



Convocatoria de la Asamblea General Ordinaria de Mutualistas, convocada para el día 23 de marzo de 2023

Punto Quinto del Orden del Día de la Convocatoria

➤ Propuesta de aprobación de:

Punto 5 Memoria del Defensor del Cliente.

Madrid, 17 de febrero de 2023

Fdo: Francisco Hernando Díaz-Ambrona
Secretario del Consejo de Administración

Asamblea general de Mutualistas

23 de marzo de 2023



Memoria Informe Anual Defensor del Cliente 2022

Asamblea general de Mutualistas

A large, solid blue decorative shape in the bottom right corner of the page, consisting of a rounded rectangle with a diagonal cutout on the right side.

MEMORIA INFORME ANUAL DEL DEFENSOR DEL CLIENTE 2022:

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

- I. Representa un verdadero honor rendir una vez más, la Memoria anual que, como Defensor del cliente, vengo obligado a someter a su consideración y, en su caso, aprobación. A diferencia de la situación en que nos encontramos al leer la memoria del año anterior, hoy hemos de destacar que por fortuna los terribles efectos de la pandemia de la Covid-19 han sido dominados, gracias al gran esfuerzo sanitario que, a nivel global, se ha efectuado de manera conjunta en todo el mundo para combatirla. No ha de pasar inadvertida la necesidad del trabajo coordinado y, sobre todo, del trabajo solidario de la humanidad para afrontar los grandes retos y peligros que nos puede deparar. Decía el año pasado que la pandemia había puesto de manifiesto cuan frágil es la propia naturaleza humana y apelaba entonces a esa responsabilidad a la que acabo de referirme.
- II. Como siempre, pero no está de más repetirlo, vaya mi agradecimiento sincero al Servicio de Atención al Cliente (SAC) de Mutua Pelayo y al Secretario General del Consejo de quien depende, así como a los compañeros juristas que lo componen, puesto que el trabajo y ayuda que le prestan a este Defensor, sin el empeño y eficacia que desempeñan no le hubiera sido posible resolver los asuntos que llegan para su decisión con la celeridad que es debida al reclamante; y, en particular, para rendir esta Memoria con las estadísticas que la acompañan.
- III. El número de asuntos resueltos en 2022 respecto del año anterior ha supuesto un incremento que se acerca mucho más a la tónica que se ha venido manteniendo en los últimos tiempos, que superan ligeramente el número de asuntos resueltos en el año de la pandemia y reduciendo en gran medida los que en los últimos años vinieron produciéndose. Sin duda, esto es debido, como ya apuntaba en la Memoria que presenté el año pasado, a la atención que Mutua Pelayo prestó a las sugerencias que este Defensor había puesto de manifiesto. Así, este año han sido 413 las quejas presentadas frente a las 311 del ejercicio anterior en cuyo periodo disminuyó mucho el siniestro del ramo del automóvil por razones obvias. Y, de esta manera, el aumento de casos hace que en tiempos de normalidad las quejas no aumenten ni disminuyan sensiblemente.
 - a) Como viene siendo obligado conforme a lo que establece la normativa destinada a preservar la intimidad de los ciudadanos, la información de todos los cuadros estadísticos que acompañan esta Memoria no contiene ningún dato de identificación personal, sino una mera referencia numérica que da noticia de los casos y problemas suscitados.

En el **primer cuadro**, se especifica cronológicamente, por orden de interposición de la reclamación, desde el primero hasta el último expediente, que vienen descritos por meses para ver con mayor detalle la evolución que a lo largo del año ha tenido la presentación de las quejas y así pueden ustedes comprobar en el **segundo cuadro** la cantidad y el porcentaje mensual de las mismas.

- b) En el **tercer cuadro**, acostumbramos a representar el sentido de la resolución adoptada por el Defensor, y hemos de destacar que se ha experimentado en el año 2022 un incremento, respecto del año anterior, de las resoluciones a favor del reclamante, que han sido 127, con un porcentaje del 30,75%, frente a las 59 del año anterior, que suponían el 18,97%; y 262 a favor de la Mutua, que han representado un 63,44%.
- c) En el **cuarto cuadro**, que indica las reclamaciones relativas a pólizas de automóvil, por una parte, y las relativas al ramo de hogar, por otra, podemos constatar que los porcentajes se han mantenido estables respecto a los del ejercicio anterior. Así, las reclamaciones de automóvil representan el 60,77% y las del ramo del hogar, el 38,01%. Por su parte, han aumentado ligeramente las reclamaciones del ramo de comercio, que suponen un 1,21% del total y que han sido exclusivamente 5 quejas.
- d) En el **quinto cuadro**, relativo a la distribución de los expedientes en las diferentes comunidades autónomas y sus provincias, se aprecia un incremento de reclamaciones en Cataluña, que han aumentado casi el doble, respecto al año anterior, que representaron un 6,11%, mientras que en este ejercicio, representan el 10,17% volviendo a los estándares de años precedentes. Esto se refleja claramente en los **cuadros sexto y séptimo** relativos a las capitales de la provincia de Madrid y Barcelona, y a los del resto de su respectiva provincia, que en Madrid ha aumentado ligeramente el número de la capital, en detrimento de la provincia; mientras que en Barcelona, resulta superior el número de la provincia, como viene siendo la tónica de ejercicios anteriores.
- e) El **cuadro octavo** distingue a las personas físicas y jurídicas y, concretamente, las primeras entre hombres y mujeres, incrementando ligeramente este año el número de reclamaciones interpuestas por mujeres, que han supuesto un 29,06% del total, mientras, que, en el año anterior, representaron un 27,97%.
- f) En el **cuadro noveno**, se refleja el tiempo medio en que el Defensor dicta su resolución, desde que recibe la información necesaria, que, en este caso, ha descendido sensiblemente, puesto que, de los 3,07 días del año 2021, se ha reducido a 2,85 días en el presente ejercicio. Y, por último, como ha venido siendo costumbre, cúmpleme poner de manifiesto que las resoluciones que han sido reabiertas en la Dirección General de Seguros, a cuyo acceso siempre, como hemos dicho al principio, se le ofrece al asegurado, han sido exclusivamente 19 expedientes.

Para terminar, quiero reiterar el buen hacer de Mutua Pelayo en su gestión y en la atención para con sus asegurados, puesto que de las 1.150.194 pólizas vigentes, en el año 2022, sólo se han recibido 413 quejas, lo que representan un 0,027% de su total.

- IV. Agradeciendo pues, como siempre, su atención, ésta es la Memoria que someto a su conocimiento y consideración, relativa al ejercicio del año 2022.

Eugenio Gay Montalvo

ANEXO ESTADÍSTICO
CUADRO 1: DEFENSOR DEL ASEGURADO DE PELAYO MUTUA DE SEGUROS, 2022

DC/22 ENERO	Entrada	Resolución	Tiempo resolución	Resultado resolución	Dirección	Ramo de la reclamación
1	10/01/2022	11/01/2022	1	DESESTIMATORIA	Asturias	Auto (baja póliza P)
2	11/01/2022	12/01/2022	1	DESESTIMATORIA	León	Auto (otro)
3	12/01/2022	13/01/2022	1	DESESTIMATORIA	Madrid (prov)	Hogar (stro)
4	17/01/2022	18/01/2022	1	DESESTIMATORIA	Alicante	Auto (baja póliza P)
5	17/01/2022	18/01/2022	1	ESTIMATORIA	Cantabria	Hogar (art 38)
6	18/01/2022	19/01/2022	1	ESTIMATORIA	Granada	Hogar (otro)
7	18/01/2022	19/01/2022	1	DESESTIMATORIA	Baleares	Auto (lib acción)
8	19/01/2022	20/01/2022	1	ESTIMATORIA	Sevilla	Auto (subida prima)
9	19/01/2022	20/01/2022	1	DESESTIMATORIA	Madrid	Hogar (stro)
10	20/01/2022	21/01/2022	1	ESTIMATORIA	Huelva	Auto (baja póliza)
11	20/01/2022	21/01/2022	1	DESESTIMATORIA	Madrid	Hogar (art 38)
12	21/01/2022	21/01/2022	0	ESTIMATORIA	Bcn	Auto (baja póliza)
13	24/01/2022	25/01/2022	1	DESESTIMATORIA	León	Hogar (art 38)
14	24/01/2022	25/01/2022	1	DESESTIMATORIA	Asturias	Auto (baja póliza)
15	24/01/2022	25/01/2022	1	DESESTIMATORIA	Madrid (prov)	Hogar (incompatible)
16	24/01/2022	25/01/2022	1	DESESTIMATORIA	Cuidad Real	Hogar (art 38)
17	24/01/2022	25/01/2022	1	DESESTIMATORIA	Ávila	Auto (art 38)
18	25/01/2022	26/01/2022	1	DESESTIMATORIA	Cantabria	Auto (stro)
19	25/01/2022	26/01/2022	1	DESESTIMATORIA	La Coruña	Auto (lib acción)
20	26/01/2022	27/01/2022	1	ESTIMATORIA	Madrid	Hogar (art 38)
21	26/01/2022	27/01/2022	1	DESESTIMATORIA	Vizcaya	Auto (art 38)
22	26/01/2022	27/01/2022	1	DESESTIMATORIA	La Coruña	Auto (veh sustitución)
23	27/01/2022	28/01/2022	1	ESTIMATORIA	Madrid (prov)	Auto (subida prima)

24	28/01/2022	31/01/2022	3	DESESTIMATORIA	Baleares	Auto (stro)
25	28/01/2022	31/01/2022	3	DESESTIMATORIA	Madrid	Hogar (robo)
26	31/01/2022	01/02/2022	1	DESESTIMATORIA	Cáceres	Auto (art 38)
27	31/01/2022	01/02/2022	1	DESESTIMATORIA	Málaga	Auto (recambio)

DC/22 FEBRERO	Entrada	Resolución	Tiempo resolución	Resultado resolución	Dirección	Ramo de la reclamación
28	01/02/2022	02/02/2022	1	DESESTIMATORIA	Vizcaya	Auto (recambio)
29	01/02/2022	02/02/2022	1	DESESTIMATORIA	Vizcaya	Auto (otro)
30	02/02/2022	03/02/2022	1	DESESTIMATORIA	Madrid	Auto (extorno prima)
31	02/02/2022	03/02/2022	1	DESESTIMATORIA	Cádiz	Hogar (stro)
32	02/02/2022	03/02/2022	1	DESESTIMATORIA	Murcia	Auto (stro)
33	03/02/2022	04/02/2022	1	DESESTIMATORIA	Asturias	Auto (otro)
34	04/02/2022	07/02/2022	3	DESESTIMATORIA	Jaén	Hogar (art 38)
35	07/02/2022	08/02/2022	1	DESESTIMATORIA	Burgos	Auto (art 38)
36	07/02/2022	08/02/2022	1	DESESTIMATORIA	Zaragoza	Hogar (stro)
37	07/02/2022	08/02/2022	1	ESTIMATORIA	Córdoba	Hogar (subida prima)
38	07/02/2022	08/02/2022	1	ESTIMATORIA	La Coruña	Auto (baja póliza)
39	08/02/2022	09/02/2022	1	DESESTIMATORIA	Sevilla	Hogar (stro)
40	08/02/2022	09/02/2022	1	DESESTIMATORIA	Alicante	Hogar (art 38)
41	08/02/2022	09/02/2022	1	DESESTIMATORIA	Málaga	Auto (lib acción)
42	10/02/2022	14/02/2022	4	DESESTIMATORIA	Gerona	Auto (subida prima)
43	10/02/2022	14/02/2022	4	DESESTIMATORIA	Sevilla	Auto (stro)
44	10/02/2022	14/02/2022	4	DESESTIMATORIA	Madrid	Hogar (stro)
45	14/02/2022	15/02/2022	1	DESESTIMATORIA	Málaga	Auto (otro)
46	14/02/2022	15/02/2022	1	DESESTIMATORIA	Zaragoza	Hogar (baja póliza P)
47	15/02/2022	16/02/2022	1	ESTIMATORIA	La Coruña	Auto (asistencia)
48	15/02/2022	16/02/2022	1	DESESTIMATORIA	Granada	Auto (incompatible)
49	15/02/2022	16/02/2022	1	DESESTIMATORIA	Madrid (prov)	Auto (lib acción)

50	15/02/2022	16/02/2022	1	DESESTIMATORIA	Zaragoza	Auto (baja póliza)
51	15/02/2022	16/02/2022	1	DESESTIMATORIA	Madrid (prov)	Auto (póliza)
52	16/02/2022	17/02/2022	1	ESTIMATORIA	La Rioja	Hogar (stro)
53	16/02/2022	17/02/2022	1	DESESTIMATORIA	Madrid (prov)	Auto (Cláusula 1,24,72 y+)
54	16/02/2022	17/02/2022	1	DESESTIMATORIA	Madrid	Auto (lib acción)
55	17/02/2022	21/02/2022	4	DESESTIMATORIA	Murcia	Hogar (stro)
56	21/02/2022	24/02/2022	3	DESESTIMATORIA	Burgos	Hogar (art 38)
57	21/02/2022	24/02/2022	3	DESESTIMATORIA	Córdoba	Auto (stro)
58	21/02/2022	24/02/2022	3	ESTIMATORIA	Sevilla	Hogar (subida prima)
59	21/02/2022	24/02/2022	3	DESESTIMATORIA	Zaragoza	Auto (recambio)
60	21/02/2022	24/02/2022	3	DESESTIMATORIA	Vizcaya	Auto (baja póliza)
61	21/02/2022	24/02/2022	3	DESESTIMATORIA	Madrid	Auto (lib acción)
62	22/02/2022	24/02/2022	2	DESESTIMATORIA	Jaén	Hogar (stro)
63	22/02/2022	24/02/2022	2	DESESTIMATORIA	Madrid (prov)	Auto (póliza)
64	23/02/2022	24/02/2022	1	DESESTIMATORIA	Granada	Hogar (art 38)
65	24/02/2022	25/02/2022	1	ESTIMATORIA	Valladolid	Hogar (stro)
66	24/02/2022	25/02/2022	1	DESESTIMATORIA	Valencia	Auto (póliza)
67	28/02/2022	08/03/2022	8	ESTIMATORIA	Lugo	Auto (subida prima)
68	28/02/2022	08/03/2022	8	DESESTIMATORIA	Bcn (prov)	Auto (otro)
69	28/02/2022	08/03/2022	8	ESTIMATORIA	Orense	Auto (baja póliza)

DC/22 MARZO	Entrada	Resolución	Tiempo resolución	Resultado resolución	Dirección	Ramo de la reclamación
70	01/03/2022	08/03/2022	7	DESESTIMATORIA	Almería	Hogar (art 38)
71	01/03/2022	08/03/2022	7	DESESTIMATORIA	Sevilla	Auto (lib acción)
72	08/03/2022	09/03/2022	1	DESESTIMATORIA	Madrid (prov)	Hogar (art 38)
73	09/03/2022	10/03/2022	1	DESESTIMATORIA	Madrid	Auto (otro)
74	10/03/2022	14/03/2022	4	DESESTIMATORIA	Madrid	Auto (lib acción)
75	14/03/2022	15/03/2022	1	DESESTIMATORIA	Baleares	Auto (lib acción)

76	14/03/2022	15/03/2022	1	DESESTIMATORIA	Alicante	Auto (póliza)
77	14/03/2022	15/03/2022	1	DESESTIMATORIA	Guipúzcoa	Auto (lib acción)
78	14/03/2022	15/03/2022	1	DESESTIMATORIA	Murcia	Hogar (art 38)
79	14/03/2022	15/03/2022	1	DESESTIMATORIA	Cuidad Real	Auto (stro)
80	15/03/2022	16/03/2022	1	DESESTIMATORIA	Sevilla	Hogar (art 38)
81	15/03/2022	16/03/2022	1	DESESTIMATORIA	Cantabria	Hogar (art 38)
82	15/03/2022	16/03/2022	1	DESESTIMATORIA	Madrid (prov)	Hogar (art 38)
83	17/03/2022	18/03/2022	1	DESESTIMATORIA	Madrid	Auto (oferta motivada)
84	17/03/2022	18/03/2022	1	DESESTIMATORIA	Madrid	Hogar (stro)
85	18/03/2022	21/03/2022	3	DESESTIMATORIA	Murcia	Auto (stro)
86	21/03/2022	22/03/2022	1	DESESTIMATORIA	Alicante	Hogar (art 38)
87	21/03/2022	22/03/2022	1	DESESTIMATORIA	La Coruña	Auto (incompatible)
88	23/03/2022	24/03/2022	1	DESESTIMATORIA	Cuidad Real	Auto (stro)
89	25/03/2022	28/03/2022	3	ESTIMATORIA	León	Hogar (baja póliza)
90	28/03/2022	29/03/2022	1	ESTIMATORIA	Madrid	Auto (otro)
91	28/03/2022	29/03/2022	1	DESESTIMATORIA	Cantabria	Hogar (art 38)
92	29/03/2022	30/03/2022	1	DESESTIMATORIA	Guipúzcoa	Auto (lib acción)
93	29/03/2022	30/03/2022	1	DESESTIMATORIA	Madrid (prov)	Hogar (art 38)
94	30/03/2022	31/03/2022	1	DESESTIMATORIA	Toledo	Hogar (art 38)

DC/22 ABRIL	Entrada	Resolución	Tiempo resolución	Resultado resolución	Dirección	Ramo de la reclamación
95	01/04/2022	04/04/2022	3	ESTIMATORIA	Guadalajara	Auto (stro)
96	04/04/2022	05/04/2022	1	DESESTIMATORIA	Sevilla	Hogar (stro)
97	06/04/2022	07/04/2022	1	DESESTIMATORIA	Madrid (prov)	Auto (asistencia)
98	06/04/2022	07/04/2022	1	ESTIMATORIA	León	Hogar (stro)
99	08/04/2022	11/04/2022	3	DESESTIMATORIA	Bcn (prov)	Hogar (stro)
100	08/04/2022	11/04/2022	3	DESESTIMATORIA	Albacete	Hogar (stro)
101	08/04/2022	11/04/2022	3	DESESTIMATORIA	Madrid (prov)	Hogar (art 38)

102	08/04/2022	11/04/2022	3	ESTIMATORIA	Salamanca	Hogar (stro)
103	11/04/2022	19/04/2022	8	ESTIMATORIA	Álava	Auto (extorno prima)
104	11/04/2022	19/04/2022	8	DESESTIMATORIA	Bcn (prov)	Auto (lib acción)
105	11/04/2022	19/04/2022	8	ESTIMATORIA	Madrid (prov)	Auto (subida prima)
106	13/04/2022	19/04/2022	6	DESESTIMATORIA	La Coruña	Hogar (art 38)
107	18/04/2022	19/04/2022	1	DESESTIMATORIA	Córdoba	Auto (baja póliza)
108	19/04/2022	21/04/2022	2	DESESTIMATORIA	Toledo	Hogar (art 38)
109	19/04/2022	21/04/2022	2	DESESTIMATORIA	Madrid (prov)	Hogar (incompatible)
110	19/04/2022	21/04/2022	2	ESTIMATORIA	Castellón	Hogar (stro)
111	20/04/2022	25/04/2022	5	DESESTIMATORIA	La Coruña	Auto (recambio)
112	21/04/2022	25/04/2022	4	DESESTIMATORIA	Bcn (prov)	Auto (otro)
113	21/04/2022	25/04/2022	4	DESESTIMATORIA	Cádiz	Hogar (art 38)
114	21/04/2022	25/04/2022	4	DESESTIMATORIA	Vizcaya	Auto (recambio)
115	21/04/2022	25/04/2022	4	DESESTIMATORIA	Madrid (prov)	Hogar (art 38)
116	25/04/2022	26/04/2022	1	ESTIMATORIA	Madrid	Auto (asistencia)
117	25/04/2022	26/04/2022	1	DESESTIMATORIA	Cantabria	Auto (lib acción)
118	25/04/2022	26/04/2022	1	DESESTIMATORIA	Madrid	Auto (baja póliza P)
119	25/04/2022	26/04/2022	1	DESESTIMATORIA	Cantabria	Auto (subida prima)
120	26/04/2022	27/04/2022	1	DESESTIMATORIA	Madrid (prov)	Hogar (robo)
121	27/04/2022	29/04/2022	2	DESESTIMATORIA	Burgos	Hogar (robo)
122	28/04/2022	03/05/2022	5	DESESTIMATORIA	Huesca	Hogar (otro-mediador)
123	28/04/2022	03/05/2022	5	DESESTIMATORIA	Cuidad Real	Hogar (art 38)
124	28/04/2022	03/05/2022	5	DESESTIMATORIA	Córdoba	Auto (art 38)
125	29/04/2022	03/05/2022	4	DESESTIMATORIA	La Coruña	Auto (art 38 + lib acción)

DC/22 MAYO	Entrada	Resolución	Tiempo resolución	Resultado resolución	Dirección	Ramo de la reclamación
126	03/05/2022	04/05/2022	1	ESTIMATORIA	La Rioja	Auto (otro)
127	05/05/2022	06/05/2022	1	DESESTIMATORIA	Madrid	Hogar (art 38)



128	05/05/2022	06/05/2022	1	DESESTIMATORIA	La Rioja	Hogar (stro)
129	06/05/2022	10/05/2022	4	DESESTIMATORIA	Murcia	Hogar (incompatible)
130	09/05/2022	10/05/2022	1	DESESTIMATORIA	Toledo	Auto (otro)
131	09/05/2022	10/05/2022	1	DESESTIMATORIA	Sevilla	Hogar (baja póliza)
132	09/05/2022	10/05/2022	1	DESESTIMATORIA	Granada	Hogar (art 38)
133	09/05/2022	10/05/2022	1	ESTIMATORIA	Valencia	Hogar (stro)
134	10/05/2022	11/05/2022	1	DESESTIMATORIA	Gerona	Auto (stro)
135	10/05/2022	11/05/2022	1	DESESTIMATORIA	Bcn (prov)	Hogar (art 38)
136	10/05/2022	11/05/2022	1	DESESTIMATORIA	León	Hogar (art 38)
137	11/05/2022	12/05/2022	1	DESESTIMATORIA	La Coruña	Hogar (art 38)
138	11/05/2022	12/05/2022	1	ESTIMATORIA	Albacete	Auto (baja póliza)
139	11/05/2022	12/05/2022	1	ESTIMATORIA	Madrid (prov)	Auto (póliza)
140	11/05/2022	13/05/2022	2	DESESTIMATORIA	Burgos	Auto (lib acción)
141	17/05/2022	18/05/2022	1	DESESTIMATORIA	Valencia	Hogar (stro)
142	17/05/2022	18/05/2022	1	ESTIMATORIA	Madrid (prov)	Auto (baja póliza)
143	19/05/2022	20/05/2022	1	ESTIMATORIA	Zaragoza	Hogar (stro)
144	20/05/2022	23/05/2022	3	DESESTIMATORIA	Madrid (prov)	Hogar (baja póliza)
145	20/05/2022	23/05/2022	3	ESTIMATORIA	León	Auto (subida prima)
146	20/05/2022	23/05/2022	3	DESESTIMATORIA	Alicante	Auto (art 38)
147	23/05/2022	24/05/2022	1	ESTIMATORIA	Valladolid	Auto (subida prima)
148	25/05/2022	26/05/2022	1	ESTIMATORIA	Madrid	Auto (subida prima)
149	25/05/2022	30/05/2022	5	DESESTIMATORIA	Madrid (prov)	Hogar (art 38)
150	25/05/2022	30/05/2022	5	DESESTIMATORIA	Toledo	Hogar (baja póliza P)
151	25/05/2022	30/05/2022	5	DESESTIMATORIA	Bcn (prov)	Hogar (otro)
152	26/05/2022	30/05/2022	4	DESESTIMATORIA	Bcn (prov)	Hogar (art 38)
153	27/05/2022	30/05/2022	3	DESESTIMATORIA	Baleares	Hogar (baja póliza)
154	30/05/2022	31/05/2022	1	ESTIMATORIA	Madrid (prov)	Auto (Certificado G ^a)
155	30/05/2022	31/05/2022	1	DESESTIMATORIA	Madrid	Auto (otro)

DC/22 JUNIO	Entrada	Resolución	Tiempo resolución	Resultado resolución	Dirección	Ramo de la reclamación
156	02/06/2022	06/06/2022	4	DESESTIMATORIA	Valencia	Hogar (baja póliza)
157	03/06/2022	15/06/2022	12	ESTIMATORIA	Bcn (prov)	Auto (otro)
158	03/06/2022	15/06/2022	12	DESESTIMATORIA	Madrid	Auto (extorno prima)
159	06/06/2022	15/06/2022	9	DESESTIMATORIA	Canarias	Hogar (art 38)
160	06/06/2022	15/06/2022	9	DESESTIMATORIA	León	Auto (otro)
161	06/06/2022	15/06/2022	9	ESTIMATORIA	Zaragoza	Comercio
162	06/06/2022	15/06/2022	9	DESESTIMATORIA	Zaragoza	Hogar (art 38)
163	07/06/2022	15/06/2022	8	DESESTIMATORIA	La Coruña	Hogar (art 38)
164	07/06/2022	15/06/2022	8	ESTIMATORIA	Cádiz	Auto (stro)
165	09/06/2022	15/06/2022	6	DESESTIMATORIA	La Coruña	Auto (baja póliza P)
166	09/06/2022	15/06/2022	6	DESESTIMATORIA	Valladolid	Auto (baja póliza)
167	10/06/2022	15/06/2022	5	DESESTIMATORIA	Lugo	Auto (cinagético)
168	10/06/2022	15/06/2022	5	DESESTIMATORIA	Castellón	Hogar (art 38)
169	13/06/2022	15/06/2022	2	ESTIMATORIA	Sevilla	Auto (stro)
170	13/06/2022	15/06/2022	2	ESTIMATORIA	Huelva	Auto (subida prima)
171	13/06/2022	15/06/2022	2	ESTIMATORIA	Madrid (prov)	Auto (stro)
172	13/06/2022	15/06/2022	2	DESESTIMATORIA	Bcn (prov)	Auto (lib acción)
173	14/06/2022	15/06/2022	1	ESTIMATORIA	Córdoba	Auto (otro)
174	14/06/2022	15/06/2022	1	DESESTIMATORIA	La Coruña	Auto (art 38)
175	14/06/2022	15/06/2022	1	DESESTIMATORIA	Cantabria	Auto (póliza)
176	15/06/2022	22/06/2022	7	DESESTIMATORIA	La Coruña	Auto (recambio)
177	15/06/2022	22/06/2022	7	ESTIMATORIA	Lugo	Auto (otro)
178	15/06/2022	22/06/2022	7	ESTIMATORIA	La Coruña	Auto (subida prima)
179	16/06/2022	22/06/2022	6	DESESTIMATORIA	Badajoz	Hogar (art 38)
180	16/06/2022	22/06/2022	6	DESESTIMATORIA	Canarias	Hogar (art 38)
181	17/06/2022	22/06/2022	5	DESESTIMATORIA	Cantabria	Auto (extorno prima)

182	20/06/2022	22/06/2022	2	ESTIMATORIA	Madrid	Auto (stro)
183	22/06/2022	23/06/2022	1	DESESTIMATORIA	Baleares	Hogar (baja póliza)
184	22/06/2022	23/06/2022	1	DESESTIMATORIA	Valencia	Hogar (stro)
185	23/06/2022	23/06/2022	0	ESTIMATORIA	Madrid (prov)	Hogar (stro)
186	23/06/2022	27/06/2022	4	ESTIMATORIA	Madrid	Auto (póliza)
187	24/06/2022	27/06/2022	3	DESESTIMATORIA	La Coruña	Auto (asistencia)
188	24/06/2022	27/06/2022	3	DESESTIMATORIA	Madrid	Auto (otro)
189	24/06/2022	27/06/2022	3	DESESTIMATORIA	Madrid	Auto (otro)
190	27/06/2022	30/06/2022	3	DESESTIMATORIA	Bcn	Hogar (art 38)
191	27/06/2022	30/06/2022	3	DESESTIMATORIA	Málaga	Auto (lib acción)
192	28/06/2022	30/06/2022	2	DESESTIMATORIA	Salamanca	Hogar (stro)
193	28/06/2022	30/06/2022	2	DESESTIMATORIA	Cantabria	Auto (art 38)
194	29/06/2022	30/06/2022	1	DESESTIMATORIA	Canarias	Auto (incompatible)
195	29/06/2022	30/06/2022	1	DESESTIMATORIA	Madrid	Auto (asistencia)
196	29/06/2022	30/06/2022	1	DESESTIMATORIA	Granada	Auto (subida prima)
197	30/06/2022	01/07/2022	1	DESESTIMATORIA	Jaén	Auto (stro)
198	30/06/2022	01/07/2022	1	DESESTIMATORIA	Madrid	Auto (otro)

DC/22 JULIO	Entrada	Resolución	Tiempo resolución	Resultado resolución	Dirección	Ramo de la reclamación
199	04/07/2022	05/07/2022	1	DESTIMATORIA	Pontevedra	Hogar (art 38)
200	04/07/2022	05/07/2022	1	ESTIMATORIA	Bcn (prov)	Auto (baja póliza)
201	04/07/2022	05/07/2022	1	DESESTIMATORIA	Madrid	Auto (lib acción)
202	05/07/2022	07/07/2022	2	DESESTIMATORIA	Zamora	Hogar (art 38)
203	05/07/2022	07/07/2022	2	DESESTIMATORIA	Navarra	Hogar (stro)
204	05/07/2022	07/07/2022	2	DESESTIMATORIA	La Rioja	Auto (extorno prima)
205	06/07/2022	07/07/2022	1	DESESTIMATORIA	Pontevedra	Hogar (art 38)
206	07/07/2022	08/07/2022	1	DESESTIMATORIA	Huelva	Auto (art 38)
207	08/07/2022	11/07/2022	3	ESTIMATORIA	Lérida	Auto (subida prima)



208	11/07/2022	12/07/2022	1	DESESTIMATORIA	Málaga	Autos (baja póliza P)
209	12/07/2022	13/07/2022	1	ESTIMATORIA	Málaga	Hogar (póliza)
210	13/07/2022	14/07/2022	1	DESESTIMATORIA	Bcn (prov)	Auto (improcedente)
211	14/07/2022	18/07/2022	4	DESESTIMATORIA	Guadalajara	Auto (stro)
212	14/07/2022	18/07/2022	4	DESESTIMATORIA	Vizcaya	Auto (stro)
213	14/07/2022	18/07/2022	4	DESESTIMATORIA	Madrid	Auto (baja póliza)
214	14/07/2022	18/07/2022	4	DESESTIMATORIA	Cáceres	Hogar (art 38)
215	14/07/2022	18/07/2022	4	DESESTIMATORIA	Huesca	Auto (otro)
216	14/07/2022	18/07/2022	4	ESTIMATORIA	Valladolid	Hogar (art 38)
217	14/07/2022	18/07/2022	4	DESESTIMATORIA	Orense	Hogar (stro)
218	14/07/2022	18/07/2022	4	DESESTIMATORIA	León	Hogar (art 38)
219	14/07/2022	18/07/2022	4	DESESTIMATORIA	Bcn (prov)	Hogar (art 38)
220	14/07/2022	18/07/2022	4	DESESTIMATORIA	Madrid	Auto (stro)
221	14/07/2022	18/07/2022	4	DESESTIMATORIA	Asturias	Auto (lib acción)
222	14/07/2022	18/07/2022	4	DESESTIMATORIA	Málaga	Auto (lib acción)
223	14/07/2022	18/07/2022	4	DESESTIMATORIA	Madrid (prov)	Comercio
224	15/07/2022	18/07/2022	3	DESESTIMATORIA	Madrid	Auto (stro)
225	15/07/2022	19/07/2022	4	DESESTIMATORIA	Canarias	Auto (subida prima)
226	19/07/2022	21/07/2022	2	DESESTIMATORIA	León	Auto (stro)
227	19/07/2022	21/07/2022	2	DESESTIMATORIA	Asturias	Auto (otro)
228	19/07/2022	21/07/2022	2	ESTIMATORIA	Madrid (prov)	Auto (subida prima)
229	19/07/2022	21/07/2022	2	DESESTIMATORIA	Málaga	Auto (otro)
230	19/07/2022	21/07/2022	2	DESESTIMATORIA	Valencia	Auto (art 38)
231	21/07/2022	22/07/2022	1	DESESTIMATORIA	La Coruña	Auto (baja póliza)
232	21/07/2022	22/07/2022	1	DESESTIMATORIA	Madrid (prov)	Auto (asistencia)
233	22/07/2022	26/07/2022	4	ESTIMATORIA	León	Auto (otro)
234	22/07/2022	26/07/2022	4	DESESTIMATORIA	Ciudad Real	Auto (stro GANVAM)
235	22/07/2022	26/07/2022	4	DESESTIMATORIA	Málaga	Auto (incompatible)



236	22/07/2022	26/07/2022	4	ESTIMATORIA	Almería	Hogar (art 38)
237	27/07/2022	29/07/2022	2	ESTIMATORIA	Sevilla	Auto (stro)
238	28/07/2022	29/07/2022	1	DESESTIMATORIA	Cáceres	Auto (póliza)

DC/ 22 AGOSTO	Entrada	Resolución	Tiempo resolución	Resultado resolución	Dirección	Ramo de la reclamación
239	04/08/2022	22/08/2022	18	ESTIMATORIA	Cantabria	Auto (multa)
240	09/08/2022	23/08/2022	14	ESTIMATORIA	Madrid (prov)	Hogar (otro)
241	10/08/2022	29/08/2022	19	DESESTIMATORIA	Madrid	Auto (stro)
242	12/08/2022	23/08/2022	11	DESESTIMATORIA	La Coruña	Auto (otro)
243	16/08/2022	23/08/2022	7	DESESTIMATORIA	Bcn	Auto (asistencia viaje)
244	16/08/2022	23/08/2022	7	ESTIMATORIA	Badajoz	Hogar (compromiso)
245	16/08/2022	23/08/2022	7	DESESTIMATORIA	Cáceres	Auto (otro)
246	17/08/2022	23/08/2022	6	ESTIMATORIA	Valencia	Hogar (stro)
247	17/08/2022	23/08/2022	6	DESESTIMATORIA	Madrid	Auto (stro)
248	22/08/2022	23/08/2022	1	DESESTIMATORIA	Bcn	Hogar (art 38)
249	22/08/2022	29/08/2022	7	DESESTIMATORIA	León	Hogar (art 38)
250	22/08/2022	29/08/2022	7	DESESTIMATORIA	Valencia	Hogar (art 38)
251	22/08/2022	29/08/2022	7	DESESTIMATORIA	Gerona	Auto (otro)
252	23/08/2022	29/08/2022	6	DESESTIMATORIA	Madrid (prov)	Comercio
253	23/08/2022	29/08/2022	6	DESESTIMATORIA	Orense	Hogar (otro)
254	24/08/2022	29/08/2022	5	ESTIMATORIA	Almería	Hogar (stro)
255	25/08/2022	29/08/2022	4	ESTIMATORIA	Sevilla	Auto (subida prima)
256	25/08/2022	29/08/2022	4	DESESTIMATORIA	Valladolid	Auto (otro)
257	26/08/2022	31/08/2022	5	DESESTIMATORIA	Madrid	Hogar (otro)
258	29/08/2022	31/08/2022	2	DESESTIMATORIA	León	Hogar (art 38)
259	29/08/2022	31/08/2022	2	ESTIMATORIA	La Rioja	Auto (subida prima)
260	29/08/2022	31/08/2022	2	ESTIMATORIA	Navarra	Auto (baja póliza)
261	30/08/2022	31/08/2022	1	DESESTIMATORIA	La Coruña	Auto (póliza)

262	30/08/2022	05/09/2022	6	DESESTIMATORIA	Valencia	Hogar (art 38)
263	30/08/2022	05/09/2022	6	DESESTIMATORIA	Alicante	Hogar (art 38)
264	31/08/2022	05/09/2022	5	ESTIMATORIA	Asturias	Auto (baja póliza)

DC/22 SEPTIEMBRE	Entrada	Resolución	Tiempo resolución	Resultado resolución	Dirección	Ramo de la reclamación
265	01/09/2022	05/09/2022	4	DESESTIMATORIA	Bcn (prov)	Auto (lib acción)
266	01/09/2022	05/09/2022	4	DESESTIMATORIA	Valencia	Auto (multa)
267	02/09/2022	05/09/2022	3	DESESTIMATORIA	Madrid	Hogar (stro)
268	05/09/2022	06/09/2022	1	ESTIMATORIA	Jaén	Auto (baja póliza)
269	05/09/2022	06/09/2022	1	ESTIMATORIA	Salamanca	Auto (otro)
270	07/09/2022	08/09/2022	1	ESTIMATORIA	Albacete	Hogar (baja póliza)
271	08/09/2022	09/09/2022	1	ESTIMATORIA	Alicante	Auto (otro)
272	08/09/2022	09/09/2022	1	ESTIMATORIA	Cuenca	Stro (art 38)
273	13/09/2022	14/09/2022	1	ESTIMATORIA	León	Auto (otro)
274	14/09/2022	15/09/2022	1	ESTIMATORIA	Toledo	Auto (stro)
275	15/09/2022	16/09/2022	1	ESTIMATORIA	Valencia	Auto (baja póliza)
276	15/09/2022	16/09/2022	1	ESTIMATORIA	Bcn (prov)	Auto (baja póliza)
277	19/09/2022	20/09/2022	1	ESTIMATORIA	Bcn (prov)	Hogar (stro)
278	20/09/2022	21/09/2022	1	ESTIMATORIA	Cádiz	Auto (subida prima)
279	21/09/2022	23/09/2022	2	DESESTIMATORIA	Burgos	Auto (póliza)
280	22/09/2022	23/09/2022	1	ESTIMATORIA	Tarragona	Auto (póliza)
281	22/09/2022	23/09/2022	1	ESTIMATORIA	Bcn (prov)	Hogar (baja póliza)
282	22/09/2022	23/09/2022	1	DESESTIMATORIA	Valencia	Auto (extorno prima)
283	22/09/2022	23/09/2022	1	DESESTIMATORIA	Bcn	Auto (otro)
284	22/09/2022	28/09/2022	6	DESESTIMATORIA	Madrid	Hogar (art 38)
285	22/09/2022	23/09/2022	1	ESTIMATORIA	León	Hogar (baja póliza)
286	27/09/2022	28/09/2022	1	ESTIMATORIA	Guipúzcoa	Hogar (baja póliza)
287	28/09/2022	29/09/2022	1	DESESTIMATORIA	León	Auto (póliza)

288	29/09/2022	30/09/2022	1	ESTIMATORIA	Burgos	Auto (stro)
289	29/09/2022	30/09/2022	1	DESESTIMATORIA	Asturias	Hogar (stro)
290	29/09/2022	30/09/2022	1	DESESTIMATORIA	León	Auto (cinagético)
291	29/09/2022	30/09/2022	1	ESTIMATORIA	Canarias	Auto (cláusula 1.24.72)
292	30/09/2022	03/10/2022	3	ESTIMATORIA	La Coruña	Auto (baja póliza)
293	30/09/2022	03/10/2022	3	ESTIMATORIA	La Rioja	Auto (subida prima)

DC/22 OCTUBRE	Entrada	Resolución	Tiempo resolución	Resultado resolución	Dirección	Ramo de la reclamación
294	03/10/2022	04/10/2022	1	ESTIMATORIA	Madrid	Hogar (otro)
295	05/10/2022	06/10/2022	1	ESTIMATORIA	Valencia	Comercio
296	07/10/2022	13/10/2022	6	DESESTIMATORIA	Bcn	Hogar (art 38)
297	10/10/2022	20/10/2022	10	DESESTIMATORIA	Toledo	Auto (baja póliza P)
298	11/10/2022	17/10/2022	6	ESTIMATORIA	Asturias	Auto (baja póliza)
299	11/10/2022	17/10/2022	6	DESESTIMATORIA	Ciudad Real	Hogar (stro)
300	13/10/2022	17/10/2022	4	ESTIMATORIA	Madrid (prov)	Auto (subida prima)
301	13/10/2022	17/10/2022	4	DESESTIMATORIA	Gerona	Auto (baja póliza)
302	13/10/2022	17/10/2022	4	DESESTIMATORIA	León	Auto (extorno)
303	13/10/2022	17/10/2022	4	ESTIMATORIA	Cantabria	Auto (lib acción)
304	17/10/2022	19/10/2022	2	ESTIMATORIA	Badajoz	Auto (certificado g ^a)
305	17/10/2022	19/10/2022	2	ESTIMATORIA	Asturias	Auto (lib acción)
306	18/10/2022	19/10/2022	1	ESTIMATORIA	Madrid (prov)	Hogar (stro)
307	18/10/2022	19/10/2022	1	ESTIMATORIA	Cantabria	Auto (póliza)
308	19/10/2022	20/10/2022	1	DESESTIMATORIA	Madrid (prov)	Auto (otro)
309	19/10/2022	20/10/2022	1	ESTIMATORIA	Madrid (prov)	Hogar (stro)
310	20/10/2022	21/10/2022	1	DESESTIMATORIA	Sevilla	Auto(baja póliza P)
311	20/10/2022	21/10/2022	1	ESTIMATORIA	Tarragona	Hogar (stro)
312	20/10/2022	21/10/2022	1	DESESTIMATORIA	Baleares	Hogar (art 38)
313	24/10/2022	26/10/2022	2	DESESTIMATORIA	Bcn (prov)	Auto (art 38)

314	24/10/2022	26/10/2022	2	DESESTIMATORIA	Granada	Auto (stro)
315	25/10/2022	26/10/2022	1	ESTIMATORIA	Madrid (prov)	Auto (baja póliza)
316	26/10/2022	27/10/2022	1	DESESTIMATORIA	Navarra	Auto (art 38)
317	26/10/2022	27/10/2022	1	DESESTIMATORIA	Toledo	Auto (póliza)
318	26/10/2022	27/10/2022	1	DESESTIMATORIA	Canarias	Hogar (art 38)
319	27/10/2022	27/10/2022	0	DESESTIMATORIA	Lérida	Hogar (art 38)

DC/22 NOVIEMBRE	Entrada	Resolución	Tiempo resolución	Resultado resolución	Dirección	Ramo de la reclamación
320	03/11/2022	10/11/2022	7	DESESTIMATORIA	Sevilla	Auto (stro)
321	04/11/2022	10/11/2022	6	DESESTIMATORIA	Burgos	Auto (art 38)
322	07/11/2022	10/11/2022	3	ESTIMATORIA	Madrid	Auto (stro)
323	08/11/2022	10/11/2022	2	ESTIMATORIA	Cuidad Real	Hogar (stro)
324	08/11/2022	10/11/2022	2	ESTIMATORIA	Vizcaya	Auto (subida prima)
325	08/11/2022	10/11/2022	2	ESTIMATORIA	Madrid	Hogar (stro)
326	10/11/2022	10/11/2022	0	ESTIMATORIA	Sevilla	Auto (stro)
327	10/11/2022	10/11/2022	0	DESESTIMATORIA	Asturias	Auto (art 38)
328	10/11/2022	10/11/2022	0	ESTIMATORIA	Castellón	Auto (baja póliza)
329	14/11/2022	15/11/2022	1	ESTIMATORIA	Soria	Hogar (subida prima)
330	14/11/2022	15/11/2022	1	DESESTIMATORIA	La Coruña	Hogar (art 38)
331	16/11/2022	17/11/2022	1	DESESTIMATORIA	Toledo	Auto (baja póliza P)
332	17/11/2022	18/11/2022	1	DESESTIMATORIA	Madrid (prov)	Hogar (baja póliza P)
333	21/11/2022	22/11/2022	1	ESTIMATORIA	Burgos	Auto (baja póliza P)
334	21/11/2022	23/11/2022	2	DESESTIMATORIA	Cantabria	Auto (art 38)
335	21/11/2022	23/11/2022	2	DESESTIMATORIA	Málaga	Auto (extorno prima)
336	22/11/2022	23/11/2022	1	ESTIMATORIA	Cuidad Real	Hogar (stro)
337	22/11/2022	23/11/2022	1	DESESTIMATORIA	Álava	Hogar (stro)
338	23/11/2022	28/11/2022	5	ESTIMATORIA	Toledo	Auto (stro)
339	23/11/2022	28/11/2022	5	DESESTIMATORIA	Valladolid	Hogar (stro)

340	23/11/2022	28/11/2022	5	DESESTIMATORIA	Madrid (prov)	Auto (art 38)
341	23/11/2022	28/11/2022	5	DESESTIMATORIA	Madrid	Hogar (art 38)
342	23/11/2022	28/11/2022	5	ESTIMATORIA	Cádiz	Auto (stro)
343	23/11/2022	28/11/2022	5	DESESTIMATORIA	Cuenca	Hogar (stro)
344	23/11/2022	28/11/2022	5	DESESTIMATORIA	Madrid (prov)	Hogar (stro)
345	23/11/2022	28/11/2022	5	DESESTIMATORIA	Málaga	Auto (lib acción)
346	23/11/2022	25/11/2022	2	DESESTIMATORIA	Bcn (prov)	Auto (stro)
347	23/11/2022	25/11/2022	2	ESTIMATORIA	Álava	Comercio
348	23/11/2022	25/11/2022	2	DESESTIMATORIA	Bcn (prov)	Hogar (art 38)
349	23/11/2022	25/11/2022	2	DESESTIMATORIA	Albacete	Hogar (stro)
350	23/11/2022	01/12/2022	8	DESESTIMATORIA	Murcia	Auto (otro)
351	24/11/2022	28/11/2022	4	DESESTIMATORIA	Valencia	Hogar (otro)
352	24/11/2022	29/11/2022	5	DESESTIMATORIA	Cantabria	Auto (lib acción)
353	24/11/2022	28/11/2022	4	DESESTIMATORIA	Bcn (prov)	Auto (stro)
354	24/11/2022	30/11/2022	6	ESTIMATORIA	Valladolid	Auto (stro)
355	24/11/2022	30/11/2022	6	ESTIMATORIA	Cuidad Real	Auto (subida prima)
356	24/11/2022	07/12/2022	13	DESESTIMATORIA	Baleares	Auto (baja póliza)
357	25/11/2022	01/12/2022	6	DESESTIMATORIA	Madrid	Hogar (art 38)
358	25/11/2022	01/12/2022	6	ESTIMATORIA	Bcn (prov)	Hogar (stro)
359	25/11/2022	07/12/2022	12	DESESTIMATORIA	Murcia	Hogar (art 38)
360	25/11/2022	07/12/2022	12	DESESTIMATORIA	Bcn (prov)	Hogar (art 38)
361	25/11/2022	07/12/2022	12	DESESTIMATORIA	Valencia	Auto (póliza)
362	25/11/2022	07/12/2022	12	ESTIMATORIA	Madrid	Auto (lib acción)

DC/22 DICIEMBRE	Entrada	Resolución	Tiempo resolución	Resultado resolución	Dirección	Ramo de la reclamación
363	01/12/2022	07/12/2022	6	DESESTIMATORIA	Granada	Auto (lib acción)
364	12/12/2022	13/12/2022	1	DESESTIMATORIA	Alicante	Hogar (art 38)
365	13/12/2022	14/12/2022	1	DESESTIMATORIA	Asturias	Auto (baja póliza P)



366	13/12/2022	14/12/2022	1	ESTIMATORIA	Madrid	Hogar (stro)
367	13/12/2022	14/12/2022	1	ESTIMATORIA	Bcn (prov)	Hogar (stro)
368	14/12/2022	15/12/2022	1	ESTIMATORIA	Cantabria	Hogar (stro)
369	14/12/2022	16/12/2022	2	ESTIMATORIA	Madrid (prov)	Hogar (baja póliza)
370	15/12/2022	16/12/2022	1	ESTIMATORIA	Canarias	Auto (subida prima)
371	15/12/2022	16/12/2022	1	DESESTIMATORIA	Madrid	Hogar (stro)
372	16/12/2022	22/12/2022	6	DESESTIMATORIA	Ciudad Real	Auto (art 38)
373	16/12/2022	22/12/2022	6	ESTIMATORIA	Madrid	Auto (baja póliza)
374	19/12/2022	22/12/2022	3	DESESTIMATORIA	Alicante	Hogar (stro)
375	19/12/2022	22/12/2022	3	DESESTIMATORIA	Málaga	Hogar (stro)
376	19/12/2022	22/12/2022	3	ESTIMATORIA	La Coruña	Hogar (art 38)
377	19/12/2022	22/12/2022	3	ESTIMATORIA	Madrid (prov)	Auto (stro)
378	21/12/2022	23/12/2022	2	DESESTIMATORIA	Canarias	Hogar (art 38)
379	21/12/2022	23/12/2022	2	DESESTIMATORIA	Madrid	Hogar (baja póliza)
380	21/12/2022	23/12/2022	2	DESESTIMATORIA	Madrid (prov)	Auto (poliza extorno)
381	27/12/2022	29/12/2022	2	DESESTIMATORIA	La Rioja	Auto (lib acción)
382	27/12/2022	29/12/2022	2	ESTIMATORIA	Navarra	Hogar (stro)
383	28/12/2022	29/12/2022	1	ESTIMATORIA	La Coruña	Auto (stro)
384	28/12/2022	29/12/2022	1	ESTIMATORIA	Bcn (prov)	Hogar (compromiso)
385	28/12/2022	29/12/2022	1	DESESTIMATORIA	Sevilla	Auto (recambio)
386	28/12/2022	29/12/2022	1	DESESTIMATORIA	Zaragoza	Hogar (art 38)
387	28/12/2022	30/12/2022	2	ESTIMATORIA	Madrid (prov)	Hogar (baja póliza)
388	28/12/2022	30/12/2022	2	ESTIMATORIA	Madrid	Auto (otro)
389	29/12/2022	30/12/2022	1	DESESTIMATORIA	Palencia	Auto (otro)
390	29/12/2022	30/12/2022	1	ESTIMATORIA	Madrid	Hogar (stro)
391	29/12/2022	30/12/2022	1	DESESTIMATORIA	Zaragoza	Hogar (baja póliza)
392	30/12/2022	30/12/2022	0	DESESTIMATORIA	Madrid	Auto (stro)
393	30/12/2022	30/12/2022	0	ESTIMATORIA	Zamora	Auto (baja póliza)



394	30/12/2022	30/12/2022	0	ESTIMATORIA	Madrid (prov)	Hogar (stro)
395	30/12/2022	30/12/2022	0	DESESTIMATORIA	Málaga	Hogar (stro)
396	30/12/2022	30/12/2022	0	ESTIMATORIA	Madrid (prov)	Auto (stro)
397	30/12/2022	30/12/2022	0	ESTIMATORIA	Sevilla	Hogar (stro)
398	30/12/2022	30/12/2022	0	DESESTIMATORIA	Almería	Hogar (art 38)
399	30/12/2022	30/12/2022	0	ESTIMATORIA	Málaga	Hogar (stro)
400	30/12/2022	30/12/2022	0	ESTIMATORIA	Madrid (prov)	Hogar (stro)
401	30/12/2022	30/12/2022	0	DESESTIMATORIA	Madrid (prov)	Hogar (otro)
402	30/12/2022	30/12/2022	0	ESTIMATORIA	Valencia	Auto (otro)
403	30/12/2022	30/12/2022	0	DESESTIMATORIA	Valencia	Hogar (stro)
404	30/12/2022	30/12/2022	0	DESESTIMATORIA	Cuenca	Auto (lib acción)
405	30/12/2022	30/12/2022	0	ESTIMATORIA	Madrid	Hogar (stro)
406	30/12/2022	30/12/2022	0	DESESTIMATORIA	Bcn (prov)	Hogar (art 38)
407	30/12/2022	30/12/2022	0	ESTIMATORIA	Madrid (prov)	Auto (stro)
408	30/12/2022	30/12/2022	0	DESESTIMATORIA	Bcn (prov)	Hogar (art 38)
409	30/12/2022	30/12/2022	0	ESTIMATORIA	Cáceres	Hogar (stro)
410	30/12/2022	30/12/2022	0	ESTIMATORIA	Valladolid	Hogar (stro)
411	30/12/2022	30/12/2022	0	ESTIMATORIA	La Coruña	Hogar (stro)
412	30/12/2022	30/12/2022	0	DESESTIMATORIA	Madrid (prov)	Auto (stro)
413	30/12/2022	30/12/2022	0	DESESTIMATORIA	Sevilla	Hogar (stro)



**CUADRO 2: DISTRIBUCIÓN POR FECHAS
DE ENTRADA DE EXPEDIENTES**

Fecha de entrada	Cantidad	%
Enero.....	27	6,54
Febrero.....	42	10,17
Marzo.....	25	6,05
Abril.....	31	7,51
Mayo.....	30	7,26
Junio.....	43	10,41
Julio.....	40	9,69
Agosto.....	26	6,30
Septiembre.....	29	7,02
Octubre.....	26	6,30
Noviembre.....	43	10,41
Diciembre.....	51	12,35
TOTAL.....	413	100,00



CUADRO 3: SENTIDO DE LA RESOLUCIÓN

Concepto	Cantidad	%
A favor de la Mutua.....	262	63,44
A favor del Reclamante.....	127	30,75
Pendientes (11/01/2023)...	24	5,81
TOTAL.....	413	100,00

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

Ramo	Cantidad	%
Automóvil.....	251	60,77
Asistencia.....	8	1,94
Póliza.....	28	6,78
Baja póliza	38	9,20
Improcedente	9	2,18
Siniestro.....	39	9,44
Lesiones.....	0	0,00
Franquicia	0	0,00
Subida prima	27	6,54
Art. 38 LCS.....	20	4,84
Libertad acción	28	6,78
Multa	2	0,48
Otro.....	39	9,44
Recambio equivalente	7	1,69
Cinegetico	2	0,48
Oferta motivada	1	0,24
Tlf 902	0	0,00
Cláusula 1.24.72	3	0,73
Hogar.....	157	38,01
Póliza.....	14	3,39
Subida prima	5	1,21
Robo.....	3	0,73
Siniestro.....	53	12,83
Improcedente	3	0,73
Art. 38 LCS.....	68	16,46
Otro.....	9	2,18
Libertad acción	0	0,00
Tlf 902	0	0,00
Compromiso a tiempo	2	0,48
Comercio.....	5	1,21
Otros.....	0	0,00
TOTAL	413	100,00

**CUADRO 5:
DISTRIBUCIÓN SEGÚN PROVINCIAS**

CC.AA.	Cantidad	%
Andalucía.....	60	14,53
Almería.....	4	0,97
Cádiz.....	4	0,97
Córdoba.....	4	0,97
Granada.....	11	2,66
Huelva.....	2	0,48
Jaén.....	8	1,94
Málaga.....	13	3,15
Sevilla.....	14	3,39
Aragón.....	11	2,66
Huesca.....	3	0,73
Teruel.....	0	0,00
Zaragoza.....	8	1,94
Asturias.....	17	4,12
Baleares.....	8	1,94
Canarias.....	7	1,69
Cantabria.....	16	3,87
Castilla-La Mancha.....	22	5,33
Ciudad Real.....	11	2,66
Cuenca.....	3	0,73
Guadalajara.....	0	0,00
Toledo.....	8	1,94
Albacete.....	1	0,24
Castilla y León.....	41	9,93
Ávila.....	5	1,21
Burgos.....	4	0,97
León.....	10	2,42
Palencia.....	1	0,24
Salamanca.....	4	0,97
Segovia.....	2	0,48
Valladolid.....	7	1,69
Zamora.....	5	1,21
Soria.....	3	0,73
Cataluña.....	42	10,17
Barcelona.....	26	6,30
Gerona.....	4	0,97
Lérida.....	10	2,42
Tarragona.....	2	0,48
Comunidad Valenciana.....	31	7,51
Alicante.....	10	2,42



Valencia.....	18	4,36
Castellón	3	0,73
Extremadura.....	12	2,91
Badajoz.....	6	1,45
Cáceres.....	6	1,45
Galicia.....	22	5,33
La Coruña.....	10	2,42
Lugo.....	4	0,97
Orense.....	6	1,45
Pontevedra.....	2	0,48
Madrid.....	95	23,00
Ceuta y Melilla.....	0	0,00
Navarra.....	5	1,21
País Vasco.....	15	3,63
Álava.....	5	1,21
Guipuzcoa.....	4	0,97
Vizcaya.....	6	1,45
Región de Murcia.....	4	0,97
La Rioja.....	5	1,21
TOTAL.....	413	100,00



**CUADRO 6:
DISTRIBUCIÓN EN MADRID**

Concepto	Cantidad	%
Capital	51	52,04
Provincia	44	46,32
TOTAL	95	100,00

**CUADRO 7:
DISTRIBUCIÓN EN BARCELONA**

Concepto	Cantidad	%
Capital	6	23,08
Provincia	20	76,92
TOTAL.....	26	100,00



**CUADRO 8:
DISTRIBUCIÓN POR PERSONA FÍSICA O JURÍDICA DEL
RECLAMANTE**

Concepto	Cantidad	%
Hombre	281	68,04
Mujer	120	29,06
Persona jurídica	12	2,91
TOTAL.....	413	100,00



**CUADRO 9:
TIEMPO MEDIO DE EMISIÓN RESOLUCIÓN**

Mes	% tiempo en días
Enero.....	1,11
Febrero.....	2,17
Marzo.....	1,76
Abril.....	3,29
Mayo.....	1,90
Junio.....	4,26
Julio.....	2,68
Agosto.....	6,58
Septiembre.....	1,62
Octubre.....	2,50
Noviembre.....	4,35
Diciembre.....	1,96
MEDIA TOTAL	2,85



**CUADRO 10:
RESOLUCIONES REABIERTAS DGS**

Cantidad	%
19	4,60