasta el primer semestre 2014, encontramos un aumento en las mismas de un 173%, pasando de 22.802 a 62.303 quejas (primer semestre 2010-2014), como se observa en la gráfica siguiente.



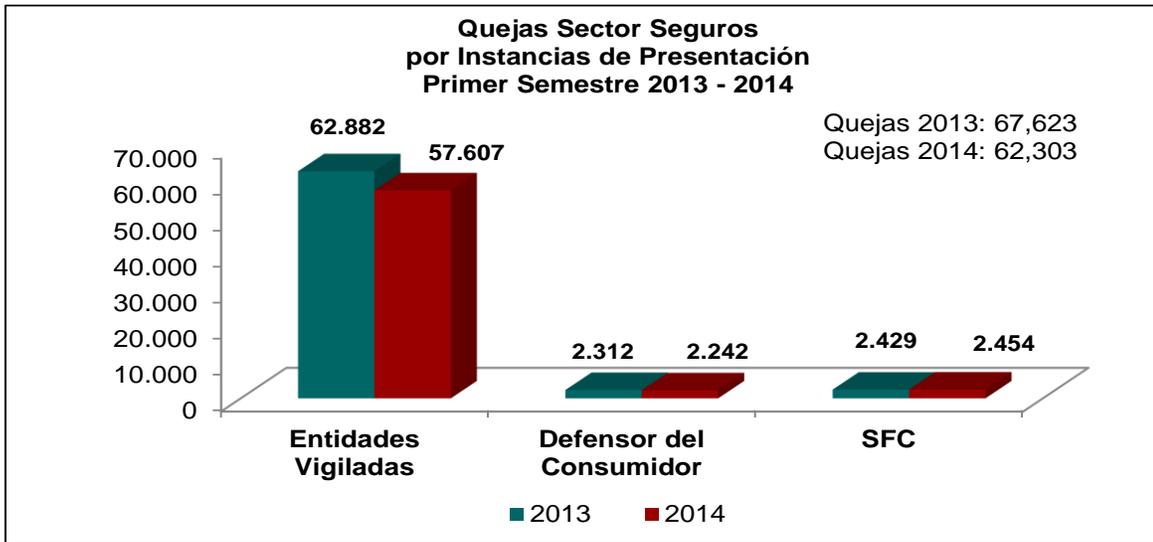
Gráfica No.1

No obstante lo anterior, para el primer semestre de 2014 disminuye el total general de quejas recibidas en un 8% con respecto al primer semestre de 2013.



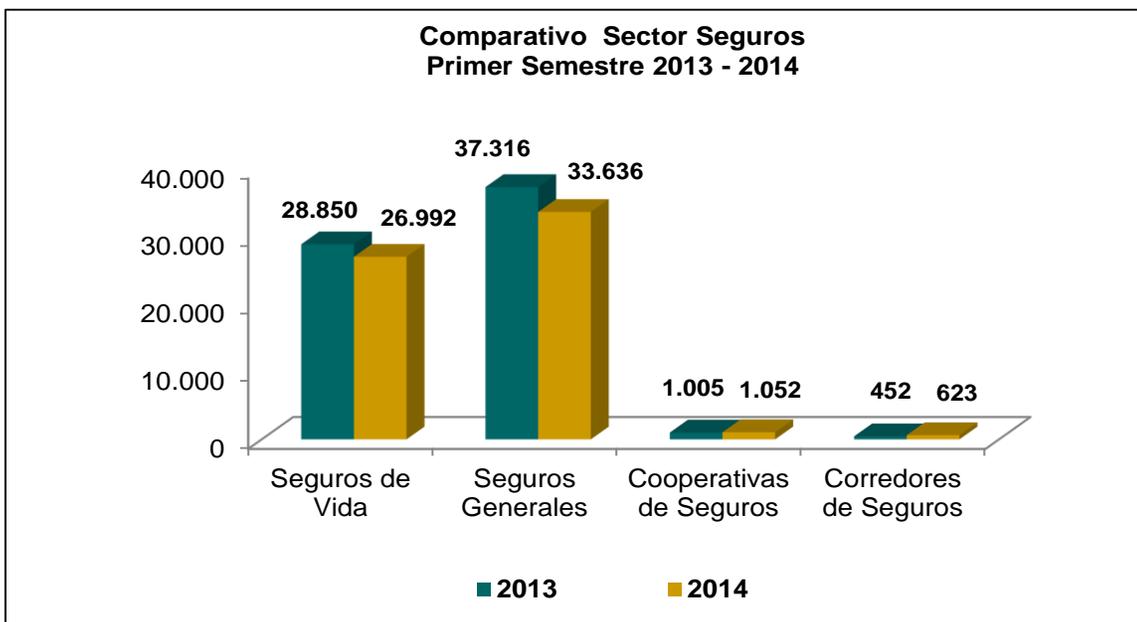
Gráfica No.2

En un análisis comparativo 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, en el primer semestre años 2013 y 2014 encontramos una disminución en las quejas radicadas ante las entidades vigiladas de 8%, seguida de las del defensor del consumidor financiero en un 3% y un 1% de incremento en la SFC.



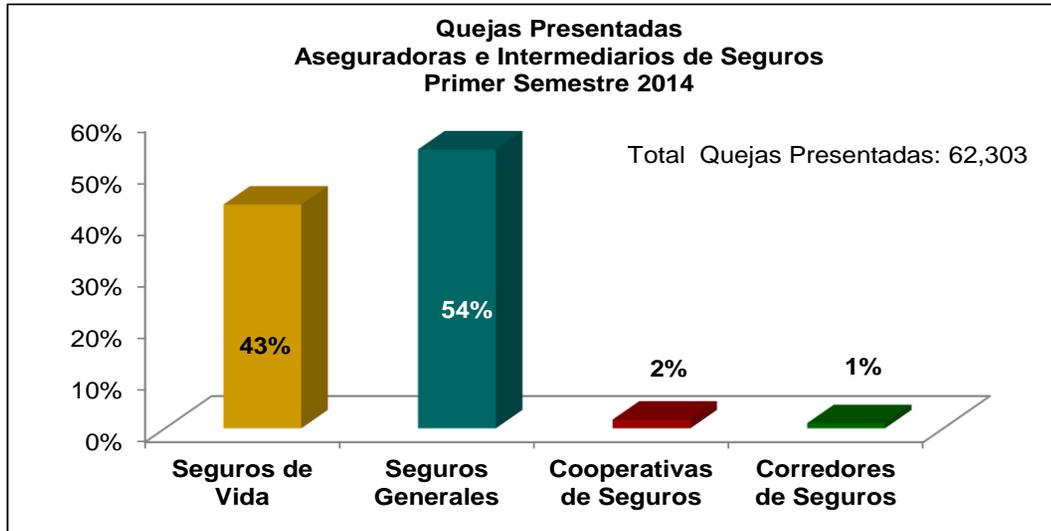
Gráfica No.3

Ahora bien, en lo atinente al comportamiento de las quejas recibidas en el primer semestre año 2014 comparado con el primer semestre año 2013 encontramos lo siguiente: compañías de seguros de vida, una disminución del 6%, compañías de seguros generales una disminución del 10%, cooperativas de seguros un incremento del 5% y corredores de seguros un aumento del 38%.



Gráfica No. 4

La siguiente gráfica nos permite observar la participación porcentual de las quejas recibidas en el primer semestre de 2014 de las aseguradoras e intermediarios de seguros:

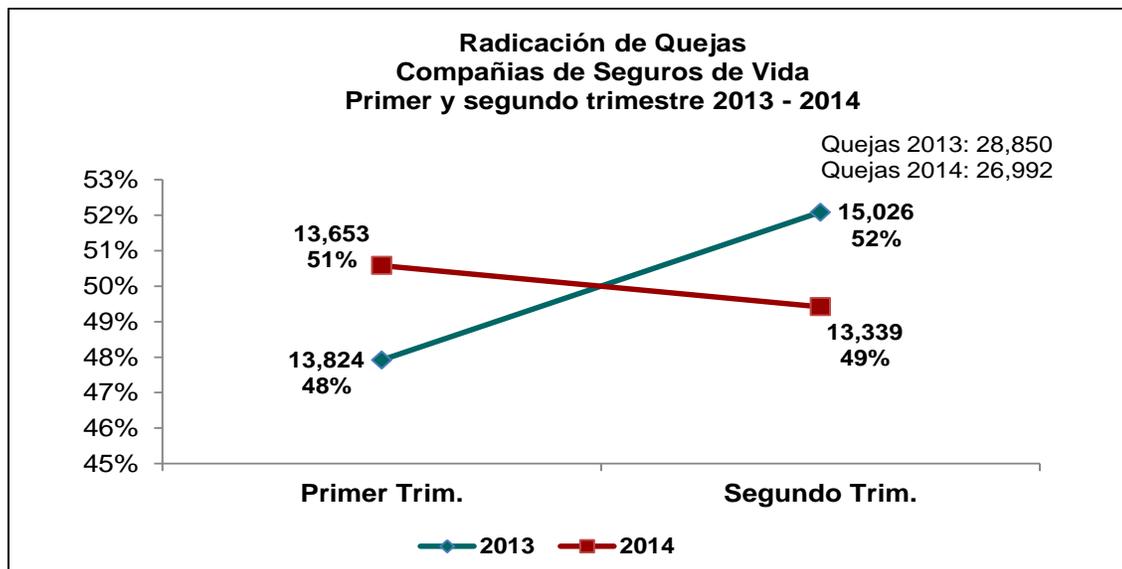


Gráfica No.5

Acerca de las quejas recibidas por el grupo de entidades en evaluación, del total general de quejas para el primer semestre de 2014 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:**

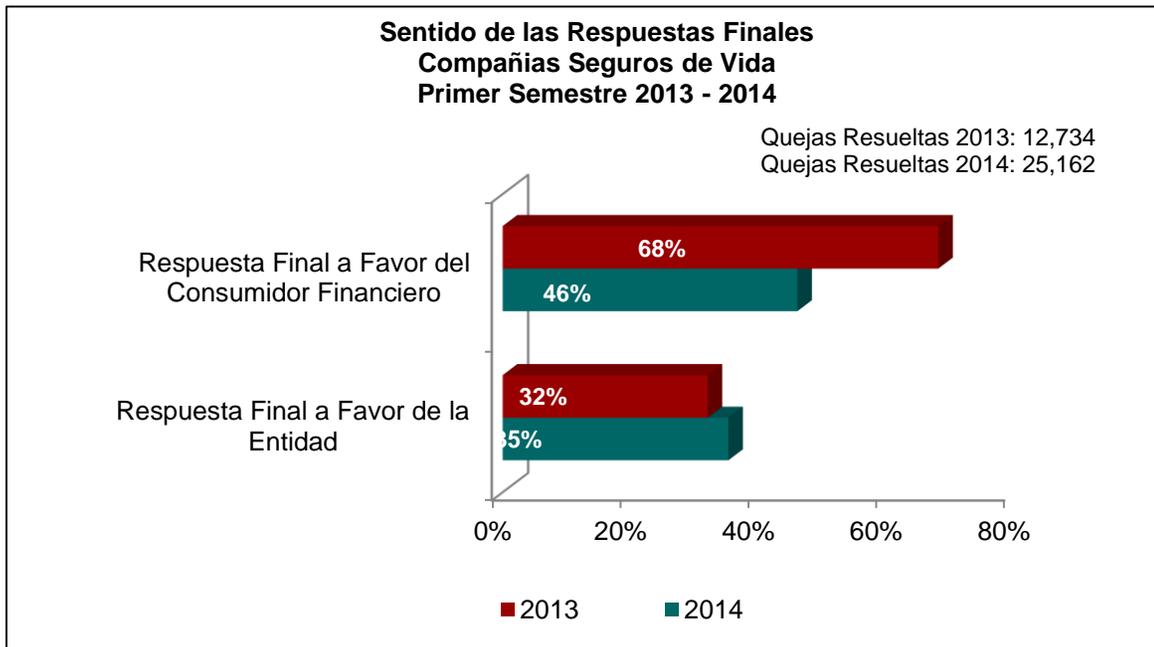
En el comportamiento trimestral de las quejas presentadas por las compañías de seguros de vida durante el primer semestre de 2014 se observa que en el primer trimestre se presentó una mayor participación (51%) del total de quejas presentadas (13.653), como se detalla en la gráfica siguiente:



Gráfica No.6

Del análisis realizado podemos concluir que para el primer trimestre tuvieron gran incidencia los motivos inadecuado suministro de información en la vinculación del 45%, indebida atención al consumidor financiero (35%), mora en el pago o en el reconocimiento (8%), aspectos contractuales (8%) entre otros.

Respecto de las 25.162 quejas resueltas por las compañías de seguro de vida en el primer semestre de 2014, se presenta un 65% (16.298) de las respuestas finales a favor del consumidor financiero y un 35% (8.864) a favor de la entidad, como se observa en la gráfica siguiente:

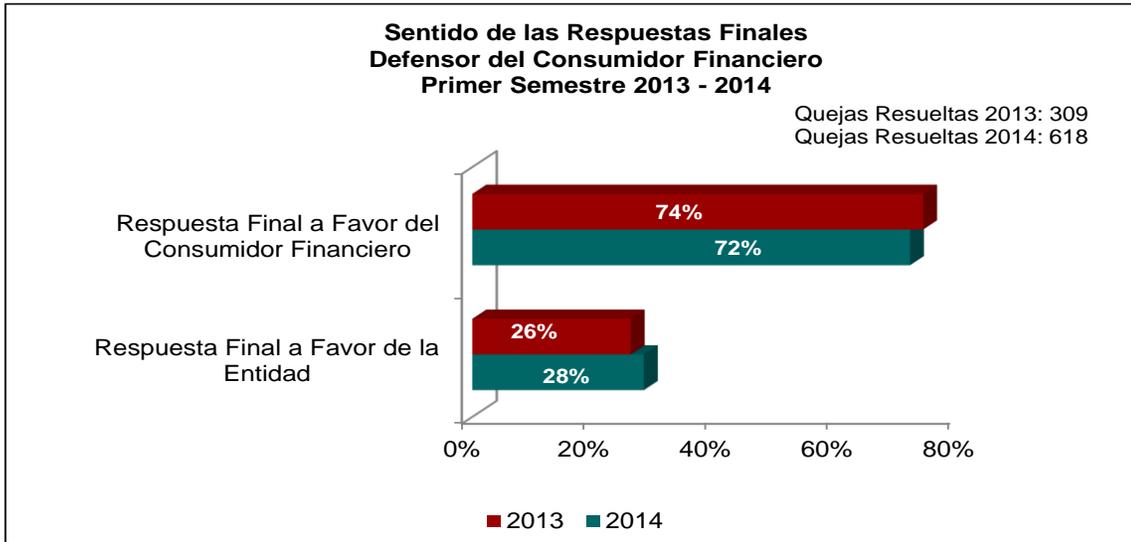


Gráfica No.7

De las quejas presentadas ante los defensores del consumidor financiero<sup>3</sup> se resolvieron en el primer semestre de 2014, 618 de las cuales el 72% (444) de las reclamaciones tuvo respuesta final a favor del consumidor financiero y el 28% (174) tuvo respuesta final a favor de la entidad, como se indica a continuación:

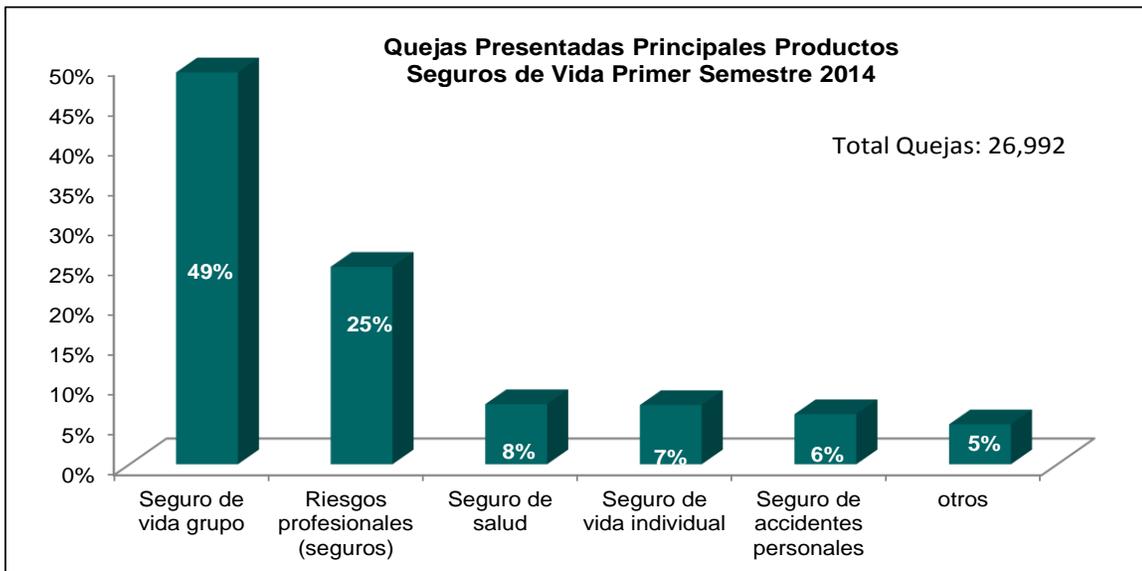
<sup>3</sup> Las decisiones favorables al consumidor financiero emitidas por el Defensor del Consumidor Financiero pueden tener varias vías:

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



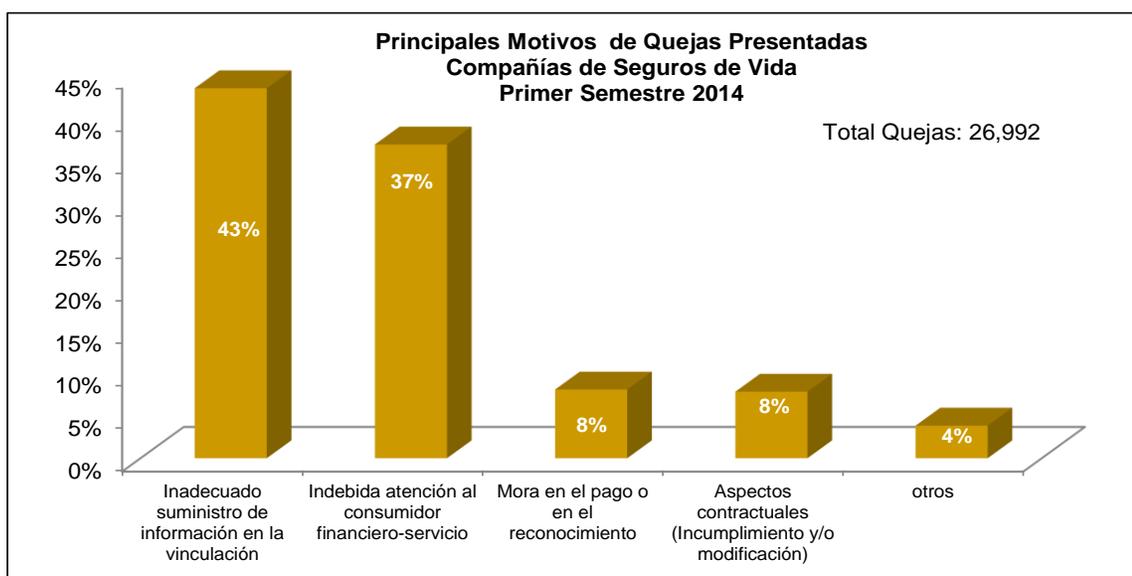
Gráfica No.8

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 con 13.244 (49%), seguido de riesgos profesionales 6.673 (25%), seguro de salud 2.031 (8%), seguro de vida individual 2.001 (7%), seguro de accidentes personales 1.693 (6%) 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 en la vinculación 11.728 (43%), indebida atención al consumidor 9.946 (37%), mora en el pago o en el reconocimiento 2.177 (8%), aspectos contractuales 2.108 (8%), entre otros.



Gráfica No.10

La participación de las compañías de seguros de vida del total de 26.992 quejas presentadas en el primer semestre de 2014 es como se muestra en la tabla siguiente:

<b>Aseguradora de Vida</b>	<b>Quejas</b>	<b>%</b>
Seguros de Vida Colpatria S.A.	9.839	36,45%
BBVA Seguros de Vida Colombia S.A.	3.076	11,40%
Compañía de Seguros Bolívar S.A.	2.794	10,35%
Seguros de Vida Suramericana S.A.	2.536	9,40%
Compañía de Seguros de Vida Colmena S.A.,	1.855	6,87%
Positiva Compañía de Seguros S.A.	1.564	5,79%
Metlife Colombia Seguros de Vida S.A.	1.545	5,72%
Seguros de Riesgos Laborales Suramericana	1.522	5,64%
Allianz Seguros de Vida S.A.	958	3,55%
Mapfre Colombia Vida Seguros S.A.	598	2,22%
Liberty Seguros de Vida S.A.,	241	0,89%
Seguros de Vida Alfa S.A.	170	0,63%
La Equidad Seguros de Vida Organismo Cooperativo,	110	0,41%
Skandia Compañía de Seguros de Vida S.A.	93	0,34%
Generali Colombia Vida Compañía de Seguros S.A.	46	0,17%
Otros	45	0,17%
<b>Total general</b>	<b>26.992</b>	<b>100,00%</b>

Tabla No.1

La tabla a continuación nos muestra los principales rubros financieros de las Compañías de Seguros de Vida a junio 30 de 2014.

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

CIFRAS EN MILLONES DE PESOS  
A JUNIO 30 DE 2014

ENTIDADES	ACTIVOS	INVERSIONES	PASIVOS	RESERVAS	PATRIMONIO	RESULTADOS
	jun-14	jun-14	jun-14	jun-14	jun-14	jun-14
14-001 Allianz Seguros de Vida S.A.	1.339.456	1.088.535	1.141.144	1.042.911	198.312	3.443
14-004 Seguros de Vida Colpatria S.A.	1.280.321	1.124.695	1.037.439	951.420	242.882	40.110
14-007 Compañía de Seguros Bolívar S.A.	3.374.188	2.805.592	2.328.908	2.065.944	1.045.280	123.649
14-008 Compañía de Seguros de Vida Aurora S.A.	50.357	41.051	23.914	20.625	26.443	49
14-009 Skandia Compañía de Seguros de Vida S.A.	440.010	299.215	325.361	319.316	114.649	4.777
14-010 Generali Colombia Vida Compañía de Seguros S.A.	39.412	14.007	21.088	13.616	18.324	427
14-011 Compañía Suramericana de Seguros de Vida S.A.	5.063.428	3.831.570	4.027.153	3.735.007	1.036.275	113.380
14-013 Metlife Colombia Seguros de Vida S.A.	462.170	393.971	407.822	361.768	54.348	-7.985
14-016 Pan American Life de Colombia Compañía de Seguros	31.660	27.793	16.843	13.277	14.817	-199
14-017 Seguros de Vida Alfa S.A.	4.309.564	3.357.520	3.135.040	2.956.366	1.174.525	41.810
14-018 Liberty Seguros de Vida S.A.	476.354	417.739	368.497	317.798	107.858	318
14-019 Seguros de Vida del Estado S.A.	110.454	89.302	80.141	70.315	30.312	3.037
14-020 Global Seguros de Vida S.A.	1.443.032	1.346.207	1.351.727	1.346.853	91.305	-4.797
14-023 Positiva Compañía de Seguros S.A.	6.235.966	5.518.469	5.664.678	5.574.167	571.289	-101.275
14-025 Compañía de Seguros de Vida Colmena S.A.	910.237	762.168	721.884	586.994	188.353	88.923
14-026 BBVA Seguros de Vida Colombia S.A.	1.141.292	1.068.501	903.786	870.997	237.506	37.899
14-028 Seguros de Riesgos Profesionales Suramericana S.	1.470.103	1.295.225	1.171.578	1.063.199	298.525	87.897
14-029 La Equidad Seguros de Vida Organismo Cooperativo	262.613	212.971	198.995	168.089	63.618	-1.411
14-030 Mapfre Colombia Vida Seguros S.A.	2.257.089	1.915.820	2.064.101	1.992.878	192.988	19.300

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

Tabla No. 2

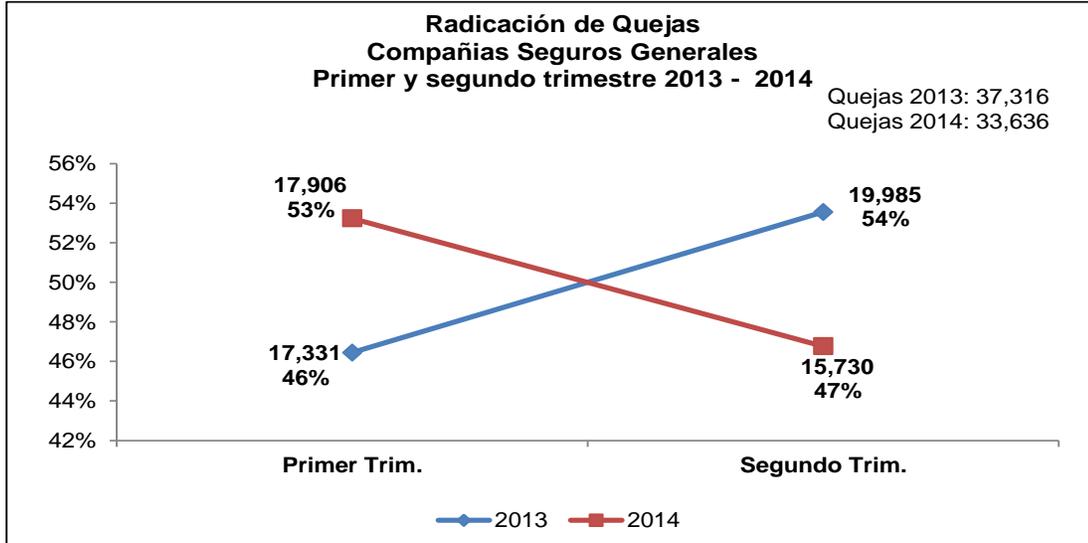
La tabla siguiente muestra por entidad los rubros correspondientes a las primas emitidas, siniestros liquidados, resultado técnico y resultado de inversiones a junio 30 de 2014.

ENTIDADES	PRIMAS	SINIESTROS	GASTOS	RESULTADO	RESULTADO
	jun-14	jun-14	jun-14	jun-14	jun-14
14-001 Allianz Seguros de Vida S.A.	207.038	138.534	72.985	-52.333	49.353
14-004 Seguros de Vida Colpatria S.A.	230.980	80.056	48.073	-7.776	53.583
14-007 Compañía de Seguros Bolívar S.A.	389.587	183.587	119.188	-9.399	143.364
14-008 Compañía de Seguros de Vida Aurora S.A.	6.798	6.458	2.718	-678	1.516
14-009 Skandia Compañía de Seguros de Vida S.A.	-3.508	4.085	10.616	-12.920	17.186
14-010 Generali Colombia Vida Compañía de Seguros S.A.	26.746	11.948	5.702	531	419
14-011 Compañía Suramericana de Seguros de Vida S.A.	1.010.245	445.498	270.938	-38.374	155.174
14-013 Metlife Colombia Seguros de Vida S.A.	90.240	21.782	59.395	-28.529	20.039
14-016 Pan American Life de Colombia Compañía de Seguros	8.832	4.885	2.912	-1.008	678
14-017 Seguros de Vida Alfa S.A.	630.223	258.910	10.698	-17.626	66.060
14-018 Liberty Seguros de Vida S.A.	98.616	35.421	23.912	-11.453	13.256
14-019 Seguros de Vida del Estado S.A.	40.610	18.788	8.760	1.008	3.709
14-020 Global Seguros de Vida S.A.	68.355	28.222	8.681	-78.866	72.243
14-023 Positiva Compañía de Seguros S.A.	367.475	379.149	121.563	-332.346	229.564
14-025 Compañía de Seguros de Vida Colmena S.A.	201.211	54.903	38.476	56.547	35.231
14-026 BBVA Seguros de Vida Colombia S.A.	112.204	44.114	18.462	2.623	42.727
14-028 Seguros de Riesgos Profesionales Suramericana S.	374.498	117.386	58.908	32.140	53.927
14-029 La Equidad Seguros de Vida Organismo Cooperativo	99.391	41.016	20.964	-7.659	6.748
14-030 Mapfre Colombia Vida Seguros S.A.	484.912	267.135	33.254	-26.686	71.299

Tabla No. 3

### Compañías de Seguros Generales

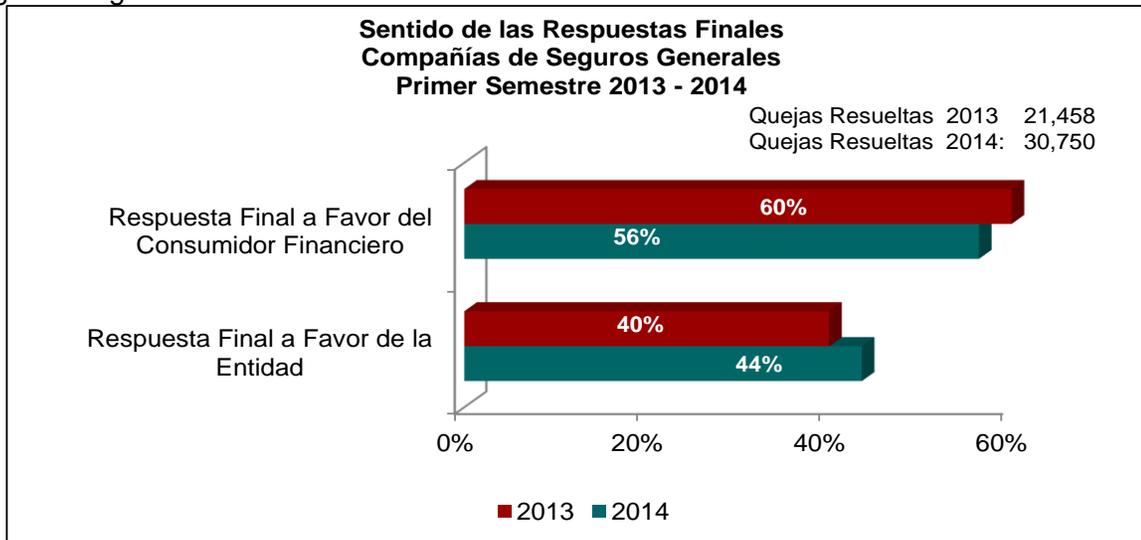
En el comportamiento trimestral de las quejas presentadas por las compañías de seguros generales durante el primer semestre de 2014 se observa que en el primer trimestre se presentó una mayor participación (53%) del total de quejas presentadas (17.906), como se detalla en la gráfica siguiente:



Gráfica No. 11

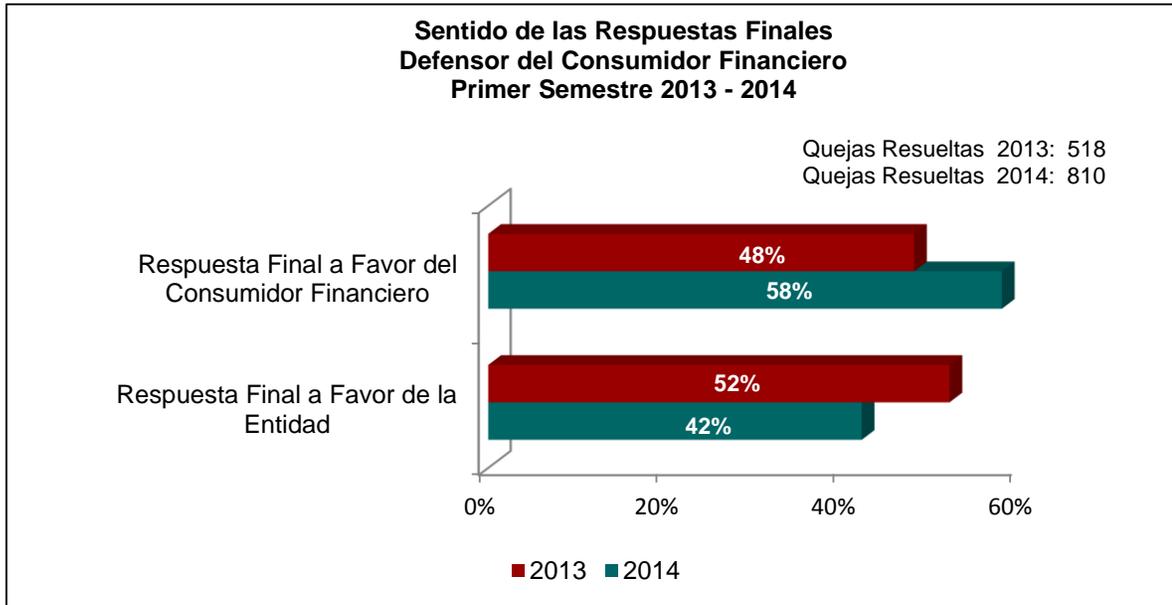
En la mayor participación del primer trimestre tuvo como incidencia los motivos indebida atención al consumidor con un volumen de 7.762 quejas (43%) e inadecuado suministro de información en la vinculación con 7.080 (40%).

Respecto de las 30.750 quejas resueltas por las compañías de seguros generales en el primer semestre de 2014, presenta un 56% (17.349) de las respuestas finales a favor del consumidor financiero y un 44% (13.401) 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<sup>4</sup> se resolvieron en el primer semestre de 2014, 810 de las cuales el 58% (469) de las reclamaciones tuvo respuesta final a favor del consumidor financiero y el 42% (341) tuvo respuesta final a favor de la entidad, como se indica a continuación:

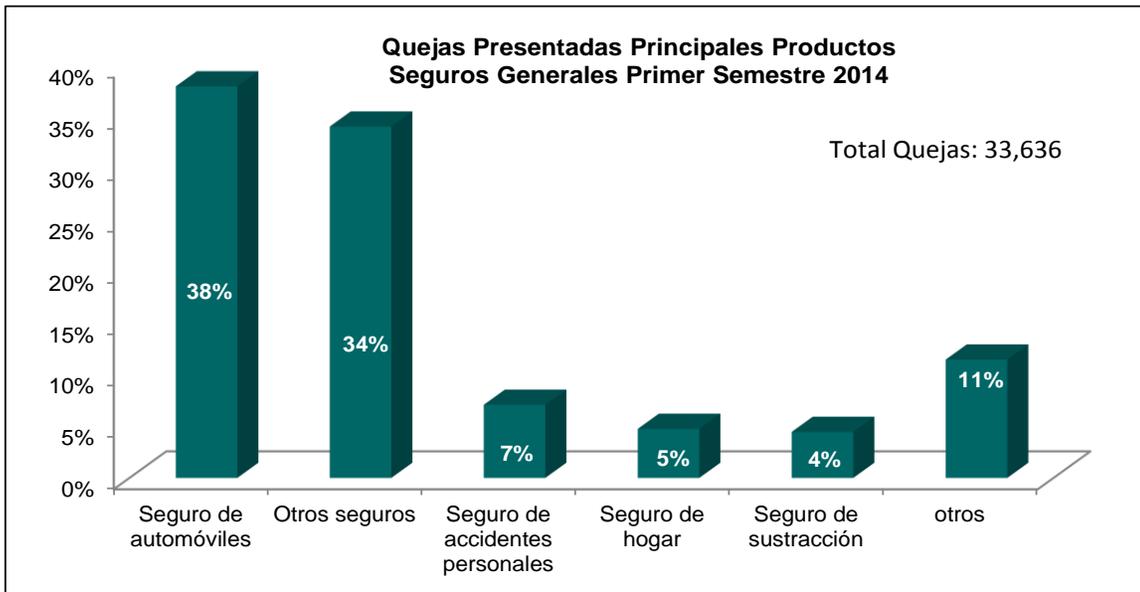


Gráfica No.13

El producto con mayor impacto, según el número de quejas interpuestas ante las compañías de seguros generales, es el seguro de automóviles 12.794 (38%), seguida de seguro de accidentes personales con 2.388 (7%), seguro de hogar 1.602 (5%), seguro de sustracción 1.504 (4%), entre otros, como se observa en la siguiente gráfica:

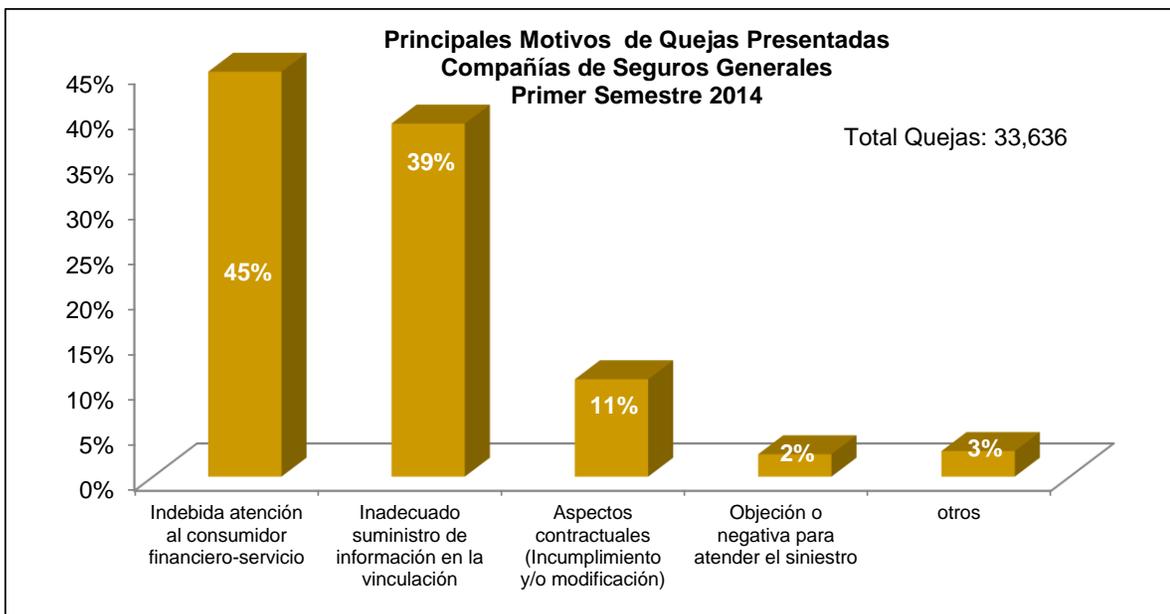
<sup>4</sup> Las decisiones favorables al consumidor financiero emitidas por el Defensor del Consumidor Financiero pueden tener varias vías:

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



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, según se observa en la gráfica siguiente, son: indebida atención al consumidor financiero 15.079 (45%), inadecuado suministro de información en la vinculación 13.147 (39%), aspectos contractuales 3.625 (11%), objeción o negativa para atender el siniestro 833 (2%), entre otros.



Gráfica No. 15

La participación de las compañías de seguros generales del total de 33.636 quejas presentadas en el primer semestre de 2014 es como se muestra en la tabla siguiente:

<b>NOMBRE ENTIDAD</b>	<b>Quejas</b>	<b>%</b>
Seguros Colpatria S.A.	14.745	44%
Seguros Generales Suramericana S.A.	5.984	18%
Allianz Seguros S.A.	3.170	9%
Seguros Comerciales Bolívar S.A.	1.590	5%
Mapfre Seguros Generales de Colombia S.A.	1.506	4%
Liberty Seguros S.A.	1.370	4%
Royal & Sun Alliance Seguros (Colombia) S.A.	1.059	3%
Generali Colombia Seguros Generales S.A.	896	3%
Cardif Colombia Seguros Generales S.A.	617	2%
BBVA Seguros de Colombia	604	2%
La Previsora S.A. Compañía de Seguros	489	1%
AIG Seguros Colombia S.A.	328	1%
Seguros Alfa S.A.	282	1%
Ace Seguros S.A.	257	1%
QBE Seguros S.A.	255	1%
Seguros del Estado S.A.	167	0%
Otros	317	1%
<b>TOTAL</b>	<b>33.636</b>	<b>1</b>

Tabla No.4

La tabla a continuación nos muestra los principales rubros financieros de las compañías de seguros generales a junio 30 de 2014.

COMPañIA DE SEGUROS GENERALES  
RESUMEN DE LAS PRINCIPALES CIFRAS POR COMPañIA

CIFRAS EN MILLONES DE PESOS  
A JUNIO 30 DE 2011

ENTIDADES	ACTIVOS	INVERSIONES	PASIVOS	RESERVAS TÉCNICAS	PATRIMONIO	RESULTADOS DEL EJERCICIO
	jun-14	jun-14	jun-14	jun-14	jun-14	jun-14
13-001 Allianz Seguros S.A.	1.009.405	477.892	822.836	612.437	186.569	3.950
13-005 Ace Seguros S.A.	246.720	123.406	194.480	98.891	52.239	1.479
13-006 Seguros Colpatría S.A.	1.074.139	536.579	858.075	561.226	216.064	5.568
13-007 ECO Seguros S.A.	32.831	22.266	12.373	3.186	20.458	198
13-008 Compañía Aseguradora de Fianzas S.A.	668.625	356.646	496.639	450.068	171.987	23.360
13-009 QBE Seguros S.A.	534.183	331.436	428.833	338.176	105.350	-26.999
13-014 Generali Colombia Seguros Generales S.A.	212.181	85.886	163.100	116.739	49.081	539
13-015 Royal & Sun Alliance Seguros (Colombia) S.A.	489.301	218.585	400.783	266.924	88.518	-10.059
13-017 Compañía Mundial de Seguros S.A.	379.137	204.743	289.789	226.930	89.348	10.682
13-018 Compañía Suramericana de Seguros S.A.	1.748.064	892.744	1.234.217	934.963	513.846	23.631
13-019 Cóndor S.A. Compañía de Seguros Generales	-	-	-	-	-	-
13-021 Chubb de Colombia Compañía de Seguros S.A.	307.701	182.868	173.518	118.702	134.183	464
13-022 AIG Seguros Colombia S.A.	321.419	131.546	257.047	178.087	64.372	-18.073
13-024 La Previsora S.A. Compañía de Seguros	1.307.252	648.111	930.932	765.785	376.320	29.352
13-025 Seguros Alfa S.A.	334.619	107.899	239.083	62.887	95.535	7.948
13-026 Mapfre Seguros Generales de Colombia S.A.	866.810	396.095	762.800	571.626	104.010	7.651
13-027 Seguros Comerciales Bolívar S.A.	1.124.776	497.283	503.573	297.278	621.203	27.910
13-029 Seguros del Estado S.A.	996.485	635.135	814.684	575.196	181.801	16.061
13-030 Segurexpo de Colombia S.A.	97.564	45.958	76.803	46.208	20.761	-731
13-033 Liberty Seguros S.A.	1.201.617	751.512	954.446	665.911	247.171	11.695
13-041 BBVA Seguros Colombia S.A.	161.529	113.733	117.967	97.722	43.562	4.086
13-042 Mapfre Seguros de Crédito S.A.	64.559	32.480	37.730	31.451	26.829	1.640
13-044 Cardif Colombia Seguros Generales S.A.	573.747	308.160	399.931	296.371	173.815	-4.595
13-045 Cardinal Compañía de Seguros S.A.	21.147	13.859	6.738	4.056	14.408	544
13-046 Coface Colombia Seguros de Crédito	15.167	12.689	1.301	290	13.866	366
15-001 La Equidad Seguros Generales Organismo Cooper	249.381	124.775	187.864	129.808	61.517	-864
15-002 Aseguradora Solidaria de Colombia Ltda. Entidad C	368.250	230.576	279.927	230.368	88.323	5.415

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

Tabla No. 5

La tabla siguiente muestra por entidad los rubros correspondientes a las primas emitidas, siniestros liquidados, resultado técnico y resultado de inversiones a junio 30 de 2014.

ENTIDADES	PRIMAS EMITIDAS	SINIESTROS LIQUIDADOS	GASTOS ADMIN. Y DE PERSONAL	RESULTADO TÉCNICO	RESULTADO DE INVERSIONES
	jun-14	jun-14	jun-14	jun-14	jun-14
13-001 Allianz Seguros S.A.	349.040	208.503	73.195	-14.411	16.372
13-005 Ace Seguros S.A.	143.829	33.506	60.480	2.649	2.628
13-006 Seguros Colpatria S.A.	427.412	126.561	76.763	-13.866	25.621
13-007 ECO Seguros S.A.	828	-	8.345	-4.244	3.711
13-008 Compañía Aseguradora de Fianzas S.A.	75.235	12.313	17.411	3.424	13.349
13-009 QBE Seguros S.A.	211.559	143.698	32.110	-32.793	6.511
13-014 Generali Colombia Seguros Generales S.A	66.109	41.294	15.065	-1.897	2.505
13-015 Royal & Sun Alliance Seguros (Colombia) S.A.	176.830	72.679	66.924	-12.844	5.804
13-017 Compañía Mundial de Seguros S.A.	141.983	56.658	17.275	6.109	7.574
13-018 Compañía Suramericana de Seguros S.A.	665.264	337.999	169.072	-16.781	41.035
13-019 Cónдор S.A. Compañía de Seguros Generales	-	-	-	-	-
13-021 Chubb de Colombia Compañía de Seguros S.A.	105.090	41.995	26.507	-830	3.933
13-022 AIG Seguros Colombia S.A.	117.022	43.519	56.113	-21.522	2.597
13-024 La Previsora S.A. Compañía de Seguros	292.938	122.173	62.500	-14.497	46.159
13-025 Seguros Alfa S.A.	90.553	21.586	2.594	12.364	-288
13-026 Mapfre Seguros Generales de Colombia S.A.	338.376	92.447	37.545	5.415	9.997
13-027 Seguros Comerciales Bolívar S.A.	251.986	153.342	72.839	6.379	29.394
13-029 Seguros del Estado S.A.	383.503	155.470	71.710	1.254	26.516
13-030 Segurexpo de Colombia S.A.	12.383	1.945	4.179	-1.240	494
13-033 Liberty Seguros S.A.	361.677	142.855	120.815	-24.574	28.293
13-041 BBVA Seguros Colombia S.A.	44.260	4.548	7.017	2.339	3.502
13-042 Mapfre Seguros de Crédito S.A.	13.153	8.648	3.207	1.552	1.018
13-044 Cardif Colombia Seguros Generales S.A.	116.820	19.902	61.742	-4.769	7.741
13-045 Cardinal Compañía de Seguros S.A.	5.946	2	2.815	247	374
13-046 Coface Colombia Seguros de Crédito	1.409	-	401	165	138
15-001 La Equidad Seguros Generales Organismo Cooper	78.624	24.851	17.819	-3.186	3.171
15-002 Aseguradora Solidaria de Colombia Ltda. Entidad C	186.036	72.029	59.164	-364	7.257

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 año 2014, se presenta una disminución del 8% frente al consolidado de quejas radicadas en el primer semestre año 2013.
2. Los productos con mayor impacto, según el número de quejas interpuestas, son:
  - Compañías de Seguros de Vida: seguro de vida grupo (49%), riesgos profesionales (25%), seguro de salud (8%), seguro de vida individual (7%) y seguro de accidentes personales (6%).
  - Compañías de Seguros Generales: seguro de automóviles (38%), seguro de accidentes personales (7%), seguro de hogar (5%), seguro de sustracción (4%).
3. Los principales motivos corresponden a los siguientes conceptos:
  - Compañías de Seguros de Vida: indebida atención al consumidor financiero (42%), aspectos contractuales (27%), inadecuado suministro de información en la vinculación (11%) y mora en el pago o en el reconocimiento (11%).
  - Compañías de Seguros Generales: inadecuado suministro de información (43%), indebida atención al consumidor financiero (37%), mora en el pago o en el reconocimiento (8%), aspectos contractuales (8%).
4. Respecto a la evaluación realizada, es importante destacar que durante el primer semestre de 2014, de las quejas tramitadas por las aseguradoras, el sentido de la decisión se presentó de la siguiente manera:
  - Compañías de seguros de Vida: el 65% de las respuestas fueron a favor del consumidor financiero y el 35% a favor de la entidad. En lo atinente a las quejas tramitadas ante el Defensor del Consumidor Financiero, el 72% de las respuestas son a favor del consumidor y el 28% de las respuestas a favor de la entidad.
  - Compañías de Seguros Generales: el 56% de las respuestas fueron a favor del consumidor financiero y el 44% a favor de la entidad. En lo atinente a las quejas tramitadas ante el Defensor del Consumidor Financiero, el 58% de las respuestas son a favor del consumidor y el 42% de las respuestas a favor de la entidad.
5. Las compañías con mayor participación del número de quejas presentadas tanto en la SFC, compañías de seguros y defensores del consumidor financiero en el primer semestre de 2014, son:
  - Compañías de Seguros de Vida: en primer lugar Seguros de Vida Colpatria 36.45%, BBVA seguros de vida 11.40%, Compañía de seguros Bolívar con 10.35%, Seguros de vida Suramericana con 9.40%, Compañía de Seguros de Vida Colmena S.A. con 6.87%, entre otros.

- Compañía de Seguros de Generales: Seguros Colpatria (44%), Seguros generales Suramericana (18%), Allianz Seguros (9%), Seguros Comerciales Bolívar (5%), Mapfre Seguros Generales (4%), Liberty Seguros (4%), Royal & Sun Alliance seguros (3%).
6. La participación de las compañías del sector seguros respecto del total de quejas del sector consolidado es la siguiente:
- Compañías de seguros de vida: 43%
  - Compañías de seguros generales: 54%
  - Cooperativas de seguros: 2%
  - Sociedades corredoras de seguros: 1%
7. El mayor incremento se presenta en las quejas radicadas ante las entidades vigiladas (92%), en segundo lugar el defensor del consumidor financiero (4%) y tercer lugar la SFC (4%).

## TABLA DE GRÁFICAS

No. Gráfica	Nombre	Pág. No.
1	Comportamiento de quejas sector Seguros primer semestre de 2010 a 2014.	4
2	Comparativo Quejas Presentadas Sector Seguros – Primer semestre 2013/2014	4
3	Comparativo Quejas Presentadas por Instancia de Presentación - Primer semestre 2013/2014	5
4	Comparativo Sector Seguros Primer semestre 2013/2014	5
5	Quejas Presentadas Aseguradoras e Intermediarios de Seguros – Primer semestre 2014	6
6	Comportamiento Trimestral Quejas Presentadas Compañías de Seguros de Vida – Primer semestre 2014	6
7	Sentido de las Respuestas Finales Compañías de Seguros de Vida – Primer semestre 2014	7
8	Sentido de las Respuestas Finales Defensor del Consumidor Financiero – Primer semestre 2014	8
9	Defensor del Consumidor Financiero/Gestión de Otras Reclamaciones/Desistidas-Inadmitidas – Primer semestre de 2014	8
10	Quejas Presentadas Principales Productos Compañías de Seguros de Vida – Primer semestre 2014	9
11	Principales Motivos de Quejas Presentadas Compañías de Seguros de Vida – Primer semestre 2014	9
12	Comportamiento Trimestral Quejas Presentadas Compañías de Seguros Generales – Primer semestre 2014	10
13	Sentido de las Respuestas Finales Compañías de Seguros Generales – Primer semestre 2014	11
14	Sentido de las Respuestas Finales Defensor del Consumidor Financiero – Primer semestre 2014	11

### TABLA DE GRÁFICAS

<b>No. Gráfica</b>	<b>Nombre</b>	<b>Pág. No.</b>
15	Defensor del Consumidor Financiero/Gestión Otras Reclamaciones/Reclamaciones Desistidas-Inadmitidas – Primer semestre 2014	12
16	Quejas Presentadas Principales Productos Compañías de Seguros Generales – Primer semestre 2014	12
17	Principales Motivos Quejas Presentadas Compañías de Seguros Generales – primer semestre 2014	13