

FIDES
GRUPO DE TRABAJO – PROTECCIÓN
AL CONSUMIDOR

**Información estadística de reclamos de asegurados en
países miembros de FIDES**

Fuente:

- a) Organismos de regulación**
- b) Defensorías de Asegurados, en los países que cuentan con dichos organismos**

***Nota:** En el trabajo ha sido elaborado con los datos que aquellos países que suministraron información*

Organismos que cuentan con Defensoría del Asegurado:

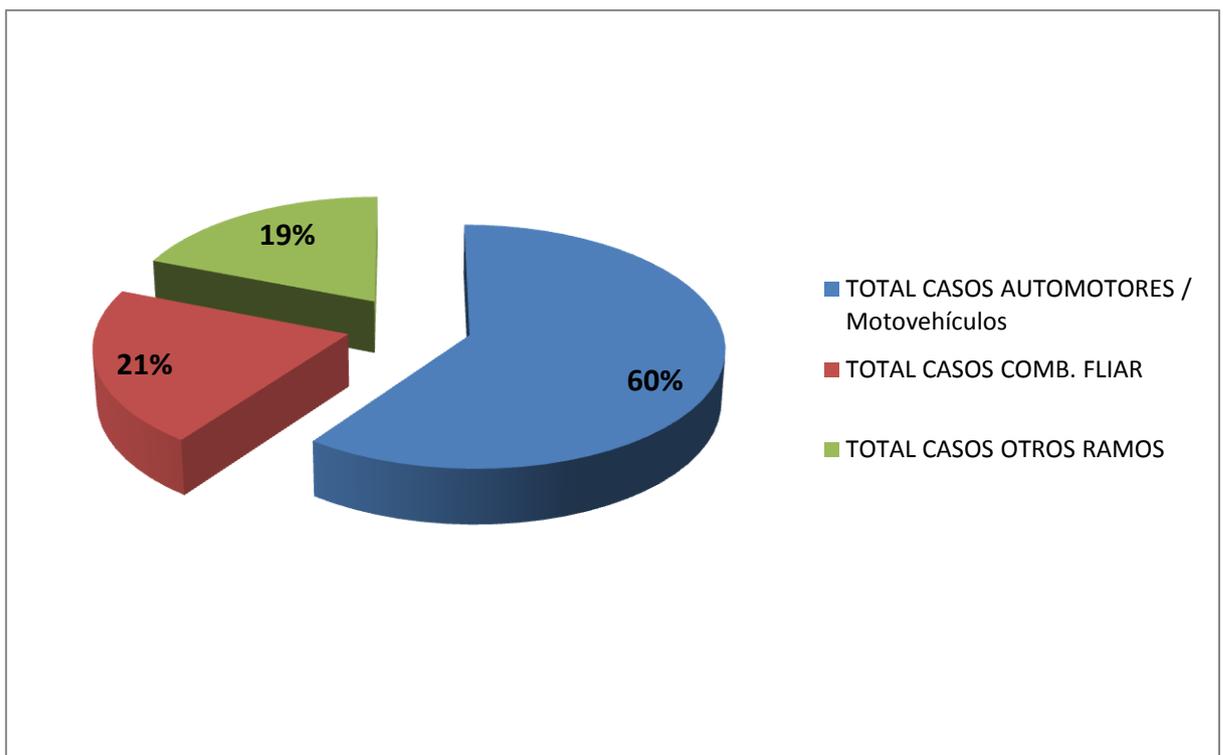
- ✓ Argentina
- ✓ Chile
- ✓ Colombia
- ✓ Costa Rica
- ✓ España
- ✓ Perú

ARGENTINA

Defensor del Asegurado

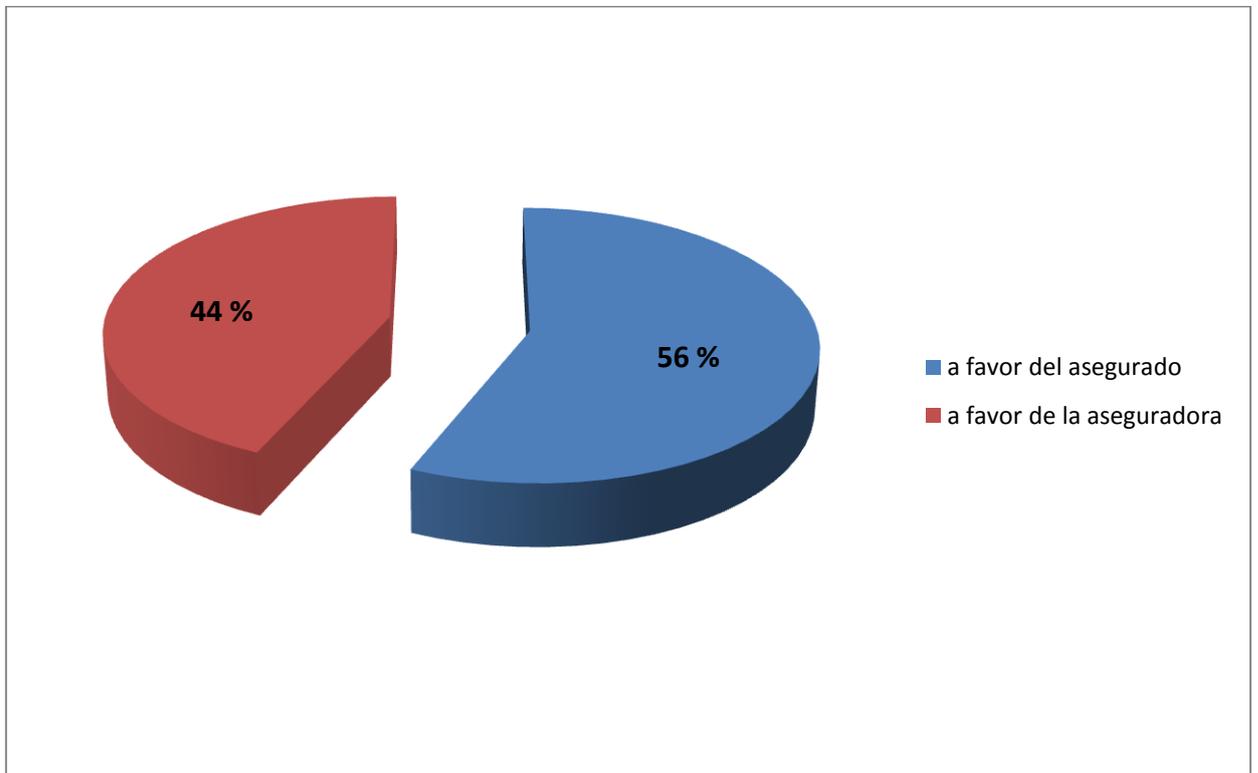
Total de casos año 2015

TOTAL DE CASOS	297
AUTOMOTORES	178
COMBINADO FAMILIAR	61
OTROS RAMOS	58



Resolución de los casos

RESOLUCIÓN DE LOS CASOS	2015
A FAVOR DEL ASEGURADO	56%
A FAVOR DE LA ASEGURADORA	44%



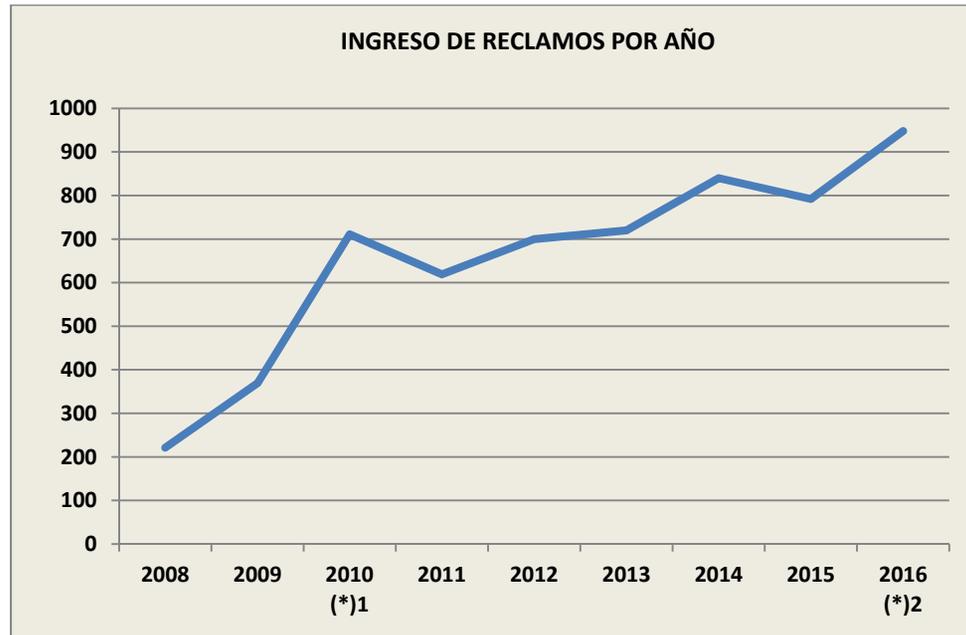
Superintendencia de Seguros de la Nación

Quejas y Reclamos – Año 2015

Cobertura	Automotores:	Combinados e Integrales	Incendio	Vida:	Retiro:	Responsabilidad Civil:	Denuncias por Póliza No Solicitada
Créditos Prendarios:	36						
Falta de Cobertura financiera	84	6					
Incumplimiento contractual/ de plazos	209	16		12	2		
Monto a indemnizar	46						
Obligación Legal Autónoma	27						
Póliza no solicitada	228	46	3	17	5		
Rechazo de siniestro	104	12		4	3		
Terceros Damnificados	81						
Falta de entrega de póliza	22						
Aumento de primas:	24						
Monto a indemnizar				4			
Otros:	499	74		31	11		
TOTAL	1360	154	3	68	21	10	591

CHILE

CIFRAS DEFENSOR DEL ASEGURADO



año	total reclamos	crecimiento %
2008	221	
2009	369	67
2010 (*)1	711	93
2011	619	-8,7
2012	700	13
2013	720	3
2014	840	17
2015	792	-6
2016 (*)2	553	19,7
Total	5.525	

(*)1 Terremoto

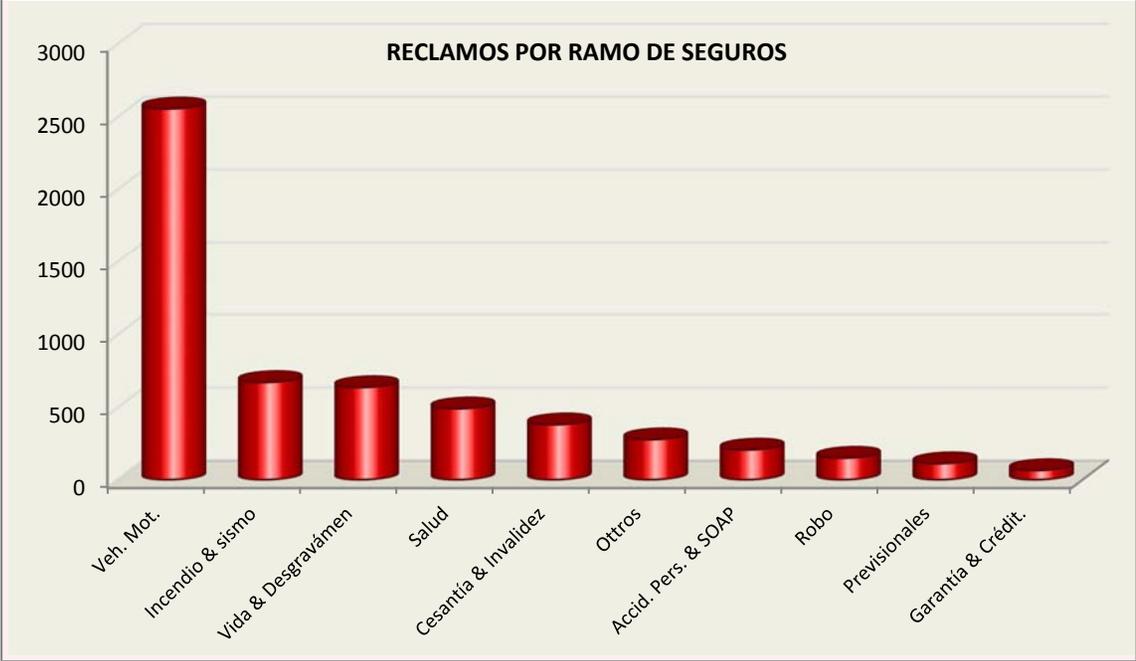
(*)2 Enero a julio 2016



(*) Enero a julio 2016

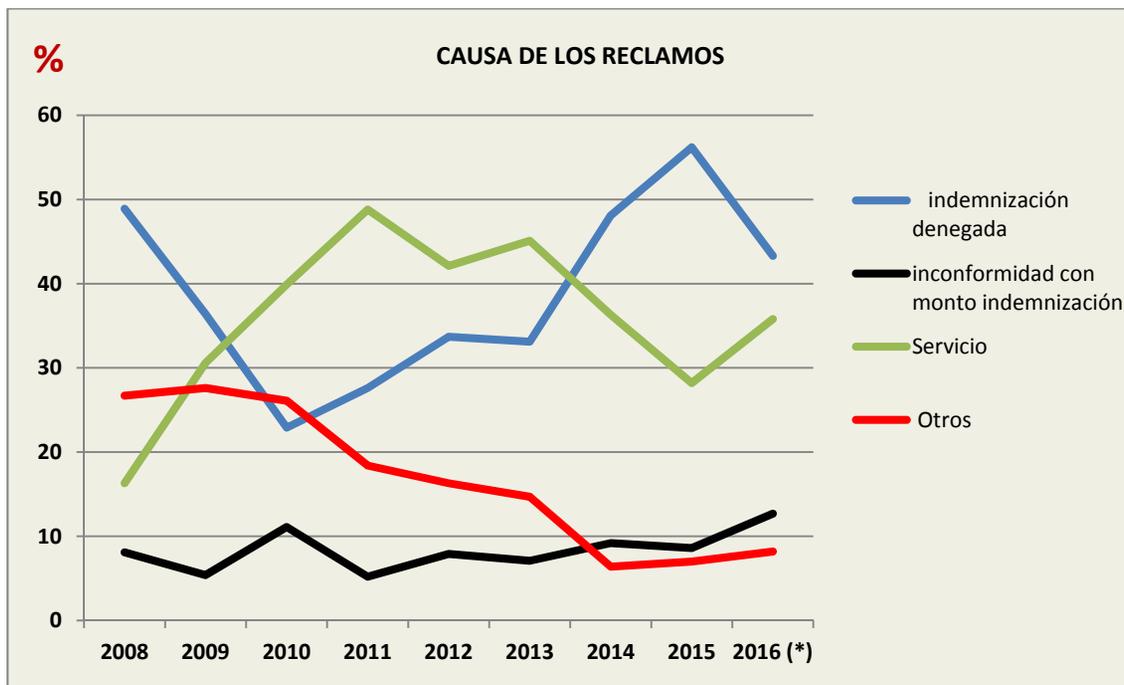
GRUPO	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016 (*)
Seg. Generales y de Crédito	74,60%	63,30%	82,10%	74,80%	77,30%	71,80%	78,90%	73,00%	85,80%
Vida y Salud	25,40%	36,70%	17,90%	25,20%	22,70%	28,20%	21,10%	27,00%	14,20%

(*) Enero a julio 2016



MARZO 2008 - JULIO 2016

RAMO	CANTIDAD
Veh. Mot.	2.551
Incendio & sismo	669
Vida & Desgravámen	634
Salud	488
Cesantía & Invalidez	378
Ottros	276
Accid. Pers. & SOAP	205
Robo	149
Previsionales	111
Garantía & Crédit.	64
TOTAL	5.525

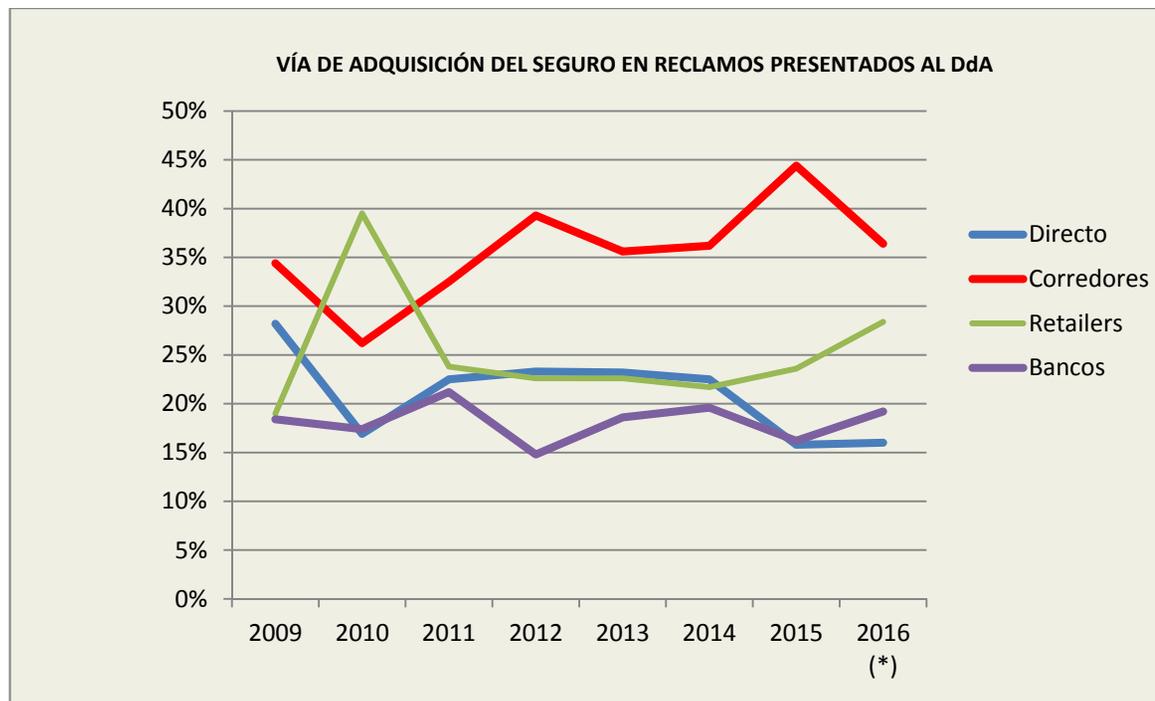


(*) Enero a julio 2016

CAUSAS DE RECLAMOS

Año	indemnización denegada		inconformidad con monto indemnización		Servicio		Otros		totales	
	N° casos	%	N° casos	%	N° casos	%	N° casos	%	N° casos	%
2008	108	48,9	18	8,1	36	16,3	59	26,7	221	100
2009	134	36,4	20	5,4	113	30,6	102	27,6	369	100
2010	163	22,9	79	11,1	284	39,9	185	26,1	711	100
2011	171	27,6	32	5,2	302	48,8	114	18,4	619	100
2012	236	33,7	55	7,9	295	42,1	114	16,3	700	100
2013	238	33,1	51	7,1	325	45,1	106	14,7	720	100
2014	402	48,1	80	9,2	302	36,3	56	6,4	840	100
2015	445	56,2	68	8,6	233	28,2	55	7	792	100
2016 (*)	239	43,3	70	12,7	198	35,8	46	8,2	553	100
totales	1.897	38,20%	403	8,10%	1.890	38,00%	791	15,90%	5.525	100

(*) Enero a julio 2016



(*) Enero a julio 2016

VÍA DE ADQUISICIÓN DEL SEGURO	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016 (*)
Directo Compañías de Seguros	N/A	28,20%	16,90%	22,50%	23,30%	23,20%	22,50%	15,80%	16,00%
Corredores Tradicionales	N/A	34,40%	26,20%	32,50%	39,30%	35,60%	36,20%	44,40%	36,40%
Corredoras de Bancos	N/A	19,00%	39,50%	23,80%	22,60%	22,60%	21,70%	23,60%	28,40%
Corredoras de Multitiendas	N/A	18,40%	17,40%	21,20%	14,80%	18,60%	19,60%	16,20%	19,20%

(*) Enero a julio 2016

DESARROLLO HISTÓRICO DE RECLAMOS AL DdA

ÍTEM	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016 (*)
RECLAMOS POR AÑO									
Cantidad total de casos	221	369	711	619	700	720	840	792	553
RECLAMOS POR GRUPO									
Generales y de Crédito	74,60%	63,30%	82,10%	74,80%	77,30%	71,80%	78,90%	72,90%	85,80%
Vida & Salud	25,40%	36,70%	17,90%	25,20%	22,70%	28,20%	21,10%	27,10%	14,20%
CAUSA DEL RECLAMO									
Indemnización Denegada	48,90%	36,30%	22,90%	27,60%	33,70%	33,10%	48,10%	56,20%	43,30%
Inconformidad con Indemnización	8,10%	5,40%	11,10%	5,20%	7,90%	7,10%	9,20%	8,60%	12,70%
Servicio	16,30%	30,60%	39,90%	48,80%	42,10%	45,10%	36,30%	28,20%	35,80%
Otros	26,70%	27,70%	26,10%	18,40%	16,30%	14,70%	6,40%	7,00%	8,20%
VÍA DE ADQUISICIÓN DEL SEGURO									
Directo Compañías de Seguros	N/A	28,20%	16,90%	22,50%	23,30%	23,20%	22,50%	15,80%	16,00%
Corredores Tradicionales	N/A	34,40%	26,20%	32,50%	39,30%	35,60%	36,20%	44,40%	36,40%
Corredoras de Bancos	N/A	19,00%	39,50%	23,80%	22,60%	22,60%	21,70%	23,60%	28,40%
Corredoras de Multitiendas	N/A	18,40%	17,40%	21,20%	14,80%	18,60%	19,60%	16,20%	19,20%
DdA - CASOS RESUELTOS									
a/f Solicitante (total o parcialmente)	40,50%	48,30%	40,30%	44,70%	38,10%	34,70%	31,50%	24,30%	38,00%
a/f Compañía, desistimientos y otros	59,50%	51,70%	59,70%	55,30%	61,90%	65,30%	68,50%	75,70%	62,00%

(*) Enero a julio 2016

INFORME DE RECLAMOS DEL MERCADO ASEGURADOR CONSOLIDADO 2014

INFORME DE RECLAMOS ESCRITOS DEL MERCADO ASEGURADOR

- A) Total de quejas recibidas en relación al mercado asegurador
- B) Reclamos referidos a compañías de seguros
- C) Reclamos referidos a corredores de seguros
- D) Presentaciones resueltas clasificadas según su forma de terminación

INFORME DE RECLAMOS ESCRITOS DEL MERCADO ASEGURADOR AÑO 2014

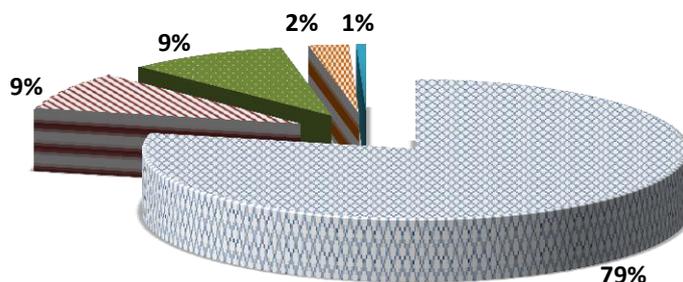
- A) TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS POR ESCRITO REFERIDOS A COMPAÑÍAS DE SEGUROS, CORREDORES DE SEGUROS Y LIQUIDADORES DE SINIESTROS**
Período: del 1 de enero al 31 de diciembre del año 2014

Entidad	Reclamos desde el 01.01.2014 al 31.12.2014	
	N° de Reclamos	% sobre el total
Compañías aseguradoras	7.039	78,59%
Soc. corredoras filiales de banco	794	8,86%
Soc. corredoras filiales de retail	846	9,45%
Liquidadores de siniestros	215	2,40%
Otros corredores (1)	63	0,70%
Total	8.957	100%

Fuente: Superintendencia de Valores y Seguros (SVS).

(1) Otros corredores: comprende reclamos referidos a corredores de seguros, no incluidos en las categorías anteriores.

TOTAL RECLAMOS REFERIDOS A COMPAÑÍAS DE SEGURO, CORREDORES DE SEGUROS Y LIQUIDADORES DE SINIESTROS DURANTE 2014

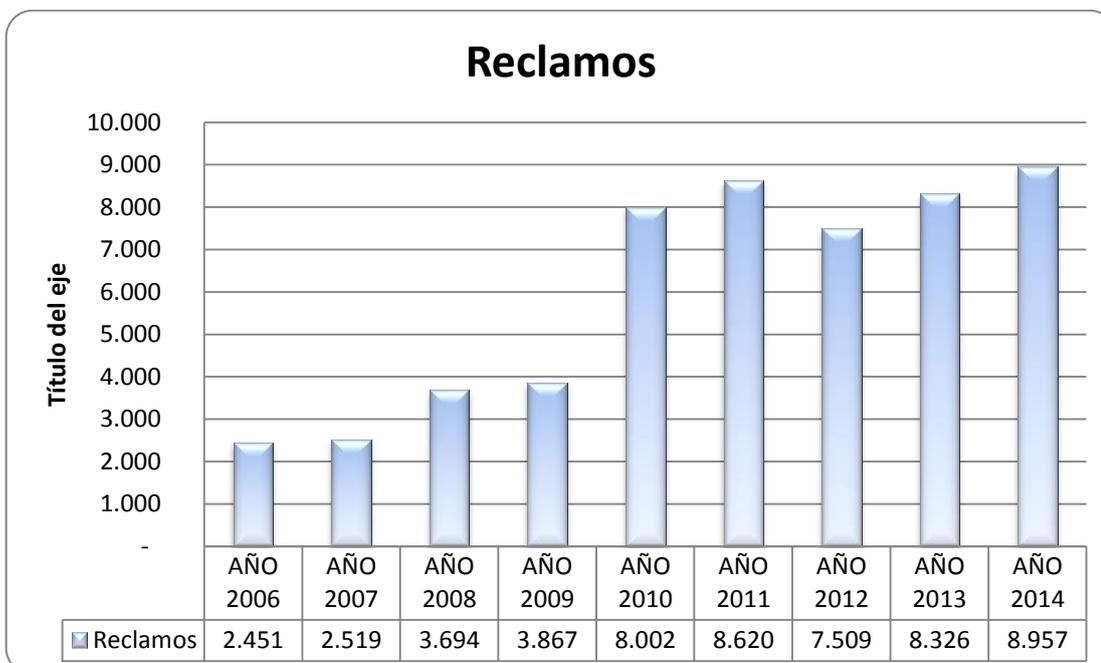


Compañías Aseguradoras
 Soc. Corredoras Filiales de Banco
 Soc. Corredoras Filiales de Retail
 Otros Corredores
 Liquidadores de Siniestros

Fuente: Superintendencia de Valores y Seguros (SVS).

Nota: Total de reclamos referidos a materias de seguros, del cual 78,59% corresponde a compañías de seguros, 19,01% a corredores de seguros y el 2,4% a liquidadores de siniestros.

**EVOLUCIÓN DE RECLAMOS DEL MERCADO DE SEGUROS
2006 - 2014**



Fuente: Superintendencia de Valores y Seguros (SVS).

Notas:

1. El cuadro muestra el número de reclamos agrupados en forma anual que han sido presentados a la SVS desde el año 2006 al 2014.

2. Las cifras del año 2010 y 2011 están afectadas por el incremento de reclamos a causa del terremoto del 27 de febrero de 2010.
3. Durante el año 2011 se ingresaron 1.331 reclamos en relación materias de seguros de incendio/sismo. En el año 2012 sólo ingresaron 437 presentaciones por esta materia.

B) RECLAMOS REFERIDOS A COMPAÑÍAS DE SEGUROS
Participación por tipo de aseguradora en los reclamos recibidos.
Período: del 1 de enero al 31 de diciembre del año 2014

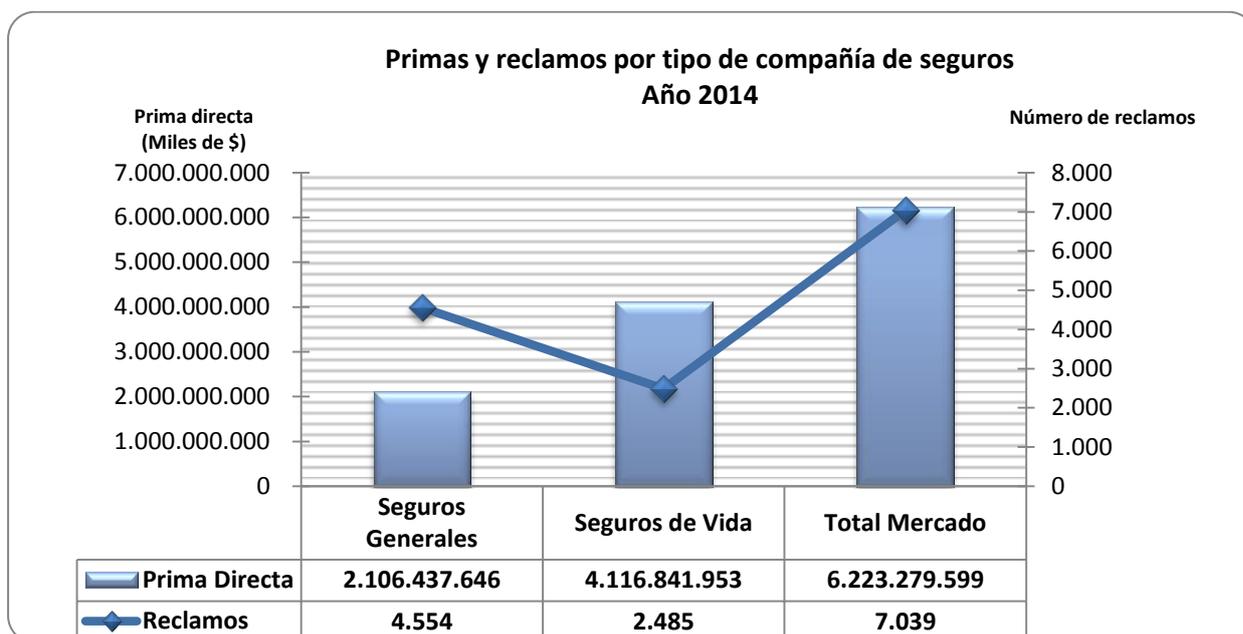


Total de reclamos referidos a las aseguradoras, del cual 65% (4.554) corresponde a compañías de seguros generales (cubren riesgos de las cosas o el patrimonio) y 35% (2.485) a compañías de seguros de vida (cubren riesgos de las personas).	7.039
--	-------

Fuente: Superintendencia de Valores y Seguros (SVS).

Nota: Ilustra la distribución de las reclamaciones escritas y recibidas en la Superintendencia de Valores y Seguros durante el año 2014, que corresponden a 7.039 presentaciones.

Primas y reclamos por tipo de aseguradora



Fuente: Superintendencia de Valores y Seguros (SVS).

Nota: Se aprecia el monto de las ventas (prima directa) y número de reclamos del año 2014, por grupo, o tipo de compañía de seguros de seguros (generales y vida) y total de mercado.

INFORME DE RECLAMOS Y PRIMA DIRECTA
RECLAMOS ESCRITOS SEGUROS GENERALES AÑO 2014
Período: del 1 de enero al 31 de diciembre del año 2014

SEGUROS GENERALES NOMBRE ENTIDAD FISCALIZADA	Reclamos		Prima directa (ventas)		Tasa reclamos respecto prima (e)
	N° (a)	% (b)	(M\$) (c)	(%) (d)	
ACE	142	3,12	121.189.572	5,75	1,17
AIG	65	1,43	79.398.946	3,77	0,82
ASEG. MAGALLANES	363	7,97	163.472.852	7,76	2,22
ASEG.MAG.GAR.Y CRED.	2	0,04	11.257.932	0,53	0,18
ASSURANT	33	0,72	4.249.255	0,20	7,77
AVALCHILE ¹	0	0,00	2.110.807	0,10	0,00
BCI	922	20,25	237.913.077	11,29	3,88
BNP	392	8,61	159.188.169	7,56	2,46
CESCE	3	0,07	3.618.750	0,17	0,83
CHILENA CONSOLIDADA	332	7,29	115.040.893	5,46	2,89
CHUBB	0	0,00	23.581.129	1,12	0,00
COFACE	1	0,02	11.080.972	0,53	0,09
CONSORCIO NACIONAL	303	6,65	59.501.738	2,82	5,09
CONTINENTAL ²	3	0,07	210.958	0,01	0,00
CREDITO CONTINENTAL	0	0,00	26.798.766	1,27	0,00
HDI	72	1,58	35.909.671	1,70	2,01
HUELEN GENERALES	0	0,00	84.908	0,00	0,00
LIBERTY	374	8,21	170.948.401	8,12	2,19
MAPFRE	243	5,34	231.940.407	11,01	1,05
METLIFE GENERALES	4	0,09	1.556.589	0,07	2,57
MUTUALIDAD DE CARABINEROS	1	0,02	1.796.751	0,09	0,56
ORION	1	0,02	28.634.449	1,36	0,03
PENTA-SECURITY	323	7,09	225.671.979	10,71	1,43
QBE	5	0,11	14.419.578	0,68	0,35
RENTA NACIONAL	25	0,55	20.465.597	0,97	1,22
RSA	587	12,89	276.575.775	13,13	2,12
SOLUNION ³	1	0,02	4.319.580	0,21	0,23
ZENIT	81	1,78	10.915.994	0,52	7,42
ZURICH SANTANDER	276	6,06	64.584.151	3,07	4,27
TOTALES	4.554	100	2.106.437.646	100	1.96(*)

Fuente: SVS.

¹ Por resolución N° 080 del 13.03.2014 de la SVS, se autoriza existencia y aprueban estatutos de Compañía Aval Chile Seguros de Crédito S.A.

² Por resolución N°166 del 10.06.2014 de la SVS, se aprobó el cambio de nombre de Compañía de Seguros Tercer Milenio S.A. por el de Compañía de Seguros Generales Continental S.A.

³ Para efectos de presentación, se consolida información de Mapfre Garantía y Crédito, referida a diciembre 2013, con la de Solunion, dada la fusión por absorción ocurrida en diciembre de 2013 (Resolución N° 453 de la SVS).

Notas seguros generales:

- (a) Comprende los reclamos recibidos por escrito en la Superintendencia, referidos a las pólizas de seguros emitidas por las compañías aseguradoras.
 - (b) Porcentaje que representa el número de reclamos referidos a la compañía aseguradora, respecto del total recibido en la Superintendencia.
 - (c) Monto en miles de pesos de la prima directa (ventas) informada por la compañía aseguradora en FECU del período.
 - (d) Porcentaje que representa la prima directa (ventas) de la compañía aseguradora respecto del total de mercado.
 - (e) Tasa que representa el número de reclamos recibidos en la Superintendencia por cada mil millones de pesos de prima directa (ventas) de la compañía aseguradora. Este índice no se calcula para aquellas aseguradoras con Prima directa (ventas) menor a mil millones de pesos. La fórmula de cálculo es:
$$\frac{(a) * 1.000.000}{(c)} = (e)$$
- (*) Promedio simple de la tasa de reclamos respecto a primas, sólo se consideran aquellas aseguradoras con prima directa (ventas) igual o superiores a mil millones de pesos durante el período.

INFORME DE RECLAMOS Y PRIMA DIRECTA
RECLAMOS ESCRITOS SEGUROS DE VIDA AÑO 2014
Período: del 1 de enero al 31 de diciembre del año 2014

SEGUROS DE VIDA NOMBRE ENTIDAD FISCALIZADA	Reclamos		Prima directa (ventas)		Tasa reclamos respecto prima (e)
	N° (a)	% (b)	(M\$) (c)	(%) (d)	
ACE	87	3,50	18.960.228	0,46	4,59
BANCHILE	64	2,58	110.767.123	2,69	0,58
BBVA	31	1,25	61.855.060	1,50	0,50
BCI	99	3,98	111.891.907	2,72	0,88
BICE	109	4,39	322.646.698	7,84	0,34
BNP	128	5,15	138.029.724	3,35	0,93
BTG PACTUAL ¹	0	0,00	0	0,00	0,00
CAMARA	30	1,21	64.495.918	1,57	0,47
CHILENA CONSOLIDADA	148	5,96	318.424.142	7,73	0,46
CLC	22	0,89	12.260.178	0,30	1,79
CN LIFE	7	0,28	114.389.321	2,78	0,06
COLMENA ²	0	0,00	11.517	0,00	0,00
CONSORCIO NACIONAL	161	6,48	406.553.556	9,88	0,40
CORPSEGUROS	15	0,60	37.005.100	0,90	0,41
CORPVIDA	70	2,82	262.339.866	6,37	0,27
CRUZ BLANCA VIDA	2	0,08	3.458.552	0,08	0,58
EUROAMERICA	68	2,74	169.739.037	4,12	0,40
HUELEN	0	0,00	161.902	0,00	0,00
ITAU	9	0,36	18.269.565	0,44	0,49
MAGALLANES VIDA	2	0,08	1.696.253	0,04	1,18
MAPFRE	9	0,36	4.398.423	0,11	2,05
METLIFE	599	24,10	617.358.509	15,00	0,97
MUTUALIDAD DE CARABINEROS	5	0,20	24.942.345	0,61	0,20
MUT. EJERC. Y AVIAC.	9	0,36	20.988.186	0,51	0,43
MUTUAL DE SEGUROS	34	1,37	34.351.601	0,83	0,99
OHIO	53	2,13	44.446.978	1,08	1,19
PENTA	132	5,31	275.620.007	6,69	0,48
PRINCIPAL	19	0,76	202.783.076	4,93	0,09
RENTA NACIONAL	4	0,16	22.346.690	0,54	0,18
RIGEL	0	0,00	44.078.539	1,07	0,00
RSA VIDA	12	0,48	4.022.401	0,10	2,98
SECURITY PREVISION ³	225	9,05	227.620.063	5,53	0,99
SURA	120	4,83	309.152.939	7,51	0,39
ZURICH SANTANDER	212	8,53	111.776.549	2,72	1,90
TOTALES	2.485	100	4.116.841.953	100	0.88(*)

Fuente: SVS.

¹ Por Resolución N°319 del 19.12.2014, se autoriza la existencia y aprueban los estatutos de BTG Pactual Chile S.A. Compañía de Seguros de Vida.

² Por Resolución Exenta N° 194 del 06 de Agosto de 2014, de autoriza la existencia de Colmena Compañía de Seguros de Vida S.A.

³ Según Oficio Ordinario N° 8469 del 28.03.2014, esta Superintendencia autoriza el traspaso de 4.419.569 acciones de la Compañía de Seguros de Vida Cruz del Sur S.A. a Seguros Vida Security Previsión S.A. Con dicha transferencia realizada el 31.03.2014, se produce la disolución de la Compañía de Seguros de Vida Cruz del Sur S.A., por reunirse todas las acciones en manos de Seguros Vida Security Previsión S.A. Para efectos de presentación, se consolida información de Cruz del Sur, referida a diciembre 2013, con la de Security Previsión.

Notas seguros de vida:

- (a) Comprende los reclamos recibidos por escrito en la Superintendencia, referidos a las pólizas de seguros emitidas por las compañías aseguradoras.
- (b) Porcentaje que representa el número de reclamos referidos a la compañía aseguradora, respecto del total recibido en la Superintendencia.
- (c) Monto en miles de pesos de la prima directa (ventas) informada por la compañía aseguradora en FECU del período.
- (d) Porcentaje que representa la prima directa (ventas) de la compañía aseguradora respecto del total de mercado.
- (e) Tasa que representa el número de reclamos recibidos en la Superintendencia por cada mil millones de pesos de prima directa (ventas) de la compañía aseguradora. Este índice no se calcula para aquellas aseguradoras con prima directa (ventas) menor a mil millones de pesos. La fórmula de cálculo es:
$$\frac{(a)}{(c)} * 1000000 = (e)$$
- (*) Promedio simple de la tasa de reclamos respecto a primas, sólo se consideran aquellas aseguradoras con prima directa (ventas) igual o superiores a mil millones de pesos durante el período.

INFORME DE RECLAMOS Y SINIESTROS
RECLAMOS ESCRITOS SEGUROS GENERALES AÑO 2014
Período: del 1 de enero al 31 de diciembre del año 2014

SEGUROS GENERALES NOMBRE ENTIDAD FISCALIZADA	Reclamos		Siniestros		Tasa reclamos respecto N° siniestros (e)
	N° (a)	% (b)	(N°) (c)	(%) (d)	
ACE	142	3,12	13.632	1,27	1,04
AIG	65	1,43	40.672	3,78	0,16
ASEG. MAGALLANES	363	7,97	122.827	11,43	0,30
ASEG.MAG.GAR.Y CRED.	2	0,04	323	0,03	0,62
ASSURANT	33	0,72	16.333	1,52	0,20
AVALCHILE ¹	0	0,00	4	0,00	0,00
BCI	922	20,25	144.971	13,49	0,64
BNP	392	8,61	155.354	14,45	0,25
CESCE	3	0,07	133	0,01	2,26
CHILENA CONSOLIDADA	332	7,29	50.736	4,72	0,65
CHUBB	0	0,00	5.636	0,52	0,00
COFACE	1	0,02	488	0,05	0,20
CONSORCIO NACIONAL	303	6,65	42.772	3,98	0,71
CONTINENTAL ²	3	0,07	0	0,00	0,00
CREDITO CONTINENTAL	0	0,00	4.747	0,44	0,00
HDI	72	1,58	32.115	2,99	0,22
HUELEN GENERALES	0	0,00	22	0,00	0,00
LIBERTY	374	8,21	126.114	11,73	0,30
MAPFRE	243	5,34	59.501	5,54	0,41
METLIFE GENERALES	4	0,09	3.645	0,34	0,11
MUT DE CARABINEROS	1	0,02	121	0,01	0,83
ORION	1	0,02	14.027	1,31	0,01
PENTA-SECURITY	323	7,09	65.944	6,14	0,49
QBE	5	0,11	2.288	0,21	0,22
RENTA NACIONAL	25	0,55	10.331	0,96	0,24
RSA	587	12,89	108.752	10,12	0,54
SOLUNION ³	1	0,02	373	0,03	0,27
ZENIT	81	1,78	12.461	1,16	0,65
ZURICH SANTANDER	276	6,06	40.522	3,77	0,68
TOTALES	4.554	100	1.074.844	100	0.46(*)

Fuente: SVS.

¹ Por resolución N° 080 del 13.03.2014 de la SVS, se autoriza existencia y aprueban estatutos de Compañía Aval Chile Seguros de Crédito S.A.

² Por resolución N°166 del 10.06.2014 de la SVS, se aprobó el cambio de nombre de Compañía de Seguros Tercer Milenio S.A. por el de Compañía de Seguros Generales Continental S.A.

³ Para efectos de presentación, se consolida información de Mapfre Garantía y Crédito, referida a Diciembre 2013, con la de Solunion, dada la fusión por absorción ocurrida en diciembre de 2013 (Resolución N° 453 de la SVS).

Notas seguros generales:

- (a)** Comprende los reclamos recibidos por escrito en la Superintendencia, referidos a las pólizas de seguros emitidas por las compañías aseguradoras.
 - (b)** Porcentaje que representa el número de reclamos referidos a la compañía aseguradora, respecto del total recibido en la Superintendencia.
 - (c)** Número de siniestros denunciados, informados por la compañía aseguradora en FECU del período.
 - (d)** Porcentaje que representan los siniestros de la compañía aseguradora respecto del total de mercado.
 - (e)** Tasa que representa el número de reclamos recibidos en la Superintendencia por cada cien siniestros denunciados y rentas contratadas, informadas por la compañía aseguradora. Este índice no se calcula para aquellas aseguradoras con número de siniestros y rentas menor a cien unidades. La fórmula de cálculo es: $\frac{(a)}{(c)} * 100 = (e)$
- (*) Promedio simple de la tasa de reclamos respecto al número de siniestros, sólo se consideran aquellas aseguradoras con número de siniestros y rentas igual o superiores a cien unidades durante el período.

INFORME DE RECLAMOS Y SINIESTROS
RECLAMOS ESCRITOS SEGUROS DE VIDA AÑO 2014
Período: del 1 de enero al 31 de diciembre del año 2014

SEGUROS DE VIDA NOMBRE ENTIDAD FISCALIZADA	Reclamos		Siniestros (*)		Tasa reclamos respecto N° siniestros (e)
	N° (a)	% (b)	(N°) (c)	(%) (d)	
ACE	87	3,50	4.892	0,03	1,78
BANCHILE	64	2,58	10.658	0,07	0,60
BBVA	31	1,25	102.197	0,68	0,03
BCI	99	3,98	1.243.272	8,28	0,01
BICE	109	4,39	1.551.143	10,34	0,01
BNP	128	5,15	12.126	0,08	1,06
BTG PACTUAL ¹	0	0,00	0	0,00	0,00
CAMARA	30	1,21	1.104.838	7,36	0,00
CHILENA CONSOLIDADA	148	5,96	1.566.139	10,44	0,01
CLC	22	0,89	8.382	0,06	0,26
CN LIFE	7	0,28	46.171	0,31	0,02
COLMENA ²	0	0,00	169	0,00	0,00
CONSORCIO NACIONAL	161	6,48	406.228	2,71	0,04
CORPSEGUROS	15	0,60	330	0,00	4,55
CORPVIDA	70	2,82	5.555	0,04	1,26
CRUZ BLANCA VIDA	2	0,08	271	0,00	0,74
EUROAMERICA	68	2,74	1.210.157	8,06	0,01
HUELEN	0	0,00	23	0,00	0,00
ITAU	9	0,36	7.294	0,05	0,12
MAGALLANES VIDA	2	0,08	21.900	0,15	0,01
MAPFRE	9	0,36	7.147	0,05	0,13
METLIFE	599	24,10	3.181.334	21,20	0,02
MUT DE CARABINEROS	5	0,20	2.379.032	15,85	0,00
MUT. EJERC. Y AVIAC.	9	0,36	746	0,00	1,21
MUTUAL DE SEGUROS	34	1,37	2.735	0,02	1,24
OHIO	53	2,13	29.186	0,19	0,18
PENTA	132	5,31	10.484	0,07	1,26
PRINCIPAL	19	0,76	2.131	0,01	0,89
RENTA NACIONAL	4	0,16	1.359	0,01	0,29
RIGEL	0	0,00	8.393	0,06	0,00
RSA VIDA	12	0,48	45	0,00	0,00
SECURITY PREVISION ³	225	9,05	1.468.474	9,78	0,02
SURA	120	4,83	591.402	3,94	0,02
ZURICH SANTANDER	212	8,53	24.205	0,16	0,88
TOTALES	2.485	100	15.008.418	100	0,54(*)

Fuente: SVS.

¹ Por Resolución N°319 del 19.12.2014, se autoriza la existencia y aprueban los estatutos de BTG Pactual Chile S.A. Compañía de Seguros de Vida.

² Por Resolución Exenta N° 194 del 06 de agosto de 2014, de autoriza la existencia de Colmena Compañía de Seguros de Vida S.A.

³ Según Oficio Ordinario N° 8469 del 28.03.2014, esta Superintendencia autoriza el traspaso de 4.419.569 acciones de la Compañía de Seguros de Vida Cruz del Sur S.A. a Seguros Vida Security Previsión S.A. Con dicha transferencia realizada el 31.03.2014, se produce la disolución de la Compañía de Seguros de Vida Cruz del Sur S.A., por reunirse todas las acciones en manos de Seguros Vida Security Previsión S.A. Para efectos de presentación, se consolida información de Cruz del Sur, referida a diciembre 2013, con la de Security Previsión.

Notas seguros de vida:

- (a) Comprende los reclamos recibidos por escrito en la Superintendencia, referidos a las pólizas de seguros emitidas por las compañías aseguradoras.
- (b) Porcentaje que representa el número de reclamos referidos a la compañía aseguradora, respecto del total recibido en esta Superintendencia.
- (c) Número de siniestros denunciados y rentas contratadas, informadas por la compañía aseguradora en FECU del período.
- (d) Porcentaje que representan los siniestros y rentas contratadas de la compañía aseguradora respecto del total de mercado.
- (e) Tasa que representa el número de reclamos recibidos en la Superintendencia por cada cien siniestros denunciados y Rentas contratadas, informadas por la compañía aseguradora. Este índice no se calcula para aquellas aseguradoras con número de siniestros y rentas menor a cien unidades. La fórmula de cálculo es: $(a) * 100 = (e)$
(c)
- (*) Promedio simple de la tasa de reclamos respecto al número de siniestros, sólo se consideran aquellas aseguradoras con número de siniestros y rentas igual o superiores a cien unidades durante el período.

PARTICIPACIÓN POR TIPOS DE SEGUROS DE LOS RECLAMOS RECIBIDOS **Período: del 1 de enero al 31 de diciembre del año 2014**

Reclamos de compañías de seguros generales por tipo de seguros		
Tipo	Total anual	% sobre el total
Vehículos Motorizados	2.585	56,76%
Incendio	650	14,27%
Cesantía	597	13,11%
Robo	212	4,66%
SOAP	153	3,36%
Incapacidad Temporal	116	2,55%
Otros Seguros	84	1,84%
Accidentes Personales	42	0,92%
Asistencia	41	0,90%
Multiriesgo	31	0,68%
Agrícola	20	0,44%
Responsabilidad Civil (No VM)	9	0,20%
Garantía y Fidelidad	6	0,13%
Transporte	6	0,13%
Crédito	2	0,04%
Total general	4.554	100%

Fuente: Superintendencia de Valores y Seguros (SVS).

PARTICIPACIÓN POR TIPOS DE SEGUROS DE LOS RECLAMOS RECIBIDOS

Período: del 1 de enero al 31 de diciembre del año 2014

Reclamos de compañías de seguros de vida por tipo de seguros		
Tipo	Total anual	% sobre el Total
Salud	1.112	44,75%
Vida	597	24,02%
Desgravamen	197	7,93%
Renta Vitalicia	191	7,69%
Invalidez	151	6,08%
Ahorro Previsional Voluntario	117	4,71%
Accidentes Personales	46	1,85%
Protección Familiar	41	1,65%
Otros Seguros	22	0,89%
Asistencia	9	0,36%
SOAP	2	0,08%
Total General	2.485	100%

Fuente: Superintendencia de Valores y Seguros (SVS).

PARTICIPACIÓN DE LOS RECLAMOS SEGÚN TIPOS DE SEGUROS Y MATERIAS RECLAMADAS

Período: del 1 de enero al 31 de diciembre del año 2014

SEGUROS GENERALES

MATERIAS	TIPOS DE SEGUROS							
	Vehículos Motorizados (A)	Cesantía e Incapacidad Temporal	Incendio y Riesgos Adicionales	Robo (Excl. Vehículos)	Otros Seguros	SOAP	Accidentes Personales	Total general
Cobertura e Indemnización (1)	2.412	690	585	195	144	116	39	4.181
Perfeccionamiento y Comercialización (2)	119	14	53	13	33	21	2	255
Otros (3)	54	9	12	4	22	16	1	118
Total General	2.585	713	650	212	199	153	42	4.554

Fuente: Superintendencia de Valores y Seguros (SVS).

Notas:

- (1) Comprende las siguientes materias: pago de indemnización, cobertura y exclusiones, vigencia - terminación, obligaciones del asegurado, pago de prima y liquidación de siniestro.
- (2) Comprende las siguientes materias: comercialización o venta y propuesta - perfeccionamiento de las pólizas de seguros.
- (3) Otras materias no clasificables.

SEGUROS DE VIDA

MATERIAS	TIPOS DE SEGUROS								
	Salud	Vida	Desgravamen	Rentas Vitalicias	Incapacidad o Invalidez	Ahorro Previsional Voluntario	Otros Seguros	Accidentes Personales	Total general
Cobertura e Indemnización (1)	974	410	175	0	139	24	52	33	1.807
Rentas Vitalicias (2)	0	0	0	191	0	0	0	0	191
Perfeccionamiento y Comercialización (3)	108	100	16	0	5	50	14	11	304
Otros (4)	30	87	6	0	7	43	8	2	183
Total General	1.112	597	197	191	151	117	74	46	2.485

Fuente: Superintendencia de Valores y Seguros (SVS).

Notas

- (1) Comprende las siguientes materias: pago de indemnización, cobertura y exclusiones, vigencia - terminación, obligaciones del asegurado, pago de prima y liquidación de siniestro.
- (2) Comprende las siguientes materias: beneficiarios de pensión de sobrevivencia, intermediación de rentas vitalicias, ajustes de montos de pensión, cotización, pago de pensión, garantía estatal, bono de reconocimiento, entre otras.
- (3) Comprende las siguientes materias: comercialización o venta y propuesta - perfeccionamiento de las pólizas de seguros.
- (4) Otras materias no clasificables.

C) RECLAMOS REFERIDOS A CORREDORES DE SEGUROS (*)

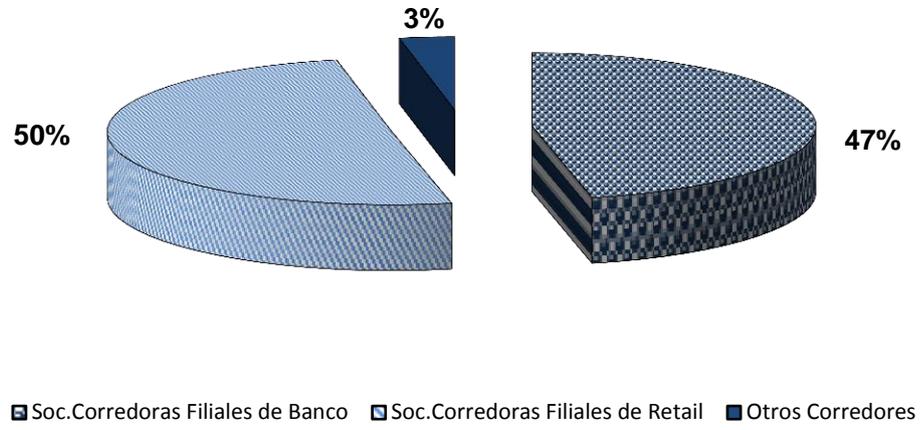
Período: del 1 de enero al 31 de diciembre del año 2014

Tipo de corredor	Reclamos desde el 01.01.2014 al 31.12.2014	
	Total anual	% Sobre el total
Soc. corredoras filiales de retail	846	49.7%
Soc. corredoras filiales de banco	794	46.6%
Otros corredores	63	3.6%
Total corredores	1.703	100%

Fuente: Superintendencia de Valores y Seguros (SVS).

(*) Comprende los reclamos recibidos por escrito en la Superintendencia y tramitados por el Área de Protección al Inversionista y Asegurado, referidos a actuaciones de los corredores en las pólizas de seguros intermediadas con las compañías aseguradoras.

**RECLAMOS REFERIDOS A CORREDORES DE SEGUROS
AÑO 2014**



Fuente: Superintendencia de Valores y Seguros (SVS).

INFORME DE RECLAMOS Y PRIMA INTERMEDIADA
RECLAMOS ESCRITOS REFERIDOS A CORREDORES DE SEGUROS AÑO 2014
Período: del 1 de enero al 31 de diciembre del año 2014

SOC.CORREDORAS FILIALES DE RETAIL Y BANCOS	Reclamos		Prima intermediada	Tasa reclamos respecto prima intermediada
	N° (a)	% (b)	(M\$) (c)	(d)
ABCDIN CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA	32	1,95	11.952.754	2,68
AGENCIAS BRINER CORREDORES DE SEGUROS S.A.	0	0,00	16.401.058	0,00
BANCHILE CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA	137	8,35	185.828.868	0,74
BANCOESTADO CORREDORES DE SEGUROS S.A	247	15,06	140.859.302	1,75
BANCOFALABELLA CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA	16	0,98	30.752.184	0,52
BANPARIS CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA	5	0,30	5.662.813	0,88
BANRIPLEY CORREDORA DE SEGUROS LIMITADA	2	0,12	45.826.791	0,04
BBVA CORREDORA TECNICA DE SEGUROS LIMITADA	45	2,74	79.161.306	0,57
BCI CORREDORES DE SEGUROS S.A.	62	3,78	178.713.251	0,35
BICE CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA	5	0,30	11.938.740	0,42
CENCOSUD CORREDORES DE SEGUROS Y SERVICIOS LIMITADA	220	13,41	54.039.446	4,07
CORONA CORREDORA DE SEGUROS	2	0,12	3.761.728	0,53
CORPBANCA CORREDORES DE SEGUROS S.A.	32	1,95	48.863.609	0,65
CORREDORA DE SEGUROS RIPLEY LIMITADA	196	11,95	43.947.901	4,46
CORREDORES DE SEGUROS PRESTO LIMITADA	94	5,73	35.382.943	2,66
CORREDORES DE SEGUROS TRICOT LIMITADA	0	0,00	1.722.983	0,00
ITAU CHILE CORREDORA DE SEGUROS LIMITADA	11	0,67	29.922.857	0,37
LA POLAR CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA	22	1,34	9.080.051	2,42
SANTANDER CORREDORA DE SEGUROS LIMITADA	189	11,52	211.648.601	0,89
SCOTIA SUD AMERICANO CORREDORES DE SEGUROS LIMITADA	43	2,62	44.733.528	0,96
SEGUROS FALABELLA CORREDORES LIMITADA	280	17,07	140.069.418	2,00
TOTALES	1.640	100	1.330.270.132	1.28(*)

Fuente: Superintendencia de Valores y Seguros (SVS).

Notas a cuadro de corredores:

(a) Comprende los reclamos recibidos por escrito en la Superintendencia y tramitados por el Área de Protección al Inversionista y Asegurado, referidos a actuaciones de los corredores en las pólizas de seguros intermediadas con las compañías aseguradoras.

(b) Porcentaje que representa el número de reclamos referidos al corredor, respecto del total recibido en la Superintendencia y tramitados por el Área de Protección al Inversionista y Asegurado.

(c) Monto en miles de pesos de la pPrima Intermediada informada por el corredor en FECU del período.

(d) Tasa que representa el número de reclamos recibidos en esta Superintendencia en miles de pesos de prima (ventas) intermediada del corredor. Este índice no se calcula para aquellos corredores con Prima Intermediada menor a mil millones de pesos. La fórmula de cálculo es: $(a) * 1000000 = (d)$

(c)

(*) Promedio de la tasa de reclamos respecto a prima (ventas) intermediada, sólo se consideran aquellos corredores con prima intermediada igual o superior a mil millones de pesos durante el período.

D) PRESENTACIONES RESUELTAS CLASIFICADAS SEGÚN SU FORMA DE TERMINACIÓN

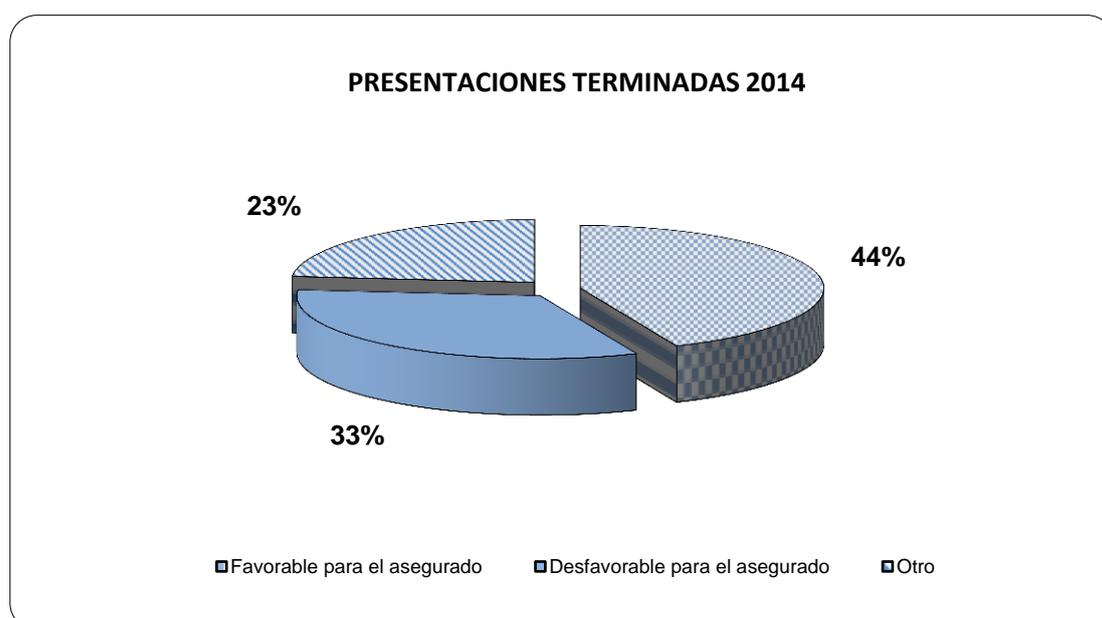
Período: del 1 de enero al 31 de diciembre del año 2014

El total de presentaciones terminadas de forma favorable al asegurado durante el período correspondieron al 44% del total.

Tipo Término	Presentaciones terminadas desde el 01.01.2014 al 31.12.2014	
	Total presentaciones terminadas 2014	% sobre el Total
Favorable al asegurado (1)	4.359	44%
Desfavorable al asegurado (2)	3.301	33%
Otros (3)	2.350	23%
Total	10.010	100%

Fuente: Superintendencia de Valores y Seguros (SVS).

- (1) Casos en que la materia reclamada fue acogida o solucionada.
 (2) Casos en los que la materia reclamada no fue acogida, principalmente por que las razones que motivaron el reclamo no eran aplicables según las condiciones del contrato y/o ser necesaria resolución judicial.
 (3) Casos no incluidos en las categorías anteriores y que comprenden:
- Casos parcialmente acogidos/ no acogidos.
 - Casos con antecedentes insuficientes.
 - Casos que requieren del cumplimiento de trámites o condiciones especiales por parte de los reclamantes.
 - Otros casos.
- (*) El total de las presentaciones terminadas en el período considera las presentaciones ingresadas y terminadas durante el año 2014 y las ingresadas en el período anterior cuyo término fue durante el año.



Fuente: Superintendencia de Valores y Seguros (SVS).

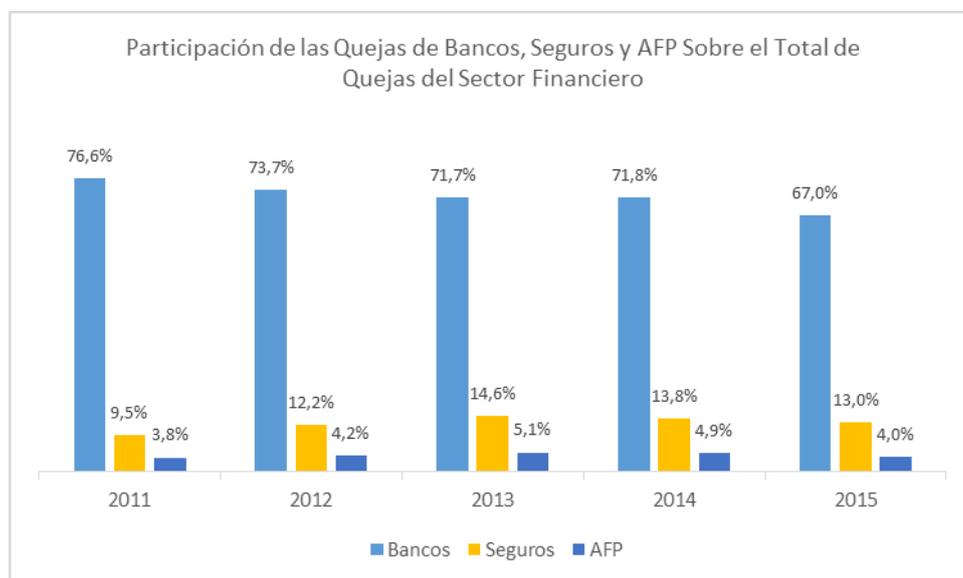
Nota: Muestra la composición de las presentaciones que fueron terminadas durante 2014, en función del resultado de las mismas.

COLOMBIA

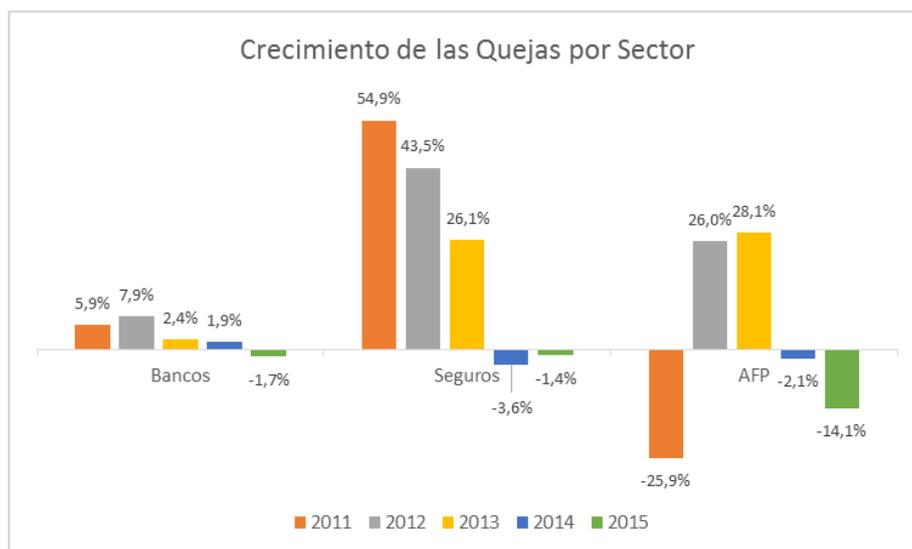
Informe De Quejas Del Sector Asegurador 2015

I. Quejas del Sector Seguros Comparadas con las del Total del Sector Financiero

- De acuerdo con información de la Superintendencia Financiera, en 2015 se presentaron 997.691 quejas frente al sector financiero, el 67,0% de ellas corresponde a quejas de la banca.
- La participación de las quejas del sector asegurador sobre el total de las quejas del sector financiero pasó de 9,5% en 2011 al 13,0% en 2015, siendo el año 2013 el de mayor participación con 14,6%.



- Las quejas del sector financiero crecieron 26,8% de 2011 al 2015. El sector asegurador fue el que más creció en quejas en ese periodo con un 72,1%, mientras que los fondos de pensiones crecieron 35,8% y la banca 10,7%.
- De 2014 al 2015 las quejas del sector financiero crecieron un 5,4%, sin embargo, la quejas del sector seguros cayeron en 1,4% pasando de 131.102 quejas a 129.259. Las quejas de la banca disminuyeron un 1,7% y las de las AFP en 14,1%.



II. Quejas del Sector Seguros

- En 2015, el 91,8% de las quejas que recibió el sector asegurador se presentaron ante las compañías de seguros (118.735), el 5,3% ante la Superintendencia Financiera (6.789) y el 2,9% ante el Defensor del Consumidor (3.726).
- El 50% de las quejas del sector asegurador para el año 2015 corresponde a quejas de compañías de seguros generales, 45% a compañías de vida, 2% a cooperativas de seguros y 2% a corredores de seguros.
- Las quejas de las compañías de vida aumentaron un 4% pasando de 56.121 en 2014 a 58.498 en 2015, mientras que las de las compañías de generales disminuyeron un 7% llegando a 65.129.
- Por su parte, las quejas de las cooperativas de seguros disminuyeron un 16% y las de los corredores de seguros crecieron un 72%, pasando de 1.570 a 2.695.
- El mayor número de quejas en 2015 correspondió al seguro de automóviles con 31.770 y una participación del 24,4% sobre el total de quejas del sector, seguido del seguro de riesgos laborales con 23.577 quejas y una participación del 18,1% y del seguro de vida grupo con 20.810 quejas equivalentes al 16,0% del total de quejas de industria.
- Las quejas de autos, riesgos laborales y vida grupo explican el 58,5% de las quejas sobre la industria del seguro.
- Respecto de 2014, las quejas de autos crecieron un 1,3% mientras que sus riesgos asegurados crecieron un 3,0%.
- En vida grupo las quejas decrecieron 18,3%, a pesar de que sus riesgos asegurados crecieron 17,3%.
- Llama la atención el crecimiento del 49,0% de las quejas en el ramo de riesgos laborales, lo que lo ubica en el segundo ramo de mayor número de quejas, un puesto por encima que el año anterior, cuando sus riesgos asegurados solo crecieron el 7,9%

- En términos de tasa, es decir, la relación de quejas sobre número de riesgos asegurados, ningún ramo supera el 1,5%, como se observa en la siguiente tabla. En autos la tasa para 2015 fue de 1,35%, en vida de 0,08% y en ARL fue 0,25%

Ramos / Quejas	2014				2015				Variaciones		
	No. Quejas	Participación sobre el total de quejas del sector	Riesgos Asegurados (Millones)	Tasa	No. Quejas	Participación sobre el total de quejas del sector	Riesgos Asegurados (Millones)	Tasa	variación quejas	variación riesgos	variación de la tasa
Autos	31.376	23,9%	2,2	1,43%	31.770	24,4%	2,3	1,38%	1,3%	4,5%	-3,1%
Vida grupo y colectivo	25.642	19,5%	22,6	0,11%	20.959	16,0%	26,5	0,08%	-18,3%	17,3%	-30,3%
ARL	15.820	12,0%	8,9	0,18%	23.577	18,1%	9,6	0,25%	49,0%	7,9%	38,2%
Vida individual	7.440	5,7%	1,3	0,57%	5.051	3,9%	1,5	0,34%	-32,1%	15,4%	-41,2%
Accidentes personales	7.366	5,6%	21,2	0,03%	5.888	4,5%	19,4	0,03%	-20,1%	-8,5%	-12,6%
Salud	5.178	2,9%	0,7	0,79%	5.584	4,3%	0,7	0,86%	7,8%	-7,1%	9,5%
Soat	2.485	1,9%	7,1	0,04%	3.752	2,9%	7,6	0,05%	51,0%	7,0%	41,1%
Total	95.307	72%	64,0	0,15%	96.581	74,1%	67,6	0,14%	1,3%	5,5%	-4,0%

Soat: sobre los vehículos asegurados y no sobre el total de población potencialmente beneficiaria

- La indebida atención al consumidor es la queja más recurrente sobre el sector asegurador con 70.236 quejas en 2015 y una participación sobre el total de quejas del sector asegurador del 54,0%, seguida del inadecuado suministro de información en la vinculación con un 25,0% de participación (40.617 quejas).
- Es de resaltar que tanto para el 2014 como para el 2015 el 61,4% de las quejas atendidas por las entidades aseguradoras y por los defensores del consumidor, se resolvieron a favor del consumidor financiero.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO

SECTOR ASEGURADOR

2015

Introducción

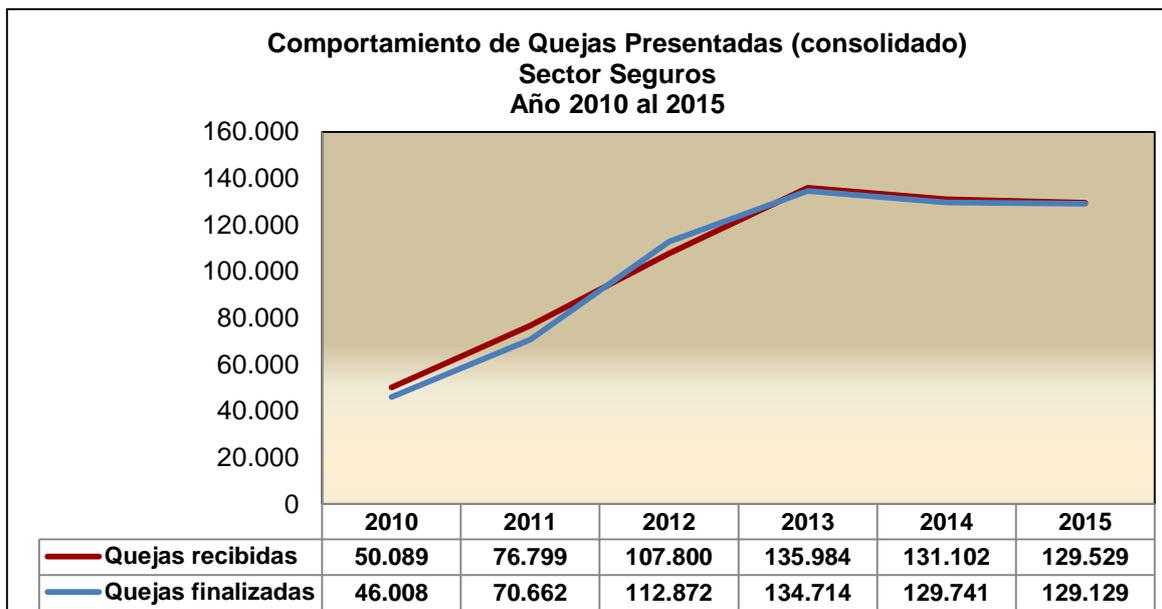
Este documento se realiza con base en la clasificación de productos y motivos establecida en el “Informe Estadístico de Reclamaciones” (Circular Externa 024 de 2013 expedida por esta Superintendencia), el cual es utilizado por la SFC, por las entidades vigiladas EV y por defensores del consumidor financiero DCF y diligenciado según análisis individual realizado respecto de cada queja.

El estudio utiliza la información transmitida a la SFC directamente por el Sector Asegurador conformado por seguros de vida, seguros generales, corredoras de seguros y cooperativas de seguros, autorizados para operar en nuestro país, con periodicidad trimestral, a través de los formatos del Informe Estadístico de Reclamaciones 378 y 379.

I. **Aspectos generales – Cifras SECTOR ASEGURADOR**

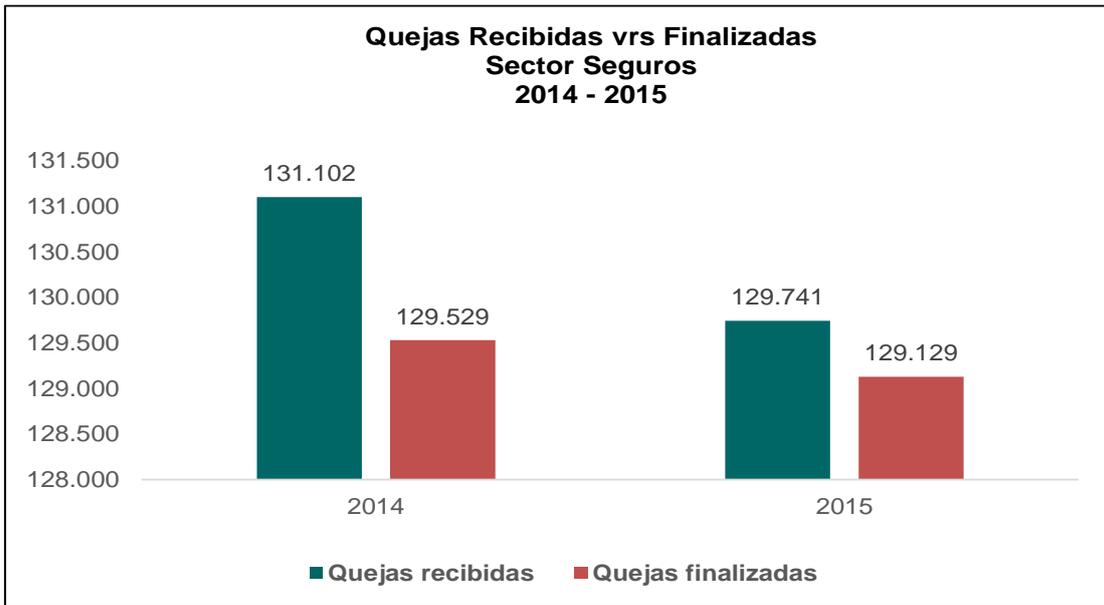
1. **Contextualización – Histórico de cifras**

En un análisis comparativo de las quejas relativas al sector asegurador desde el 2010 hasta el 2015, se muestra un incremento en las mismas de un 159%, pasando de 50.089 a 129.529 quejas, como se observa en la gráfica siguiente:



Gráfica No.1

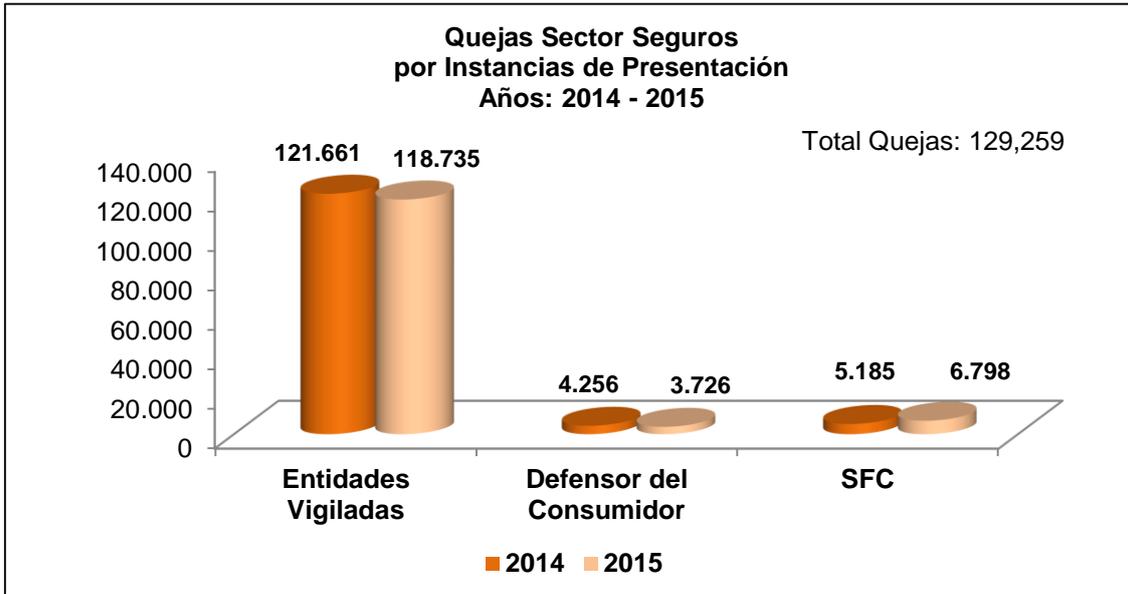
Ahora, en lo atinente al 2015, se observa una disminución en las quejas recibidas del 1% con respecto al 2014.



Gráfica No.2

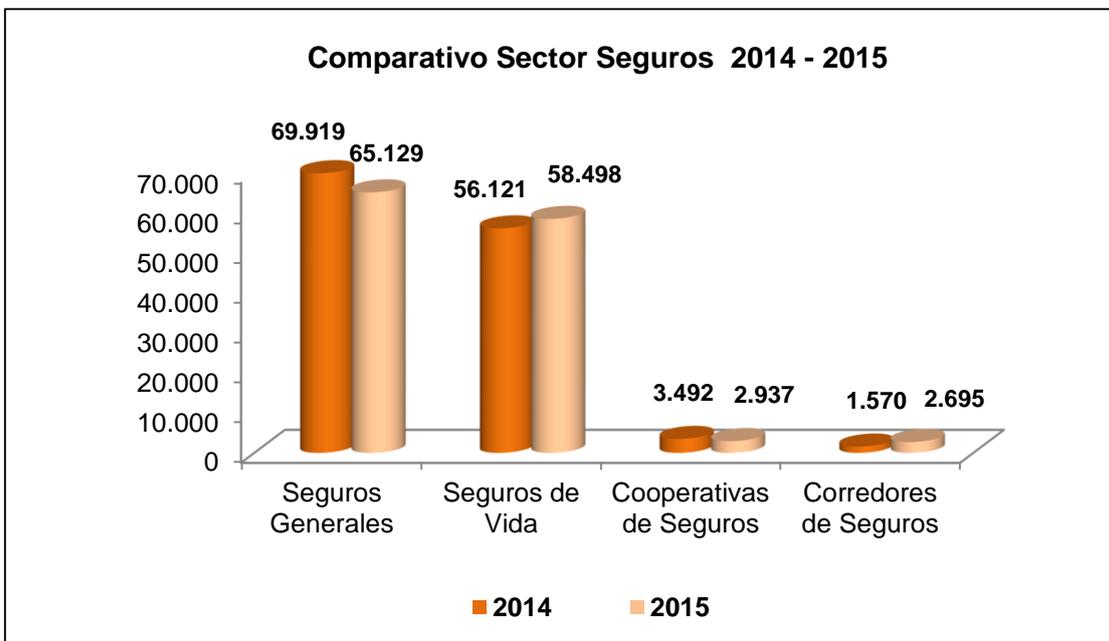
Por otro lado, al consultar las quejas presentadas por el sector seguros en las diferentes instancias que tiene el consumidor financiero para presentar una queja, (EV, DCF y SFC), se observa que se presentó un aumento para las quejas recibidas en la SFC del 31%, y una disminución en las quejas recibidas en la EV y DCF del 2% y 12%, para el 2014 y 2015.

+



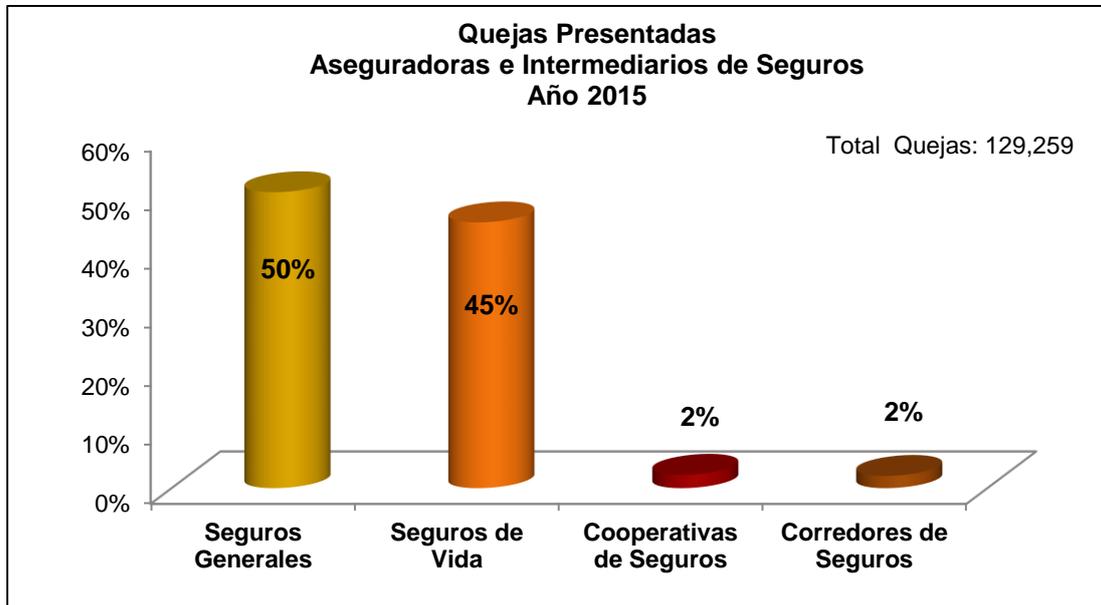
Gráfica No.3

Ahora bien, en lo atinente al comportamiento de las quejas recibidas en 2015 comparado con 2014 encontramos lo siguiente: compañías de seguros de vida, un aumento del 4%, compañías de seguros generales una disminución del 7%, cooperativas de seguros una disminución del 16% y corredores de seguros un aumento del 72%.



Gráfica No. 4

La siguiente gráfica nos permite observar la participación porcentual de las quejas recibidas en el 2015 de las aseguradoras e intermediarios de seguros:



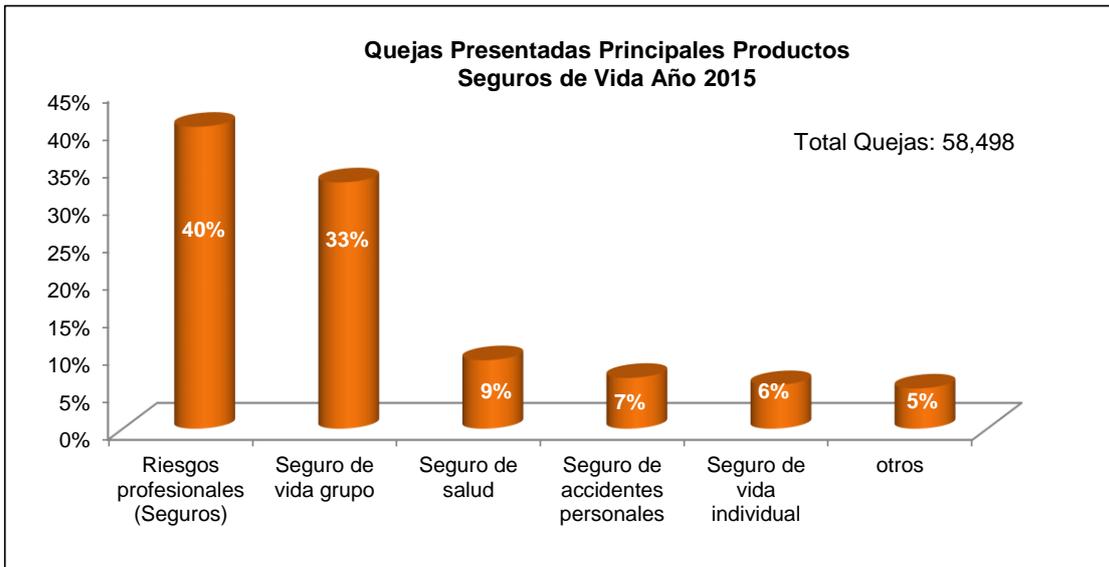
Gráfica No.5

Acercas de las quejas recibidas por el grupo de entidades en evaluación, del total general de quejas para 2015 destacamos del análisis las más significativas como son las compañías de seguros de vida y de seguros generales, como se presenta a continuación:

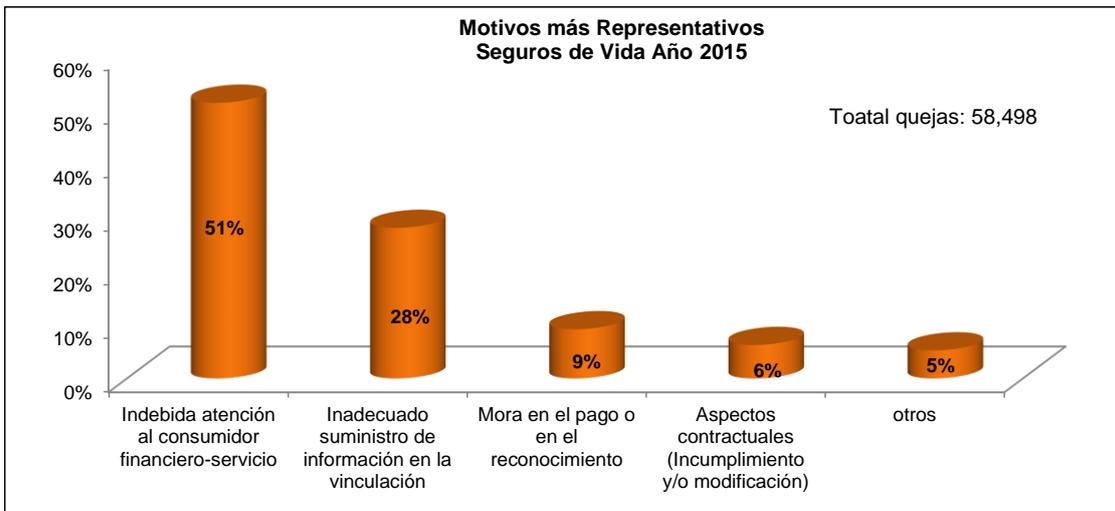
II. **Compañías de Seguros de Vida:**

2. **Productos y Motivos Seguros de Vida**

La distribución de las 58.498 quejas reportadas por productos y principales motivos es así;



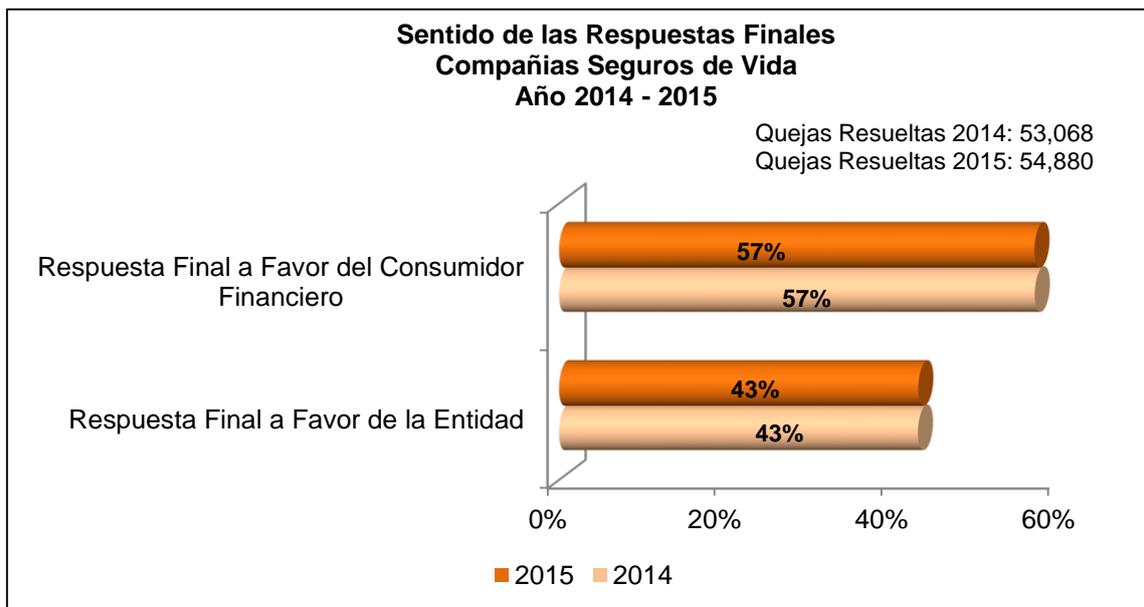
Gráfica No.6



Gráfica No.7

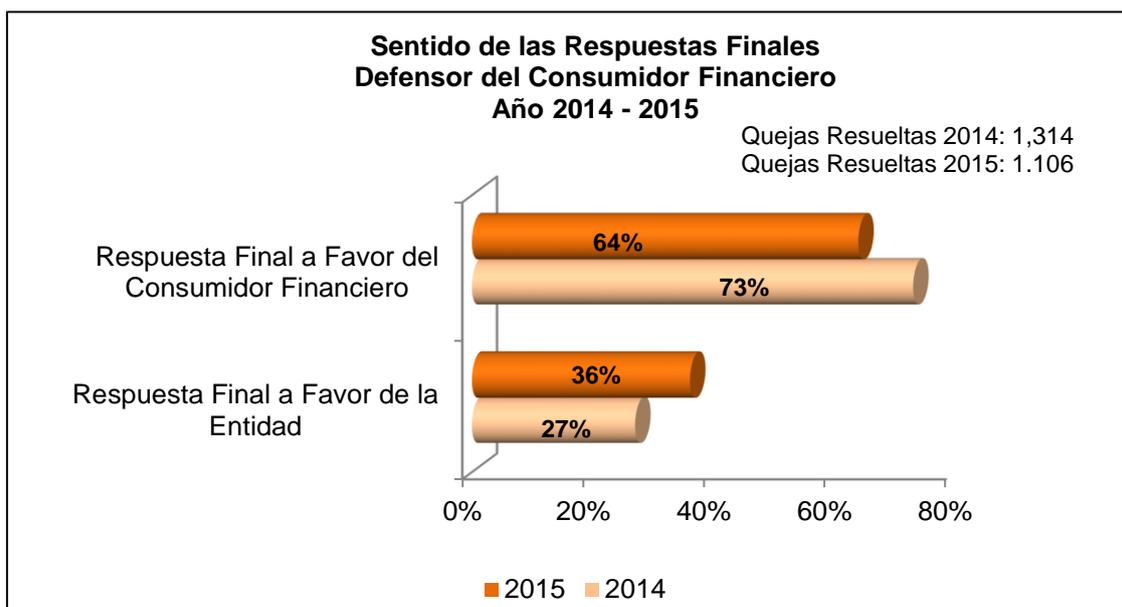
3. Sentido de las respuestas EV – DCF

Respecto de las 54.880 quejas resueltas por las compañías de seguro de vida en 2015, se presenta un 57% (31.259) de las respuestas finales a favor del consumidor financiero y un 43% (23.621) a favor de la entidad, como se observa en la gráfica siguiente:



Gráfica No.8

De las quejas presentadas ante los defensores del consumidor financiero se resolvieron en 2015, 1.106 de las cuales el 64% (707) de las reclamaciones tuvo respuesta final a favor del consumidor financiero y el 36% (399) tuvo respuesta final a favor de la entidad, como se indica a continuación:



Gráfica No.9

4. Información detallada por entidad

La participación de las compañías de seguros de vida del total de 58.498 quejas presentadas en el 2015 es como se muestra en la tabla siguiente:

Entidad	Quejas	2.015
Seguros de Vida Colpatria S.A.	12.724	21,75%
Seguros de Riesgos Laborales Suramericana	8.301	14,19%
Seguros de Vida Suramericana S.A.	7.070	12,09%
Compañía de Seguros Bolívar S.A.	6.651	11,37%
BBVA Seguros de Vida Colombia S.A.	5.725	9,79%
Compañía de Seguros de Vida Colmena S.A.,	4.712	8,05%
Positiva Compañía de Seguros S.A.	4.687	8,01%
Metlife Colombia Seguros de Vida S.A.	3.338	5,71%
Allianz Seguros de Vida S.A.	1.606	2,75%
Mapfre Colombia Vida Seguros S.A.	1.230	2,10%
Liberty Seguros de Vida S.A.,	933	1,59%
Seguros de Vida Alfa S.A.	578	0,99%

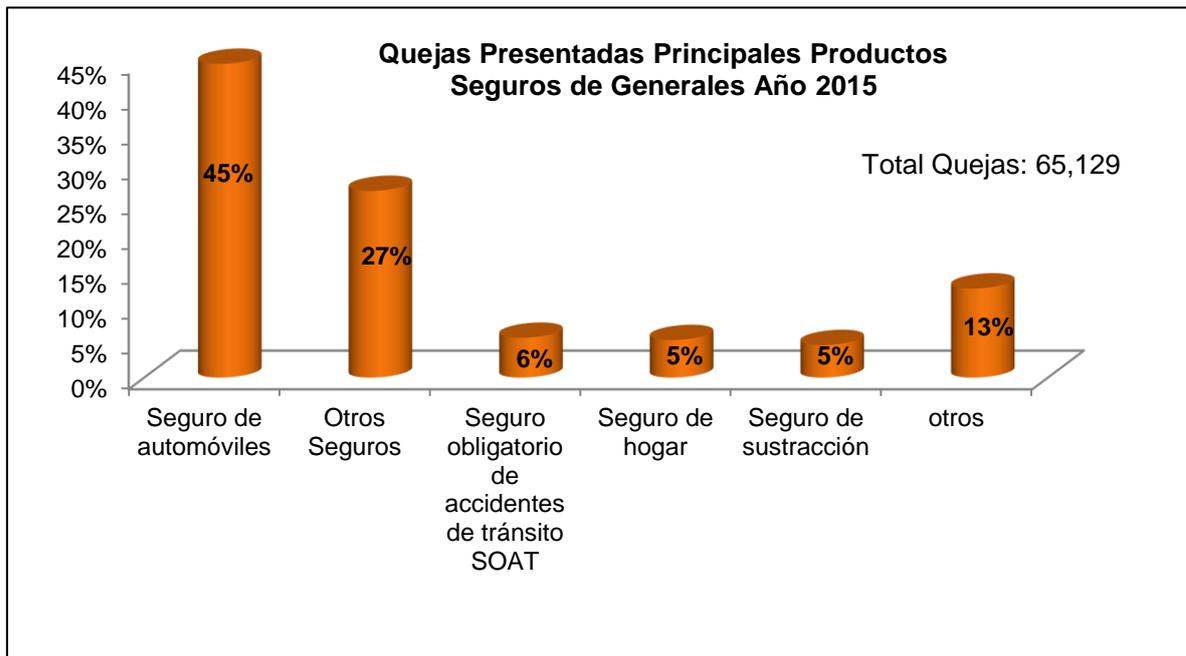
Old Mutual Skandia Compañía de Seguros de Vida	304	0,52%
Generali Colombia Vida Compañía de Seguros S.A.	286	0,49%
La Equidad Seguros de Vida Organismo Cooperativo,	190	0,32%
Otros	163	0,28%
Total general	58.498	1

Tabla No.1

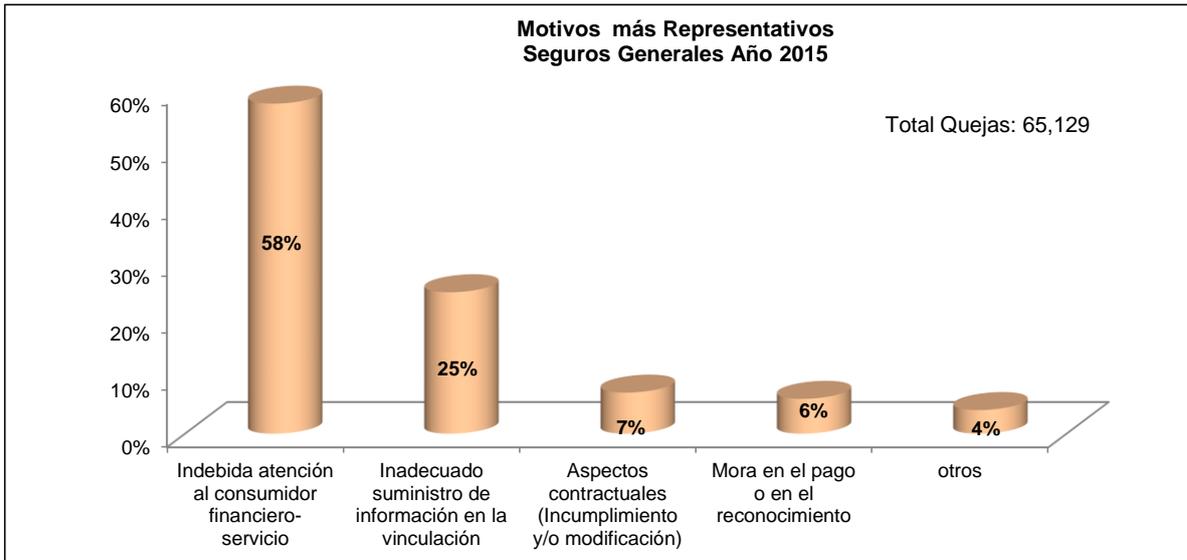
III. Compañías de Seguros Generales

5. Productos y Motivos Seguros Generales

La distribución de las 65.129 quejas reportadas por productos y principales motivos es así;



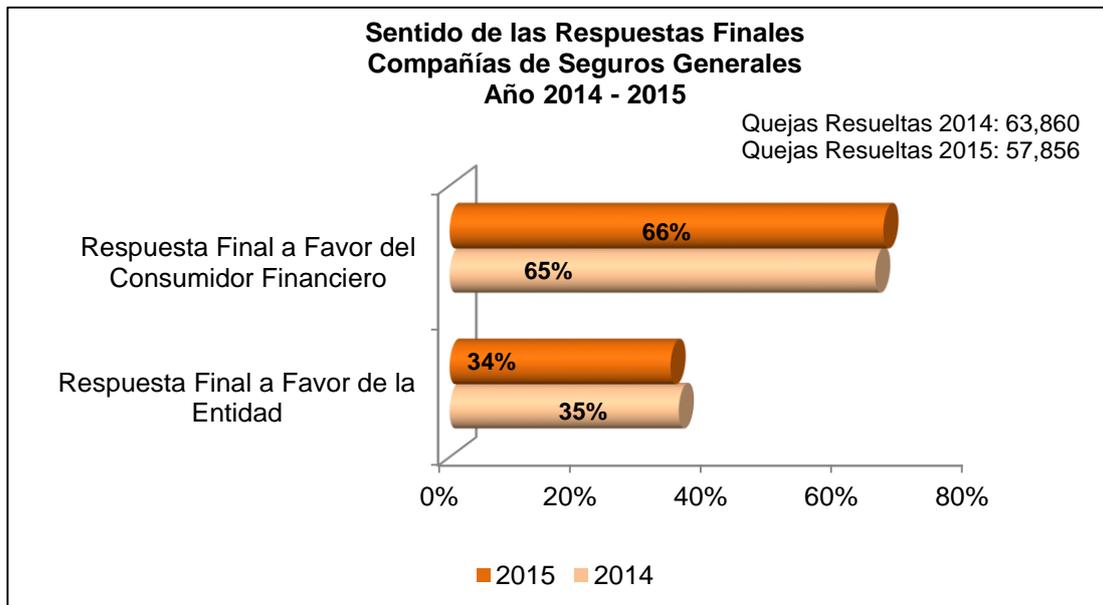
Gráfica No. 10



Gráfica No. 11

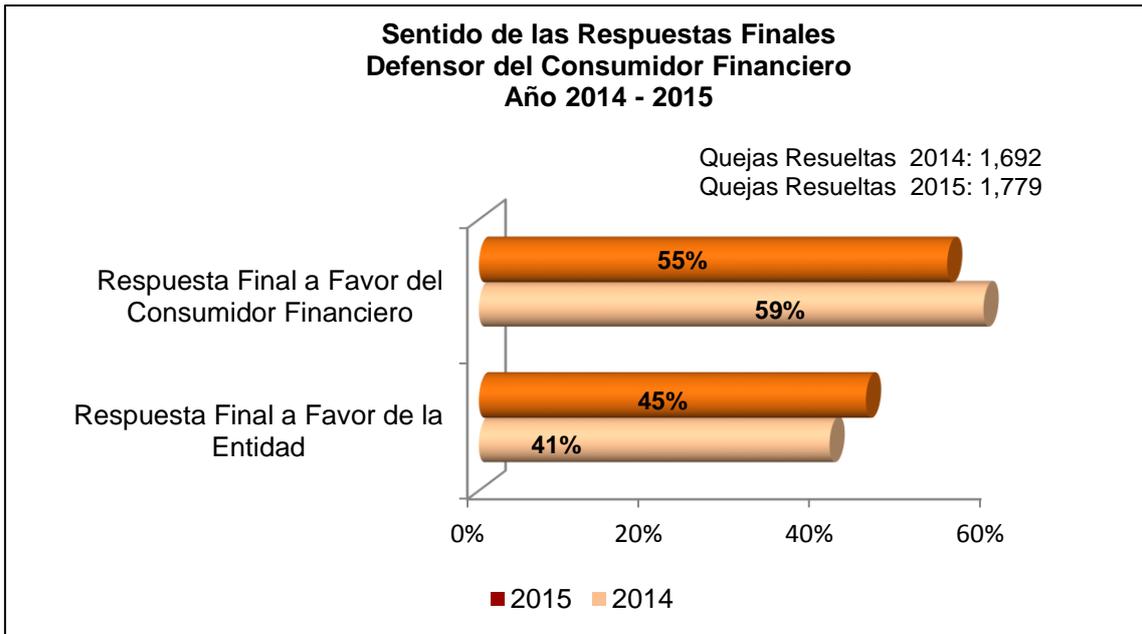
6. Sentido de las respuestas EV – DCF

Respecto de las 57.856 quejas resueltas en 2015 por seguros generales se presenta un 66% (38.333) de las respuestas finales a favor del consumidor financiero y un 34% (19.523) a favor de la entidad, como se observa en la gráfica siguiente:



Gráfica No.12

De las quejas presentadas ante los DCF se resolvieron en el 2015, 1.779 quejas, de las cuales el 55% (974) de las reclamaciones tuvo respuesta final a favor del Consumidor Financiero y 45% (805) con respuesta final a favor de la entidad, lo cual hace pensar en su independencia y autonomía en la toma de decisiones.



Gráfica No.13

6.1. Obligatoriedad de las decisiones del DCF

Aproximación y Ubicación

De acuerdo con lo establecido en el artículo 15 de la Ley 1328 de 2009, las decisiones que adopte el DCF no son vinculantes salvo que:

- Consumidor Financiero y Entidad Vigilada lo acuerden expresa y previamente,
- Entidad Vigilada lo haya previsto en los Reglamentos por políticas de Gobierno Corporativo.

Así, sin ser legalmente obligatorio, algunas EV han establecido que las decisiones de sus DCF tengan carácter vinculante. A continuación indicamos los detalles:

Código	Sector	Pronunciamientos Obligatorios (Reglamento)	Pronunciamientos No Obligatorios (Ley)
1	Establecimientos de Crédito	3	19
2	Corporaciones Financieras	1	4
4	Compañías Financiamiento	4	20
5	Sociedades Fiduciarias	3	24
6	Almacenes Generales de Depósito		4
10	Sociedades de Capitalización	1	2
11	Corredores de Seguros	4	22
13	Compañías de Seguros Generales	3	21
14	Compañías de Seguros de Vida	4	15
15	Cooperativas de Seguros		2
22	IOE		3
23	AFP		4
25	Prima Media	1	3
29	Sociedades de Intermediación Cambiaria y Servi	1	1
32	Entidades Cooperativas de Carácter Financiero	1	5
85	Comisionista de Bolsas de Valores	5	16
87	Sociedades Administradoras de Inversión	1	1
401	Comisionista de Bolsas Agropecuarias	1	17
Total (216 entidades)		33	183

Tabla No 1

Información con corte a 02 de septiembre de 2014. Remitida por los DCF a través del correo proteccionconsumidor@superfinanciera.gov.co

Si bien se trata de 33 entidades en un universo de 216, que equivale a un 15%, es interesante constatar que hay entidades vigiladas pertenecientes a todos los sectores, y que algunos son bastante representativos resaltando que en la mayoría de los casos se trata de grupos empresariales.

Adicionalmente, en el sector asegurador la proporción es de 13% con decisiones obligatorias y 87% no, como se observa en la tabla:

Sociedades Corredoras de Seguros
Restrepo Henao S.A. Corredores de Seguros
Garcés Lloreda y Cía. S.A. Corredores de Seguros
Corredores de Seguros del Valle S.A.

Fonseca Sanclemente Corredores de Seguros S.A.
Compañías de Seguros Generales
Seguros Generales Suramericana S.A.
Seguros Comerciales Bolívar S.A.
BBVA Seguros Colombia S.A.
Compañías de Seguros de Vida
Compañía de Seguros Bolívar S.A.
Seguros de Vida Suramericana S.A.
BBVA Seguros de Vida Colombia S.A.
Seguros de Riesgos Laborales Suramericana

Tabla No.2

7. Información detallada por entidad

La participación de las compañías de seguros generales del total de 65.129 quejas presentadas en el 2015 es como se muestra en la tabla siguiente:

Entidad	Quejas	2.015
Seguros Colpatria S.A.	17.413	26,74%
Seguros Generales Suramericana S.A.	12.372	19,00%
Allianz Seguros S.A.	8.455	12,98%
Seguros Comerciales Bolívar S.A.	4.797	7,37%
Liberty Seguros S.A.	4.511	6,93%
Mapfre Seguros Generales de Colombia S.A.	3.661	5,62%
Cardif Colombia Seguros Generales S.A.	2.332	3,58%
BBVA Seguros Colombia S.A.	1.888	2,90%
La Previsora S.A. Compañía de Seguros	1.859	2,85%

Royal & Sun Alliance Seguros (Colombia) S.A.	1.711	2,63%
AIG Seguros Colombia S.A.	1.463	2,25%
Generali Colombia Seguros Generales S.A.	1.373	2,11%
Seguros Alfa S.A.	1.199	1,84%
Ace Seguros S.A.	584	0,90%
Seguros del Estado S.A.	519	0,80%
Otros	992	1,52%
Total general	65.129	1

8. Informe de atención de quejas Establecimientos Bancarios (indicadores)

A partir del segundo trimestre de 2014, la SFC comenzó a elaborar el informe trimestral de la atención de quejas, en el que se muestra una serie de indicadores como son:

- Medición quejas por entidad:
- Los indicadores definidos son los siguientes:

$$\text{Indicador } 1_{ij} = \left(\frac{\text{Total quejas en trámite}_{ij}}{\text{Número de productos}_{ij}} \right) * N$$

$$\text{Indicador } 2_{ij} = \left(\frac{\text{Total quejas en trámite}_{ij}}{\text{Número de clientes}_{ij}} \right) * N$$

Dónde,

- Quejas en trámite: es la suma de las quejas con trámite pendiente al inicio del periodo y las quejas recibidas durante el periodo y reportadas por las entidades vigiladas y los DCF.
- i: es un producto en particular. Por ejemplo: cuenta de ahorros o tarjeta de crédito.
- j: es un banco en particular.
- Número de productos: según sea el caso, es el total de cuentas y/o créditos reportados por cada banco.
- Número de clientes: según sea el caso, es el total de clientes y/o deudores reportados por cada banco para cada uno de los productos analizados.
- N: es el ponderador para establecer el número de quejas por cada cierta cantidad de productos o clientes.

- Quejas Tarjeta de crédito
- Quejas Tarjetas de Crédito asociadas al motivo Cobro de servicios y/o comisiones
- Quejas Tarjetas de Crédito asociadas al motivo Revisión y/o liquidación
- Quejas Cuenta de ahorros
- Quejas Cuenta de ahorros asociadas al motivo Fallas encajero automático
- Quejas Cuenta de ahorros asociadas al motivo Descuentos injustificados
- Quejas Crédito de consumo
- Quejas Crédito de consumo asociadas al motivo Revisión y/o liquidación
- Quejas Crédito de consumo asociadas al motivo Centrales de riesgo
- Quejas Cuenta Corriente
- Quejas Cuenta corriente asociadas al motivo Fallas encajero automático
- Quejas Cuenta corriente asociadas al motivo Cobro de servicios y/o comisiones
- Quejas Cuenta corriente asociadas al motivo Descuentos injustificados
- Quejas Crédito de vivienda
- Quejas Crédito de vivienda asociadas al motivo Revisión y/o liquidación
- Quejas Crédito de vivienda asociadas al motivo Procedimientos y honorarios de cobranza
- Quejas Microcrédito
- Quejas Microcrédito asociadas al motivo Procedimientos y honorarios de cobranza

Este informe se encuentra publicado en la página web de esta Superintendencia en el siguiente enlace:

<https://www.superfinanciera.gov.co/jsp/loader.jsf?lServicio=Publicaciones&lTipo=publicaciones&lFuncion=loadContenidoPublicacion&id=10083769>

9. Informe evolución de las tarifas de los servicios financieros

La siguiente es la tabla de contenido del informe de Tarifas, el cual igualmente se encuentra publicado en la página web de la SFC en el siguiente enlace:

<https://www.superfinanciera.gov.co/jsp/loader.jsf?lServicio=Publicaciones&lTipo=publicaciones&lFuncion=loadContenidoPublicacion&id=57742>

PERU

Cuadro N° 1: Casos Analizados por Compañías 2015

COMPAÑÍA	NUMERO DE CASOS
	Total: 331
Pacífico A	62
Rímac B	97
Positiva C	52
Sura E	2
Pacífico Vida H	15
Mapfre J	61
Interseguro K	9
Ace P	3
Cardif Q	13
Protecta R	3
Otros	14

Nota: La ruptura de la secuencia en las letras asignadas en los cuadros, se explica porque algunas compañías han dejado de operar.

Cuadro N° 2: Casos Admitidos 2015

Total de Casos Admitidos	270
Casos resueltos	156
Casos cerrados	35
Casos abandonados	9
Casos en trámite	49*
Casos 2012 con Res. de Revisión	21

--	--

* Casos a la espera del expediente por parte de la compañía, para citar a audiencia, por resolver, pendientes de resolución de revisión o pendientes de revisión.

Cuadro N° 3: Total Resoluciones Año 2015

Resoluciones Reclamación	Fundadas	Infundadas	Improcedentes
156	34	108	14
Resoluciones de Revisión	Ratifica fallo 1ª Instancia	Revoca fallo 1ª Instancia	Otros
71	63	8	
Total Resoluciones: 227			

Cuadro N° 4: Casos Analizados por Compañías Años 2000 - 2015

Compañía	Año 2000 N° de Casos 121	Año 2001 N° de Casos 120	Año 2002 N° de Casos 116	Año 2003 N° de Casos 89	Año 2004 N° de Casos 104	Año 2005 N° de Casos 191	Año 2006 N° de Casos 176	Año 2007 N° de Casos 240	Año 2008 N° de Casos 302	Año 2009 N° de Casos 350	Año 2010 N° de Casos 329	Año 2011 N° de Casos 293	Año 2012 N° de Casos 261	Año 2013 N° de Casos 333	Año 2014 N° de Casos 300	Año 2015 N° de Casos 331
A	26	24	21	19	24	32	31	27	40	72	62	43	38	57	59	62
B	26	23	17	23	24	56	44	54	88	103	87	83	59	98	97	97
C	13	18	16	11	13	32	21	29	36	30	35	32	34	38	36	52
D	12	12	14	7	7											
E	9	4	7			2	18	41	28	8	11	4	5	4	2	2
F	8	14	10	7	11	13										
G		1	4													
H	5	3	6	1	1	4	13	15	31	28	33	36	24	27	14	15
I	4	11	4	8	12	11	17	21								

J	4	9	10	8	10	11	19	38	59	67	60	53	46	68	61	61
K	1			2	1	9	4	4	3	3	4	8	12	7	6	9
L	1															
M			2													
N	7															
O		1		2												
P				1		11	5	7	4		5	4	3	3	6	3
Q									11	28	21	24	24	16	13	13
R										1	2	3	9	10	3	3
Otros	5		5		1	10	4	4	2	6	9	5	7	5	3	14

Cuadro N° 5: Resumen de Reclamaciones Años 2000 – 2015

Total de Casos Analizados	Año 2000 121	Año 2001 120	Año 2002 116	Año 2003 89	Año 2004 104	Año 2005 191	Año 2006 176	Año 2007 240	Año 2008 302	Año 2009 350	Año 2010 329	Año 2011 293	Año 2012 261	Año 2013 333	Año 2014 300	Año 2015 331
Reclamos fundados	24	19	21	14	25	48	33	43	53	65	54	35	54	45	50	34
Reclamos infundados	21	19	31	17	19	26	36	69	94	109	109	115	57	80	67	108
Improcedente						1	6	3	5	18	8	14	30	25	18	14
Reclamos cerrados	17	18	14	9	18	22	20	44	37	36	38	33	27	40	30	35
Reclamos abandonados	12	16	9	2	3	14	4	6	7	12	15	2	8	8	8	9
Reclamos en trámite	16	29	9	13	18	30	40	27	43	53	49	39	40	59	47	49
Reclamos pendientes				6	3	4	6	5	6	7	8	9	9	21	19	21
Inadmisibles	31	22	32	28	18	46	31	43	57	50	48	46	36	55	61	61

Cuadro N° 6: Resumen Casos Resueltos Años 2000-2015

Resoluciones Reclamación	Año 2000	Año 2001	Año 2002	Año 2003	Año 2004	Año 2005	Año 2006	Año 2007	Año 2008	Año 2009	Año 2010	Año 2011	Año 2012	Año 2013	Año 2014	Año 2015
	45	35	52	31	44	75	75	115	152	192	171	164	141	150	135	156
Reclamos Fundados	24 (53.33%)	19 (54%)	21 (40.40%)	14 (45.20%)	25 (57%)	48 (64%)	33 (44%)	43 (37.39%)	53 (34.87%)	65 (33.85%)	54 (32.16)	35 (21.34%)	54 (38.29%)	45 (30%)	50 (37.03%)	34 (21.73)
Reclamos infundados	21 (46.66%)	16 (46%)	31 (59.60%)	17 (54.80%)	19 (43%)	26 (34.67%)	36 (48%)	69 (60%)	94 (61.84%)	109 (56.77%)	109 (63.74)	115 (70.12%)	57 (40.42%)	85 (53%)	67 (49.62%)	108 (69.23)
Improcedentes						1 (1.33)	6 (8%)	3 (2.6%)	5 (3.29%)	18 (9.38%)	8 (4.67)	14 (8.57%)	30 (21.27%)	25 (17%)	18 (13.33%)	14 (8.97)
Resoluciones Revisión			15	17	27	34	38	50	59	74	60	43	39	55	54	71
Ratifica fallo			15	14	25	30	29	49	56	71	54	38	30	51	50	63

1ª Instancia			(100%)	(82.35%)	(92.59%)	(88.24%)	(76.31%)	(98%)	(94.91%)	(95.95%)	(90%)	(88.37%)	(76.92%)	(93%)	(92.59%)	(88.73)
Revoca fallo 1ª Instancia			-	3 (17.65%)	2 (7.41%)	2 (5.88%)	7 (18.42%)		2 (3.38%)	3 (4.05%)	5 (8.33)	5 (11.62%)	9 (23.07%)	4 (7%)	4 (7.41%)	8 (11.26)
Otros						2 (5.88%)	2 (5.26%)	1 (2%)	1 (1.69%)		1 (1.66)					
Total Resoluciones	45	35	67	48	71	109	113	165	211	266	231	207	180	205	189	227

Cuadro N° 7: Casos Resueltos por Tipo de Seguro

Resoluciones de Reclamación

Tipo e Seguro	Total	Total	Total	Total	Total	Total	Total	Total	Total							
	Casos	Casos	Casos	Casos	Casos	Casos	Casos	Casos	Casos							
	2000: 45	2001: 35	2002: 52	2003: 31	2004: 44	2005: 75	2006: 75	2007: 115	2008: 152	2009: 192	2010: 171	2011: 164	2012: 141	2013: 150	2014: 135	2015: 156
Vehículos	20	19	23	14	24	26	26	37	59	78	60	53	48	73	64	94
Salud	9	9	11	8	6	7	11	11	11	29	15	12	10	6	8	7
Vida	6	1	6	1		10	11	30	29	23	32	55	28	15	10	10
Accidentes Personales	6	3	1		2	4	1	2	7	15	2	3	3	3	3	3
Desempleo	1		3	1										1		
TREC		1				2				1				1	1	2
Renta	1				1	3	2	2	1	1						

Estudiantil																
Transportes	1	1			1				2	2	2	4	2		4	2
Desgravamen		1	6	2	1	6	8	11	20	18	35	33	28	27	25	17
Robo y Asalto	1				1	2	1			2		2	1			2
Protec.Ahorro											1					1
Domiciliario			1							1	3	1		1		1
Acc.Escolares				1										1		
Daños inmueble				1				1		2	1	1				
Sepelio				1			1									
Aviación				1	2								2	2		
SOAT				1	3	13	11	13	17	6	12	7	3	3	6	2
Patrimonial					1						1	1				
Deshonestidad					1	2	3	1	2	2	3					
Viajes					1											
Bienes Prest.								1								
Protec.Tarjeta								4	3	2	1	3	7	6	5	5

Protec.Familiar								1	1	2	1	4	2	7	6	6
Incendio								1		2		2		1		
Resp. Civil										3		3	2			
Eq. Electrónico										1						
Construcción										1			1			
Multiriesgo.										1	1	5	4	1	1	2
Caución											1					
Empresarial											1			1		
Car Contratist.											1				2	
Cascos												1		1		2

Cuadro N° 7: Casos Resueltos por Tipo de Seguro

Resoluciones de Reclamación

Tipo e Seguro	Total	Total	Total	Total	Total	Total	Total	Total	Total							
	Casos	Casos	Casos	Casos	Casos	Casos	Casos	Casos	Casos							
	2000: 45	2001: 35	2002: 52	2003: 31	2004: 44	2005: 75	2006: 75	2007: 115	2008: 152	2009: 192	2010: 171	2011: 164	2012: 141	2013: 150	2014: 135	2015: 156
Vehículos	20	19	23	14	24	26	26	37	59	78	60	53	48	73	64	94
Salud	9	9	11	8	6	7	11	11	11	29	15	12	10	6	8	7
Vida	6	1	6	1		10	11	30	29	23	32	55	28	15	10	10
Accidentes Personales	6	3	1		2	4	1	2	7	15	2	3	3	3	3	3
Desempleo	1		3	1										1		
TREC		1				2				1				1	1	2
Renta	1				1	3	2	2	1	1						

Estudiantil																
Transportes	1	1			1				2	2	2	4	2		4	2
Desgravamen		1	6	2	1	6	8	11	20	18	35	33	28	27	25	17
Robo y Asalto	1				1	2	1			2		2	1			2
Protec.Ahorro											1					1
Domiciliario			1							1	3	1		1		1
Acc.Escolares				1										1		
Daños inmueble				1				1		2	1	1				
Sepelio				1			1									
Aviación				1	2								2	2		
SOAT				1	3	13	11	13	17	6	12	7	3	3	6	2
Patrimonial					1						1	1				
Deshonestidad					1	2	3	1	2	2	3					
Viajes					1											
Bienes Prest.								1								
Protec.Tarjeta								4	3	2	1	3	7	6	5	5

Protec.Familiar								1	1	2	1	4	2	7	6	6
Incendio								1		2		2		1		
Resp. Civil										3		3	2			
Eq. Electrónico										1						
Construcción										1			1			
Multiriesgo.										1	1	5	4	1	1	2
Caución											1					
Empresarial											1			1		
Car Contratist.											1				2	
Cascos												1		1		2

HONDURAS

Tipología	Reclamos 2015	%
Seguro de Vehículo	33	48%
Seguro de Personas	22	32%
Seguros Generales	2	3%
Seguro Médico	5	7%
Créditos	6	9%
Atención al Cliente	0	0%
Central de Información Crediticia	1	1%
Fianza	0	0%
Pensiones	0	0%
Total	69	100%

PANAMÁ

El número de quejas no supera 200 por año, y la mayoría guarda relación con la decisión de las aseguradoras de no pagar indemnizaciones surgidas de contrato de seguro obligatorio de auto.