

# Comportamiento de las quejas del Sector Asegurador

*El informe de quejas de los consumidores reportado por la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) constituye una herramienta que promueve la corrección de fallas en los productos y servicios financieros. Este artículo expone un análisis de las cifras de quejas del sector asegurador.*

Por:

**Hernando Rodríguez Moreno**

Investigador Cámara Técnica de Automóviles

FASECOLDA

## **Información de los reportes de quejas**

Desde hace varios años, la SFC ha entregado al público informes periódicos de carácter estadístico acerca de las quejas de los consumidores<sup>1</sup> a las entidades financieras. Allí se recopila la información reportada por las entidades financieras y los

Defensores del Consumidor Financiero (DCF) a través de los formatos 379 y 378, respectivamente, así como la información de quejas recibidas por la SFC.

La información disponible permite comparar para un corte determinado el número de quejas según entidad, sector financiero, tipo de producto y motivo

de queja. También es posible conocer en términos agregados, el sentido de la respuesta de las quejas resueltas por parte de las entidades y los DCF.

### Propósito del análisis estadístico de las quejas

El propósito que subyace a la publicación de dichas estadísticas es favorecer el desarrollo de las labores de control y vigilancia de la SFC. Sin embargo, también tiene la potencialidad de ampliar la capacidad de gestión de las entidades vigiladas respecto a la calidad e idoneidad de sus productos y servicios ofrecidos en el mercado. En este sentido, aunque las entidades conocen de primera mano su información de quejas, es claro que desconocen la del resto del mercado y de otros sectores financieros. De esta forma, la labor gremial se torna imprescindible en el entendido de recopilar y analizar la información de quejas de las entidades del sector, con el fin de adelantar políticas que permitan el desarrollo de mejores productos, no sólo en términos de calidad e idoneidad, sino también en el sentido de reducir las asimetrías de información inherentes a los productos financieros.

Este último aspecto debe ser enfatizado con respecto al sector asegurador, toda vez que el surgimiento de las quejas se origina en buena medida como resultado de asimetrías en los acervos de información entre consumidores y entidades, intermediarios y consumidores, e intermediarios y entidades, entre otros tipos.

De esta manera, la labor gremial corresponde a la implementación de políticas de educación financiera y de comunicaciones que mejoren el conocimiento de todos los actores involucrados en la cadena de oferta y demanda de seguros. Por lo anteriormente expuesto, a continuación se presenta el análisis de la información estadística de quejas del sector asegurador.

### Análisis de las cifras

La tabla 1 presenta el número total de quejas reportadas del sector asegurador para el periodo 2007-2012, separando por el canal a través del cual se recibió la queja. En primer lugar, es de resaltar que el número de quejas del sector asegurador pasó de 34.870 quejas

**Tabla 1.** Quejas reportadas de compañías de seguros según canal de quejas<sup>2</sup>

Canal de Quejas	2007	2008	2009	2010	2011	2012
<b>Superintendencia Financiera</b>	3%	3%	4%	4%	3%	3%
<b>Defensor del consumidor financiero</b>	2%	4%	5%	4%	3%	4%
<b>Entidades vigiladas</b>	95%	92%	90%	92%	93%	93%
<b>Total de quejas reportadas*</b>	<b>34.870</b>	<b>32.690</b>	<b>37.630</b>	<b>49.623</b>	<b>74.398</b>	<b>106.759</b>

### Referencias Bibliográficas

1 - Los consumidores financieros son aquellos que establecen algún tipo de relación con las entidades vigiladas en calidad de clientes, usuarios, o clientes potenciales. Para más detalles ver página Web de la SFC: <http://www.superfinanciera.gov.co/>

2 - Porcentajes redondeados.

### » El crecimiento promedio anual aproximado en el número de quejas es del 34%.

en 2007 a 106.759 quejas en 2012, representando un crecimiento promedio anual aproximado del 34%. Este resultado debe ser interpretado con cautela, en tanto un porcentaje del incremento se deriva del crecimiento del número de consumidores como resultado del crecimiento del sector asegurador en la economía. Sin embargo, para algunos ramos, como es el caso de automóviles, el incremento en las quejas se presenta en mayor proporción al número de riesgos vigentes (una aproximación cercana al número de consumidores).

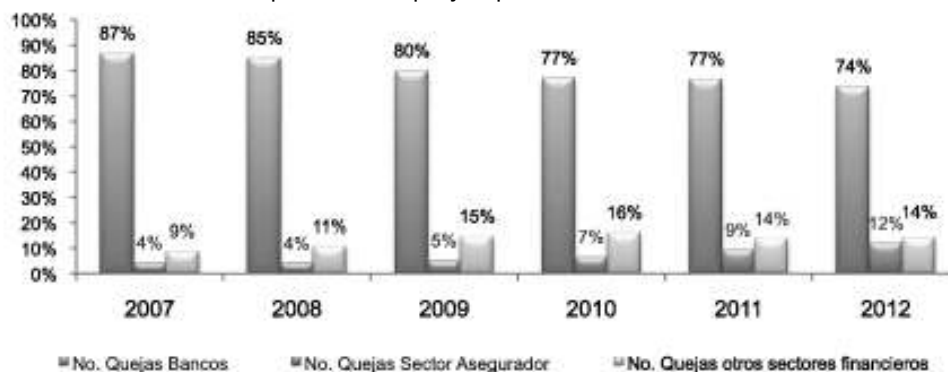
En segundo lugar, la información de la tabla señala que de las 106.759 quejas recibidas en 2012, aproximadamente el 93% fue recibida por las propias entidades vigiladas, y el restante 7% se repartió de manera similar entre el DCF y la SFC. En tal sentido, llama la atención el bajo porcentaje de quejas que llega a través de los DCF. Una posible hipótesis es que el mecanismo de tramitar las quejas por medio del DCF como intermediario informado frente a las

entidades, creado por facultad de ley, no está siendo lo suficientemente utilizado por parte de los consumidores. La gráfica 1 presenta la participación de quejas por sector financiero para el periodo 2007-2012. Como ilustra, cerca del 74% del total de quejas recibidas en 2012 correspondieron al sector bancario, mientras que el 12% y el 14% correspondieron respectivamente al sector asegurador y a otros sectores financieros<sup>3</sup>.

Esta mayor proporción de quejas del sector bancario se explica por el mayor tamaño del sector en el mercado financiero colombiano. Sin embargo, como se puede observar, entre 2007 y 2012 el porcentaje de quejas del sector asegurador sobre el total se incrementó, mientras que dicho porcentaje ha disminuido para el caso del sector bancario. Esto último se deriva del crecimiento en el número de quejas del sector asegurador, anteriormente expuesto. Como resultado de lo expuesto se concluye que el sector bancario y asegurador son los dos más importantes en términos del número de quejas reportadas por los consumidores. Por esta razón, se comparó la información de quejas de dichos sectores en términos de los motivos de queja reportados a la SFC. En tal

### Gráfico 1

Participación de quejas por sector financiero



### Referencias Bibliográficas

3 - Corresponden a fondos de pensiones, compañías de financiamiento, instituciones oficiales especiales y otros sectores.

**Tabla 2:** Sentido de la respuesta de las quejas resueltas por las entidades vigiladas y los DCF

<b>Año</b>	<b>Quejas Resueltas</b>	<b>A favor del consumidor</b>	<b>A favor de la entidad</b>
<b>2008</b>	29.970	53%	47%
<b>2009</b>	39.066	56%	44%
<b>2010</b>	42.663	53%	47%
<b>2011</b>	66.875	61%	39%
<b>2012</b>	108.542	58%	42%

sentido, mientras que las quejas del sector bancario se distribuyeron entre 60 motivos diferentes, el número de motivos de quejas del sector asegurador correspondió a 25. Si bien este resultado es congruente con el mayor número de productos y de sofisticación de los mismos, el número de motivos de queja del sector asegurador es insuficiente y no cuenta con el grado de especificidad requerido para profundizar en el análisis de las cifras<sup>4</sup>.

En relación con el sentido de la respuesta de las quejas tramitadas por las entidades y el DCF, los datos la tabla 2 presentan el porcentaje de quejas resueltas a favor del consumidor y la entidad, respectivamente. Como se puede observar, la mayoría de quejas resueltas son favorables al consumidor. A su vez, el porcentaje de respuestas favorables al consumidor muestra una tendencia de incremento, pasando de 53% en 2007 a 58% en 2012.

- » El porcentaje de respuestas favorables al consumidor muestra una tendencia de incremento, pasando de 53% en 2007 a 58% en 2012.

### Conclusiones

El análisis de las cifras y la problemática expuesta señalan la necesidad de desarrollar una agenda de trabajo entre el Supervisor, el gremio asegurador, y los Defensores del Consumidor Financiero, con el objetivo de implementar medidas que permitan un acervo de información estadística a un mayor nivel de detalle (en cuanto a los motivos de queja, principalmente), con lo cual el sector asegurador podrá aumentar su capacidad de gestión en la mejora de la calidad, idoneidad y comunicación de sus productos al consumidor.

### Referencias Bibliográficas

4 - Para ilustrar lo anterior, el 91% de las quejas del sector asegurador se concentra en 4 motivos: "indebida atención al consumidor financiero", "vinculación presuntamente fraudulenta", "inadecuado suministro de información en la vinculación", y "aspectos contractuales (incumplimiento y/o modificación)".