

**ANEXO A LA CONVOCATORIA DE LA ASAMBLEA GENERAL DE
MUTUALISTAS, CON EL CARÁCTER DE ORDINARIA Y EXTRAORDINARIA
CONVOCADA PARA EL DÍA 9 DE MARZO DE 2017**

PUNTO QUINTO DEL ORDEN DEL DÍA SESIÓN ORDINARIA

Memoria del Defensor del Cliente.

Sr. Presidente, Vicepresidente, Vocales de la Mesa, mutualistas, señoras y señores, amigos todos:

I. Hace un año, en estas mismas fechas, Don Ramón Tamames, admirado profesor, rendía su última Memoria como Defensor del Cliente de esta Institución ante la Asamblea de Mutua Pelayo de Seguros, a la que hoy me dirijo para rendirla por primera vez.

No podría, sin embargo, iniciar esta presentación sin reiterar mi agradecimiento más sincero a Mutua Pelayo, a su Consejo y a su Presidente por la confianza con la que me han distinguido, ni tampoco sin destacar, por otra parte, la labor realizada por el profesor Tamames quién, durante veintidós años, la ha desempeñado de manera ejemplar.

La figura jurídica del Defensor del cliente tiene su origen, como muchos de ustedes saben, en la Institución del “*Ombudsman*” que en 1803 Suecia introdujo en su ordenamiento jurídico para la defensa y protección de sus ciudadanos frente a los abusos de los poderes de la Administración del Estado. Esta figura ya se encontraba en la Baja Edad Media que, en aquella época dorada de la recepción del derecho romano, tuvo plasmación en algunos reinos de España mediante las figuras del *Sindic de Greuges* y del *Justicia de Aragón*, cuyo origen puede encontrarse en el *Defensor Civitatis* de la época de Roma, que legó al mundo aquel derecho sobre el cual Europa ha construido sus Ordenamientos jurídicos público y privado y que continua permitiéndonos una convivencia ordenada, que facilita el avance y el desarrollo social de manera civilizada.

II. Transponer al mundo mercantil esta figura, como muy recientemente se ha ido efectuando en los países de nuestro entorno geográfico, ha sido un acierto. Mediante ella los clientes y usuarios de los servicios ofrecidos por las distintas sociedades y entidades privadas que lo hacen influyen, sin duda alguna, en el buen hacer y en la credibilidad de las mismas y así, mediante la solución extrajudicial de los conflictos creados, además, los reducen.

Resulta obligada, en el momento de presentar esta memoria, la referencia a la inestimable labor del Servicio de Atención al Cliente de Mutua Pelayo y a la Secretaria del Consejo de quién depende, así como a los profesionales del derecho que lo componen. Sin su colaboración en la elaboración de los dossiers recabando y ordenando los antecedentes, así como de aquellos otros datos precisos respecto de las reclamaciones presentadas, como lo son la solicitud de los Informes periciales oportunos, le hubiera resultado imposible al Defensor emitir sus Resoluciones en

tiempo y forma, tal y como así ha sido, según se desprende de los datos estadísticos que acompañan la memoria.

Tan importante como ello lo es el exquisito cuidado que han observado en no dar indicación alguna al Defensor en la toma de su decisión que, además de imparcial, debe gozar de total independencia para que la misma sea útil y resulte creíble.

No podemos olvidar, en este caso, que las Resoluciones del Defensor están desprovistas del valor vinculante que tienen los Laudos y únicamente obligan a Mutua Pelayo, mientras que a los reclamantes les permite, si no están de acuerdo con la Resolución, acudir a los órganos de la Administración o a la Jurisdicción ordinaria según los trámites previstos para ello en nuestras leyes, tal y como así se les indica - cuando corresponde - en las respectivas Resoluciones. De esta manera el cumplimiento de las mismas por ambas partes tiene un valor añadido pues la sumisión y el aquietamiento de quién no está obligado a ello, es lo que da valor a la Resolución sobre la que ha puesto su confianza el reclamante. En los índices estadísticos podrán ustedes ver hasta qué punto la aceptación de las Resoluciones ha sido prácticamente absoluta. Sólo en nueve ocasiones se ha acudido a la Dirección General de Seguros y en ningún caso, que hasta esta fecha nos conste, a la jurisdicción.

Es por tal motivo que, sin apartarse de los cánones jurídicos inspirados en la equidad deben ser Resoluciones claras, concisas e inteligibles para quienes no tienen por qué conocer un lenguaje jurídico con el que, en ocasiones, se suelen vestir de forma alambicada.

III. En el pasado año de 2016 se presentaron ante el Defensor del Cliente 473 casos; es decir, prácticamente el mismo número que el año anterior, en el que habían entrado 477, como se refleja en el **primer cuadro** anexo a la presente memoria.

Como es costumbre, de conformidad con lo que establece la normativa destinada a preservar la intimidad de los ciudadanos - desgraciadamente cada día más amenazada - la información cuantitativa que se presenta en los distintos cuadros estadísticos que acompañan esta Memoria no figura ningún dato de identificación personal de los reclamantes y sólo una referencia numérica da noticia de los casos y problemas suscitados por los mismos en forma cronológica de interposición de la reclamación, desde el primer al último expediente.

En el **segundo cuadro**, que corresponde a la distribución por fechas de entrada de los expedientes, se observa que son los meses de febrero, marzo y diciembre los que consignan un mayor número de reclamaciones; es decir, un 10,36 %, un 10,99 % y 11,84 % de los casos respectivamente.

En el **tercer cuadro** se refleja el sentido de la Resolución adoptada por el Defensor dónde puede observarse que de los 473 expedientes abiertos y resueltos en su totalidad; en concreto 151, lo que representa el 31,92 % lo han sido a favor del reclamante y 322 a favor de Mutua Pelayo; es decir, el 68,8 %. Entre ellos se encuentran los de carácter improcedente, que son 8, por haber utilizado con anterioridad un cauce que imposibilita que entre a conocer de ellos el Defensor.

En el **cuadro cuarto** nos ha parecido muy oportuno mantener la distinción de los distintos ramos de aseguramiento en el que se observa que el ramo del automóvil

sigue siendo el objeto principal de las reclamaciones con 351 reclamaciones, que representan el 74,21 % de los asuntos. Verán en los ítems el desglose de los casos, pero quisiera destacar los 109 relativos a siniestros, los 27 relativos a la subida de la póliza y los 32 a aquello que dispone el artículo 38 de la Ley de Contrato de Seguro. En hogar, por su parte, ha habido un 25,79 % sobre el total; es decir, 122 asuntos. De ellos 77 siniestros que representan el 16,28 % y 23 asuntos en relación al artículo 38 de la Ley de Contrato de Seguro y, únicamente, 3 siniestros por causa de robo.

Conviene indicar que, en relación a lo que disponen los artículos 38 y 39 de la Ley de Contrato de Seguro en las Resoluciones en las que puedan sentirse afectados los asegurados por nuestra decisión, se incluye el texto del siguiente tenor literal: *“No obstante, si Ud. No está de acuerdo con lo anterior, lo cual es perfectamente legítimo, el cauce legal que puede seguirse para dirimir la controversia, es el previsto en los artículos 38 y 39 de la Ley de Contrato de Seguro, sometiendo la controversia al trámite pericial contradictorio. Para ello deberá Ud. designar un perito, que emitirá junto con el de MUTUA PELAYO, un dictamen que, en caso de ser coincidente, significaría el acuerdo pleno. Si eventualmente continuara la discrepancia entre las dos partes, se designaría un tercer perito, al objeto de que se emitiera un informe que sería vinculante de manera definitiva.”*

El **cuadro quinto** corresponde a la distribución de las reclamaciones en las distintas provincias y comunidades autónomas. En este apartado Madrid continua siendo, por razones obvias de origen e implantación de la Mutua, la comunidad de la que se reciben más peticiones, concretamente un 23,68 % de las mismas, con 112 expedientes abiertos. En segundo lugar, como en años anteriores, está la comunidad autónoma de Andalucía aunque en ésta se ha observado un importante aumento de casos, pues del 17,29 % del año anterior se ha pasado, en este año al 23,26 % con 110 expedientes abiertos; es decir, 2 menos que en Madrid. Pero hemos de señalar que en número de pólizas suscritas en la Comunidad Andaluza supera en 40.000 a las de Madrid. En tercer lugar, sigue siendo Cataluña la comunidad con más número de reclamaciones, lo que representa un 13,11 %, con 62 asuntos, 3 menos que el año anterior, siendo también la tercera comunidad en número de pólizas. El resto de las comunidades autónomas se encuentran todas ellas sensiblemente por debajo del 9 %, como puede observarse en el cuadro adjunto.

Nos ha parecido oportuno introducir este año tres nuevos cuadros, concretamente el 6, 7 y 8 relativos los dos primeros a la distribución en Madrid capital y en provincia en el **cuadro sexto** y el **cuadro número siete** referido a Barcelona capital y a su provincia. Mientras que Madrid capital las reclamaciones suponen un 40,18 % y en provincia un 59,82 %; en el caso de Barcelona la diferencia entre la capital con un 22 % y en la provincia con un 77,78 %, no deja de ser significativo.

El **cuadro octavo** me ha parecido interesante incluirlo a efectos estadísticos, por cuanto diferencia entre las personas físicas y jurídicas distinguiendo, las primeras entre hombres y mujeres. En él se observa que únicamente dos personas jurídicas han efectuado reclamación y las otras 471 reclamaciones corresponden a personas físicas, de las que 319 corresponden a hombres y 152 a mujeres.

El **cuadro nueve** corresponde al tiempo transcurrido en días hasta la resolución de las **reclamaciones**, desde que las mismas son entregadas con toda la documentación al Defensor. La media del tiempo en el que se ha respondido arroja

una cifra de 3,86 días, es decir algo menos de 4 días por expediente. La celeridad en la respuesta debe ser la guía en el compromiso que adquirí al aceptar esta responsabilidad que espero poder mantener, e incluso reducir a un máximo de 3 días de promedio.

Finalmente, el **cuadro décimo**, que corresponde a las Resoluciones reabiertas en la Dirección General de Seguros a tenor de lo dispuesto en los artículos 38 y 39 a los que he venido refiriéndome, de la Ley de Contrato de Seguro, han sido únicamente nueve. En todas ellas, como es lógico y advertía más arriba, se indicaba al reclamante la posibilidad de acudir a esa vía en caso de no estar de acuerdo con la Resolución.

IV. Como tenía por costumbre mi predecesor en sus memorias me permito recomendar en este caso la conveniencia de explicar con claridad a los asegurados que contraten con Mutua Pelayo los derechos que cubren las pólizas que se suscriben y los detalles relativos a las condiciones de renovación de éstas y, sobre todo, respecto al carácter indivisible de la prima, pues entiendo que ello redundaría muy posiblemente en un descenso, aunque muy moderado, no despreciable de las reclamaciones que se han presentado.

Por último quiero poner de manifiesto el buen hacer de Mutua Pelayo en su gestión y en la atención para con sus asegurados, puesto que de 1.258.084 pólizas vigentes en el año de 2016, únicamente este Defensor ha recibido 473 reclamaciones, lo que representa un 0,03 % de su total.

En fin, este es el Informe-Memoria que someto a su benévola consideración que, naturalmente, queda abierto a cualquier indicación o sugerencia que pueda mejorarlo en bien y utilidad de todos.

Muchas gracias.

Eugenio Gay Montalvo
Defensor del Cliente

ANEXO ESTADÍSTICO

CUADRO 1: DEFENSOR DEL ASEGURADO DE PELAYO MUTUA DE SEGUROS, 2016

DC/16 ENERO	Dirección	Ramo de la Reclamación	Entrada	Resolución	Tiempo Resolución	Resolución
1	Malaga	Automóvil (subida prima)	13/01/2016	14/01/2016	1	ESTIMATORIA = E
2	Jaen	Automóvil (póliza)	14/01/2016	15/01/2016	1	E
3	Toledo	Automóvil (póliza)	14/01/2016	16/01/2016	2	DESESTIMATORIA = D
4	Teruel	Automóvil (poliza)	14/01/2016	17/01/2016	3	E
5	Canarias	Automóvil (subida prima)	18/01/2016	19/01/2016	1	E
6	Canarias	Automóvil (siniestro)	18/01/2016	19/01/2016	1	E
7	Zaragoza	Automóvil (asistencia en viaje)	18/01/2016	19/01/2016	1	D
8	Madrid	Automóvil (siniestro)	18/01/2016	19/01/2016	1	E
9	Cuidad Real	Automóvil (siniestro franquicia)	22/01/2016	22/01/2016	0	D
10	Islas Baleares	Automóvil (subida prima)	22/01/2016	22/01/2016	0	E
11	Madrid	Hogar (siniestro)	22/01/2016	22/01/2016	0	D
12	Islas Baleares	Hogar (SAI)	22/01/2016	22/01/2016	0	D
13	Barcelona	Automóvil (poliza)	22/01/2016	25/01/2016	3	E
14	Segovia	Automóvil (poliza)	22/01/2016	25/01/2016	3	D
15	Madrid	Automóvil (siniestro)	25/01/2016	25/01/2016	0	D
16	Islas Baleares	Automóvil (siniestro)	26/01/2016	27/01/2016	1	E
17	Jaén	Automóvil (siniestro)	27/01/2016	27/01/2016	0	D
18	Sevilla	Automóvil (siniestro)	27/01/2016	27/01/2016	0	D
19	Cantabria	Automóvil (poliza)	27/01/2016	27/01/2016	0	E
20	Burgos	Hogar (art. 38)	29/01/2016	29/01/2016	0	D
21	Granada	Hogar (siniestro)	29/01/2016	29/01/2016	0	E
DC/16 FEBRERO	Dirección	Ramo de la Reclamación	Entrada	Resolución	Tiempo resolución	Resolución
22	Barcelona	Automóvil (poliza)	01/02/2016	01/02/2016	0	E
23	Canarias	Hogar (siniestro)	01/02/2016	01/02/2016	0	D
24	Madrid	Hogar (siniestro)	03/02/2016	04/02/2016	1	D

25	Asturias	Hogar (siniestro)	03/02/2016	04/02/2016	1	E
26	Madrid	Automóvil (siniestro libertad accion)	04/02/2016	05/02/2016	1	D
27	Lugo	Automóvil (siniestro)	04/02/2016	05/02/2016	1	D
28	Valladolid	Hogar (siniestro)	04/02/2016	05/02/2016	1	D
29	Madrid	Automóvil (siniestro)	04/02/2016	05/02/2016	1	D
30	La Coruña	Automovil (art. 38)	04/02/2016	05/02/2016	1	D
31	Canarias	Automóvil (póliza)	08/02/2016	08/02/2016	0	D
32	Valencia	Hogar (siniestro)	08/02/2016	08/02/2016	0	E
33	Cádiz	Automóvil (subida prima)	09/02/2016	09/02/2016	0	E
34	Madrid	Hogar (siniestro)	09/02/2016	09/02/2016	0	D
35	Guadalajara	Automóvil (multa)	09/02/2016	09/02/2016	0	D
36	Valencia	Automóvil (siniestro)	10/02/2016	11/02/2016	1	E
37	Toledo	Automóvil (póliza)	11/02/2016	11/02/2016	0	D
38	Madrid	Hogar (siniestro)	11/02/2016	11/02/2016	0	D
39	La Coruña	Automóvil (siniestro)	12/02/2016	16/02/2016	4	D
40	Albacete	Automóvil (subida prima)	12/02/2016	16/02/2016	4	E
41	Huelva	Automóvil (art. 38)	12/02/2016	16/02/2016	4	D
42	Barcelona	Automóvil (póliza)	12/02/2016	16/02/2016	4	D
43	Madrid	Automóvil (siniestro libertad accion)	15/02/2016	16/02/2016	1	D
44	Zaragoza	Automóvil (art. 38)	15/02/2016	16/02/2016	1	D
45	Granada	Automóvil (póliza)	15/02/2016	16/02/2016	1	E
46	Madrid	Automóvil (póliza)	15/02/2016	16/02/2016	1	E
47	Madrid	Hogar (siniestro)	15/02/2016	16/02/2016	1	D
48	Guadalajara	Automóvil (siniestro)	15/02/2016	16/02/2016	1	E
49	Madrid	Hogar (art. 38)	15/02/2016	16/02/2016	1	D
50	Madrid	Automóvil (póliza)	15/02/2016	16/02/2016	1	E
51	Madrid	Hogar (póliza)	15/02/2016	16/02/2016	1	D
52	Canarias	Automóvil (póliza)	19/02/2016	19/02/2016	0	D
53	Sevilla	Automóvil (siniestro)	19/02/2016	19/02/2016	0	E
54	Barcelona	Automóvil (póliza)	19/02/2016	19/02/2016	0	E
55	Cantabria	Hogar (siniestro)	19/02/2016	19/02/2016	0	E
56	Jaén	Automóvil (póliza)	19/02/2016	19/02/2016	0	D
57	Madrid	Automóvil (subida prima)	19/02/2016	19/02/2016	0	E

58	Toledo	Hogar (siniestro)	19/02/2016	19/02/2016	0	E
59	Barcelona	Automóvil (siniestro)	24/02/2016	29/02/2016	5	D
60	Albacete	Automóvil (siniestro libertad accion)	24/02/2016	29/02/2016	5	D
61	Zaragoza	Automóvil (póliza)	24/02/2016	29/02/2016	5	D
62	Valladolid	Hogar (siniestro)	24/02/2016	29/02/2016	5	D
63	Madrid	Automóvil (póliza)	24/02/2016	29/02/2016	5	E
64	Sevilla	Automóvil (póliza)	24/02/2016	29/02/2016	5	D
65	Sevilla	Automóvil (siniestro)	24/02/2016	29/02/2016	5	E
66	Valladolid	Automóvil (siniestro)	25/02/2016	29/02/2016	4	D
67	Madrid	Automóvil (siniestro)	25/02/2016	29/02/2016	4	E
68	Barcelona	Automóvil (siniestro)	25/02/2016	29/02/2016	4	E
69	Valencia	Automóvil (póliza)	25/02/2016	29/02/2016	4	E
70	Valladolid	Automóvil (póliza)	25/02/2016	29/02/2016	4	D

DC/16MARZO	Dirección	Ramo de la Reclamación	Entrada	Resolución	Tiempo resolucion	Resolución
71	Barcelona	Automóvil (art. 38)	01/03/2016	03/03/2016	2	D
72	Valencia	Automóvil (póliza)	01/03/2016	03/03/2016	2	D
73	Valencia	Automóvil (art. 38)	01/03/2016	03/03/2016	2	D
74	Madrid	Hogar (art. 38)	01/03/2016	03/03/2016	2	D
75	Valencia	Hogar (subida prima)	01/03/2016	03/03/2016	2	E
76	Zamora	Automóvil (siniestro)	01/03/2016	03/03/2016	2	D
77	Canarias	Automóvil (póliza)	01/03/2016	03/03/2016	2	D
78	Vizcaya	Automóvil (póliza)	01/03/2016	03/03/2016	2	D
79	Toledo	Automóvil (siniestro)	07/03/2016	08/03/2016	1	D
80	Madrid	Hogar (siniestro)	07/03/2016	08/03/2016	1	D
81	Sevilla	Hogar (póliza)	07/03/2016	08/03/2016	1	D
82	Madrid	Automóvil (subida prima)	07/03/2016	08/03/2016	1	E
83	Zamora	Automóvil (póliza)	07/03/2016	08/03/2016	1	D
84	Cádiz	Hogar (siniestro)	07/03/2016	08/03/2016	1	D
85	Navarra	Automóvil (siniestro)	07/03/2016	08/03/2016	1	E
86	Barcelona	Hogar (art. 38)	08/03/2016	11/03/2016	3	D
87	Cuidad Real	Automóvil (siniestro)	08/03/2016	11/03/2016	3	D
88	Sevilla	Automóvil (póliza)	08/03/2016	11/03/2016	3	D
89	Cantabria	Automóvil (póliza)	08/03/2016	11/03/2016	3	D

90	Cádiz	Automóvil (póliza)	08/03/2016	11/03/2016	3	D
91	Gerona	Automóvil (póliza)	08/03/2016	11/03/2016	3	D
92	Zaragoza	Hogar (póliza)	08/03/2016	11/03/2016	3	E
93	Madrid	Automóvil (siniestro)	11/03/2016	14/03/2016	3	E
94	Madrid	Hogar (siniestro)	11/03/2016	14/03/2016	3	D
95	Madrid	Automóvil (póliza)	11/03/2016	14/03/2016	3	E
96	Barcelona	Automóvil (siniestro)	11/03/2016	14/03/2016	3	D
97	Granada	Automóvil (siniestro)	14/03/2016	18/03/2016	4	E
98	Barcelona	Automóvil (póliza)	14/03/2016	15/03/2016	1	E
99	Ourense	Automóvil (SAI)	14/03/2016	16/03/2016	2	D
100	Burgos	Hogar (siniestro)	16/03/2016	21/03/2016	5	E
101	Tarragona	Hogar (siniestro)	16/03/2016	22/03/2016	6	E
102	Canarias	Automóvil (siniestro)	18/03/2016	22/03/2016	4	E
103	Córdoba	Automóvil (art. 38)	18/03/2016	22/03/2016	4	D
104	Madrid	Hogar (art. 38)	18/03/2016	22/03/2016	4	D
105	Madrid	Hogar (siniestro)	18/03/2016	22/03/2016	4	D
106	Sevilla	Automóvil (asistencia)	18/03/2016	22/03/2016	4	D
107	Madrid	Hogar (siniestro)	18/03/2016	22/03/2016	4	E
108	Madrid	Hogar (art. 38)	18/03/2016	22/03/2016	4	D
109	Burgos	Automóvil (siniestro franquicia)	21/03/2016	22/03/2016	1	D
110	Córdoba	Hogar (SAI)	21/03/2016	22/03/2016	1	E
111	Málaga	Hogar (siniestro)	28/03/2016	29/03/2016	1	D
112	Córdoba	Automóvil (siniestro franquicia)	28/03/2016	29/03/2016	1	D
113	Granada	Automóvil (siniestro)	28/03/2016	29/03/2016	1	E
114	Burgos	Automóvil (siniestro)	28/03/2016	29/03/2016	1	E
115	Guadalajara	Hogar (siniestro)	29/03/2016	31/03/2016	2	D
116	Guadalajara	Automóvil (póliza)	29/03/2016	31/03/2016	2	E
117	Valladolid	Automóvil (póliza)	30/03/2016	31/03/2016	1	E
118	Córdoba	Automóvil (póliza)	30/03/2016	31/03/2016	1	D
119	Guadalajara	Hogar (siniestro)	30/03/2016	31/03/2016	1	D
120	Alicante	Hogar (siniestro)	30/03/2016	31/03/2016	1	D
121	Córdoba	Automóvil (póliza)	30/03/2016	31/03/2016	1	D
122	Madrid	Hogar (art. 38)	31/03/2016	01/04/2016	1	D

DC16/ABRIL	Dirección	Ramo de la Reclamación	Entrada	Resolución	Tiempo resolución	Resolución
123	Salamanca	Automóvil (siniestro franquicia)	04/04/2016	06/04/2016	2	E
124	Alicante	Automóvil (siniestro)	06/04/2016	06/04/2016	0	D
125	Granada	Automóvil (subida prima)	06/04/2016	06/04/2016	0	E
126	Madrid	Automóvil (art. 38)	07/04/2016	08/04/2016	1	D
127	Barcelona	Hogar (póliza)	12/04/2016	13/04/2016	1	E
128	Burgos	Automóvil (póliza)	12/04/2016	13/04/2016	1	D
129	Córdoba	Automóvil (póliza)	12/04/2016	13/04/2016	1	D
130	Madrid	Hogar (siniestro)	13/04/2016	13/04/2016	0	E
131	Madrid	Automóvil (siniestro)	14/04/2016	18/04/2016	4	E
132	Madrid	Hogar (siniestro)	14/04/2016	18/04/2016	4	E
133	Madrid	Automóvil (siniestro)	14/04/2016	18/04/2016	4	E
134	Cádiz	Automóvil (siniestro)	14/04/2016	18/04/2016	4	D
135	Canarias	Automóvil (siniestro)	18/04/2016	18/04/2016	0	D
136	Guadalajara	Hogar (siniestro)	18/04/2016	19/04/2016	1	E
137	Madrid	Hogar (siniestro)	18/04/2016	19/04/2016	1	E
138	Valencia	Automóvil (siniestro)	18/04/2016	19/04/2016	1	E
139	Córdoba	Hogar (SAI)	18/04/2016	19/04/2016	1	D
140	Málaga	Hogar (siniestro)	18/04/2016	19/04/2016	1	E
141	Barcelona	Automóvil (póliza)	18/04/2016	19/04/2016	1	E
142	Lérida	Automóvil (póliza)	18/04/2016	19/04/2016	1	E
143	Murcia	Automóvil (siniestro)	20/04/2016	22/04/2016	2	D
144	Asturias	Hogar (robo)	20/04/2016	22/04/2016	2	D
145	Salamanca	Automóvil (siniestro)	20/04/2016	22/04/2016	2	D
146	Canarias	Automóvil (siniestro)	20/04/2016	22/04/2016	2	E
147	Sevilla	Automóvil (siniestro)	21/04/2016	22/04/2016	1	E
148	Cuenca	Automóvil (siniestro)	21/04/2016	22/04/2016	1	E
149	Granada	Automóvil (asistencia)	21/04/2016	22/04/2016	1	D
150	Madrid	Automóvil (póliza)	21/04/2016	22/04/2016	1	E
151	La Coruña	Automóvil (póliza)	21/04/2016	22/04/2016	1	D
152	Salamanca	Automóvil (siniestro)	25/04/2016	26/04/2016	1	D
153	Canarias	Hogar (siniestro)	27/04/2016	27/04/2016	0	E

154	Soria	Automóvil (siniestro)	27/04/2016	27/04/2016	0	D
155	Sevilla	Automóvil (póliza)	27/04/2016	27/04/2016	0	D
156	Albacete	Automóvil (póliza)	27/04/2016	27/04/2016	0	D
157	Madrid	Automóvil (siniestro)	28/04/2016	05/05/2016	7	D
158	Valencia	Hogar (siniestro)	28/04/2016	04/05/2016	6	D
159	Madrid	Automóvil (art. 38)	29/04/2016	04/05/2016	5	D
160	Barcelona	Automóvil (asistencia)	29/04/2016	05/05/2016	6	D

DC/16 MAYO	Dirección	Ramo de la Reclamación	Entrada	Resolución	Tiempo resolucion	Resolución
161	Córdoba	Automóvil (póliza)	03/05/2016	04/05/2016	1	E
162	Burgos	Automóvil (siniestro)	05/05/2016	10/05/2016	5	D
163	Madrid	Automóvil (multa)	06/05/2016	10/05/2016	4	D
164	Álava	Automóvil (siniestro)	06/05/2016	10/05/2016	4	E
165	Pontevedra	Hogar (siniestro)	11/05/2016	17/05/2016	6	D
166	Sevilla	Automóvil (siniestro)	11/05/2016	17/05/2016	6	E
167	Sevilla	Automóvil (otro)	11/05/2016	17/05/2016	6	D
168	Canarias	Automóvil (asistencia)	11/05/2016	17/05/2016	6	D
169	Madrid	Automóvil (subida prima)	12/05/2016	17/05/2016	5	E
170	Sevilla	Automóvil (asistencia)	17/05/2016	17/05/2016	0	D
171	Asturias	Automóvil (póliza)	17/05/2016	19/05/2016	2	D
172	Vizcaya	Hogar (siniestro)	18/05/2016	18/05/2016	0	D
173	Alicante	Automóvil (subida prima)	18/05/2016	19/05/2016	1	E
174	Lugo	Hogar (siniestro)	23/05/2016	24/05/2016	1	E
175	Navarra	Automóvil (asistencia)	23/05/2016	24/05/2016	1	D
176	Pontevedra	Automóvil (otro)	23/05/2016	24/05/2016	1	D
177	Navarra	Automóvil (póliza)	23/05/2016	24/05/2016	1	E
178	La Coruña	Automóvil (siniestro)	23/05/2016	24/05/2016	1	E
179	Barcelona	Automóvil (siniestro)	25/05/2016	27/05/2016	2	E
180	Madrid	Hogar (siniestro)	25/05/2016	27/05/2016	2	E
181	Córdoba	Automóvil (siniestro)	25/05/2016	27/05/2016	2	D
182	Madrid	Automóvil (otro)	30/05/2016	31/05/2016	1	D
183	Albacete	Automóvil (siniestro)	30/05/2016	31/05/2016	1	E
184	Murcia	Hogar (siniestro)	31/05/2016	31/05/2016	0	D
185	Salamanca	Automóvil (siniestro)	31/05/2016	06/06/2016	6	E

186	Madrid	Automóvil (subida prima)	31/05/2016	06/06/2016	6	E
187	Toledo	Automóvil (póliza)	31/05/2016	06/06/2016	6	D
188	Barcelona	Hogar (siniestro)	31/05/2016	06/06/2016	6	D
189	Barcelona	Automóvil (póliza)	31/05/2016	06/06/2016	6	D
190	Málaga	Automóvil (otro)	31/05/2016	06/06/2016	6	D
191	León	Automóvil (siniestro)	31/05/2016	06/06/2016	6	D

DC/16 JUNIO	Dirección	Ramo de la Reclamación	Entrada	Resolución	Tiempo resolucion	Resolución
192	Barcelona	Automóvil (póliza)	07/06/2016	10/06/2016	3	D
193	Madrid	Hogar (siniestro)	07/06/2016	13/06/2016	6	D
194	Badajoz	Hogar (siniestro)	07/06/2016	13/06/2016	6	D
195	La Coruña	Automóvil (siniestro)	07/06/2016	13/06/2016	6	D
196	Sevilla	Hogar (póliza)	07/06/2016	13/06/2016	6	D
197	Cantabria	Automóvil (siniestro)	08/06/2016	13/06/2016	5	D
198	Madrid	Automóvil (siniestro franquicia)	08/06/2016	13/06/2016	5	E
199	Valencia	Automóvil (asistencia)	09/06/2016	13/06/2016	4	D
200	Sevilla	Automóvil (siniestro)	10/06/2016	13/06/2016	3	E
201	Barcelona	Automóvil (art. 38)	10/06/2016	13/06/2016	3	D
202	Madrid	Hogar (siniestro)	13/06/2016	14/06/2016	1	D
203	Zaragoza	Hogar (siniestro)	13/06/2016	14/06/2016	1	D
204	Barcelona	Hogar (art. 38)	13/06/2016	14/06/2016	1	D
205	Barcelona	Automóvil (siniestro)	14/06/2016	20/06/2016	6	D
206	Madrid	Hogar (siniestro)	14/06/2016	20/06/2016	6	D
207	Toledo	Automóvil (póliza)	17/06/2016	20/06/2016	3	D
208	Sevilla	Automóvil (póliza)	17/06/2016	27/06/2016	10	D
209	Canarias	Hogar (póliza)	17/06/2016	20/06/2016	3	E
210	Huelva	Automóvil (art. 38)	20/06/2016	21/06/2016	1	D
211	Lugo	Automóvil (siniestro)	20/06/2016	21/06/2016	1	E
212	Madrid	Hogar (siniestro)	20/06/2016	21/06/2016	1	D
213	Madrid	Automóvil (otro)	21/06/2016	27/06/2016	6	E
214	Sevilla	Hogar (siniestro)	23/06/2016	27/06/2016	4	D
215	Pontevedra	Hogar (art. 38)	23/06/2016	27/06/2016	4	D
216	Lugo	Hogar (art. 38)	23/06/2016	27/06/2016	4	D
217	Valladolid	Automóvil (otro)	23/06/2016	27/06/2016	4	E

218	La Coruña	Automóvil (siniestro)	24/06/2016	28/06/2016	4	D
219	Burgos	Automóvil (siniestro)	24/06/2016	28/06/2016	4	E
220	Segovia	Automóvil (siniestro)	27/06/2016	28/06/2016	1	E
221	Zaragoza	Automóvil (póliza)	27/06/2016	28/06/2016	1	D
222	Barcelona	Hogar (subida prima)	27/06/2016	28/06/2016	1	E
223	Madrid	Automóvil (póliza)	27/06/2016	28/06/2016	1	D
224	Islas Baleares	Automóvil (póliza)	27/06/2016	28/06/2016	1	E
225	Madrid	Automóvil (subida prima)	27/06/2016	28/06/2016	1	D
226	Sevilla	Automóvil (póliza)	27/06/2016	28/06/2016	1	D
227	Canarias	Automóvil (siniestro)	27/06/2016	28/06/2016	1	D
228	Málaga	Automóvil (siniestro)	28/06/2016	28/06/2016	0	E
229	Cádiz	Automóvil (siniestro)	29/06/2016	30/06/2016	1	D
230	Cádiz	Automóvil (otro)	30/06/2016	06/07/2016	6	D
231	Madrid	Automóvil (art. 38)	30/06/2016	06/07/2016	6	D
232	Valencia	Automóvil (siniestro)	30/06/2016	06/07/2016	6	E
233	Madrid	Automóvil (siniestro)	30/06/2016	06/07/2016	6	E

DC/16 JULIO	Dirección	Ramo de la Reclamación	Entrada	Resolución	Tiempo resolucion	Resolución
234	Barcelona	Hogar (siniestro)	06/07/2016	06/07/2016	0	D
235	Alicante	Automóvil (siniestro)	06/07/2016	06/07/2016	0	D
236	Canarias	Automóvil (art. 38)	07/07/2016	07/07/2016	0	D
237	Madrid	Automóvil (siniestro)	07/07/2016	07/07/2016	0	D
238	Sevilla	Automóvil (otro)	11/07/2016	12/07/2016	1	D
239	Barcelona	Automóvil (póliza)	12/07/2016	12/07/2016	0	E
240	Málaga	Hogar (siniestro)	12/07/2016	12/07/2016	0	E
241	Madrid	Automóvil (art. 38)	12/07/2016	12/07/2016	0	D
242	Sevilla	Automóvil (subida prima)	14/07/2016	18/07/2016	4	E
243	La Coruña	Automóvil (asistencia)	14/07/2016	18/07/2016	4	D
244	Barcelona	Automóvil (póliza)	14/07/2016	18/07/2016	4	D
245	Granada	Automóvil (póliza)	14/07/2016	18/07/2016	4	E
246	Toledo	Automóvil (póliza)	14/07/2016	18/07/2016	4	D
247	Barcelona	Automóvil (siniestro)	15/07/2016	18/07/2016	3	E
248	Madrid	Hogar (siniestro)	18/07/2016	19/07/2016	1	E
249	Madrid	Automóvil (siniestro)	19/07/2016	21/07/2016	2	D

250	Islas Baleares	Automóvil (multa)	20/07/2016	20/07/2016	0	D
251	Sevilla	Automóvil (siniestro)	20/07/2016	20/07/2016	0	D
252	Barcelona	Hogar (siniestro)	20/07/2016	20/07/2016	0	E
253	Madrid	Automovil (respuesta motivada)	20/07/2016	26/07/2016	6	D
254	Canarias	Automóvil (subida prima)	20/07/2016	20/07/2016	0	D
255	Málaga	Automóvil (subida prima)	21/07/2016	26/07/2016	5	E
256	Huelva	Automóvil (siniestro)	21/07/2016	26/07/2016	5	D
257	Madrid	Automóvil (subida prima)	21/07/2016	26/07/2016	5	D
258	Cádiz	Automóvil (art. 38)	22/07/2016	26/07/2016	4	D
259	Córdoba	Hogar (póliza)	22/07/2016	26/07/2016	4	E
260	Barcelona	Automóvil (otro)	27/07/2016	28/07/2016	1	D
261	Asturias	Hogar (siniestro)	27/07/2016	28/07/2016	1	E
262	Madrid	Automóvil (siniestro)	27/07/2016	28/07/2016	1	E
263	Madrid	Automóvil (subida prima)	27/07/2016	28/07/2016	1	D
264	Segovia	Hogar (art. 38)	27/07/2016	28/07/2016	1	E
265	Madrid	Automóvil (art. 38)	28/07/2016	29/07/2016	1	D
266	Madrid	Automóvil (siniestro)	28/07/2016	29/07/2016	1	D
267	Madrid	Automóvil (multa)	28/07/2016	29/07/2016	1	D
268	Barcelona	Automóvil (póliza)	28/07/2016	29/07/2016	1	D
269	Albacete	Automóvil (oferta motivada)	28/07/2016	29/07/2016	1	D
270	Málaga	Automóvil (siniestro)	29/07/2016	29/07/2016	0	E
271	Murcia	Hogar (siniestro)	29/07/2016	29/07/2016	0	E
272	Málaga	Automóvil (asistencia)	29/07/2016	24/08/2016	26	D

DC/16 AGOSTO	Dirección	Ramo de la Reclamación	Entrada	Resolución	Tiempo resolucion	Resolución
273	Barcelona	Automóvil (siniestro)	02/08/2016	22/08/2016	20	D
274	Málaga	Automóvil (póliza)	03/08/2016	22/08/2016	19	D
275	Murcia	Hogar (siniestro)	09/08/2016	22/08/2016	13	E
276	Madrid	Hogar (siniestro)	09/08/2016	22/08/2016	13	D
277	Sevilla	Automóvil (siniestro)	04/08/2016	24/08/2016	20	D
278	Lleida	Automóvil (otro)	12/08/2016	24/08/2016	12	D
279	Navarra	Automóvil (SAI)	09/08/2016	24/08/2016	15	D
280	La Coruña	Automóvil (otro)	09/08/2016	24/08/2016	15	D
281	Madrid	Automóvil (art. 38)	08/08/2016	24/08/2016	16	D

282	Zaragoza	Hogar (otro)	11/08/2016	24/08/2016	13	D
283	Madrid	Automóvil (art. 38)	12/08/2016	24/08/2016	12	D
284	Málaga	Automóvil (póliza)	03/08/2016	24/08/2016	21	D
285	Sevilla	Hogar (siniestro)	11/08/2016	24/08/2016	13	D
286	Valencia	Hogar (robo)	09/08/2016	25/08/2016	16	E
287	Barcelona	Hogar (siniestro)	11/08/2016	26/08/2016	15	D
288	Sevilla	Hogar (art. 38)	12/08/2016	26/08/2016	14	D
289	Canarias	Automóvil (siniestro libertad accion)	11/08/2016	26/08/2016	15	D
290	Madrid	Automóvil (SAI)	09/08/2016	26/08/2016	17	D
291	Madrid	Hogar (siniestro)	17/08/2016	26/08/2016	9	E
292	Sevilla	Automóvil (siniestro libertad accion)	18/08/2016	26/08/2016	8	D
293	Barcelona	Automóvil (siniestro)	22/08/2016	26/08/2016	4	D
294	Lleida	Automóvil (otro)	12/08/2016	26/08/2016	14	D
295	Huelva	Automóvil (póliza)	22/08/2016	26/08/2016	4	E
296	Madrid	Automóvil (póliza)	18/08/2016	26/08/2016	8	E
297	Sevilla	Hogar (siniestro)	12/08/2016	26/08/2016	14	D
298	Barcelona	Automóvil (póliza)	19/08/2016	26/08/2016	7	E
299	Barcelona	Automóvil (otro)	23/08/2016	26/08/2016	3	D
300	Avila	Automóvil (art. 38)	11/08/2016	26/08/2016	15	D
301	Pontevedra	Automóvil (póliza)	19/08/2016	26/08/2016	7	D
302	Madrid	Automóvil (siniestro)	19/08/2016	26/08/2016	7	E
303	Málaga	Automóvil (siniestro)	12/08/2016	26/08/2016	14	D
304	Asturias	Hogar (póliza)	19/08/2016	26/08/2016	7	D
305	Granada	Automóvil (art. 38)	25/08/2016	31/08/2016	6	D
306	Cuidad Real	Automóvil (otro)	19/08/2016	31/08/2016	12	D
307	Albacete	Automóvil (póliza)	25/08/2016	31/08/2016	6	D
308	Huelva	Automóvil (póliza)	25/08/2016	31/08/2016	6	D
309	Granada	Automóvil (siniestro)	29/08/2016	31/08/2016	2	E
310	Sevilla	Automóvil (siniestro)	29/08/2016	31/08/2016	2	D
311	Murcia	Hogar (póliza)	29/08/2016	31/08/2016	2	E
312	Cádiz	Hogar (siniestro)	31/08/2016	02/09/2016	2	D

DC/16 SEP	Dirección	Ramo de la Reclamación	Entrada	Resolución	Tiempo resolucion	Resolución
13	Huelva	Hogar (siniestro)	01/09/2016	13/09/2016	12	E

314	Madrid	Automóvil (siniestro)	01/09/2016	16/09/2016	15	E
315	Burgos	Automóvil (asistencia)	01/09/2016	16/09/2016	15	D
316	Barcelona	Automóvil (póliza)	02/09/2016	16/09/2016	14	D
317	Barcelona	Automóvil (póliza)	02/09/2016	19/09/2016	17	D
318	Cádiz	Automóvil (póliza)	02/09/2016	19/09/2016	17	E
319	Cáceres	Automóvil(siniestro)	05/09/2016	19/09/2016	14	D
320	Málaga	Automóvil (póliza)	08/09/2016	19/09/2016	11	D
321	Canarias	Automóvil (póliza)	12/09/2016	19/09/2016	7	D
322	Granada	Automóvil (siniestro libertad accion)	12/09/2016	19/09/2016	7	D
323	Granada	Automóvil (siniestro libertad accion)	12/09/2016	19/09/2016	7	D
324	Vizcaya	Automóvil (póliza)	12/09/2016	19/09/2016	7	D
325	Jaen	Automóvil (póliza)	15/09/2016	19/09/2016	4	E
326	León	Hogar (siniestro)	15/09/2016	19/09/2016	4	E
327	Canarias	Automóvil (póliza)	16/09/2016	19/09/2016	3	D
328	Huelva	Hogar (siniestro)	16/09/2016	19/09/2016	3	D
329	Barcelona	Automóvil (siniestro libertad accion)	19/09/2016	22/09/2016	3	D
330	Málaga	Automóvil (otro)	19/09/2016	22/09/2016	3	D
331	Madrid	Hogar (siniestro)	19/09/2016	22/09/2016	3	D
332	Barcelona	Hogar (siniestro)	20/09/2016	22/09/2016	2	D
333	Madrid	Hogar (art. 38)	21/09/2016	22/09/2016	1	D
334	Barcelona	Automóvil (siniestro libertad accion)	22/09/2016	22/09/2016	0	D
335	Cuidad Real	Automóvil (subida prima)	22/09/2016	22/09/2016	0	E
336	Barcelona	Automóvil (subida prima)	26/09/2016	27/09/2016	1	E
337	Cuidad Real	Automóvil (póliza)	26/09/2016	27/09/2016	1	D
338	Canarias	Hogar (siniestro)	26/09/2016	27/09/2016	1	E
339	Lleida	Automóvil (siniestro)	27/09/2016	28/09/2016	1	E
340	Badajoz	Automóvil (otro)	29/09/2016	05/10/2016	6	E
341	Barcelona	Hogar (siniestro)	29/09/2016	05/10/2016	6	D
342	Málaga	Automóvil (póliza)	29/09/2016	05/10/2016	6	D
343	Barcelona	Automóvil (póliza)	29/09/2016	05/10/2016	6	D
344	Córdoba	Automóvil (siniestro)	30/09/2016	05/10/2016	5	D

DC16/OCT	Dirección	Ramo de la Reclamación	Entrada	Resolución	Tiempo resolucion	Resolución
345	Valencia	Automóvil (otro)	03/10/2016	05/10/2016	2	D

346	Granada	Automóvil (póliza)	03/10/2016	05/10/2016	2	D
347	Albacete	Automóvil (otro)	04/10/2016	05/10/2016	1	D
348	Málaga	Hogar (siniestro)	05/10/2016	05/10/2016	0	D
349	Madrid	Automóvil (otro)	05/10/2016	13/10/2016	8	D
350	Valencia	Automóvil (art. 38)	10/10/2016	17/10/2016	7	D
351	Málaga	Automóvil (siniestro libertad accion)	10/10/2016	17/10/2016	7	D
352	Valladolid	Hogar (art. 38)	10/10/2016	17/10/2016	7	E
353	Orense	Automóvil (siniestro)	10/10/2016	17/10/2016	7	E
354	Barcelona	Automóvil (póliza)	10/10/2016	17/10/2016	7	D
355	Granada	Hogar (siniestro)	11/10/2016	13/10/2016	2	D
356	Murcia	Automóvil (otro)	11/10/2016	13/10/2016	2	D
357	Barcelona	Automóvil (póliza)	13/10/2016	17/10/2016	4	D
358	Barcelona	Automóvil (póliza)	13/10/2016	17/10/2016	4	D
359	Madrid	Hogar (art. 38)	14/10/2016	17/10/2016	3	D
360	Barcelona	Automóvil (póliza)	14/10/2016	17/10/2016	3	D
361	Badajoz	Automóvil (póliza)	14/10/2016	17/10/2016	3	D
362	Madrid	Hogar (siniestro)	17/10/2016	19/10/2016	2	D
363	Toledo	Automóvil (asistencia)	17/10/2016	19/10/2016	2	D
364	Canarias	Automóvil (siniestro libertad accion)	17/10/2016	19/10/2016	2	D
365	Barcelona	Automóvil (póliza)	17/10/2016	19/10/2016	2	D
366	Madrid	Automóvil (art. 38)	18/10/2016	19/10/2016	1	D
367	Badajoz	Automóvil (póliza)	18/10/2016	19/10/2016	1	D
368	Madrid	Automóvil (subida prima)	18/10/2016	19/10/2016	1	E
369	Madrid	Automóvil (siniestro libertad accion)	19/10/2016	20/10/2016	1	D
370	Sevilla	Automóvil (siniestro)	19/10/2016	20/10/2016	1	D
371	Alicante	Hogar (siniestro)	20/10/2016	21/10/2016	1	D
372	Madrid	Hogar (siniestro)	21/10/2016	25/10/2016	4	D
373	Barcelona	Automóvil (recambios equivalentes)	21/10/2016	25/10/2016	4	D
374	Sevilla	Automóvil (recambios equivalentes)	21/10/2016	25/10/2016	4	D
375	Pontevedra	Automóvil (otro)	21/10/2016	25/10/2016	4	D
376	Barcelona	Hogar (art. 38)	25/10/2016	27/10/2016	2	D
377	Madrid	Automóvil (póliza)	25/10/2016	28/10/2016	3	D
378	Alicante	Automóvil (póliza)	25/10/2016	27/10/2016	2	D

379	Barcelona	Automóvil (póliza)	25/10/2016	27/10/2016	2	D
380	Murcia	Automóvil (oferta motivada)	26/10/2016	27/10/2016	1	E
381	Madrid	Automóvil (siniestro)	26/10/2016	27/10/2016	1	E
382	Jaen	Automóvil (oferta motivada)	26/10/2016	27/10/2016	1	D
383	Cantabria	Automóvil (art. 38)	26/10/2016	27/10/2016	1	D
384	Burgos	Automóvil (siniestro)	26/10/2016	27/10/2016	1	D
385	Murcia	Automóvil (póliza)	27/10/2016	28/10/2016	1	E
386	Toledo	Automóvil (recambios equivalentes)	28/10/2016	02/11/2016	5	D
387	Valencia	Automóvil (siniestro)	28/10/2016	02/11/2016	5	D
388	Pontevedra	Automóvil (póliza)	31/10/2016	02/11/2016	2	D

DC16/NOV	Dirección	Ramo de la Reclamación	Entrada	Resolución	Tiempo resolucion	Resolución
389	Madrid	Automóvil (subida prima)	02/11/2016	03/11/2016	1	E
390	Avila	Automóvil (siniestro)	02/11/2016	03/11/2016	1	E
391	Lleida	Automóvil (siniestro franquicia)	04/11/2016	04/11/2016	0	D
392	Islas Baleares	Hogar (siniestro)	04/11/2016	08/11/2016	4	D
393	Sevilla	Hogar (robo)	04/11/2016	08/11/2016	4	D
394	Huesca	Automóvil (subida prima)	04/11/2016	08/11/2016	4	E
395	León	Automóvil (subida prima)	04/11/2016	08/11/2016	4	E
396	Valencia	Automóvil (art. 38)	10/11/2016	11/11/2016	1	D
397	Cantabria	Automóvil (póliza)	10/11/2016	11/11/2016	1	E
398	Barcelona	Automóvil (póliza)	11/11/2016	14/11/2016	3	E
399	Valencia	Hogar (art. 38)	11/11/2016	14/11/2016	3	D
400	Madrid	Automóvil (subida prima)	11/11/2016	14/11/2016	3	E
401	Sevilla	Automóvil (art. 38)	15/11/2016	17/11/2016	2	D
402	Madrid	Automóvil (art. 38)	17/11/2016	18/11/2016	1	D
403	Huelva	Hogar (art. 38)	17/11/2016	17/11/2016	0	D
404	La Coruña	Automóvil (siniestro)	17/11/2016	18/11/2016	1	D
405	Madrid	Automóvil (póliza)	18/11/2016	23/11/2016	5	E
406	Sevilla	Automóvil (recambios equivalentes)	18/11/2016	23/11/2016	5	D
407	Guipuzcoa	Automóvil (subida prima)	21/11/2016	23/11/2016	2	E
408	Barcelona	Automóvil (siniestro libertad accion)	21/11/2016	23/11/2016	2	D
409	Madrid	Hogar (art. 38)	22/11/2016	25/11/2016	3	D
410	Murcia	Automóvil (oferta motivada)	22/11/2016	25/11/2016	3	D

411	Madrid	Automóvil (siniestro libertad accion)	23/11/2016	25/11/2016	2	D
412	Madrid	Automóvil (art. 38)	24/11/2016	28/11/2016	4	D
413	Cáceres	Automóvil (siniestro)	24/11/2016	28/11/2016	4	E
414	Cantabria	Automóvil (otro)	24/11/2016	28/11/2016	4	E
415	Madrid	Automóvil (art. 38)	28/11/2016	29/11/2016	1	D
416	Islas Baleares	Automóvil (art. 38)	29/11/2016	29/11/2016	0	D
417	Madrid	Hogar (siniestro)	30/11/2016	01/12/2016	1	E

DC16/DIC	Dirección	Ramo de la Reclamación	Entrada	Resolución	Tiempo resolucion	Resolución
418	Madrid	Automóvil (subida prima)	02/12/2016	13/12/2016	11	E
419	Valladolid	Automóvil (siniestro)	05/12/2016	13/12/2016	8	D
420	Madrid	Automóvil (otro)	07/12/2016	13/12/2016	6	D
421	Madrid	Automóvil (siniestro)	07/12/2016	13/12/2016	6	E
422	Asturias	Automóvil (asistencia)	07/12/2016	13/12/2016	6	D
423	Barcelona	Automóvil (siniestro libertad accion)	07/12/2016	13/12/2016	6	D
424	Granada	Automóvil (póliza)	07/12/2016	13/12/2016	6	D
425	Cáceres	Automóvil (asistencia)	07/12/2016	13/12/2016	6	D
426	Pontevedra	Hogar (otro)	09/12/2016	13/12/2016	4	D
427	Zamora	Hogar (siniestro)	09/12/2016	13/12/2016	4	D
428	Madrid	Automóvil (art. 38)	09/12/2016	13/12/2016	4	D
429	Barcelona	Hogar (póliza)	09/12/2016	13/12/2016	4	E
430	La Rioja	Automóvil (póliza)	15/12/2016	20/12/2016	5	D
431	Cantabria	Hogar (art. 38)	15/12/2016	20/12/2016	5	D
432	Granada	Automóvil (SAI)	16/12/2016	20/12/2016	4	D
433	Jaen	Hogar (siniestro)	16/12/2016	20/12/2016	4	D
434	Valencia	Hogar (art. 38)	16/12/2016	20/12/2016	4	D
435	Málaga	Automóvil (siniestro)	16/12/2016	20/12/2016	4	D
436	Sevilla	Automóvil (otro)	16/12/2016	20/12/2016	4	E
437	Cádiz	Hogar (siniestro)	16/12/2016	20/12/2016	4	D
438	Navarra	Automóvil (siniestro)	19/12/2016	20/12/2016	1	D
439	Valladolid	Automóvil (siniestro)	19/12/2016	20/12/2016	1	D
440	Sevilla	Automóvil (póliza)	19/12/2016	20/12/2016	1	D
441	Valladolid	Automóvil (siniestro)	19/12/2016	21/12/2016	2	D
442	Alicante	Automóvil (siniestro libertad accion)	20/12/2016	23/12/2016	3	D

443	La Coruña	Automóvil (siniestro)	20/12/2016	21/12/2016	1	D
444	Canarias	Hogar (siniestro)	21/12/2016	02/01/2017	12	D
445	Cádiz	Automóvil (oferta motivada)	21/12/2016	02/01/2017	12	D
446	Barcelona	Automóvil (SAI)	21/12/2016	02/01/2017	12	D
447	Madrid	Hogar (siniestro)	21/12/2016	02/01/2017	12	E
448	Valladolid	Automóvil (siniestro)	21/12/2016	02/01/2017	12	D
449	Valencia	Hogar (siniestro)	21/12/2016	02/01/2017	12	D
450	Cádiz	Automóvil (oferta motivada)	21/12/2016	02/01/2017	12	D
451	Madrid	Automóvil (póliza)	21/12/2016	02/01/2017	12	D
452	Cádiz	Automóvil (otro)	22/12/2016	02/01/2017	11	E
453	Jaen	Automóvil (siniestro)	23/12/2016	02/01/2017	10	D
454	León	Hogar (siniestro)	23/12/2016	02/01/2017	10	D
455	Málaga	Hogar (siniestro)	23/12/2016	02/01/2017	10	E
456	Guadalajara	Hogar (art. 38)	23/12/2016	02/01/2017	10	D
457	Córdoba	Automóvil (siniestro)	23/12/2016	02/01/2017	10	D
458	Madrid	Automóvil (siniestro)	27/12/2016	09/01/2017	13	D
459	Madrid	Automóvil (siniestro)	27/12/2016	09/01/2017	13	D
460	Madrid	Automóvil (siniestro)	27/12/2016	09/01/2017	13	E
461	Álava	Automóvil (recambios equivalentes)	27/12/2016	09/01/2017	13	D
462	Madrid	Automóvil (art. 38)	27/12/2016	09/01/2017	13	D
463	Madrid	Automóvil (otro)	28/12/2016	09/01/2017	12	D
464	Granada	Automóvil (art. 38)	30/12/2016	09/01/2017	10	D
465	Granada	Hogar (siniestro)	30/12/2016	09/01/2017	10	D
466	Valencia	Automóvil (art. 38)	30/12/2016	09/01/2017	10	D
467	Madrid	Automóvil (póliza)	30/12/2016	09/01/2017	10	D
468	Lleida	Automóvil (oferta motivada)	30/12/2016	09/01/2017	10	D
469	Sevilla	Automóvil (otro)	30/12/2016	09/01/2017	10	D
470	Madrid	Automóvil (otro)	30/12/2016	09/01/2017	10	D
471	Lugo	Automóvil(siniestro)	30/12/2016	09/01/2017	10	D
472	Valladolid	Automóvil (póliza)	30/12/2016	09/01/2017	10	D
473	Madrid	Automóvil(siniestro)	30/12/2016	11/01/2017	12	E

CUADRO 2: DISTRIBUCIÓN POR FECHAS DE ENTRADA DE EXPEDIENTES

Fecha de entrada	Cantidad	%
Enero.....	21	4,44
Febrero.....	49	10,36
Marzo.....	52	10,99
Abril.....	38	8,03
Mayo.....	31	6,55
Junio.....	42	8,88
Julio.....	39	8,25
Agosto.....	40	8,46
Septiembre.....	32	6,77
Octubre.....	44	9,30
Noviembre.....	29	6,13
Diciembre.....	56	11,84
TOTAL.....	473	100,00

CUADRO 3: SENTIDO DE LA RESOLUCIÓN

Concepto	Cantidad	%
A favor de la Mutua.....	322	68,08
A favor del Reclamante.....	151	31,92

Total.....	473	100,00
Resoluciones varían criterio	10	2,11

**CUADRO 4: DISTRIBUCIÓN DE LOS CASOS
POR RAMAS DE ASEGURAMIENTO**

Ramo	Cantidad	%
Automóvil.....	351	74,21
Asistencia.....	13	2,75
Póliza.....	101	21,35
Improcedentes ya atendidas	5	1,06
Siniestro.....	109	23,04
Franquicia	5	1,06
Subida póliza	27	5,71
Art. 38 LCS.....	32	6,77
Libertad acción	16	3,38
Multa	4	0,85
Otro.....	27	5,71
Recambio equivalente	5	1,06
Oferta motivada	7	1,48
Hogar.....	122	25,79
Póliza.....	12	2,54
Robo.....	3	0,63
Siniestro.....	77	16,28
Improcedentes ya atendidas	3	0,63
Subida póliza	2	0,42
Art. 38 LCS.....	23	4,86
Otro.....	2	0,42
TOTAL.....	473	100,00

CUADRO 5:
DISTRIBUCIÓN SEGÚN PROVINCIAS

CC.AA.	Cantidad	%
Andalucía.....	110	23,26
Almería.....	0	0,00
Cádiz.....	13	2,75
Córdoba.....	12	2,54
Granada.....	17	3,59
Huelva.....	8	1,69
Jaén.....	7	1,48
Málaga.....	19	4,02
Sevilla.....	34	7,19
Aragón.....	9	1,90
Huesca.....	1	0,21
Teruel.....	1	0,02
Zaragoza.....	7	1,48
Asturias.....	6	1,27
Baleares.....	7	1,48
Canarias.....	21	4,44
Cantabria.....	8	1,69
Castilla-La Mancha.....	22	4,65
Ciudad Real.....	5	1,06
Cuenca.....	1	0,21
Guadalajara.....	7	1,48
Toledo.....	9	1,90
Albacete.....	7	1,48
Castilla y León.....	38	8,03
Ávila.....	2	0,42
Burgos.....	9	1,90
León.....	4	0,85
Palencia.....	0	0,00
Salamanca.....	4	0,85
Segovia.....	3	0,63
Valladolid.....	12	2,54
Zamora.....	3	0,63

Soria	1	0,21
Cataluña.....	62	13,11
Barcelona.....	54	11,42
Gerona.....	1	0,21
Lérida.....	6	1,27
Tarragona.....	1	0,21
Comunidad Valenciana.....	26	5,50
Alicante.....	7	1,48
Valencia.....	19	4,02
Extremadura.....	7	1,48
Badajoz.....	4	0,85
Cáceres.....	3	0,63
Galicia.....	24	5,07
La Coruña.....	10	2,11
Lugo.....	5	1,06
Orense.....	2	0,42
Pontevedra.....	7	1,48
Madrid.....	112	23,68
Melilla.....	0	0,00
Navarra.....	5	1,06
País Vasco.....	6	1,27
Álava.....	2	0,42
Guipuzcoa.....	1	0,21
Vizcaya.....	3	0,63
Región de Murcia.....	9	1,90
La Rioja.....	1	0,02
TOTAL.....	473	100,00

CUADRO 6:
DISTRIBUCIÓN EN MADRID

Concepto	Cantidad	%
Capital	45	40,18
Provincia	67	59,82
Total.....	112	100,00

CUADRO 7:
DISTRIBUCIÓN EN BARCELONA

Concepto	Cantidad	%
Capital	12	22,22
Provincia	42	77,78
TOTAL.....	54	100,00

CUADRO 8:
DISTRIBUCIÓN POR PERSONA FÍSICA O JURÍDICA DEL RECLAMANTE

Concepto	Cantidad	%
Hombre	319	67,44
Mujer	152	32,14
Persona jurídica	2	0,42
TOTAL.....	473	100,00

CUADRO 9:
TIEMPO MEDIO DE EMISIÓN RESOLUCIÓN

Mes	% tiempo en días
Enero.....	0,86
Febrero.....	1,8
Marzo.....	2,27
Abril.....	1,76
Mayo.....	3,26
Junio.....	3,43
Julio.....	2,36
Agosto.....	10,95
Septiembre.....	6,31

Octubre.....	2,86
Noviembre.....	2,38
Diciembre.....	8,04
MEDIA TOTAL	3,86

CUADRO

10:

RESOLUCIONES REABIERTAS DGS

16001116 Desestimación. Reclamación judicial en curso.

16001003 Estimación parcial. Todos los daños incluidos los estéticos, salvo la pintura de la habitación que no estuvo afectada por el siniestro

16000512 Desestimación. No se pueden atender los daños causado por las filtraciones de agua al ser los mismos anteriores a la contratación según informe pericial

16001994 Estimación. Demora por encima de 24 horas en la peritación del vehículo y en aplicación de la clausula 1.24.72 establecida en lapóliza, MUTUA PELAYO no cobrará el precio del seguro el próximo año, con las especificaciones determinadas en las condiciones generales.

16001430 Desestimación. Inviabilidad de la reclamación a la vista del informe técnico emitido por los peritos de Pelayo así como dándole libertad de acción.

16000482 Desestimación. Daños descartados en espejo en virtud de informe pericial. Pericial contradictoria art. 38 LCS

16002117 Desestimación. Minuta letrado particular no atendida en su totalidad.

16000564 Desestimación. Daños reclamados por los faros no se corresponden con la declaración dada en el siniestro

declarado. Art. 38 LCS

16002188 Desestimación. Daños ocurridos con anterioridad a la contratación de la póliza

9