



Superintendencia Financiera  
de Colombia

**INFORME ESTADÍSTICAS DE QUEJAS RECIBIDAS POR  
ENTIDADES VIGILADAS, EV  
DEFENSORES DEL CONSUMIDOR FINANCIERO, DCF  
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA, SFC**

**AÑO 2014**

**SECTOR SEGUROS**



## TABLA DE CONTENIDO

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



## TABLA DE GRÁFICAS

No. Gráfica	Nombre	Pág. No.
1	Comparativo Quejas Presentadas Sector Seguros – Año 2010 al 2014.	4
2	Comparativo Quejas Presentadas Sector Seguros – Año 2010, 2014.	4
3	Comparativo Quejas Año 2013/2014 Quejas Presentadas Sector Seguros.	5
4	Comparativo Sector Seguros Año 2013/2014	5
5	Quejas Presentadas Aseguradoras e Intermediarios de Seguros – Año 2014.	6
6	Comportamiento Trimestral Quejas Presentadas Compañías de Seguros de Vida – Año 2013 y 2014.	6
7	Sentido de las Respuestas Finales Compañías de Seguros de Vida – Año 2013 y 2014.	7
8	Sentido de las Respuestas Finales Defensor del Consumidor Financiero – Año 2013 y 2014.	8
9	Quejas Presentadas Principales Productos Compañías de Seguros de Vida – Año 2014.	8
10	Motivos más Representativos de Quejas Compañías de Seguros de Vida – Año 2014.	9
11	Comportamiento Trimestral Quejas Presentadas Compañías de Seguros Generales - Año 2013 y 2014.	11
12	Sentido de las Respuestas Finales Compañías de Seguros Generales – Año 2013 y 2014.	12
13	Sentido de las Respuestas Finales Defensor del Consumidor Financiero – Año 2013 y 2014.	12
14	Quejas Presentadas Principales Productos Compañías de Seguros Generales – Año 2014.	13
15	Quejas Presentadas Principales Motivos Compañías de Seguros Generales – Año 2014.	13



## 1. Introducción

Este documento se realiza con base en la clasificación de productos y motivos establecidos 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 Financiero 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 seguros<sup>1</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% (131.102), respecto de los resultados correspondientes al año 2014. Ahora, la investigación plasmada en este documento trabaja con cifras correspondientes a los años 2013 y 2014.

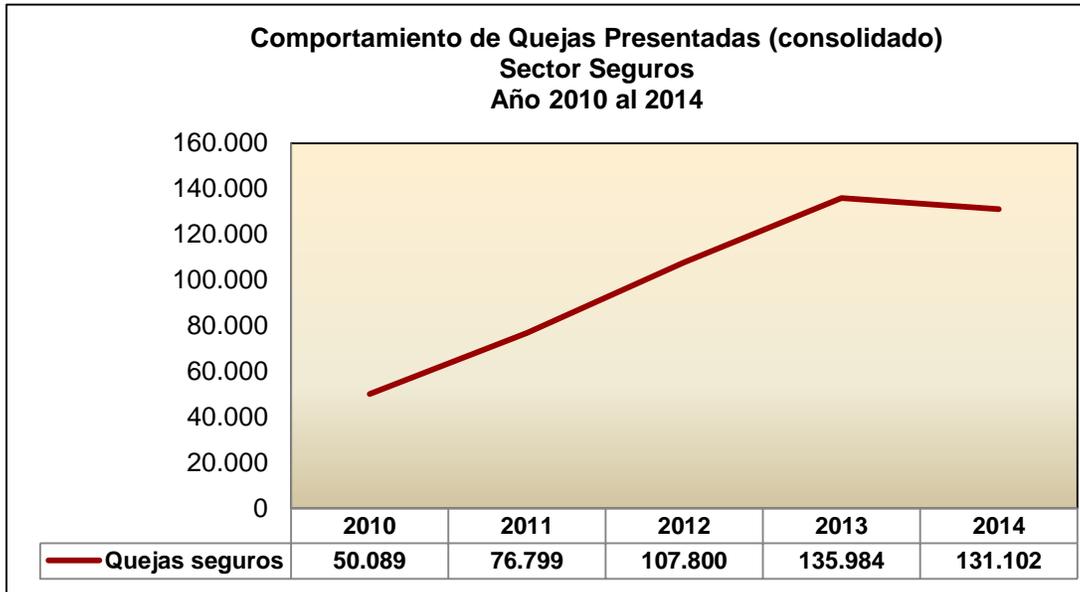
Adicionalmente, cabe resaltar que la información estadística de quejas utilizada para el análisis corresponde a las transmisiones recibidas por esta Superintendencia de acuerdo con el plazo de reporte y periodicidad establecida en la Circular Externa 045 de 2006, es decir transmitidas a esta Entidad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

---

<sup>1</sup> Compañías de Seguros Generales, Compañías de Seguros de Vida, Cooperativas de Seguros, Corredores de Seguros

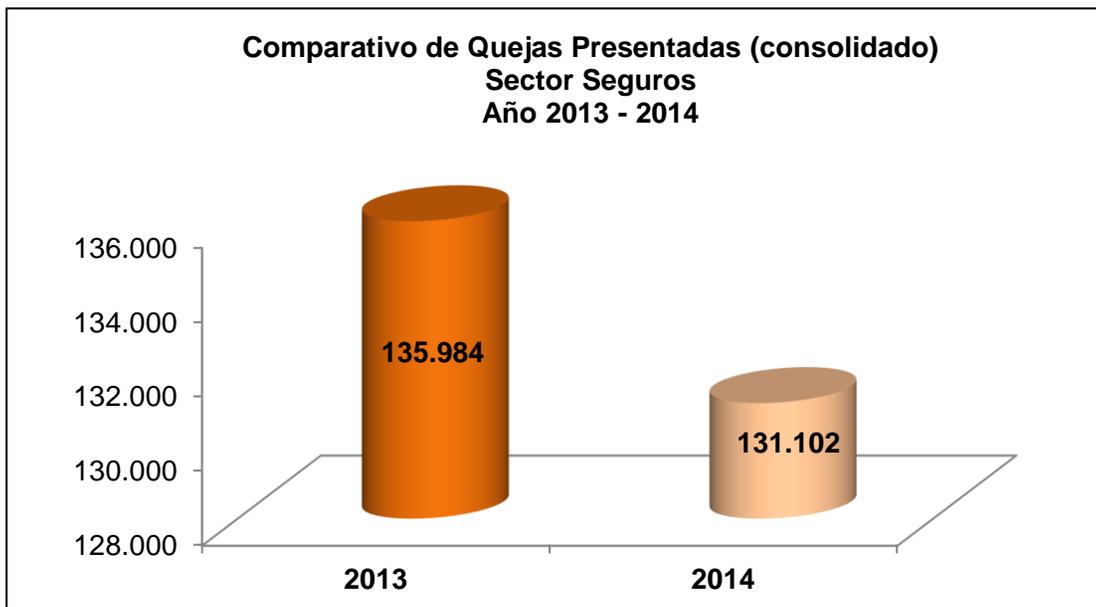
## 2. Resultados de la Consolidación de Datos - Aseguradoras e Intermediarios de Seguros

En un análisis comparativo de las quejas relativas a las Compañías Aseguradoras e Intermediarios de Seguros desde el año 2010 hasta el año 2014, encontramos un aumento en las mismas de un 162% pasando de 50.089 a 131.102 quejas (2010-2014), como se observa en la gráfica siguiente:



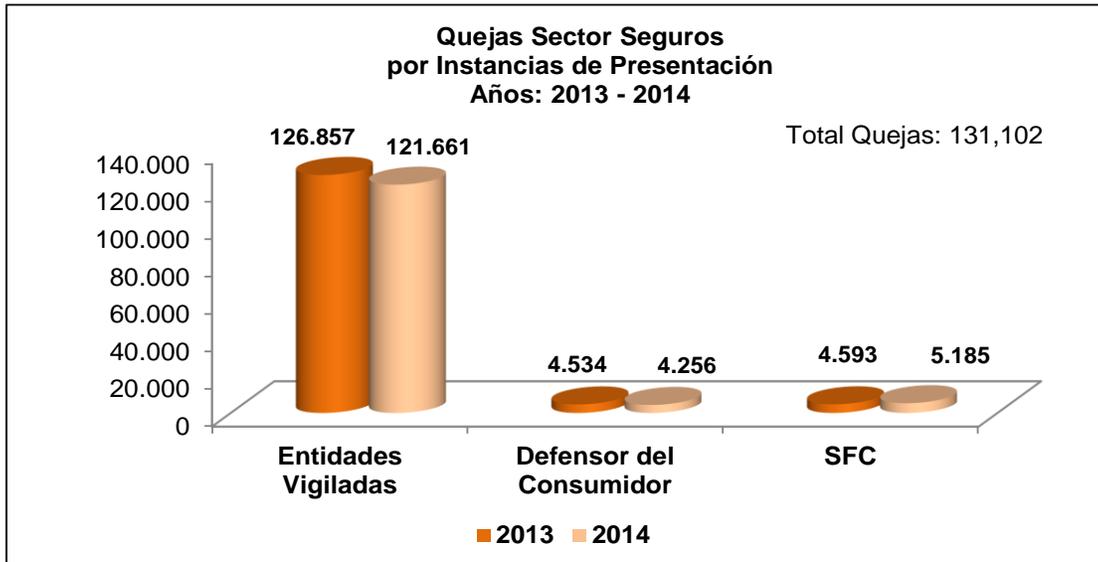
Gráfica No.1

Ahora, para el año 2014 disminuye el total general de quejas recibidas en un 4% con respecto al año 2013.



Gráfica No.2

En un estudio de las quejas presentadas a las Aseguradoras e Intermediarios de Seguros en las instancias establecidas como son SFC, DCF y EV, en los años 2013 y 2014 encontramos que el mayor incremento se presenta en las quejas radicadas ante las la SFC (13%), mientras que las quejas recibidas en la DCF y las entidades vigiladas presentan una leve disminución, 6% y 4% respectivamente.



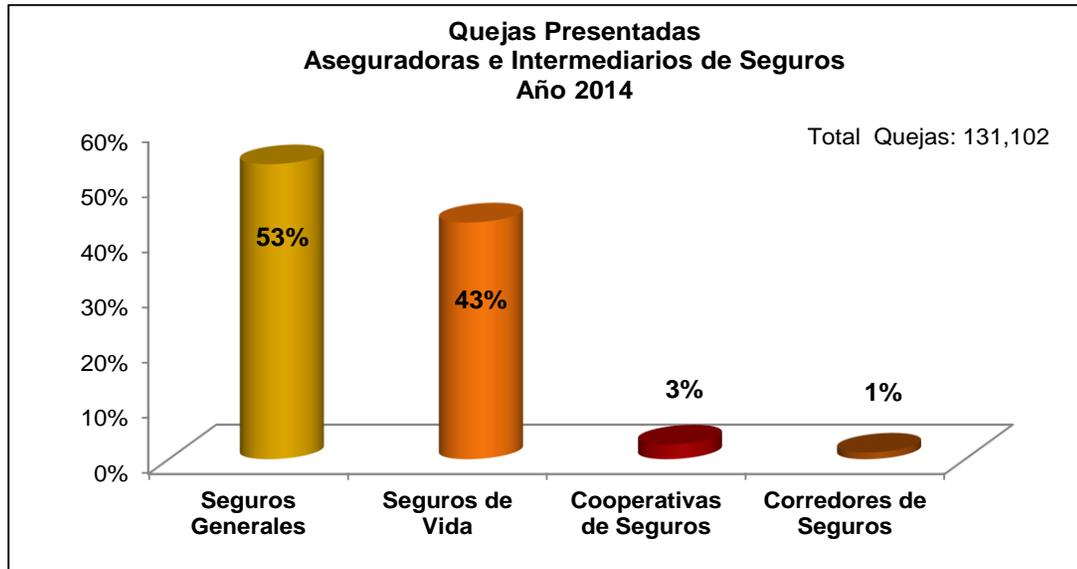
Gráfica No.3

Ahora bien, en lo atinente al comportamiento de las quejas recibidas en el año 2014 comparado con el año 2013 encontramos lo siguiente: Compañías de Seguros Generales una disminución del 6%, Compañías de Seguros de Vida, una disminución del 3%, Cooperativas de Seguros un incremento del 50% y Corredores de Seguros un aumento del 42%.



Gráfica No. 4

La siguiente gráfica nos permite observar la participación porcentual de las quejas recibidas en el año 2014 de las Aseguradoras e Intermediarios de Seguros:

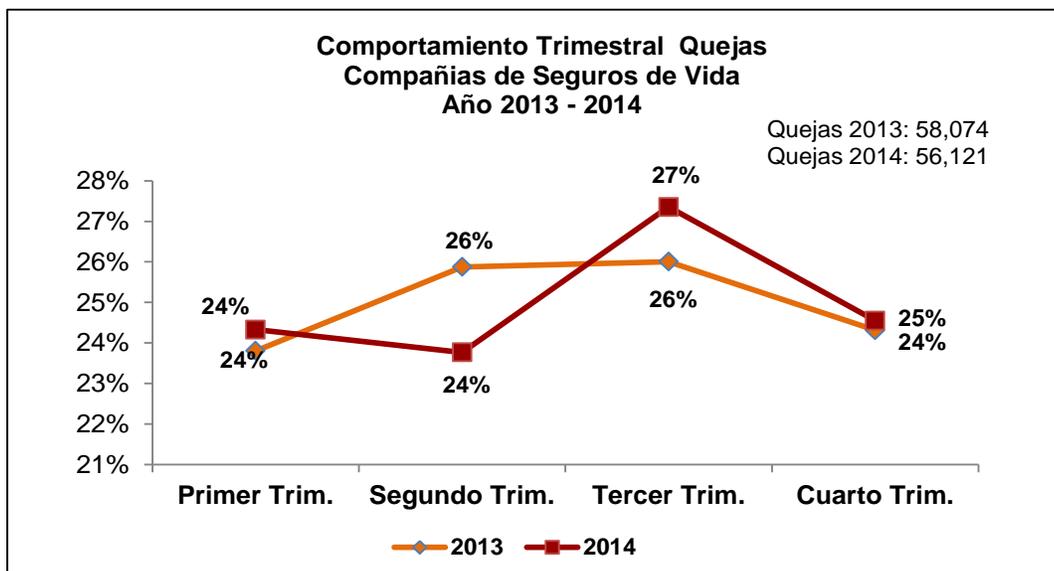


Gráfica No.5

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

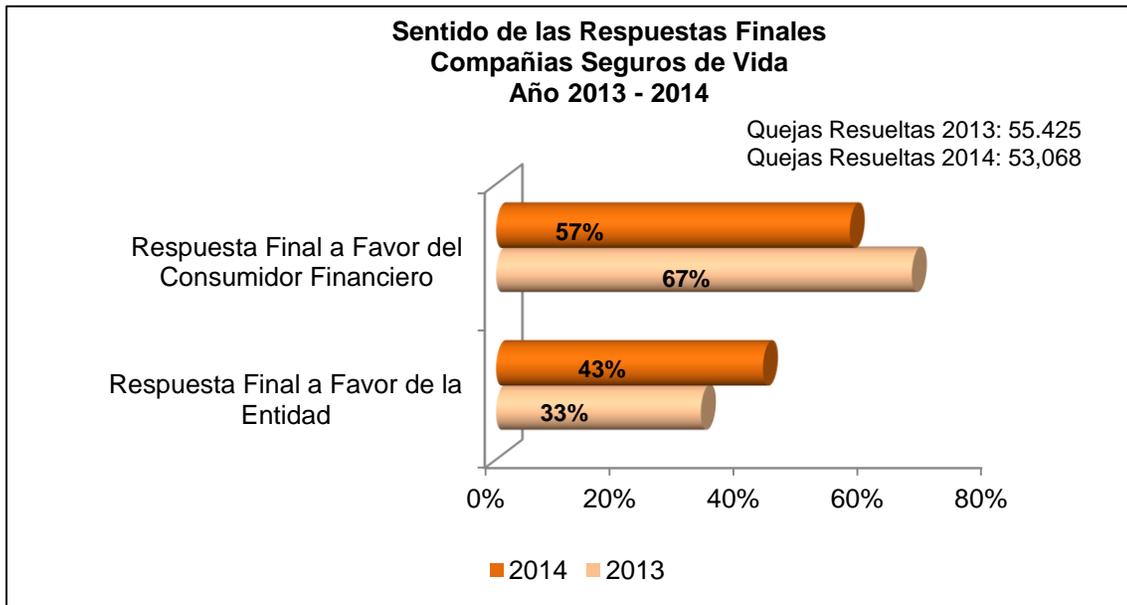
En el comportamiento trimestral de las quejas presentadas por las Compañías de Seguros de Vida durante el año 2014 se observa que en el tercer trimestre se presentó una mayor participación 15.352 (27%) del total de quejas presentadas, en la gráfica se compara con la distribución del año 2013.



Gráfica No.6

Del análisis realizado podemos concluir que para el tercer trimestre tuvieron gran incidencia los motivos: indebida atención al consumidor financiero (31%), inadecuado suministro de información en la vinculación (28%), aspectos contractuales (9%), entre otros.

Respecto de las 53.068 quejas resueltas por las Compañías de Seguro de Vida en el año 2014, se presenta un 57% (30.245) de las respuestas finales a favor del Consumidor Financiero y un 43% (22.823) a favor de la entidad, La siguiente gráfica muestra las quejas resueltas en los años 2013 y 2014 por las compañías de Seguros de Vida.

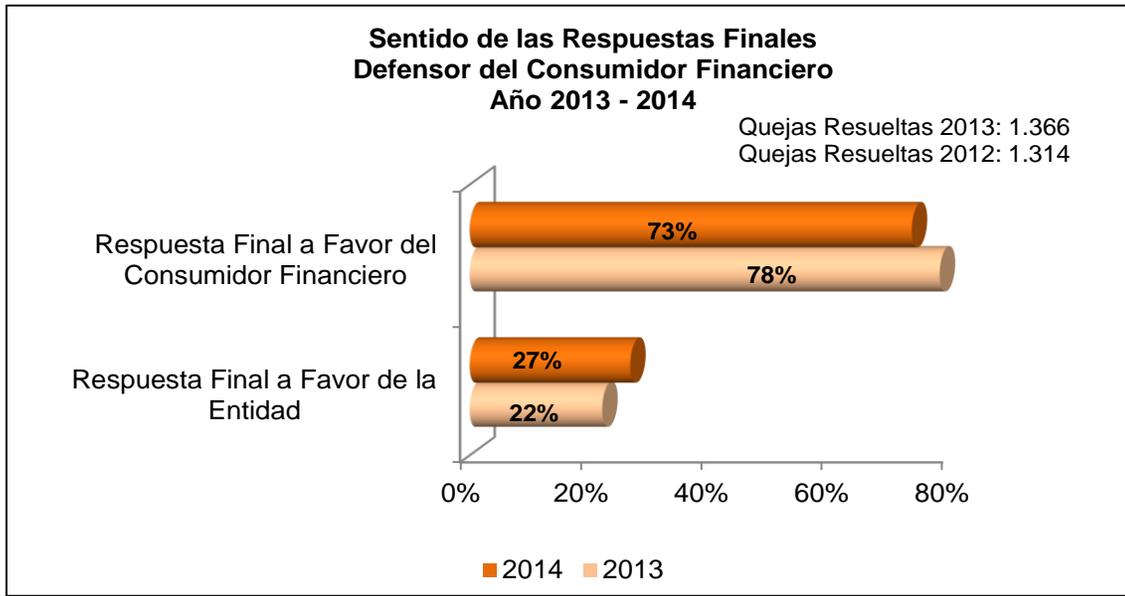


Gráfica No.7

De las quejas presentadas ante los Defensores del Consumidor Financiero, 1.314 se resolvieron en el año 2014 de las cuales el 73% (964) de las reclamaciones tuvo respuesta final a favor del Consumidor Financiero<sup>2</sup> y un 27% (350) con respuesta final a favor de la entidad, la gráfica siguiente muestra el número de quejas resueltas en el año 2013 y 2014 por los Defensores del Consumidor Financiero.

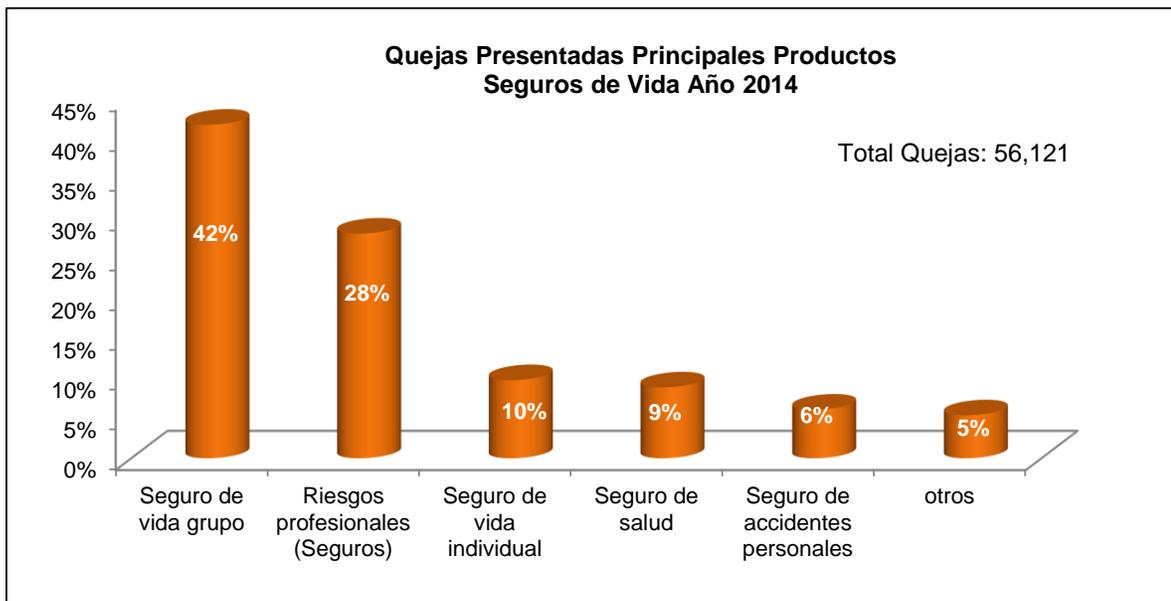
<sup>2</sup> Las decisiones favorables al consumidor financiero emitidas por el Defensor del Consumidor Financiero DCF pueden tener varias vías:

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



Gráfica No.8

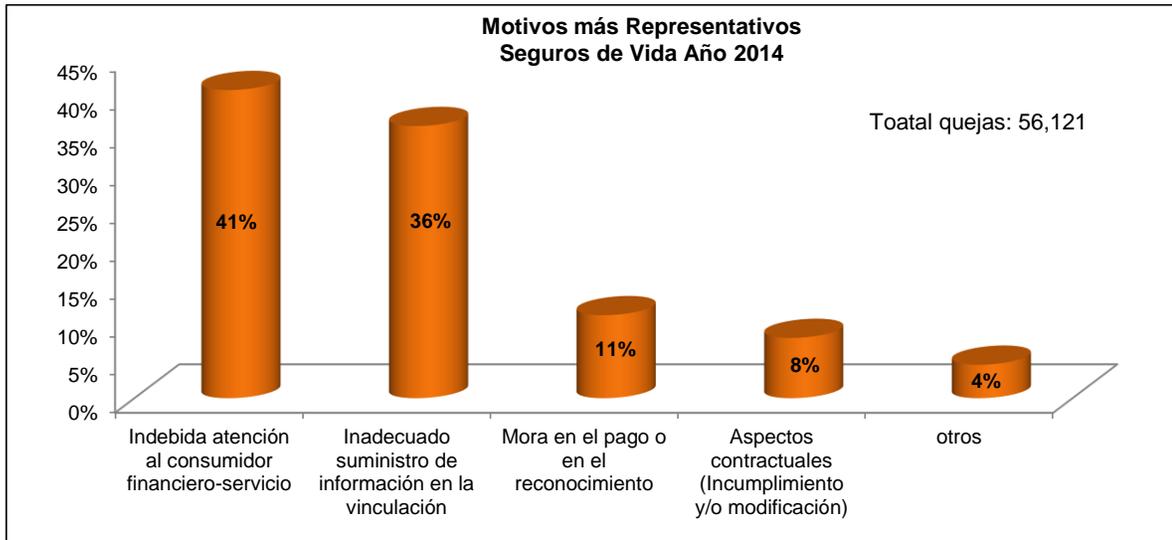
El producto con mayor impacto, según el número de quejas interpuestas ante las Compañías de Seguros de Vida, es el de seguro de vida grupo 23.436 (42%), seguido de riesgos profesionales con 15.787 (28%), seguro de vida individual 5.487 (10%), seguros de salud 4.978 (9%) y seguro de accidentes personales 3.416 (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: indebida atención al consumidor financiero 22.844 (41%),

inadecuado suministro de información 20.176 (36%), mora en el pago o en el reconocimiento 6.153 (11%), aspectos contractuales 4.468 (8%), entre otros.



Gráfica No.10

La participación de las Compañías de Seguros de Vida del total de 56.121 quejas presentadas en el año 2014 es como se muestra en la tabla siguiente:

entidad	Quejas	2.014
Seguros de Vida Colpatria S.A.	16.432	29,28%
Seguros de Vida Suramericana S.A.	8.334	14,85%
BBVA Seguros de Vida Colombia S.A.	6.476	11,54%
Compañía de Seguros Bolívar S.A.	5.561	9,91%
Seguros de Riesgos Laborales Suramericana	3.967	7,07%
Compañía de Seguros de Vida Colmena S.A.,	3.966	7,07%
Positiva Compañía de Seguros S.A.	3.528	6,29%
Metlife Colombia Seguros de Vida S.A.	3.069	5,47%
Allianz Seguros de Vida S.A.	1.917	3,42%
Mapfre Colombia Vida Seguros S.A.	1.207	2,15%
Liberty Seguros de Vida S.A.,	653	1,16%
Seguros de Vida Alfa S.A.	355	0,63%
Old Mutual Skandia Compañía de Seguros de Vida S.A.	241	0,43%
La Equidad Seguros de Vida Organismo Cooperativo,	227	0,40%
Generali Colombia Vida Compañía de Seguros S.A.	101	0,18%
Otros	87	0,16%
<b>Total general</b>	<b>56.121</b>	<b>1</b>

Tabla No.1

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

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

CIFRAS EN MILLONES DE PESOS  
A DICIEMBRE 31 DE 2014

ENTIDADES	ACTIVOS	INVERSIONES	PASIVOS	RESERVAS TÉCNICAS	PATRIMONIO	RESULTADOS DEL EJERCICIO
	dic-14	dic-14	dic-14	dic-14	dic-14	dic-14
14-001 Allianz Seguros de Vida S.A.	1.291.138	1.081.241	1.100.868	1.018.450	190.270	9.060
14-004 Seguros de Vida Colpatría S.A.	1.423.201	1.258.520	1.195.962	1.021.432	227.239	9.358
14-007 Compañía de Seguros Bolívar S.A.	3.549.889	2.873.138	2.388.523	2.104.018	1.161.366	186.679
14-008 Compañía de Seguros de Vida Aurora S.A.	49.272	32.899	21.185	17.653	28.087	1.519
14-009 Skandia Compañía de Seguros de Vida S.A.	467.020	303.839	350.487	345.231	116.533	4.656
14-010 Generali Colombia Vida Compañía de Seguros S.A.	38.031	13.409	19.745	15.212	18.285	274
14-011 Compañía Suramericana de Seguros de Vida S.A.	5.508.701	4.173.157	4.252.345	3.927.134	1.256.356	330.308
14-013 Metlife Colombia Seguros de Vida S.A.	472.774	409.644	425.688	378.362	47.086	-16.709
14-016 Pan American Life de Colombia Compañía de Seguros S.A.	33.137	26.605	16.401	12.416	16.736	1.721
14-017 Seguros de Vida Alfa S.A.	4.589.331	3.537.547	3.363.324	3.148.178	1.226.008	140.372
14-018 Liberty Seguros de Vida S.A.	477.198	424.693	387.618	339.979	89.580	3.458
14-019 Seguros de Vida del Estado S.A.	117.344	93.562	84.149	74.126	33.195	5.873
14-020 Global Seguros de Vida S.A.	1.542.250	1.444.698	1.438.166	1.434.654	104.084	7.273
14-023 Positiva Compañía de Seguros S.A.	6.285.072	5.291.369	5.755.748	5.629.587	529.324	-146.122
14-025 Compañía de Seguros de Vida Colmena S.A.	853.527	704.358	703.955	606.778	149.572	132.518
14-026 BBVA Seguros de Vida Colombia S.A.	1.211.387	1.143.383	928.971	895.240	282.416	77.967
14-028 Seguros de Riesgos Profesionales Suramericana S.A.	1.632.156	1.413.430	1.243.385	1.138.695	388.772	177.762
14-029 La Equidad Seguros de Vida Organismo Cooperativo	278.823	217.572	213.651	177.798	65.173	1.144
14-030 Mapfre Colombia Vida Seguros S.A.	2.420.522	2.048.818	2.232.845	2.174.404	187.677	13.240
<b>TOTAL SEGUROS DE VIDA</b>	<b>32.240.773</b>	<b>26.491.881</b>	<b>26.123.016</b>	<b>24.459.347</b>	<b>6.117.758</b>	<b>940.352</b>

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, 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-14	dic-14	dic-14	dic-14	dic-14
14-001 Allianz Seguros de Vida S.A.	377.094	285.580	141.879	-92.035	92.714
14-004 Seguros de Vida Colpatría S.A.	482.763	179.415	105.375	-67.403	88.128
14-007 Compañía de Seguros Bolívar S.A.	799.288	404.009	257.233	-57.865	258.237
14-008 Compañía de Seguros de Vida Aurora S.A.	13.590	11.775	5.679	-907	3.128
14-009 Skandia Compañía de Seguros de Vida S.A.	11.105	7.874	21.596	-26.502	27.619
14-010 Generali Colombia Vida Compañía de Seguros S.A.	53.873	27.533	12.148	-365	971
14-011 Compañía Suramericana de Seguros de Vida S.A.	2.272.689	1.078.756	563.874	-20.286	336.215
14-013 Metlife Colombia Seguros de Vida S.A.	177.300	44.397	125.502	-53.913	36.614
14-016 Pan American Life de Colombia Compañía de Seguros S.A.	17.886	10.304	6.730	-2.128	3.476
14-017 Seguros de Vida Alfa S.A.	1.277.166	634.676	25.320	-24.613	184.035
14-018 Liberty Seguros de Vida S.A.	197.170	76.460	46.100	-27.659	34.699
14-019 Seguros de Vida del Estado S.A.	81.425	36.606	18.227	281	7.338
14-020 Global Seguros de Vida S.A.	150.380	65.470	18.045	-134.432	138.573
14-023 Positiva Compañía de Seguros S.A.	737.724	755.952	264.381	-603.270	440.891
14-025 Compañía de Seguros de Vida Colmena S.A.	416.745	115.381	82.369	82.630	63.205
14-026 BBVA Seguros de Vida Colombia S.A.	239.993	88.663	38.872	9.466	80.828
14-028 Seguros de Riesgos Profesionales Suramericana S.A.	781.856	252.665	122.485	56.554	114.639
14-029 La Equidad Seguros de Vida Organismo Cooperativo	201.865	89.446	41.608	-9.087	11.312
14-030 Mapfre Colombia Vida Seguros S.A.	914.515	561.476	69.370	-117.806	137.052
<b>TOTAL SEGUROS DE VIDA</b>	<b>9.204.427</b>	<b>4.726.438</b>	<b>1.966.793</b>	<b>-1.089.339</b>	<b>2.059.673</b>

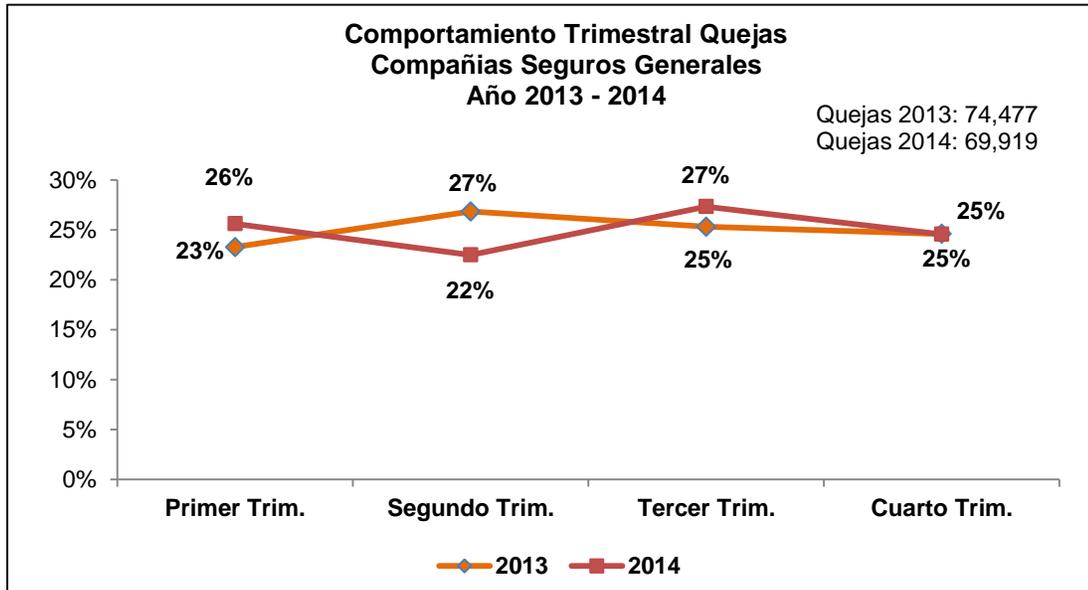
Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia. Subdirección de Análisis e Información.

Tabla No. 3



### Compañías de Seguros Generales

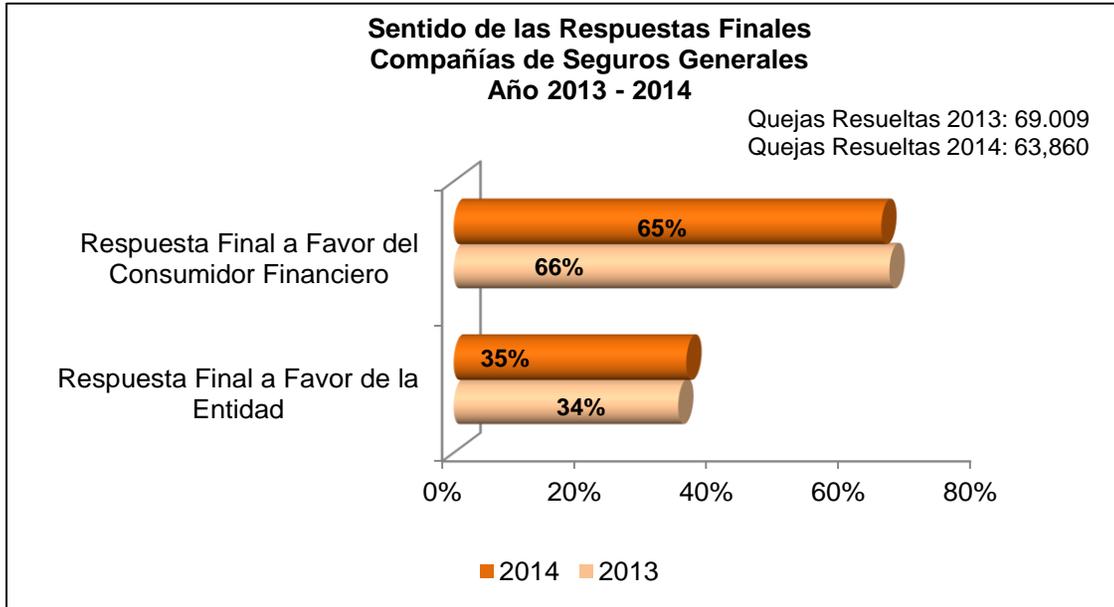
En el comportamiento trimestral de las quejas presentadas por las Compañías de Seguros Generales durante el año 2014, se observa que en el tercer trimestre se presentó una mayor participación 19.109 (27%) del total de quejas presentadas, como se detalla en la gráfica siguiente la cual compara la participación de quejas recibidas en el año 2013 por trimestres.



Gráfica No. 11

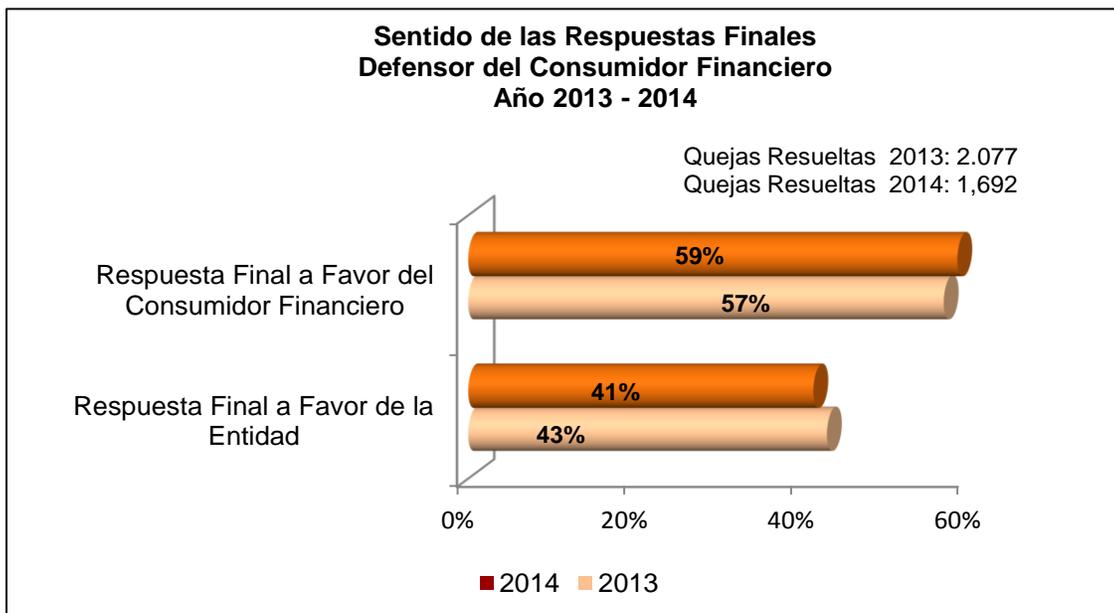
En la mayor participación del tercer trimestre tuvo como incidencia el motivo inadecuado suministro de información (48%), indebida atención al consumidor financiero-servicio (36%), aspectos contractuales (9%), entre otros.

Respecto de las 63.860 quejas resueltas por las Compañías de Seguros Generales en el año 2014, presenta un 65% de las respuestas finales a favor del Consumidor Financiero y un 35% 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 1.692 en el año 2014 de las cuales el 59% de las reclamaciones tuvo respuesta final a favor del consumidor financiero<sup>3</sup> y un 41% con respuesta final a favor de la entidad, como se observa en la gráfica siguiente:

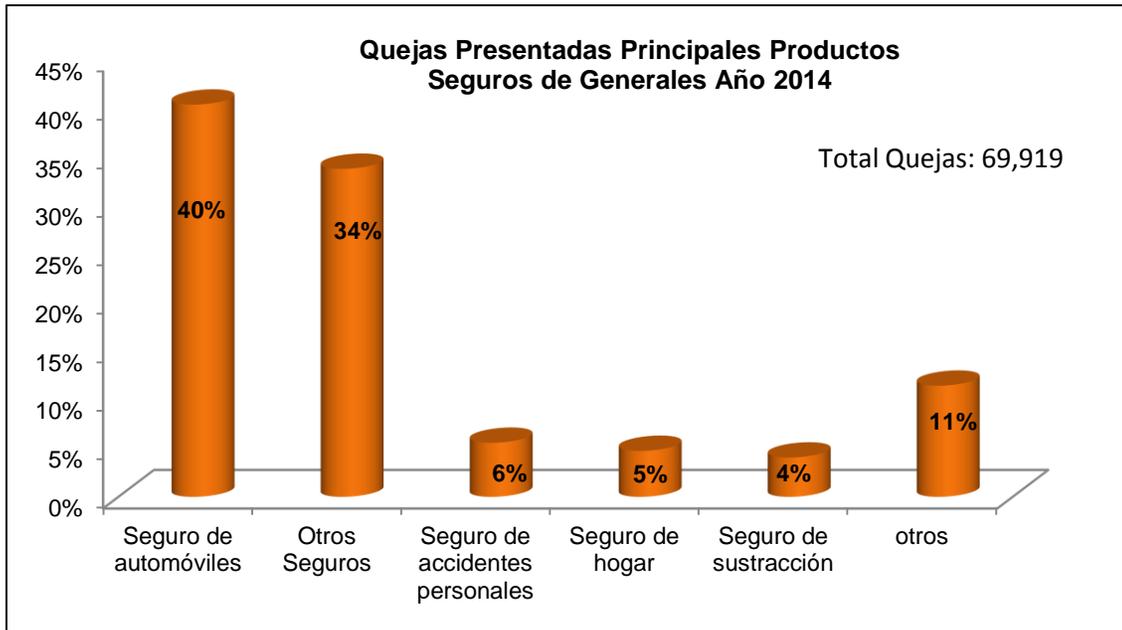


Gráfica No.13

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

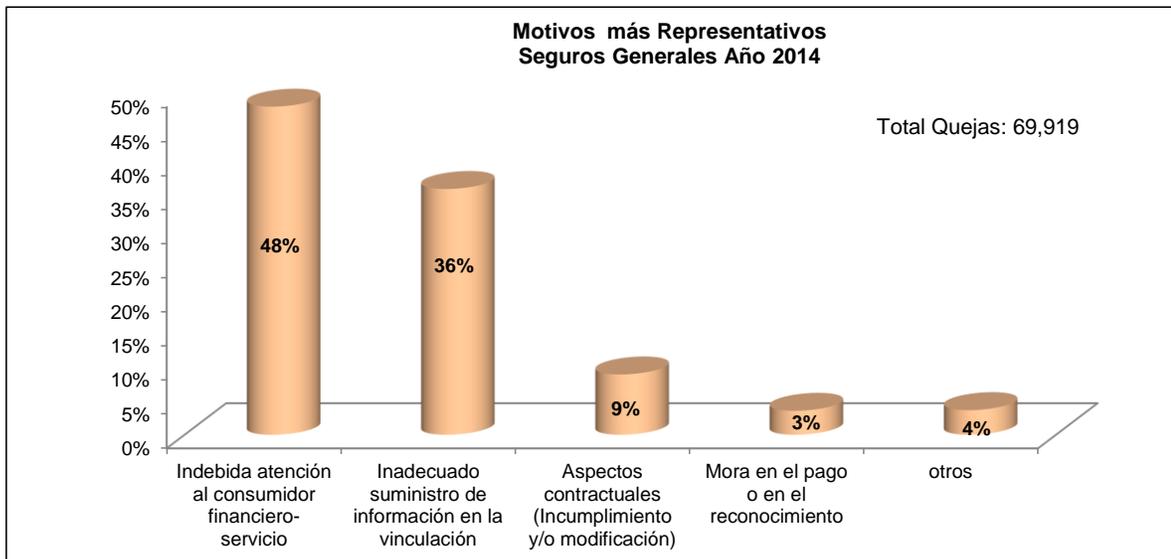
- Rectificación por la entidad vigilada (antes del pronunciamiento del Defensor del Consumidor Financiero)
- Aceptación por la entidad vigilada
- No aceptación por la entidad vigilada

El producto con mayor impacto, según el número de quejas interpuestas ante las Compañías de Seguros Generales, es el seguro de automóviles 28.251 (40%), seguida de otros seguros 23.627 (34%), seguro de accidentes personales 3.893 (6%), seguro de hogar 3.310 (5%), seguro de sustracción con 2.831 (4%) 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 2014, según se observa en la gráfica siguiente, son: indebida atención al consumidor financiero 33.607 (48%), inadecuado suministro de información en la vinculación 25.173 (36%), aspectos contractuales 6.174 (9%), entre otros.



Gráfica No.15

La participación de las Compañías de Seguros Generales del total de 69.919 quejas presentadas en el año 2014 es como se muestra en la tabla siguiente:

entidad	Quejas	2.014
Seguros Colpatría S.A.	28.131	40%
Seguros Generales Suramericana S.A.	13.060	19%
Allianz Seguros S.A.	7.569	11%
Seguros Comerciales Bolívar S.A.	3.541	5%
Liberty Seguros S.A.	3.461	5%
Mapfre Seguros Generales de Colombia S.A.	3.205	5%
Cardif Colombia Seguros Generales S.A.	1.826	3%
Royal & Sun Alliance Seguros (Colombia) S.A.	1.709	2%
Generali Colombia Seguros Generales S.A.	1.521	2%
BBVA Seguros Colombia S.A.	1.286	2%
La Previsora S.A. Compañía de Seguros	1.187	2%
Seguros Alfa S.A.	881	1%
AIG Seguros Colombia S.A.	684	1%
Ace Seguros S.A.	456	1%
QBE Seguros S.A.	442	1%
Otros	960	1%
<b>Total general</b>	<b>69.919</b>	<b>1</b>

Tabla No.4

La tabla a continuación nos muestra los principales rubros financieros de las Compañías de SEGUROS GENERALES en el año 2014.

COMPAÑÍAS DE SEGUROS GENERALES  
RESUMEN DE LAS PRINCIPALES CIFRAS POR COMPAÑÍA

CIFRAS EN MILLONES DE PESOS  
A DICIEMBRE 31 DE 2014

ENTIDADES	ACTIVOS	INVERSIONES	PASIVOS	RESERVAS TÉCNICAS	PATRIMONIO
	dic-14	dic-14	dic-14	dic-14	dic-14
13-001 Allianz Seguros S.A.	961.438	492.617	798.140	656.234	163.298
13-005 Ace Seguros S.A.	272.648	141.437	214.069	149.450	58.579
13-006 Seguros Colpatría S.A.	1.119.537	611.820	917.834	581.553	201.703
13-007 ECO Seguros S.A.	38.869	24.527	14.415	5.048	24.454
13-008 Compañía Aseguradora de Fianzas S.A.	661.002	367.438	490.194	445.975	170.808
13-009 QBE Seguros S.A.	573.144	368.618	478.086	350.841	95.057
13-014 Generali Colombia Seguros Generales S.A.	237.223	87.085	192.584	133.137	44.639
13-015 Royal & Sun Alliance Seguros (Colombia) S.A.	413.976	211.662	323.918	238.226	90.057
13-017 Compañía Mundial de Seguros S.A.	432.366	234.914	342.453	256.194	89.913
13-018 Compañía Suramericana de Seguros S.A.	1.931.819	1.034.669	1.393.098	993.160	538.721
13-019 Cóndor S.A. Compañía de Seguros Generales	-	-	-	-	-
13-021 Chubb de Colombia Compañía de Seguros S.A.	278.834	169.690	164.828	117.599	114.006
13-022 AIG Seguros Colombia S.A.	354.192	139.601	297.969	186.518	56.223
13-024 La Previsora S.A. Compañía de Seguros	1.387.455	679.999	1.010.082	789.619	377.373
13-025 Seguros Alfa S.A.	373.905	118.772	269.338	55.531	104.567
13-026 Mapfre Seguros Generales de Colombia S.A.	944.826	410.726	836.910	615.012	107.916
13-027 Seguros Comerciales Bolívar S.A.	1.171.192	497.405	501.743	302.383	669.449
13-029 Seguros del Estado S.A.	1.087.144	694.927	894.735	619.989	192.408
13-030 Segurexpo de Colombia S.A.	106.047	51.302	84.296	52.470	21.751
13-033 Liberty Seguros S.A.	1.253.836	823.207	1.007.185	722.415	246.651
13-041 BBVA Seguros Colombia S.A.	185.125	126.481	137.968	108.431	47.156
13-042 Mapfre Seguros de Crédito S.A.	67.647	33.103	39.451	34.984	28.195
13-044 Cardif Colombia Seguros Generales S.A.	745.731	396.651	500.261	412.640	245.470
13-045 Cardinal Compañía de Seguros S.A.	23.753	12.776	8.921	4.699	14.831
13-046 Coface Colombia Seguros de Crédito	19.651	14.147	6.595	5.723	13.056
15-001 La Equidad Seguros Generales Organismo Coor	268.996	131.786	204.491	140.168	64.505
15-002 Aseguradora Solidaria de Colombia Ltda. Entida	439.862	281.073	347.095	288.529	92.767
<b>TOTAL SEGUROS GENERALES</b>	<b>15.350.217</b>	<b>8.156.432</b>	<b>11.476.662</b>	<b>8.266.529</b>	<b>3.873.555</b>

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, gastos de administración, resultado técnico y utilidades a diciembre de 2014.

ENTIDADES	PRIMAS EMITIDAS	SINIESTROS LIQUIDADOS	GASTOS ADMIN. Y DE PERSONAL	RESULTADO TÉCNICO	RESULTADO DE INVERSIONES
	dic-14	dic-14	dic-14	dic-14	dic-14
13-001 Allianz Seguros S.A.	736.549	457.013	144.569	-73.668	35.126
13-005 Ace Seguros S.A.	354.763	69.383	136.666	4.196	10.757
13-006 Seguros Colpatría S.A.	803.458	269.170	162.642	-26.378	42.359
13-007 ECO Seguros S.A.	15.089	-	10.863	-1.087	5.483
13-008 Compañía Aseguradora de Fianzas S.A.	168.874	62.314	38.775	-5.240	28.627
13-009 QBE Seguros S.A.	434.324	299.337	72.140	-59.380	17.972
13-014 Generali Colombia Seguros Generales S.A.	137.210	81.608	32.389	-7.938	5.485
13-015 Royal & Sun Alliance Seguros (Colombia) S.A.	275.512	122.464	116.975	-17.956	14.873
13-017 Compañía Mundial de Seguros S.A.	315.983	125.450	36.192	4.724	16.805
13-018 Compañía Suramericana de Seguros S.A.	1.508.460	703.153	362.207	-37.611	105.121
13-019 Córdor S.A. Compañía de Seguros Generales	-	-	-	-	-
13-021 Chubb de Colombia Compañía de Seguros S.A.	210.305	99.660	53.173	3.169	17.347
13-022 AIG Seguros Colombia S.A.	270.854	96.979	132.933	-54.149	12.878
13-024 La Previsora S.A. Compañía de Seguros	621.988	278.517	136.180	-65.792	75.057
13-025 Seguros Alfa S.A.	174.263	39.502	5.681	27.516	3.169
13-026 Mapfre Seguros Generales de Colombia S.A.	617.979	263.875	82.274	-3.285	31.929
13-027 Seguros Comerciales Bolívar S.A.	516.605	300.095	156.938	-12.852	47.532
13-029 Seguros del Estado S.A.	817.146	339.830	152.427	-19.177	53.771
13-030 Segurexpo de Colombia S.A.	20.920	5.056	7.836	-6.625	7.296
13-033 Liberty Seguros S.A.	792.381	318.832	249.564	-65.229	105.406
13-041 BBVA Seguros Colombia S.A.	94.546	15.781	15.296	2.846	5.770
13-042 Mapfre Seguros de Crédito S.A.	26.616	14.142	6.720	2.159	2.604
13-044 Cardif Colombia Seguros Generales S.A.	308.238	43.913	151.624	-14.507	17.698
13-045 Cardinal Compañía de Seguros S.A.	12.248	26	5.684	628	913
13-046 Coface Colombia Seguros de Crédito	4.274	-	1.517	-1.070	577
15-001 La Equidad Seguros Generales Organismo Coor	169.728	59.100	42.702	-4.210	7.984
15-002 Aseguradora Solidaria de Colombia Ltda. Entida	423.425	156.828	119.958	-2.960	15.706
<b>TOTAL SEGUROS GENERALES</b>	<b>9.831.739</b>	<b>4.222.026</b>	<b>2.433.924</b>	<b>-433.877</b>	<b>688.243</b>

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 162% desde el año 2010 hasta el año 2014.
2. Acerca del número de quejas presentadas en las Aseguradoras e Intermediarios de Seguros en el año 2014, se presenta una disminución del 4% frente al consolidado de quejas radicadas en el año 2013.
3. Los productos con mayor impacto, según el número de quejas interpuestas, son:
  - \* Compañías de Seguros de Vida: seguros de vida grupo 23.436 (42%), riesgos profesionales 15.787 (28%), seguro de vida individual 5.487 (10%), seguro de salud 4.978 (9%), entre otros.
  - \* Compañías de Seguros Generales: Seguro de automóviles 28.251 (40%), otros seguros 23.627 (34%), seguro de accidentes personales 3.893 (6%), seguro de hogar 3.310 (5%), seguro de sustracción 2.831 (4%), entre otros.
4. Los principales motivos corresponden a los siguientes conceptos:
  - \* Compañías de Seguros de Vida: Indevida atención al consumidor financiero 22.844 (41%), inadecuado suministro de información 20.176 (36%), mora en el pago o en el reconocimiento 6.153 (11%), aspectos contractuales 4.468 (8%).
  - \* Compañías de Seguros Generales: Indevida atención al consumidor financiero 33.607 (48%), inadecuado suministro de información 25.173 (36%), aspectos contractuales 6.174 (9%), mora en el pago o en el reconocimiento 2.447 (3%), entre otros.
5. Respecto a la evaluación realizada, es importante destacar que durante el año 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 57% de las respuestas fueron a favor del Consumidor Financiero y el 43% a favor de la entidad. En lo atinente a las quejas tramitadas ante el Defensor del Consumidor Financiero, el 73% de las respuestas son a favor del Consumidor Financiero, el 27% a favor de la entidad.
  - \* Compañías de Seguros Generales: 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 59% de las respuestas son a favor del Consumidor Financiero, el 41% 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: 53%
  - Cooperativas de seguros: 3%
  - 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 (4%).