



Tablero de quejas: para mejorar la satisfacción del cliente

El Tablero de Quejas del sector Financiero es un desarrollo de Fasecolda que facilita el monitoreo y gestión de la industria frente a los “puntos de dolor” de los clientes. Las quejas recibidas por las aseguradoras muestran crecimiento sostenido durante los últimos cuatro años, y superaron las 216000 en 2021.

Mabyr Valderrama Villabona

Directora de Inclusión Financiera y Sostenibilidad de Fasecolda

Laura Andrea Enríquez García

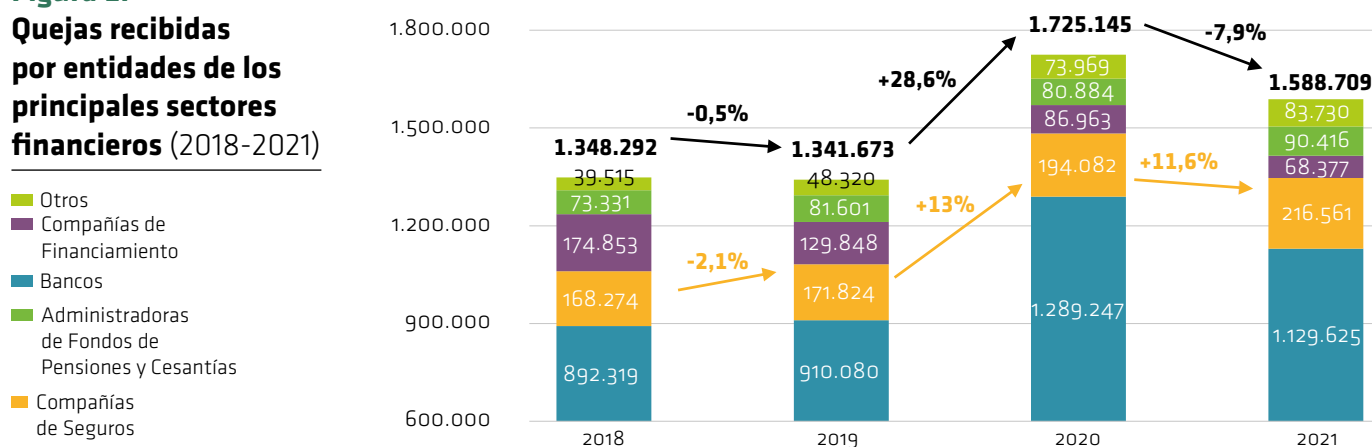
Coordinadora de Educación Financiera y Protección al Consumidor de Fasecolda

Esta herramienta, es un visualizador en Power BI que se nutre de los informes publicados por la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC)¹ en su página web, elaborados a partir de la información reportada por las entidades vigiladas. El tablero consolida toda la información trimestral de quejas disponible desde el año 2018 hasta 2021, e incluye los distintos sectores financieros. Permite visualizar los productos y motivos asociados a las quejas recibidas, hacer comparaciones entre sectores y entidades del sistema financiero. Para el sector asegurador, el tablero permite comparar las dinámicas del volumen de quejas respecto a las primas emitidas y los siniestros pagados en el sector.

Análisis de quejas en el sector financiero y por sub-sectores

El volumen de quejas en el sector financiero pasó de 1.348.292 en 2018 a 1.588.709 en 2021, con un pico de 1.725.145 en 2020, fenómeno que guarda estrecha relación con las medidas de aislamiento y el cese de múltiples actividades económicas para contener el contagio por COVID-19. (Figura 1).

Figura 1:
Quejas recibidas por entidades de los principales sectores financieros (2018-2021)



Fuente: Cifras de la SFC incorporadas en el Tablero de Quejas

Durante estos cuatro años, en promedio, los Bancos acumulan el 70% de las quejas recibidas, seguidos por las Compañías de Seguros (13%), las Compañías de Financiamiento (8%) y las Administradoras de Fondos de Pensionales y Cesantías (5%). De los cuatro principales sectores por volumen de quejas recibidas, el asegurador es el único que exhibe una tendencia sostenidamente creciente a lo largo del periodo 2018-2021.

En el año 2021 el sector financiero recibió 7,9% menos quejas que en el año anterior. Si bien el 71% de las quejas fueron radicadas ante los bancos, el número de quejas que recibió este sub-sector financiero experimentó una reducción del 12,4%. En contraste, el sector asegurador que ocupó el segundo lugar con el 14% del total de quejas recibidas, presentó un crecimiento de 11,6% para alcanzar 216.561 quejas.

Quejas sobre productos de seguros

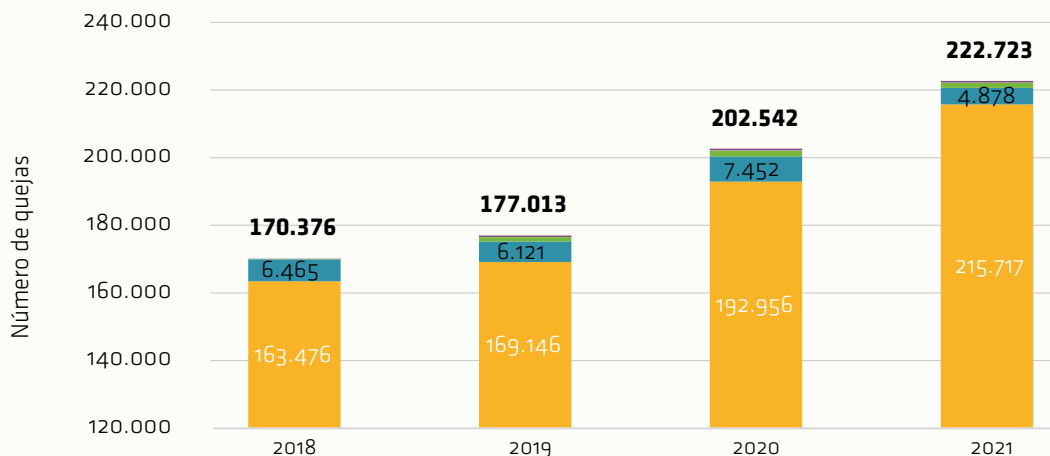
De acuerdo con la Circular Externa SCF 037 de 2018, existen 38 productos relacionados con seguros² y se definen 43 motivos de quejas referidos a estos pro-

- Reportes disponibles en: <https://www.superfinanciera.gov.co/inicio/consumidor-financiero/informacion-general/quejas-contra-entidades-vigiladas/datos-estadisticos-cifras/informacion-estadistica-trimestral-11132>
- Circular Externa SFC 037 de 2018, por la cual se crea el Formato 537 (Proforma F. 3000-91) – Experiencia del consumidor financiero con el sector asegurador y se modifican los formatos 378 y 379 (proformas F.0000-98 y F.0000-116) – Informe estadístico de reclamaciones. Disponible en https://www.superfinanciera.gov.co/descargas/institucional/pubFile1034970/ce037_18.doc

Figura 2:
Quejas de seguros
recibidas por
entidades financieras
(2018-2021)

■ Compañías de
Financiamiento
■ Bancos
■ Corredoras de seguros
■ Compañías de Seguros

Fuente: Cifras de la SFC
incorporadas en el Tablero
de Quejas



ductos. Dado que no todas las quejas asociadas a los seguros se reciben por las aseguradoras, es necesario contabilizar las quejas sobre cualquiera de los 38 tipos de seguros que se radican ante otras entidades financieras, y así determinar el número total de quejas referidas a seguros.

➔ El motivo por el cual las personas presentaron mayor número de quejas en 2021 fue demora en el pago de la *indemnización o suma asegurada*, seguido de *vinculación no autorizada*

La siguiente figura muestra que las quejas referidas a los productos de seguros han crecido permanentemente durante los últimos años, al incrementarse de 170.376 quejas en 2018 a 222.723 en 2021, variación equivalente a un crecimiento promedio anual del 9,7%. Si bien la mayoría de las quejas sobre productos

de seguros se radican ante las aseguradoras (96%), es importante que la industria promueva la articulación con los distintos canales de comercialización para garantizar una atención adecuada e informada a los consumidores de seguros. (Figura 2).

El 47% de quejas recibidas en 2021 se concentraron en tres ramos: Riesgos Laborales, Seguro de Automóviles y Seguro de Vida Individual. En 2020 dichos ramos también se ubicaron como los tres de mayor número de quejas, volúmenes que aumentaron para 2021 en 16,4%, 24,3% y 17,1% respectivamente. (Figura 3)

El motivo³ por el cual las personas presentaron mayor número de quejas en 2021 fue Demora en el pago de la indemnización o suma asegurada, seguido de Vinculación no autorizada. Las quejas recibidas por el primer motivo aumentaron en 37%, y para el segundo disminuyeron en 7%. El de mayor crecimiento durante el último año, con una variación del 116%, fue No atención del siniestro, que pasó de 3.473 quejas a 7.497. Es necesario prestar especial atención sobre el comportamiento de este motivo, para que no continúe en aumento, pues su incremento lesiona la percepción de valor que por excelencia tienen los seguros: resarcir el perjuicio económico derivado de un riesgo cubierto en la póliza. (Figura 4).

3. Las aseguradoras clasifican las quejas en 77 motivos a partir de la Circular 37 de 2018 expedida por la SFC. Desde el 2017, las aseguradoras y Fasecolda trabajaron en una homologación de motivos recurrentes de quejas, con el objetivo de que los reportes al Supervisor pudieran traer información más detallada sobre la causa raíz de las quejas, que dio como resultado la expedición de la Circular mencionada.

Figura 3:
Quejas recibidas por producto de seguro

Año	N° Quejas
2021	222.723
2020	202.542

Fuente: Cifras de la SFC incorporadas en el Tablero de Quejas

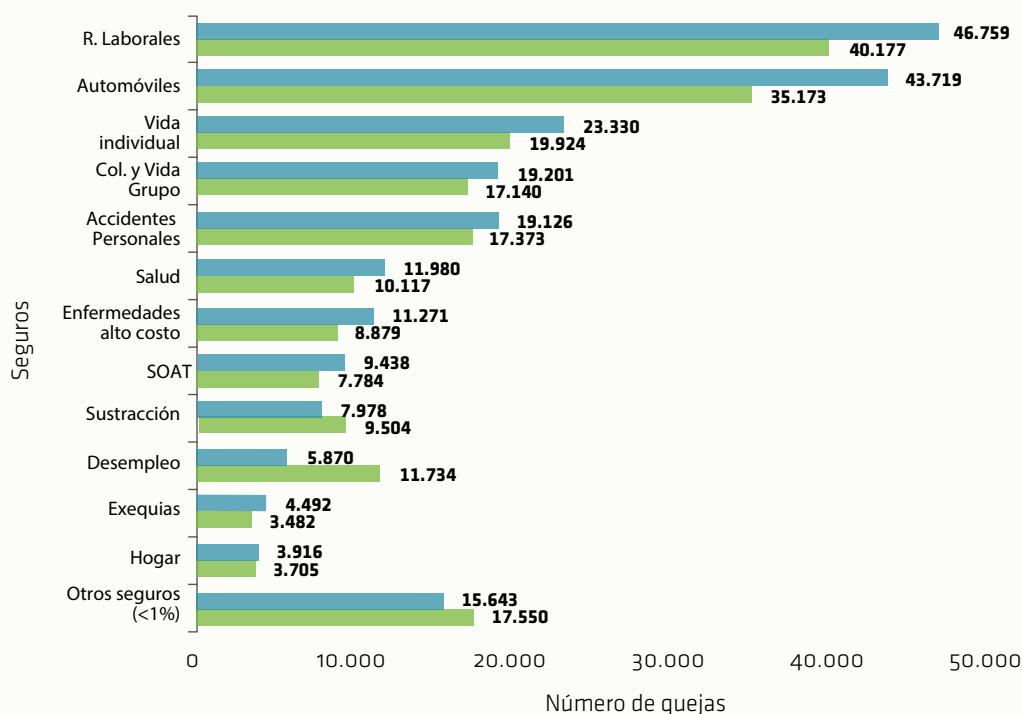
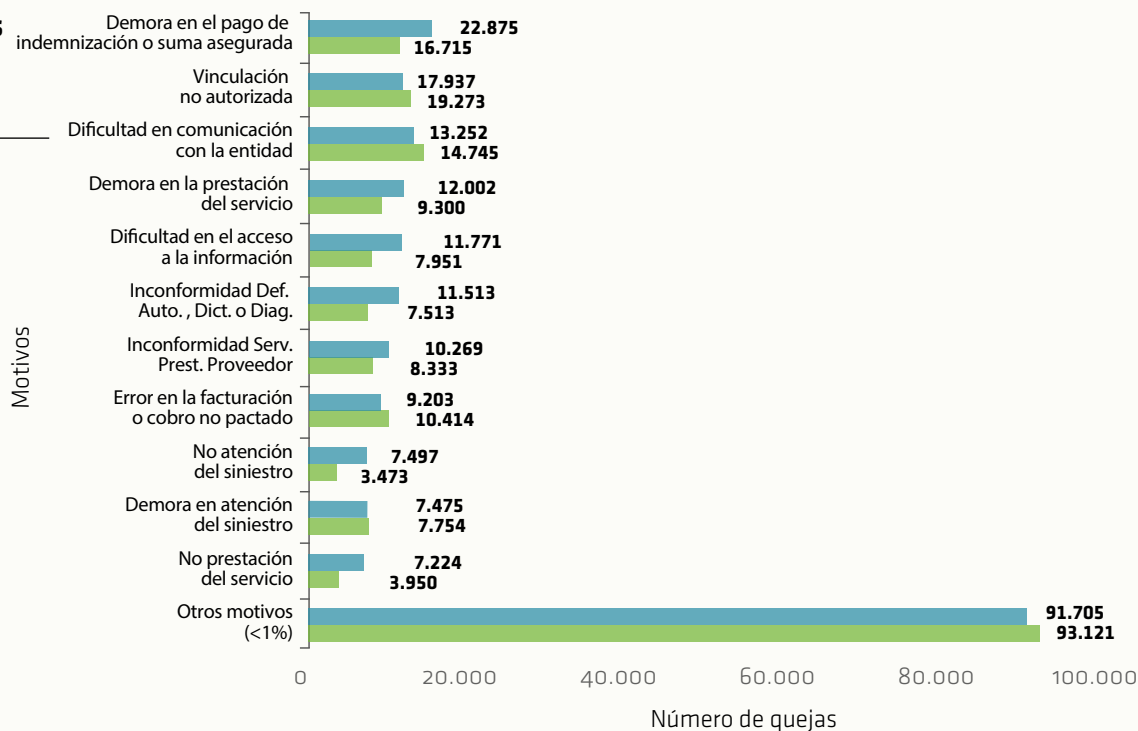


Figura 4:
Principales motivos de quejas recibidos en aseguradoras

Año	N° Quejas
2021	222.723
2020	202.542

Fuente: Cifras de la SFC incorporadas en el Tablero de Quejas



➔ El 47% de quejas recibidas en 2021 se concentraron en tres ramos: Riesgos Laborales, Seguro de Automóviles y Seguro de Vida Individual.

Riesgos Laborales, Autos y Vida: Quejas recibidas frente a riesgos asegurados

El *Seguro de Riesgos Laborales* protege, atiende y asegura a la población trabajadora del país⁴ y, por ende, es uno de los que cuenta con mayor número de personas aseguradas. Para 2021, se estima que 10.799.343 trabajadores estuvieron asegurados.

Aunque el mayor número de quejas del sector se asocia con este ramo de seguros, las quejas asociadas a este ramo solo representaron el 0,4% del total de asegurados. Si se compara esta cifra con el número de enfermedades y accidentes asociados al trabajo que fueron reportados por los trabajadores en el 2021⁵, aproximadamente 7 de cada 100 trabajadores que tuvieron una enfermedad o accidente pudieron haber presentado una queja. Las dificultades en la comunicación con la entidad (25%), en el acceso a la información (18%), y la demora en la prestación del servicio (10%) fueron los principales motivos de quejas en este seguro.

En el *Seguro de Automóviles*, para 2021 hubo un total de 2.335.759 pólizas vigentes, es decir, aproximadamente se presentaron 2 quejas por cada 100 vehículos asegurados. Sin embargo, al analizar la siniestralidad⁶, se podría inferir que hubo algo más de 19 quejas por cada 100 vehículos siniestrados⁷. El motivo de mayor queja en este seguro fue inconformi-

Tabla 1: Quejas, riesgos asegurados y siniestros pagados en los seguros de riesgos laborales, automóviles y vida grupo - 2021

Seguro	Número de quejas (2021)	Riesgos asegurados (2021)	Siniestros (2021)	Quejas sobre el total de riesgos asegurados	Quejas sobre el total de siniestros
Riesgos Laborales	46.759	10.799.343	703.407	0,4%	6,6%
Automóviles	43.719	2.335.759	224.886	1,9%	19,4%
Vida Individual	23.330	2.073.742	N.D	1,1%	N.D.

Fuente: Cifras de la SFC incorporadas en el Tablero de Quejas

4. Viva Seguro. (s.f.). *Viva Seguro*. Obtenido de <https://vivasegurofasecolda.com/seguros/seguros-obligatorios/seguro-de-riesgos-laborales/>
5. Según cifras de la Cámara de Riesgos Laborales de Fasecolda, en el año 2021, se presentaron 703.407 reclamaciones por enfermedades y accidentes asociados al trabajo. Sin embargo, 556.503 fueron efectivamente calificados como laborales.
6. Según cifras de la Cámara de Autos de Fasecolda, en el año 2021 se presentaron 224.886 siniestros en el seguro de automóviles.
7. No se cuenta con información sobre si las quejas presentadas fueron por pólizas que tuvieron un siniestro. No obstante, dado que los motivos principales se relacionan con la prestación del servicio, podría deducirse que, en buena medida, estuvieron relacionadas con un siniestro.
8. Cruz, M. (2022). Censo de seguros de Vida y Personas en Colombia. Revista Fasecolda, (185), 8 - 15. Obtenido de <https://revista.fasecolda.com/index.php/revfasecolda/article/view/786>.
9. Liu, J. (2022). Empower the Operation of Agricultural Insurance Companies with Big Data Technology. *Advances in Economics, Business and Management Research*, 941 – 946.
10. Expresión usada en mercadeo para definir un problema o dificultad, generalmente identificado por una empresa como uno al que puede dar solución. Definición obtenida de: <https://www.oxfordlearnersdictionaries.com/us/definition/english/pain-point?q=pain+point>
11. Salim, A., Farid, R., Setiawan, M., & Rofiaty, R. (2018). Focusing on Complaints Handling for Customer Satisfaction and Loyalty: The Case of Indonesian Public Banking. *European Research Studies Journal*, 404 - 416.

dad con el servicio prestado por el proveedor (14%), por lo que es necesario robustecer la articulación con la red de proveedores de servicios asociados a las coberturas de autos.

Tabla 2: Principales motivos de queja en los seguros de riesgos laborales, automóviles y vida grupo - 2021


Seguro	Motivo	Porcentaje del motivo sobre el total de quejas recibidas en el producto
Riesgos Laborales	Dificultad en la comunicación con la entidad	25%
	Dificultad en el acceso a la información	18%
	Demora en la prestación del servicio	10%
Automóviles	Inconformidad con el servicio prestado por el proveedor	14%
	No prestación del servicio	10%
	Demora en la prestación del servicio	10%
Vida Individual	Mal trato por parte del asesor comercial	21%
	Demora en el pago de la indemnización o suma asegurada	18%
	Vinculación no autorizada	5%

Fuente: Cifras de la SFC incorporadas en el Tablero de Quejas

El *Seguro de Vida Individual*⁸ tuvo en 2021 un total de 2.073.742 personas aseguradas, por lo que se estima que solo el 1% de las personas que contaban con el seguro habrían presentado quejas. En este ramo no se cuenta con datos sobre siniestros. Llama la atención que el motivo principal de queja fue Maltrato por parte del asesor comercial, lo que se traduce en una alerta frente al contacto con el cliente.

Reflexiones finales

Muchas compañías de seguros han utilizado big data en el diseño y comercialización de productos⁹ para mitigar el desafío al cual se enfrentan por los nuevos competidores. El análisis de quejas es un elemento crucial para impactar positivamente a los consumidores, atendiendo los pain points¹⁰ y, a partir de ellos, crear herramientas de fidelización acordes con las necesidades de las personas.¹¹

Es indispensable focalizar la gestión de las aseguradoras en la rápida atención de los siniestros, así como en la articulación con los canales de comercialización de seguros para brindar información adecuada y oportuna al consumidor, previo a su vinculación. La omnicanalidad es indispensable para minimizar la dificultad percibida por los consumidores en la comunicación con la entidad, así como el uso de un lenguaje cercano y menos técnico, especialmente en los ramos de Riesgos Laborales, Autos y Vida. 

Referencias

- Cruz, M. (2022). Censo de seguros de Vida y Personas en Colombia. Revista Fasecolda, (185), 8 - 15. Obtenido de <https://revista.fasecolda.com/index.php/revfasecolda/article/view/786>
- Fasecolda. (17 de Septiembre de 2020). El seguro de Arrendamiento ha pagado más de \$183.000 millones. Obtenido de <https://fasecolda.com/sala-de-prensa/comunicados-de-prensa/2020-2/>
- Liu, J. (2022). Empower the Operation of Agricultural Insurance Companies with Big Data Technology. *Advances in Economics, Business and Management Research*, 941 - 946.
- Salim, A., Farid, R., Setiawan, M., & Rofiaty, R. (2018). Focusing on Complaints Handling for Customer Satisfaction and Loyalty: The Case of Indonesian Public Banking. *European Research Studies Journal*, 404 - 416.
- Viva Seguro. (s.f.). Viva Seguro. Obtenido de <https://vivasegurofasecolda.com/seguros/seguros-obligatorios/seguro-de-riesgos-laborales/>



La industria aseguradora cada vez tiene más retos.

Prepárate para:

- » Innovar en productos y servicios.
- » Entender las necesidades del consumidor financiero.
- » Ser experto en la regulación nacional.

Haz un posgrado para estar a la altura de los nuevos **desafíos del área aseguradora.**

Elige la Javeriana.

- » Actualmente está catalogada como **la Universidad #1 en Colombia y la #2 en América Latina**, según la última versión *Times Higher Education World University Rankings*.
- » Cuenta con **oportunidades de doble titulación** con excelentes universidades en el mundo.
- » Cuenta con el **reconocimiento de los rankings internacionales de QS y Eduniversal** como una de las mejores universidades en negocios y economía del país.

• Conoce nuestros programas.

Escanea aquí

