

Convocatoria de la Asamblea General Ordinaria y Extraordinaria de Mutualistas, convocada para el día 11 de marzo de 2021

Punto Quinto del Orden del Día de la Convocatoria

➤ **Propuesta de aprobación de:**

Punto 5 Memoria del Defensor del Cliente.

Madrid, 10 de febrero de 2021

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

Asamblea general de Mutualistas

11 de marzo de 2021



Memoria Informe Anual Defensor del Cliente 2020

Asamblea general de Mutualistas

11 de marzo de 2021

MEMORIA INFORME ANUAL DEL DEFENSOR DEL CLIENTE 2020:

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

- I.** Un año más, cumpliendo con la obligación que tiene el Defensor del cliente, comparezco ante esta Asamblea para someter a su consideración y aprobación la Memoria anual. Lo hago honrado por la confianza que en mí han depositado y, agradecido de antemano, por su benevolente atención.

Sin embargo, no quisiera pasar por alto, en esta ocasión, los efectos causados por la pandemia que estamos sufriendo desde el mes de febrero del año pasado. En tal sentido quiero expresar mi más sincera condolencia a todos aquellos que entre la gran familia de Mutua Pelayo han perdido a sus seres queridos, sean empleados, mutualistas o clientes y colaboradores, pues es en estos momentos en los que los sentimientos de solidaridad connaturales en nosotros deben acrecentarse. Igualmente, mis mejores deseos para todos aquellos que estén padeciendo la enfermedad, para que puedan superarla lo antes posible.

- II.** Nuevamente, y en este caso con mayor motivo, he de poner de manifiesto mi agradecimiento más sincero al Servicio de Atención al Cliente de Mutua Pelayo y a la Secretaría del Consejo de quien depende, así como a los profesionales del Derecho que lo componen. Sin ellos le hubiera resultado prácticamente imposible al Defensor desarrollar su trabajo con la celeridad y eficacia que la función precisa, tal y como he venido diciendo en años anteriores.

La elaboración de los dosieres y la minuciosidad en la recogida de los datos, así como la solicitud de los informes que se precisan, me permiten comparecer hoy ante ustedes para ofrecerles esta memoria con las estadísticas que, como de costumbre, se adjuntan.

- III.** En este año de 2020 ha habido un descenso significativo respecto del año pasado con 138 casos menos, lo que supone una caída del 15'40%, regresando a los porcentajes de los años anteriores, puesto que, como ya advertimos a los responsables de Mutua Pelayo, el año 2019 se produjo un incremento inesperado del 24'62%. También la entrada de expedientes en la Oficina del Defensor ha sido más escalonada a lo largo de todos los meses y no se ha notado, entre marzo y junio, una diferencia en la entrada de reclamaciones, excepción hecha de lo que más adelante, al analizar los diferentes cuadros, me permitiré destacar.

Asamblea general de Mutualistas

11 de marzo de 2021

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 de los reclamantes, y solo una referencia numérica es la que da noticia de los casos y problemas suscitados. En el **primer cuadro**, se especifican cronológicamente, por orden de interposición de la reclamación, desde el primero al último expediente. 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** donde se especifican el número y porcentaje mensual.

En el tercer cuadro, acostumbramos a representar el sentido de la resolución adoptada por el Defensor y en el ejercicio de 2020 ha habido un ligero incremento de las resoluciones a favor de Mutua Pelayo, que ha representado 524 de ellas, con un porcentaje del 69'13%, y 234 a favor del reclamante, lo que ha representado un 30'87%.

En el **cuarto cuadro**, se ha producido un significativo incremento de las reclamaciones relativas a pólizas de automóviles, que suponen un 60'42% del total frente al 48'55% del año pasado, y por contra ha disminuido sensiblemente las reclamaciones relativas al ramo del hogar, que han pasado a un 37'86% frente al 50'56% del año anterior, de 2019. Y es aquí donde debo destacar el incremento que se ha producido por efecto de la pandemia, puesto que, al amparo del artículo 13 de la Ley de Contrato de Seguro, se reclamaba, al no haber circulado los automóviles ni vehículos rodados en general, una exención o disminución de la prima. En este sentido, se han presentado 41 reclamaciones, que ha supuesto un 5'33%, conforme es de ver en el nuevo ítem que se ha añadido a este cuadro.

El **quinto cuadro** es el relativo a la distribución de los expedientes en las distintas Comunidades Autónomas y sus Provincias. Aquí cabe destacar que ha aumentado el porcentaje de reclamaciones en Andalucía en casi un 2% respecto del año 2019, y también en Asturias, Galicia y el País Vasco; mientras que éstas han bajado en Baleares, la Comunidad Valenciana, Madrid y Murcia, y se han mantenido prácticamente en igual porcentaje en el resto de comunidades.

Por lo que se refiere a las reclamaciones en Madrid, que se reflejan en el **cuadro sexto**, los porcentajes entre la capital y la provincia muestran un ligero aumento en la provincia en detrimento de la capital. Sin embargo, en Barcelona, como refleja el **cuadro séptimo**, ha ocurrido lo contrario, puesto que en la ciudad se ha pasado del 17'89% al 21'43%, mientras que la provincia, que sigue siendo mucho más importante que la capital; ahora representa un 78'57%.

Asamblea general de Mutualistas

11 de marzo de 2021

El **cuadro octavo**, que distingue entre personas físicas y jurídicas y, concretamente las primeras, entre hombres y mujeres, siguen mostrando casi idénticos porcentajes que el año pasado.

Por lo que respecta al **cuadro noveno**, es decir, el relativo al tiempo medio de emisión de la resolución, éste ha descendido sensiblemente, puesto que de los 5'20 días del año 2019 hemos reducido a 4 días en el presente ejercicio.

Por último, y como es costumbre, ponemos de manifiesto las resoluciones que han sido reabiertas en la Dirección General de Seguros, cuyo acceso siempre se ofrece al asegurado, por si quiere hacer uso del mismo en caso de disconformidad con lo dispuesto por este Defensor. En virtud de ello, se han reabierto 27, lo que supone un repunte respecto del año anterior, con un porcentaje del 3'56.

IV. Ésta es, pues, la Memoria que someto a su consideración y que, naturalmente, queda abierta a cualquier indicación o sugerencia que pueda, en su día, mejorarla en bien y utilidad de todos.

Sólo me resta desear que este año que hemos iniciado nos permita ver el final de la pandemia y que de ella extraigamos lo mejor para reiniciar la normalidad de nuestras vidas y de nuestras empresas y afanes en bien de la sociedad. Muchas gracias.

Eugenio Gay Montalvo

ANEXO ESTADÍSTICO
CUADRO 1: DEFENSOR DEL ASEGURADO DE PELAYO MUTUA DE SEGUROS, 2020

DC/20 ENERO	Entrada	Resolución	Tiempo de resolución	Resolución	Dirección	Ramo de la reclamación
1	09/01/2020	10/01/2020	1	ESTIMATIVA	Toledo	Hogar (stro)
2	09/01/2020	10/01/2020	1	DESESTIMATIVA	Jaén	Hogar (art 38)
3	09/01/2020	10/01/2020	1	DESESTIMATIVA	Madrid (prov)	Auto (baja póliza)
4	09/01/2020	10/01/2020	1	DESESTIMATIVA	Guadalajara	Auto (stro)
5	09/01/2020	10/01/2020	1	ESTIMATIVA	Guadalajara	Auto (subida prima)
6	09/01/2020	10/01/2020	1	ESTIMATIVA	Madrid	Hogar (telf 902)
7	09/01/2020	10/01/2020	1	ESTIMATIVA	Córdoba	Auto (subida prima)
8	13/01/2020	14/01/2020	1	ESTIMATIVA	Baleares	Auto (baja póliza)
9	16/01/2020	17/01/2020	1	DESESTIMATIVA	Murcia	Hogar (robo)
10	16/01/2020	17/01/2020	1	ESTIMATIVA	La Coruña	Auto (stro)
11	16/01/2020	17/01/2020	1	DESESTIMATIVA	Huelva	Hogar (stro)
12	17/01/2020	21/01/2020	4	DESESTIMATIVA	Madrid	Hogar (art 38)
13	17/01/2020	21/01/2020	4	DESESTIMATIVA	Valladolid	Hogar (telf 902)
14	20/01/2020	21/01/2020	1	DESESTIMATIVA	Madrid (prov)	Hogar (art 38)
15	22/01/2020	23/01/2020	1	DESESTIMATIVA	Asturias	Auto (baja póliza)
16	23/01/2020	23/01/2020	0	ESTIMATIVA	Asturias	Hogar (stro)
17	24/01/2020	27/01/2020	3	DESESTIMATIVA	Burgos	Hogar (stro)
18	24/01/2020	27/01/2020	3	DESESTIMATIVA	Málaga	Auto (otro)
19	24/01/2020	27/01/2020	3	DESESTIMATIVA	Madrid	Hogar (otro)
20	24/01/2020	27/01/2020	3	ESTIMATIVA	Málaga	Hogar (stro)
21	24/01/2020	27/01/2020	3	ESTIMATIVA	León	Hogar (stro)
22	24/01/2020	27/01/2020	3	ESTIMATIVA	Zaragoza	Auto (baja póliza)
23	24/01/2020	27/01/2020	3	DESESTIMATIVA	Lérida	Auto (póliza)
24	24/01/2020	27/01/2020	3	ESTIMATIVA	Zamora	Auto (subida prima)
25	24/01/2020	27/01/2020	3	DESESTIMATIVA	Álava	Auto (cláusula 1.24.72)
26	24/01/2020	27/01/2020	3	DESESTIMATIVA	Málaga	Auto (art 38)
27	24/01/2020	27/01/2020	3	ESTIMATIVA	Madrid	Auto (subida prima)
28	24/01/2020	27/01/2020	3	DESESTIMATIVA	Madrid	Auto (stro)
29	24/01/2020	27/01/2020	3	DESESTIMATIVA	Canarias	Auto (baja póliza)
30	24/01/2020	27/01/2020	3	ESTIMATIVA	Valladolid	Auto (subida prima)
31	24/01/2020	27/01/2020	3	ESTIMATIVA	Toledo	Hogar (stro)
32	27/01/2020	28/01/2020	1	DESESTIMATIVA	Asturias	Auto (baja póliza)
33	27/01/2020	28/01/2020	1	ESTIMATIVA	Palencia	Auto (subida prima)
34	27/01/2020	28/01/2020	1	ESTIMATIVA	Madrid	Auto (subida prima)
35	29/01/2020	05/02/2020	7	DESESTIMATIVA	León	Hogar (art 38)

ANEXO ESTADÍSTICO
CUADRO 1: DEFENSOR DEL ASEGURADO DE PELAYO MUTUA DE SEGUROS, 2020

36	29/01/2020	05/02/2020	7	DESESTIMATIVA	Pontevedra	Hogar (art 38)
37	29/01/2020	05/02/2020	7	DESESTIMATIVA	Madrid (prov)	Auto (stro)
38	29/01/2020	05/02/2020	7	ESTIMATIVA	Madrid	Hogar (stro)
39	29/01/2020	05/02/2020	7	DESESTIMATIVA	Madrid (prov)	Auto (otro)
40	29/01/2020	05/02/2020	7	DESESTIMATIVA	Valencia	Hogar (otro)
41	29/01/2020	05/02/2020	7	DESESTIMATIVA	Madrid (prov)	Hogar (baja póliza)
42	29/01/2020	05/02/2020	7	ESTIMATIVA	La Coruña	Auto (subida prima)
43	29/01/2020	05/02/2020	7	ESTIMATIVA	Valencia	Hogar (stro)
44	29/01/2020	05/02/2020	7	ESTIMATIVA	Madrid (prov)	Hogar (subida prima)
45	29/01/2020	05/02/2020	7	DESESTIMATIVA	Guadalajara	Auto (stro)
46	29/01/2020	05/02/2020	7	DESESTIMATIVA	Madrid (prov)	Hogar (art 38)
47	29/01/2020	05/02/2020	7	DESESTIMATIVA	Canarias	Auto (baja póliza)
48	29/01/2020	05/02/2020	7	DESESTIMATIVA	Valladolid	Auto (art 38)
49	29/01/2020	05/02/2020	7	ESTIMATIVA	Cantabria	Auto (otro)
50	29/01/2020	05/02/2020	7	DESESTIMATIVA	Madrid	Hogar (robo)
51	30/01/2020	05/02/2020	6	DESESTIMATIVA	Sevilla	Hogar (baja póliza)
52	30/01/2020	05/02/2020	6	ESTIMATIVA	Málaga	Hogar (baja póliza)
53	31/01/2020	05/02/2020	5	ESTIMATIVA	Valladolid	Auto (baja póliza)
54	31/01/2020	05/02/2020	5	DESESTIMATIVA	Toledo	Hogar (stro)
DC/20 FEBRERO	Entrada	Resolución	Tiempo de reolsución	Resolución	Dirección	Ramo de la reclamación
55	03/02/2020	05/02/2020	2	ESTIMATIVA	Murcia	Hogar (otro)
56	03/02/2020	05/02/2020	2	ESTIMATIVA	Burgos	Auto (baja póliza)
57	06/02/2020	10/02/2020	4	DESESTIMATIVA	Bcn (prov)	Auto (lib acción)
58	06/02/2020	10/02/2020	4	ESTIMATIVA	Madrid (prov)	Auto (stro)
59	06/02/2020	10/02/2020	4	DESESTIMATIVA	Ávila	Hogar (art 38)
60	06/02/2020	10/02/2020	4	DESESTIMATIVA	Córdoba	Auto (baja póliza)
61	07/02/2020	10/02/2020	3	ESTIMATIVA	Bcn (prov)	Auto (subida prima)
62	07/02/2020	10/02/2020	3	ESTIMATIVA	Pontevedra	Hogar (stro)
63	07/02/2020	10/02/2020	3	DESESTIMATIVA	La Coruña	Auto (stro)
64	07/02/2020	10/02/2020	3	DESESTIMATIVA	Canarias	Hogar (stro)
65	07/02/2020	10/02/2020	3	ESTIMATIVA	Zamora	Hogar (compromiso)
66	07/02/2020	10/02/2020	3	DESESTIMATIVA	Sevilla	Auto (baja póliza)
67	10/02/2020	11/02/2020	1	DESESTIMATIVA	Asturias	Hogar (stro)
68	11/02/2020	12/02/2020	1	DESESTIMATIVA	Cantabria	Hogar (stro)
69	11/02/2020	12/02/2020	1	ESTIMATIVA	Huelva	Auto (baja póliza)
70	11/02/2020	12/02/2020	1	DESESTIMATIVA	Madrid (prov)	Hogar (art 38)
71	12/02/2020	13/02/2020	1	DESESTIMATIVA	Cantabria	Hogar (stro)

ANEXO ESTADÍSTICO

CUADRO 1: DEFENSOR DEL ASEGURADO DE PELAYO MUTUA DE SEGUROS, 2020

72	12/02/2020	13/02/2020	1	DESESTIMATIVA	Málaga	Hogar (stro)
73	14/02/2020	17/02/2020	3	DESESTIMATIVA	Pontevedra	Hogar (art 38)
74	14/02/2020	17/02/2020	3	DESESTIMATIVA	Valladolid	Auto (otro)
75	14/02/2020	17/02/2020	3	ESTIMATIVA	Madrid (prov)	Auto (subida prima)
76	14/02/2020	19/02/2020	5	ESTIMATIVA	Bcn (prov)	Hogar (compromiso)
77	14/02/2020	19/02/2020	5	DESESTIMATIVA	Vizcaya	Auto (lesiones)
78	14/02/2020	19/02/2020	5	ESTIMATIVA	Zaragoza	Hogar (stro)
79	17/02/2020	19/02/2020	2	DESESTIMATIVA	Alicante	Hogar (art 38)
80	17/02/2020	19/02/2020	2	DESESTIMATIVA	La Coruña	Auto (stro)
81	17/02/2020	19/02/2020	2	ESTIMATIVA	Alicante	Auto (subida prima)
82	17/02/2020	19/02/2020	2	DESESTIMATIVA	Alicante	Auto (baja póliza)
83	17/02/2020	19/02/2020	2	ESTIMATIVA	Granada	Auto (subida prima)
84	17/02/2020	19/02/2020	2	ESTIMATIVA	Pontevedra	Auto (subida prima)
85	19/02/2020	24/02/2020	5	DESESTIMATIVA	Madrid	Auto (stro)
86	19/02/2020	24/02/2020	5	ESTIMATIVA	Valladolid	Hogar (stro)
87	19/02/2020	24/02/2020	5	DESESTIMATIVA	Madrid (prov)	Auto (art 38)
88	20/02/2020	24/02/2020	4	ESTIMATIVA	Madrid (prov)	Hogar (stro)
89	20/02/2020	24/02/2020	4	ESTIMATIVA	Bcn (prov)	Hogar (baja póliza)
90	20/02/2020	24/02/2020	4	DESESTIMATIVA	Cádiz	Auto (otro)
91	20/02/2020	24/02/2020	4	ESTIMATIVA	Madrid (prov)	Auto (póliza)
92	20/02/2020	24/02/2020	4	DESESTIMATIVA	León	Hogar (stro)
93	20/02/2020	24/02/2020	4	ESTIMATIVA	Madrid (prov)	Auto (póliza)
94	20/02/2020	24/02/2020	4	ESTIMATIVA	Madrid (prov)	Auto (subida prima)
95	20/02/2020	24/02/2020	4	DESESTIMATIVA	Guadalajara	Auto (baja póliza)
96	20/02/2020	24/02/2020	4	DESESTIMATIVA	Bcn (prov)	Hogar (baja póliza)
97	21/02/2020	24/02/2020	3	ESTIMATIVA	Granada	Auto (subida prima)
98	21/02/2020	24/02/2020	3	DESESTIMATIVA	Asturias	Auto (subida prima)
99	21/02/2020	24/02/2020	3	DESESTIMATIVA	Málaga	Auto (baja póliza)
100	21/02/2020	24/02/2020	3	DESESTIMATIVA	Madrid	Hogar (art 38)
101	21/02/2020	24/02/2020	3	DESESTIMATIVA	Burgos	Auto (cinegetico)
102	21/02/2020	25/02/2020	4	DESESTIMATIVA	Valencia	Auto (otro)
103	21/02/2020	24/02/2020	3	ESTIMATIVA	Madrid	Hogar (art 38)
104	21/02/2020	24/02/2020	3	DESESTIMATIVA	Málaga	Auto (art 38)
105	21/02/2020	24/02/2020	3	DESESTIMATIVA	Guadalajara	Hogar (stro)
106	24/02/2020	25/02/2020	1	ESTIMATIVA	Huesca	Auto (stro)
107	24/02/2020	25/02/2020	1	DESESTIMATIVA	Madrid	Hogar (art 38)
108	24/02/2020	25/02/2020	1	DESESTIMATIVA	Huesca	Auto (stro)

ANEXO ESTADÍSTICO
CUADRO 1: DEFENSOR DEL ASEGURADO DE PELAYO MUTUA DE SEGUROS, 2020

109	24/02/2020	25/02/2020	1	DESESTIMATIVA	Madrid (prov)	Auto (lib acción)
110	25/02/2020	26/02/2020	1	ESTIMATIVA	Burgos	Auto (stro)
111	26/02/2020	27/02/2020	1	DESESTIMATIVA	Asturias	Hogar (stro)
112	26/02/2020	27/02/2020	1	DESESTIMATIVA	Sevilla	Auto (stro)
113	26/02/2020	27/02/2020	1	ESTIMATIVA	Valencia	Auto (otro)
114	27/02/2020	02/03/2020	4	DESESTIMATIVA	Salamanca	Comercio
115	28/02/2020	03/03/2020	4	ESTIMATIVA	Lugo	Auto (stro)
116	28/02/2020	03/03/2020	4	DESESTIMATIVA	Cantabria	Hogar (otro)
117	28/02/2020	03/03/2020	4	DESESTIMATIVA	Bcn (prov)	Auto (incompatible)
118	28/02/2020	03/03/2020	4	ESTIMATIVA	Madrid (prov)	Auto (subida prima)
DC/20 MARZO	Entrada	Resolución	Tiempo de reolsución	Resolución	Dirección	Ramo de la reclamación
119	02/03/2020	03/03/2020	1	DESESTIMATIVA	Cáceres	Auto (stro)
120	02/03/2020	03/03/2020	1	ESTIMATIVA	La Rioja	Auto (subida prima)
121	02/03/2020	03/03/2020	1	ESTIMATIVA	Albacete	Auto (baja póliza)
122	03/03/2020	04/03/2020	1	ESTIMATIVA	La Coruña	Auto (otro)
123	03/03/2020	04/03/2020	1	ESTIMATIVA	Madrid (prov)	Auto (baja póliza)
124	04/03/2020	05/03/2020	1	DESESTIMATIVA	Madrid (prov)	Auto (otro)
125	04/03/2020	05/03/2020	1	DESESTIMATIVA	Madrid (prov)	Auto (otro)
126	04/03/2020	05/03/2020	1	DESESTIMATIVA	Madrid (prov)	Auto (otro)
127	05/03/2020	05/03/2020	0	DESESTIMATIVA	Madrid (prov)	Hogar (art 38)
128	05/03/2020	05/03/2020	0	DESESTIMATIVA	Madrid	Auto (art 38)
129	06/03/2020	09/03/2020	3	DESESTIMATIVA	Bcn (prov)	Hogar (stro)
130	06/03/2020	09/03/2020	3	DESESTIMATIVA	Sevilla	Auto (lib acción)
131	06/03/2020	09/03/2020	3	ESTIMATIVA	Álava	Hogar (art 38)
132	06/03/2020	09/03/2020	3	ESTIMATIVA	Bcn (prov)	Hogar (otro)
133	06/03/2020	09/03/2020	3	DESESTIMATIVA	Madrid	Auto (art 38)
134	06/03/2020	09/03/2020	3	DESESTIMATIVA	Madrid (prov)	Auto (póliza)
135	06/03/2020	09/03/2020	3	DESESTIMATIVA	Madrid (prov)	Auto (baja póliza)
136	06/03/2020	09/03/2020	3	DESESTIMATIVA	Vizcaya	Auto (franquicia)
137	06/03/2020	09/03/2020	3	DESESTIMATIVA	Bcn (prov)	Auto (otro)
138	06/03/2020	09/03/2020	3	DESESTIMATIVA	Madrid	Auto (prima extorno)
139	06/03/2020	09/03/2020	3	ESTIMATIVA	Lérida	Auto (902)
140	09/03/2020	10/03/2020	1	DESESTIMATIVA	Bcn (prov)	Auto (multa)
141	09/03/2020	10/03/2020	1	ESTIMATIVA	Canarias	Auto (subida prima)
142	11/03/2020	12/03/2020	1	DESESTIMATIVA	Tarragona	Auto (art 38)
143	11/03/2020	12/03/2020	1	DESESTIMATIVA	Sevilla	Hogar (stro)
144	11/03/2020	12/03/2020	1	DESESTIMATIVA	Bcn	Hogar (stro)

ANEXO ESTADÍSTICO
CUADRO 1: DEFENSOR DEL ASEGURADO DE PELAYO MUTUA DE SEGUROS, 2020

145	11/03/2020	12/03/2020	1	DESESTIMATIVA	Madrid (prov)	Hogar (art 38)
146	11/03/2020	12/03/2020	1	DESESTIMATIVA	Bcn (prov)	Hogar (art 38)
147	11/03/2020	12/03/2020	1	DESESTIMATIVA	Gerona	Auto (stro)
148	11/03/2020	12/03/2020	1	ESTIMATIVA	Madrid (prov)	Auto (subida prima)
149	12/03/2020	12/03/2020	0	ESTIMATIVA	La Coruña	Auto (subida prima)
150	16/03/2020	17/03/2020	1	ESTIMATIVA	Bcn (prov)	Hogar (robo)
151	16/03/2020	17/03/2020	1	DESESTIMATIVA	La Coruña	Hogar (art 38)
152	16/03/2020	17/03/2020	1	DESESTIMATIVA	Canarias	Auto (otro)
153	17/03/2020	18/03/2020	1	DESESTIMATIVA	Cáceres	Auto (stro)
154	17/03/2020	18/03/2020	1	DESESTIMATIVA	Cantabria	Hogar (art 38)
155	17/03/2020	18/03/2020	1	ESTIMATIVA	Valladolid	Auto (otro)
156	17/03/2020	18/03/2020	1	ESTIMATIVA	Valencia	Auto (subida prima)
157	17/03/2020	18/03/2020	1	DESESTIMATIVA	Valladolid	Auto (lib acción)
158	18/03/2020	19/03/2020	1	DESESTIMATIVA	Jaén	Auto (recambio)
159	18/03/2020	19/03/2020	1	ESTIMATIVA	Cantabria	Auto (stro)
160	20/03/2020	23/03/2020	3	DESESTIMATIVA	Bcn (prov)	Hogar (art 38)
161	20/03/2020	23/03/2020	3	DESESTIMATIVA	La Coruña	Auto (baja póliza)
162	20/03/2020	23/03/2020	3	ESTIMATIVA	Zaragoza	Auto (otro)
163	20/03/2020	23/03/2020	3	DESESTIMATIVA	La Coruña	Auto (stro)
164	23/03/2020	24/03/2020	1	DESESTIMATIVA	Madrid (prov)	Auto (lib acción)
165	23/03/2020	24/03/2020	1	ESTIMATIVA	Sevilla	Auto (stro)
166	23/03/2020	24/03/2020	1	ESTIMATIVA	Madrid (prov)	Hogar (art 38)
167	23/03/2020	24/03/2020	1	DESESTIMATIVA	Málaga	Auto (Cláusula 1.24.72)
168	23/03/2020	24/03/2020	1	DESESTIMATIVA	Albacete	Auto (recambio)
169	24/03/2020	25/03/2020	1	DESESTIMATIVA	Madrid	Hogar (art 38)
170	24/03/2020	26/03/2020	2	ESTIMATIVA	Murcia	Auto (póliza)
171	25/03/2020	26/03/2020	1	DESESTIMATIVA	Madrid	Hogar (stro)
172	25/03/2020	26/03/2020	1	ESTIMATIVA	Madrid (prov)	Hogar (stro)
173	25/03/2020	26/03/2020	1	ESTIMATIVA	León	Auto (recambio)
174	25/03/2020	26/03/2020	1	DESESTIMATIVA	Bcn (prov)	Auto (recambio)
175	25/03/2020	26/03/2020	1	DESESTIMATIVA	Bcn (prov)	Hogar (art 38)
176	25/03/2020	26/03/2020	1	ESTIMATIVA	Madrid (prov)	Auto (subida prima)
177	25/03/2020	26/03/2020	1	DESESTIMATIVA	Bcn (prov)	Auto (lib acción)
178	25/03/2020	26/03/2020	1	ESTIMATIVA	Bcn (prov)	Hogar (otro)
179	25/03/2020	26/03/2020	1	DESESTIMATIVA	Lérida	Hogar (stro)
180	25/03/2020	26/03/2020	1	DESESTIMATIVA	Sevilla	Auto (baja póliza)
181	27/03/2020	30/03/2020	3	DESESTIMATIVA	Granada	Auto (recambio)

ANEXO ESTADÍSTICO
CUADRO 1: DEFENSOR DEL ASEGURADO DE PELAYO MUTUA DE SEGUROS, 2020

182	27/03/2020	30/03/2020	3	ESTIMATIVA	Valencia	Hogar (compromiso)
183	30/03/2020	31/03/2020	1	DESESTIMATIVA	Madrid (prov)	Auto (baja póliza)
184	30/03/2020	31/03/2020	1	DESESTIMATIVA	Bcn	Hogar (stro)
185	30/03/2020	31/03/2020	1	DESESTIMATIVA	Vizcaya	Auto (art 38)
186	30/03/2020	31/03/2020	1	DESESTIMATIVA	Valencia	Auto (incompatible)
DC/20 ABRIL	Entrada	Resolución	Tiempo de reolución	Resolución	Dirección	Ramo de la reclamación
187	01/04/2020	02/04/2020	1	DESESTIMATIVA	Bcn (Prov)	Auto (Cláusula 1.24.72)
188	01/04/2020	02/04/2020	1	ESTIMATIVA	Burgos	Hogar (stro)
189	01/04/2020	02/04/2020	1	DESESTIMATIVA	Alicante	Auto (baja póliza)
190	02/04/2020	03/04/2020	1	DESESTIMATIVA	Badajoz	Hogar (stro)
191	02/04/2020	03/04/2020	1	DESESTIMATIVA	La Coruña	Hogar (stro)
192	03/04/2020	06/04/2020	3	DESESTIMATIVA	Madrid	Auto (subida prima)
193	06/04/2020	07/04/2020	1	DESESTIMATIVA	Zaragoza	Auto (recambio)
194	06/04/2020	07/04/2020	1	DESESTIMATIVA	Bcn (prov)	Hogar (stro)
195	06/04/2020	07/04/2020	1	ESTIMATIVA	Vizcaya	Auto (baja póliza)
196	07/04/2020	08/04/2020	1	DESESTIMATIVA	Madrid	Hogar (incompatible)
197	07/04/2020	08/04/2020	1	ESTIMATIVA	Madrid (prov)	Auto (recambio)
198	07/04/2020	08/04/2020	1	DESESTIMATIVA	Madrid (prov)	Hogar (stro)
199	08/04/2020	14/04/2020	6	ESTIMATIVA	Murcia	Auto (baja póliza)
200	08/04/2020	14/04/2020	6	DESESTIMATIVA	Madrid	Auto (baja póliza)
201	08/04/2020	14/04/2020	6	DESESTIMATIVA	La Coruña	Hogar (incompatible)
202	13/04/2020	14/04/2020	1	DESESTIMATIVA	Vizcaya	Hogar (stro)
203	13/04/2020	14/04/2020	1	DESESTIMATIVA	Madrid (prov)	Auto (incompatible)
204	14/04/2020	15/04/2020	1	DESESTIMATIVA	Madrid (prov)	Hogar (subida prima)
205	14/04/2020	15/04/2020	1	ESTIMATIVA	Madrid (prov)	Auto (subida prima)
206	14/04/2020	15/04/2020	1	DESESTIMATIVA	Sevilla	Auto (otro)
207	15/04/2020	16/04/2020	1	ESTIMATIVA	Bcn (prov)	Hogar (stro)
208	15/04/2020	17/04/2020	2	DESESTIMATIVA	La Coruña	Hogar (otro)
209	15/04/2020	16/04/2020	1	DESESTIMATIVA	Guadalajara	Auto (baja póliza P)
210	16/04/2020	17/04/2020	1	DESESTIMATIVA	La Coruña	Auto (lib acción)
211	17/04/2020	20/04/2020	3	DESESTIMATIVA	Bcn (prov)	Auto (baja póliza P)
212	20/04/2020	21/04/2020	1	DESESTIMATIVA	La Coruña	Auto (art 38)
213	20/04/2020	21/04/2020	1	ESTIMATIVA	Madrid (prov)	Hogar (subida prima)
214	21/04/2020	22/04/2020	1	DESESTIMATIVA	Madrid	Auto (baja póliza)
215	21/04/2020	22/04/2020	1	DESESTIMATIVA	Zaragoza	Auto (baja póliza P)
216	21/04/2020	22/04/2020	1	DESESTIMATIVA	Valencia	Otro
217	22/04/2020	23/04/2020	1	DESESTIMATIVA	Lugo	Auto (stro)

ANEXO ESTADÍSTICO
CUADRO 1: DEFENSOR DEL ASEGURADO DE PELAYO MUTUA DE SEGUROS, 2020

218	23/04/2020	24/04/2020	1	ESTIMATIVA	Madrid (prov)	Auto (subida prima)
219	23/04/2020	24/04/2020	1	DESESTIMATIVA	Madrid (prov)	Auto (otro)
220	23/04/2020	24/04/2020	1	DESESTIMATIVA	Madrid (prov)	Hogar (stro)
221	23/04/2020	24/04/2020	1	DESESTIMATIVA	Madrid (prov)	Auto (baja póliza P)
222	23/04/2020	24/04/2020	1	DESESTIMATIVA	Valencia	Auto (baja póliza P)
223	23/04/2020	24/04/2020	1	DESESTIMATIVA	Madrid	Auto (póliza)
224	23/04/2020	24/04/2020	1	ESTIMATIVA	Madrid	Auto (subida prima)
225	24/04/2020	28/04/2020	4	DESESTIMATIVA	Asturias	Auto (prima extorno)
226	24/04/2020	28/04/2020	4	ESTIMATIVA	Córdoba	Auto (subida prima)
227	24/04/2020	28/04/2020	4	DESESTIMATIVA	Palencia	Auto (baja póliza P)
228	24/04/2020	28/04/2020	4	DESESTIMATIVA	La Coruña	Auto (baja póliza)
229	28/04/2020	29/04/2020	1	DESESTIMATIVA	Madrid	Hogar (art 38)
230	28/04/2020	29/04/2020	1	DESESTIMATIVA	Madrid (prov)	Comercio
231	29/04/2020	30/04/2020	1	DESESTIMATIVA	Madrid	Hogar (art 38)
232	29/04/2020	30/04/2020	1	DESESTIMATIVA	Tarragona	Auto (otro)
233	29/04/2020	30/04/2020	1	DESESTIMATIVA	Madrid	Auto (otro)
234	30/04/2020	30/04/2020	0	ESTIMATIVA	Vizcaya	Auto (subida prima)
235	30/04/2020	04/05/2020	4	DESESTIMATIVA	Orense	Auto (póliza)
DC/20 MAYO						
	Entrada	Resolución	Tiempo de reolsución	Resolución	Dirección	Ramo de la reclamación
236	04/05/2020	04/05/2020	0	ESTIMATIVA	Valladolid	Auto (subida prima)
237	05/05/2020	06/05/2020	1	DESESTIMATIVA	Ávila	Hogar (baja póliza P)
238	06/05/2020	07/05/2020	1	DESESTIMATIVA	Vizcaya	Auto (baja póliza)
239	06/05/2020	08/05/2020	2	DESESTIMATIVA	La Rioja	Otro
240	06/05/2020	07/05/2020	1	DESESTIMATIVA	Madrid	Auto (stro)
241	06/05/2020	07/05/2020	1	ESTIMATIVA	Madrid (prov)	Auto (subida prima)
242	06/05/2020	07/05/2020	1	ESTIMATIVA	Bcn (prov)	Auto (subida prima)
243	06/05/2020	07/05/2020	1	ESTIMATIVA	Toledo	Auto (subida prima)
244	06/05/2020	07/05/2020	1	DESESTIMATIVA	Toledo	Hogar (baja póliza P)
245	06/05/2020	07/05/2020	1	ESTIMATIVA	Álava	Auto (subida prima)
246	06/05/2020	07/05/2020	1	ESTIMATIVA	Alicante	Auto (subida prima)
247	08/05/2020	12/05/2020	4	ESTIMATIVA	Asturias	Auto (subida prima)
248	08/05/2020	12/05/2020	4	DESESTIMATIVA	Navarra	Auto (otro)
249	08/05/2020	12/05/2020	4	DESESTIMATIVA	Málaga	Auto (baja póliza P)
250	11/05/2020	12/05/2020	1	DESESTIMATIVA	Guadalajara	Auto (COVID)
251	11/05/2020	12/05/2020	1	DESESTIMATIVA	Alicante	Auto (stro)
252	11/05/2020	12/05/2020	1	ESTIMATIVA	Vizcaya	Auto (póliza)
253	11/05/2020	13/05/2020	2	ESTIMATIVA	Valladolid	Auto (otro)

ANEXO ESTADÍSTICO

CUADRO 1: DEFENSOR DEL ASEGURADO DE PELAYO MUTUA DE SEGUROS, 2020

254	11/05/2020	12/05/2020	1	DESESTIMATIVA	Valencia	Auto (COVID)
255	11/05/2020	12/05/2020	1	DESESTIMATIVA	Alicante	Auto (COVID)
256	11/05/2020	12/05/2020	1	DESESTIMATIVA	Madrid	Auto (póliza)
257	11/05/2020	12/05/2020	1	DESESTIMATIVA	Madrid	Auto (COVID)
258	11/05/2020	12/05/2020	1	DESESTIMATIVA	Cáceres	Auto (COVID)
259	11/05/2020	12/05/2020	1	DESESTIMATIVA	Madrid (prov)	Auto (COVID)
260	11/05/2020	12/05/2020	1	DESESTIMATIVA	Cádiz	Auto (COVID)
261	11/05/2020	12/05/2020	1	DESESTIMATIVA	Jaén	Auto (COVID)
262	11/05/2020	12/05/2020	1	ESTIMATIVA	Madrid (prov)	Otro
263	11/05/2020	12/05/2020	1	DESESTIMATIVA	Madrid	Auto (COVID)
264	11/05/2020	12/05/2020	1	DESESTIMATIVA	Jaén	Auto (COVID)
265	11/05/2020	12/05/2020	1	DESESTIMATIVA	Baleares	Auto (COVID)
266	11/05/2020	12/05/2020	1	DESESTIMATIVA	Madrid (prov)	Auto (COVID)
267	11/05/2020	12/05/2020	1	DESESTIMATIVA	Málaga	Auto (COVID)
268	11/05/2020	12/05/2020	1	DESESTIMATIVA	Madrid	Auto (COVID)
269	11/05/2020	12/05/2020	1	DESESTIMATIVA	Valladolid	Auto (COVID)
270	11/05/2020	12/05/2020	1	DESESTIMATIVA	Cádiz	Auto (COVID)
271	11/05/2020	12/05/2020	1	DESESTIMATIVA	Madrid	Auto (COVID)
272	11/05/2020	12/05/2020	1	ESTIMATIVA	Huelva	Auto (subida prima)
273	11/05/2020	12/05/2020	1	DESESTIMATIVA	Ourense	Auto (COVID)
274	11/05/2020	12/05/2020	1	DESESTIMATIVA	Asturias	Auto (COVID)
275	11/05/2020	12/05/2020	1	DESESTIMATIVA	Valladolid	Auto (COVID)
276	11/05/2020	12/05/2020	1	DESESTIMATIVA	Málaga	Hogar (stro)
277	12/05/2020	13/05/2020	1	DESESTIMATIVA	Bcn (prov)	Auto (baja póliza)
278	14/05/2020	18/05/2020	4	DESESTIMATIVA	Lugo	Auto (franquicia)
279	14/05/2020	18/05/2020	4	DESESTIMATIVA	Madrid (prov)	Auto (COVID)
280	14/05/2020	18/05/2020	4	ESTIMATIVA	Cantabria	Auto (subida prima)
281	19/05/2020	20/05/2020	1	DESESTIMATIVA	Albacete	Hogar (art 38)
282	19/05/2020	20/05/2020	1	DESESTIMATIVA	Bcn (prov)	Auto (COVID)
283	21/05/2020	22/05/2020	1	DESESTIMATIVA	Asturias	Auto (COVID)
284	22/05/2020	26/05/2020	4	DESESTIMATIVA	Bcn (prov)	Auto (baja póliza)
285	22/05/2020	26/05/2020	4	DESESTIMATIVA	La Coruña	Auto (COVID)
286	25/05/2020	26/05/2020	1	DESESTIMATIVA	Córdoba	Auto (stro)
287	25/05/2020	26/05/2020	1	ESTIMATIVA	La Coruña	Auto (subida prima)
288	25/05/2020	26/05/2020	1	ESTIMATIVA	Málaga	Auto (subida prima)
289	26/05/2020	27/05/2020	1	DESESTIMATIVA	Valladolid	Hogar (art 38)
290	26/05/2020	27/05/2020	1	DESESTIMATIVA	Madrid	Hogar (otro)

ANEXO ESTADÍSTICO
CUADRO 1: DEFENSOR DEL ASEGURADO DE PELAYO MUTUA DE SEGUROS, 2020

291	26/05/2020	27/05/2020	1	DESESTIMATIVA	Burgos	Hogar (stro)
292	26/05/2020	27/05/2020	1	DESESTIMATIVA	Madrid (prov)	Auto (COVID)
293	26/05/2020	27/05/2020	1	DESESTIMATIVA	Málaga	Auto (COVID)
294	26/05/2020	27/05/2020	1	DESESTIMATIVA	Granada	Auto (COVID)
295	26/05/2020	27/05/2020	1	ESTIMATIVA	Sevilla	Auto (subida prima)
296	27/05/2020	28/05/2020	1	DESESTIMATIVA	Zaragoza	Auto (stro)
297	27/05/2020	28/05/2020	1	DESESTIMATIVA	Bcn (prov)	Auto (COVID)
298	27/05/2020	28/05/2020	1	DESESTIMATIVA	Madrid	Auto (art 38)
299	27/05/2020	28/05/2020	1	DESESTIMATIVA	Bcn	Auto (COVID)
300	29/05/2020	02/06/2020	4	DESESTIMATIVA	Madrid (prov)	Hogar (otro)
301	29/05/2020	02/06/2020	4	DESESTIMATIVA	Bcn (prov)	Auto (incompatible)
302	29/05/2020	02/06/2020	4	ESTIMATIVA	La Coruña	Auto (subida prima)
DC/20 JUNIO	Entrada	Resolución	Tiempo de reolsución	Resolución	Dirección	Ramo de la reclamación
303	02/06/2020	04/06/2020	2	ESTIMATIVA	Valencia	Hogar (baja póliza)
304	02/06/2020	04/06/2020	2	ESTIMATIVA	Madrid (prov)	Hogar (subida prima)
305	03/06/2020	04/06/2020	1	ESTIMATIVA	Asturias	Hogar (stro)
306	04/06/2020	08/06/2020	4	DESESTIMATIVA	Bcn (prov)	Hogar (stro)
307	04/06/2020	05/06/2020	1	DESESTIMATIVA	Valencia	Auto (baja póliza)
308	04/06/2020	05/06/2020	1	ESTIMATIVA	Madrid	Hogar (stro)
309	04/06/2020	08/06/2020	4	DESESTIMATIVA	Murcia	Hogar (stro)
310	04/06/2020	05/06/2020	1	DESESTIMATIVA	Burgos	Auto (art 38)
311	04/06/2020	05/06/2020	1	ESTIMATIVA	Guadalajara	Auto (otro)
312	05/06/2020	09/06/2020	4	DESESTIMATIVA	Canarias	Hogar (stro)
313	05/06/2020	09/06/2020	4	DESESTIMATIVA	Zaragoza	Auto (póliza)
314	05/06/2020	09/06/2020	4	DESESTIMATIVA	León	Auto (baja póliza)
315	08/06/2020	09/06/2020	1	ESTIMATIVA	Alicante	Hogar (subida prima)
316	08/06/2020	09/06/2020	1	DESESTIMATIVA	Madrid (prov)	Auto (art 38)
317	08/06/2020	09/06/2020	1	ESTIMATIVA	Bcn (prov)	Auto (baja póliza)
318	08/06/2020	09/06/2020	1	DESESTIMATIVA	Valencia	Auto (otro)
319	10/06/2020	11/06/2020	1	DESESTIMATIVA	Pontevedra	Hogar (art 38)
320	10/06/2020	11/06/2020	1	DESESTIMATIVA	Asturias	Auto (otro)
321	12/06/2020	15/06/2020	3	DESESTIMATIVA	Zamora	Hogar (art 38)
322	12/06/2020	15/06/2020	3	DESESTIMATIVA	Vizcaya	Comercio
323	12/06/2020	15/06/2020	3	DESESTIMATIVA	Bcn (prov)	Auto (baja póliza)
324	12/06/2020	15/06/2020	3	ESTIMATIVA	Málaga	Auto (subida prima)
325	12/06/2020	15/06/2020	3	DESESTIMATIVA	Valencia	Auto (COVID)
326	15/06/2020	15/06/2020	0	DESESTIMATIVA	Almería	Hogar (art 38)

ANEXO ESTADÍSTICO
CUADRO 1: DEFENSOR DEL ASEGURADO DE PELAYO MUTUA DE SEGUROS, 2020

327	15/06/2020	15/06/2020	0	DESESTIMATIVA	Lleida	Auto (baja póliza)
328	16/06/2020	17/06/2020	1	DESESTIMATIVA	Bcn	Auto (stro)
329	16/06/2020	17/06/2020	1	ESTIMATIVA	La Coruña	Auto (stro)
330	18/06/2020	22/06/2020	4	DESESTIMATIVA	Madrid (prov)	Hogar (art 38)
331	18/06/2020	22/06/2020	4	ESTIMATIVA	Madrid	Auto (baja póliza)
332	18/06/2020	22/06/2020	4	DESESTIMATIVA	Madrid (prov)	Hogar (stro)
333	18/06/2020	22/06/2020	4	ESTIMATIVA	Guipuzcoa	Auto (subida prima)
334	18/06/2020	22/06/2020	4	ESTIMATIVA	Toledo	Hogar (stro)
335	18/06/2020	22/06/2020	4	DESESTIMATIVA	Madrid (prov)	Auto (otro)
336	19/06/2020	23/06/2020	4	DESESTIMATIVA	Málaga	Auto (stro)
337	19/06/2020	23/06/2020	4	DESESTIMATIVA	Bcn (prov)	Auto (art 38)
338	19/06/2020	23/06/2020	4	DESESTIMATIVA	Valencia	Auto (otro)
339	19/06/2020	23/06/2020	4	DESESTIMATIVA	Sevilla	Hogar (art 38)
340	19/06/2020	23/06/2020	4	DESESTIMATIVA	Madrid (prov)	Auto (extormo prima)
341	19/06/2020	23/06/2020	4	ESTIMATIVA	Madrid (prov)	Auto (subida prima)
342	19/06/2020	23/06/2020	4	DESESTIMATIVA	Valencia	Auto (COVID)
343	22/06/2020	23/06/2020	1	DESESTIMATIVA	Asturias	Hogar (stro)
344	22/06/2020	23/06/2020	1	ESTIMATIVA	Valencia	Hogar (compromiso)
345	19/06/2020	23/06/2020	4	ESTIMATIVA	Zaragoza	Hogar (stro)
346	19/06/2020	23/06/2020	4	DESESTIMATIVA	Madrid	Auto (otro)
347	19/06/2020	23/06/2020	4	ESTIMATIVA	Cáceres	Auto (baja póliza)
348	19/06/2020	23/06/2020	4	ESTIMATIVA	Alicante	Auto (subida prima)
349	22/06/2020	23/06/2020	1	DESESTIMATIVA	Pontevedra	Auto (otro)
350	22/06/2020	23/06/2020	1	DESESTIMATIVA	Málaga	Hogar (otro)
351	22/06/2020	23/06/2020	1	DESESTIMATIVA	Madrid (prov)	Hogar (art 38)
352	22/06/2020	23/06/2020	1	DESESTIMATIVA	Badajoz	Auto (lib acción)
353	23/06/2020	25/06/2020	2	DESESTIMATIVA	Asturias	Auto (stro)
354	25/06/2020	25/06/2020	0	ESTIMATIVA	Bcn	Comercio
355	25/06/2020	25/06/2020	0	DESESTIMATIVA	Guadalajara	Auto (otro)
356	25/06/2020	26/06/2020	1	DESESTIMATIVA	Toledo	Hogar (stro)
357	25/06/2020	26/06/2020	1	DESESTIMATIVA	Bcn (prov)	Hogar(stro)
358	26/06/2020	29/06/2020	3	DESESTIMATIVA	La Coruña	Auto (Certificado g ^a)
359	26/06/2020	29/06/2020	3	DESESTIMATIVA	Madrid (prov)	Comercio
360	26/06/2020	29/06/2020	3	DESESTIMATIVA	Cantabria	Cantabria
361	26/06/2020	29/06/2020	3	DESESTIMATIVA	Córdoba	Auto (póliza)
362	29/06/2020	30/06/2020	1	DESESTIMATIVA	Pontevedra	Hogar (stro)
363	29/06/2020	30/06/2020	1	DESESTIMATIVA	Madrid	Hogar (otro)

ANEXO ESTADÍSTICO
CUADRO 1: DEFENSOR DEL ASEGURADO DE PELAYO MUTUA DE SEGUROS, 2020

364	29/06/2020	30/06/2020	1	DESESTIMATIVA	Bcn (prov)	Auto (COVID)
365	30/06/2020	02/07/2020	2	DESESTIMATIVA	Lérida	Hogar (art 38)
366	30/06/2020	02/07/2020	2	DESESTIMATIVA	Albacete	Hogar (art 38)
367	30/06/2020	02/07/2020	2	ESTIMATIVA	Madrid	Hogar (otro)
DC/20 JULIO	Entrada	Resolución	Tiempo de reolsución	Resolución	Dirección	Ramo de la reclamación
368	02/07/2020	03/07/2020	1	ESTIMATIVA	Madrid (prov)	Hogar (subida prima)
369	03/07/2020	06/07/2020	3	DESESTIMATIVA	Murcia	Hogar (stro)
370	03/07/2020	06/07/2020	3	DESESTIMATIVA	Valencia	Hogar (stro)
371	03/07/2020	06/07/2020	3	DESESTIMATIVA	Salamanca	Hogar (art 38)
372	03/07/2020	06/07/2020	3	DESESTIMATIVA	Madrid (prov)	Auto (póliza)
373	03/07/2020	06/07/2020	3	ESTIMATIVA	Guadalajara	Auto (subida prima)
374	03/07/2020	06/07/2020	3	DESESTIMATIVA	Madrid (prov)	Hogar (baja póliza)
375	06/07/2020	08/07/2020	2	DESESTIMATIVA	Zaragoza	Auto (otro)
376	06/07/2020	07/07/2020	1	DESESTIMATIVA	Cantabria	Hogar (otro)
377	06/07/2020	07/07/2020	1	ESTIMATIVA	Madrid (prov)	Auto (subida prima)
378	06/07/2020	07/07/2020	1	ESTIMATIVA	Madrid (prov)	Auto (póliza)
379	06/07/2020	07/07/2020	1	DESESTIMATIVA	Madrid (prov)	Auto (COVID)
380	06/07/2020	08/07/2020	2	DESESTIMATIVA	Bcn (prov)	Auto (art 38)
381	06/07/2020	07/07/2020	1	DESESTIMATIVA	Pontevedra	Hogar (art 38)
382	06/07/2020	07/07/2020	1	DESESTIMATIVA	Bcn (prov)	Hogar (art 38)
383	07/07/2020	08/07/2020	1	DESESTIMATIVA	Pontevedra	Hogar (otro)
384	08/07/2020	09/07/2020	1	DESESTIMATIVA	Sevilla	Auto (baja póliza)
385	08/07/2020	13/07/2020	5	DESESTIMATIVA	Toledo	Auto (stro)
386	08/07/2020	13/07/2020	5	DESESTIMATIVA	Madrid (prov)	Auto (subida prima)
387	08/07/2020	09/07/2020	1	DESESTIMATIVA	Madrid (prov)	Auto (baja póliza P)
388	08/07/2020	09/07/2020	1	DESESTIMATIVA	Madrid (prov)	Auto (otro)
389	08/07/2020	09/07/2020	1	DESESTIMATIVA	Salamanca	Auto (COVID)
390	09/07/2020	13/07/2020	4	ESTIMATIVA	Madrid (prov)	Auto (otro)
391	09/07/2020	13/07/2020	4	DESESTIMATIVA	Murcia	Hogar (stro)
392	10/07/2020	13/07/2020	3	DESESTIMATIVA	La Coruña	Hogar (art 38)
393	10/07/2020	13/07/2020	3	ESTIMATIVA	Madrid	Hogar (stro)
394	10/07/2020	13/07/2020	3	ESTIMATIVA	León	Hogar (otro)
395	10/07/2020	13/07/2020	3	ESTIMATIVA	Madrid	Auto (subida prima)
396	10/07/2020	13/07/2020	3	DESESTIMATIVA	Ciudad Real	Auto (art 38)
397	10/07/2020	13/07/2020	3	DESESTIMATIVA	Cantabria	Auto (COVID)
398	13/07/2020	14/07/2020	1	ESTIMATIVA	Salamanca	Auto (otro)
399	13/07/2020	14/07/2020	1	DESESTIMATIVA	Bcn (prov)	Auto (stro)

ANEXO ESTADÍSTICO
CUADRO 1: DEFENSOR DEL ASEGURADO DE PELAYO MUTUA DE SEGUROS, 2020

400	13/07/2020	14/07/2020	1	DESESTIMATIVA	Sevilla	Hogar (art 38)
401	13/07/2020	14/07/2020	1	ESTIMATIVA	Madrid (prov)	Auto (subida prima)
402	13/07/2020	14/07/2020	1	DESESTIMATIVA	Bcn	Hogar (art 38)
403	14/07/2020	15/07/2020	1	DESESTIMATIVA	Bcn	Auto (stro)
404	16/07/2020	17/07/2020	1	DESESTIMATIVA	Valencia	Hogar (art 38)
405	16/07/2020	17/07/2020	1	DESESTIMATIVA	Asturias	Hogar (art 38)
406	16/07/2020	17/07/2020	1	DESESTIMATIVA	Pontevedra	Hogar (otro)
407	16/07/2020	21/07/2020	5	DESESTIMATIVA	Madrid (prov)	Auto (otro)
408	16/07/2020	17/07/2020	1	DESESTIMATIVA	Toledo	Auto (baja póliza)
409	16/07/2020	17/07/2020	1	DESESTIMATIVA	Valladolid	Auto (stro)
410	16/07/2020	17/07/2020	1	DESESTIMATIVA	Canarias	Auto (póliza)
411	17/07/2020	21/07/2020	4	ESTIMATIVA	Pontevedra	Auto (stro)
412	17/07/2020	21/07/2020	4	DESESTIMATIVA	La Coruña	Hogar (stro)
413	17/07/2020	21/07/2020	4	DESESTIMATIVA	Madrid (prov)	Hogar (art 38)
414	20/07/2020	21/07/2020	1	DESESTIMATIVA	La Coruña	Auto (baja póliza)
415	23/07/2020	24/07/2020	1	ESTIMATIVA	Cáceres	Auto (stro)
416	23/07/2020	24/07/2020	1	DESESTIMATIVA	Valladolid	Hogar (stro)
417	23/07/2020	24/07/2020	1	DESESTIMATIVA	Granada	Auto (stro)
418	23/07/2020	24/07/2020	1	ESTIMATIVA	Madrid (prov)	Auto (subida prima)
419	23/07/2020	24/07/2020	1	ESTIMATIVA	Alicante	Hogar (subida prima)
420	23/07/2020	24/07/2020	1	DESESTIMATIVA	Madrid (prov)	Auto (subida prima)
421	23/07/2020	24/07/2020	1	DESESTIMATIVA	Málaga	Auto (COVID)
422	24/07/2020	10/08/2020	17	ESTIMATIVA	Valladolid	Hogar (subida prima)
423	24/07/2020	10/08/2020	17	DESESTIMATIVA	Granada	Auto (subida prima)
424	24/07/2020	10/08/2020	17	DESESTIMATIVA	Sevilla	Auto (COVID)
425	27/07/2020	10/08/2020	14	ESTIMATIVA	Burgos	Auto (subida prima)
426	27/07/2020	10/08/2020	14	DESESTIMATIVA	Burgos	Hogar (stro)
427	27/07/2020	12/08/2020	16	DESESTIMATIVA	Palencia	Auto (art 38)
428	31/07/2020	12/08/2020	12	DESESTIMATIVA	Badajoz	Auto (stro)
429	31/07/2020	12/08/2020	12	ESTIMATIVA	Bcn	Hogar (stro)
430	31/07/2020	12/08/2020	12	DESESTIMATIVA	Alicante	Auto (baja póliza)
431	31/07/2020	12/08/2020	12	DESESTIMATIVA	La Rioja	Auto (art 38)
432	31/07/2020	12/08/2020	12	ESTIMATIVA	Madrid (prov)	Auto (subida prima)
433	31/07/2020	12/08/2020	12	DESESTIMATIVA	Vizcaya	Hogar (art 38)
434	31/07/2020	12/08/2020	12	DESESTIMATIVA	Valladolid	Hogar (stro)
435	27/07/2020	18/08/2020	22	DESESTIMATIVA	Madrid (prov)	Hogar (art 38)
436	31/07/2020	18/08/2020	18	DESESTIMATIVA	Bcn (prov)	Hogar (robo)

ANEXO ESTADÍSTICO
CUADRO 1: DEFENSOR DEL ASEGURADO DE PELAYO MUTUA DE SEGUROS, 2020

437	31/07/2020	18/08/2020	18	ESTIMATIVA	Toledo	Auto (otro)
438	31/07/2020	18/08/2020	18	ESTIMATIVA	Alicante	Auto (baja póliza)
439	31/07/2020	18/08/2020	18	ESTIMATIVA	Bcn (prov)	Auto (baja póliza)
440	31/07/2020	18/08/2020	18	DESESTIMATIVA	Huelva	Hogar (art 38)
441	31/07/2020	18/08/2020	18	DESESTIMATIVA	Madrid	Auto (stro)
442	31/07/2020	18/08/2020	18	ESTIMATIVA	Madrid	Auto (baja póliza)
443	31/07/2020	21/08/2020	21	DESESTIMATIVA	Sevilla	Auto (baja póliza)
DC/20 AGOSTO	Entrada	Resolución	Tiempo de reolsución	Resolución	Dirección	Ramo de la reclamación
444	06/08/2020	12/08/2020	6	DESESTIMATIVA	Sevilla	Comercio
445	03/08/2020	13/08/2020	10	DESESTIMATIVA	Canarias	Auto (lib acción)
446	03/08/2020	14/08/2020	11	DESESTIMATIVA	Badajoz	Auto (art 38)
447	04/08/2020	14/08/2020	10	DESESTIMATIVA	Badajoz	Auto (asistencia)
448	03/08/2020	18/08/2020	15	DESESTIMATIVA	Guadalajara	Hogar (art 38)
449	10/08/2020	18/08/2020	8	DESESTIMATIVA	Madrid (prov)	Hogar (stro)
450	06/08/2020	18/08/2020	12	DESESTIMATIVA	Madrid (prov)	Auto (stro)
451	06/08/2020	18/08/2020	12	ESTIMATIVA	Madrid (prov)	Hogar (subida prima)
452	10/08/2020	18/08/2020	8	DESESTIMATIVA	Cádiz	Hogar (art 38)
453	05/08/2020	18/08/2020	13	DESESTIMATIVA	Cuenca	Auto (stro)
454	12/08/2020	18/08/2020	6	DESESTIMATIVA	Bcn	Hogar (otro)
455	06/08/2020	18/08/2020	12	DESESTIMATIVA	Huelva	Auto (stro)
456	10/08/2020	18/08/2020	8	ESTIMATIVA	Madrid (prov)	Auto (subida prima)
457	05/08/2020	18/08/2020	13	DESESTIMATIVA	Madrid	Hogar (otro)
458	06/08/2020	18/08/2020	12	DESESTIMATIVA	Córdoba	Hogar (stro)
459	04/08/2020	21/08/2020	17	DESESTIMATIVA	La Coruña	Auto (lib acción)
460	17/08/2020	21/08/2020	4	DESESTIMATIVA	Teruel	Auto (art 38)
461	04/08/2020	21/08/2020	17	DESESTIMATIVA	León	Hogar (art 38)
462	07/08/2020	21/08/2020	14	DESESTIMATIVA	Vizcaya	Auto (art 38)
463	11/08/2020	21/08/2020	10	ESTIMATIVA	Madrid (prov)	Auto (subida prima)
464	17/08/2020	21/08/2020	4	DESESTIMATIVA	Baleares	Auto (stro)
465	10/08/2020	21/08/2020	11	DESESTIMATIVA	Alicante	Auto (art 38)
466	11/08/2020	21/08/2020	10	ESTIMATIVA	Madrid (prov)	Auto (subida prima)
467	14/08/2020	21/08/2020	7	DESESTIMATIVA	Madrid (prov)	Auto (baja póliza P)
468	07/08/2020	21/08/2020	14	DESESTIMATIVA	Bcn	Auto (baja póliza)
469	14/08/2020	21/08/2020	7	DESESTIMATIVA	Madrid (prov)	Auto (extorno prima)
470	14/08/2020	21/08/2020	7	ESTIMATIVA	Bcn (prov)	Auto (stro)
471	14/08/2020	21/08/2020	7	ESTIMATIVA	Madrid	Auto (baja póliza)
472	11/08/2020	21/08/2020	10	DESESTIMATIVA	Burgos	Auto (lib acción)

ANEXO ESTADÍSTICO
CUADRO 1: DEFENSOR DEL ASEGURADO DE PELAYO MUTUA DE SEGUROS, 2020

473	14/08/2020	21/08/2020	7	DESESTIMATIVA	Madrid (prov)	Auto (baja póliza P)
474	14/08/2020	21/08/2020	7	DESESTIMATIVA	Cuidad Real	Auto (otro)
475	19/08/2020	21/08/2020	2	DESESTIMATIVA	Burgos	Auto (franquicia)
476	21/09/2020	26/08/2020	-26	DESESTIMATIVA	Vizcaya	Hogar (art 38)
477	21/08/2020	26/08/2020	5	DESESTIMATIVA	Madrid (prov)	Hogar (art 38)
478	21/08/2020	26/08/2020	5	DESESTIMATIVA	Palencia	Hogar (art 38)
479	21/08/2020	26/08/2020	5	ESTIMATIVA	Cádiz	Auto (stro)
480	21/08/2020	26/08/2020	5	DESESTIMATIVA	Sevilla	Hogar (art 38)
481	21/08/2020	26/08/2020	5	DESESTIMATIVA	Córdoba	Auto (stro)
482	21/08/2020	26/08/2020	5	DESESTIMATIVA	Badajoz	Auto (stro)
483	21/08/2020	26/08/2020	5	ESTIMATIVA	Madrid (prov)	Auto (subida prima)
484	21/08/2020	26/08/2020	5	DESESTIMATIVA	La Coruña	Hogar (art 38)
485	21/08/2020	26/08/2020	5	DESESTIMATIVA	Alicante	Auto (COVID)
486	21/08/2020	26/08/2020	5	ESTIMATIVA	Zaragoza	Auto (subida prima)
487	24/08/2020	26/08/2020	2	DESESTIMATIVA	Madrid	Hogar (stro)
488	25/08/2020	31/08/2020	6	ESTIMATIVA	Cáceres	Auto (otro)
489	25/08/2020	01/09/2020	7	DESESTIMATIVA	Vizcaya	Auto (cláusula 1.24.72)
490	25/08/2020	31/08/2020	6	ESTIMATIVA	Asturias	Auto (stro)
491	25/08/2020	31/08/2020	6	ESTIMATIVA	Madrid	Auto (subida prima)
492	26/08/2020	31/08/2020	5	DESESTIMATIVA	Madrid	Auto (lib acción)
493	26/08/2020	31/08/2020	5	DESESTIMATIVA	Asturias	Auto (recambio)
494	26/08/2020	31/08/2020	5	ESTIMATIVA	Bcn (prov)	Auto (subida prima)
495	31/08/2020	01/09/2020	1	ESTIMATIVA	Badajoz	Auto (baja póliza)
496	31/08/2020	01/09/2020	1	DESESTIMATIVA	Madrid (prov)	Auto (stro)
497	31/08/2020	01/09/2020	1	DESESTIMATIVA	Madrid (prov)	Auto (lib acción)
DC/20 SEPTIEMBRE	Entrada	Resolución	Tiempo de reolsución	Resolución	Dirección	Ramo de la reclamación
498	02/09/2020	08/09/2020	6	ESTIMATIVA	Madrid (prov)	Hogar (stro)
499	07/09/2020	08/09/2020	1	DESESTIMATIVA	Granada	Hogar (póliza)
500	02/09/2020	08/09/2020	6	DESESTIMATIVA	Almería	Hogar (art 38)
501	02/09/2020	08/09/2020	6	ESTIMATIVA	Pontevedra	Hogar (stro)
502	07/09/2020	08/09/2020	1	ESTIMATIVA	Madrid	Hogar (otro)
503	02/09/2020	08/09/2020	6	ESTIMATIVA	Madrid (prov)	Hogar (stro)
504	03/09/2020	08/09/2020	5	ESTIMATIVA	Bcn (prov)	Hogar (otro)
505	03/09/2020	08/09/2020	5	DESESTIMATIVA	Valladolid	Auto (baja póliza)
506	03/09/2020	08/09/2020	5	ESTIMATIVA	Granada	Hogar (compromiso)
507	03/09/2020	08/09/2020	5	ESTIMATIVA	Cádiz	Hogar (baja póliza P)
508	03/09/2020	08/09/2020	5	ESTIMATIVA	Alicante	Auto (subida prima)

ANEXO ESTADÍSTICO
CUADRO 1: DEFENSOR DEL ASEGURADO DE PELAYO MUTUA DE SEGUROS, 2020

509	03/09/2020	08/09/2020	5	DESESTIMATIVA	Madrid	Auto (baja póliza)
510	03/09/2020	08/09/2020	5	DESESTIMATIVA	Madrid (prov)	Auto (subida prima)
511	03/09/2020	08/09/2020	5	DESESTIMATIVA	Sevilla	Auto (art 38)
512	08/09/2020	10/09/2020	2	DESESTIMATIVA	Bcn (prov)	Hogar (stro)
513	08/09/2020	10/09/2020	2	DESESTIMATIVA	Cuidad Real	Auto (art 38)
514	08/09/2020	10/09/2020	2	DESESTIMATIVA	Madrid	Hogar (art 38)
515	08/09/2020	10/09/2020	2	ESTIMATIVA	Madrid (prov)	Auto (subida prima)
516	03/09/2020	10/09/2020	7	ESTIMATIVA	Córdoba	Auto (subida prima)
517	03/09/2020	10/09/2020	7	DESESTIMATIVA	Madrid	Hogar (art 38)
518	08/09/2020	10/09/2020	2	DESESTIMATIVA	Pontevedra	Auto (stro)
519	03/09/2020	10/09/2020	7	ESTIMATIVA	Madrid (prov)	Auto (subida prima)
520	08/09/2020	10/09/2020	2	ESTIMATIVA	Álava	Hogar (stro)
521	03/09/2020	10/09/2020	7	DESESTIMATIVA	Bcn (prov)	Auto (COVID)
522	08/09/2020	10/09/2020	2	DESESTIMATIVA	Madrid	Auto (baja póliza)
523	03/09/2020	10/09/2020	7	ESTIMATIVA	Madrid (prov)	Hogar (compromiso)
524	08/09/2020	10/09/2020	2	ESTIMATIVA	Bcn (prov)	Hogar (otro)
525	09/09/2020	10/09/2020	1	DESESTIMATIVA	Madrid	Hogar (stro)
526	09/09/2020	10/09/2020	1	ESTIMATIVA	Bcn (prov)	Auto (póliza)
527	09/09/2020	10/09/2020	1	ESTIMATIVA	Palencia	Auto (subida prima)
528	14/09/2020	15/09/2020	1	DESESTIMATIVA	Baleares	Hogar (stro)
529	11/09/2020	15/09/2020	4	DESESTIMATIVA	Salamanca	Auto (Cláusula 1.24.72)
530	11/09/2020	15/09/2020	4	ESTIMATIVA	Huelva	Auto (stro)
531	11/09/2020	15/09/2020	4	DESESTIMATIVA	Madrid (prov)	Hogar (stro)
532	11/09/2020	15/09/2020	4	DESESTIMATIVA	Málaga	Auto (baja póliza)
533	15/09/2020	22/09/2020	7	DESESTIMATIVA	Sevilla	Hogar (stro)
534	15/09/2020	22/09/2020	7	DESESTIMATIVA	Salamanca	Hogar (art 38)
535	15/09/2020	22/09/2020	7	ESTIMATIVA	León	Hogar (art 38)
536	15/09/2020	22/09/2020	7	ESTIMATIVA	Baleares	Hogar (stro)
537	15/09/2020	22/09/2020	7	DESESTIMATIVA	Madrid (prov)	Auto (otro)
538	15/09/2020	22/09/2020	7	DESESTIMATIVA	Bcn	Hogar (otro)
539	15/09/2020	22/09/2020	7	ESTIMATIVA	Madrid	Auto (subida prima)
540	15/09/2020	22/09/2020	7	ESTIMATIVA	Madrid	Auto (subida prima)
541	15/09/2020	22/09/2020	7	DESESTIMATIVA	Salamanca	Auto (otro)
542	15/09/2020	22/09/2020	7	DESESTIMATIVA	Málaga	Auto (subida prima)
543	15/09/2020	22/09/2020	7	DESESTIMATIVA	Málaga	Auto (baja póliza P)
544	16/09/2020	22/09/2020	6	ESTIMATIVA	Alicante	Auto (baja póliza)
545	18/09/2020	22/09/2020	4	DESESTIMATIVA	León	Hogar (stro)

ANEXO ESTADÍSTICO
CUADRO 1: DEFENSOR DEL ASEGURADO DE PELAYO MUTUA DE SEGUROS, 2020

546	18/09/2020	22/09/2020	4	DESESTIMATIVA	Zaragoza	Hogar (stro)
547	23/09/2020	25/09/2020	2	DESESTIMATIVA	Madrid	Auto (otro)
548	23/09/2020	25/09/2020	2	DESESTIMATIVA	Madrid	Auto (art 38)
549	24/09/2020	30/09/2020	6	DESESTIMATIVA	Bcn (prov)	Hogar (art 38)
550	24/09/2020	30/09/2020	6	DESESTIMATIVA	Guadalajara	Auto (baja póliza P)
551	25/09/2020	30/09/2020	5	DESESTIMATIVA	Madrid	Hogar (robo)
552	25/09/2020	30/09/2020	5	DESESTIMATIVA	Madrid (prov)	Auto (art 38)
553	25/09/2020	30/09/2020	5	DESESTIMATIVA	Madrid (prov)	Auto (lib acción)
554	25/09/2020	30/09/2020	5	DESESTIMATIVA	Valencia	Auto (lib acción)
555	25/09/2020	30/09/2020	5	ESTIMATIVA	Bcn (prov)	Auto (subida prima)
556	29/09/2020	01/10/2020	2	ESTIMATIVA	Sevilla	Hogar (stro)
557	29/09/2020	02/10/2020	3	DESESTIMATIVA	Bcn (prov)	Hogar (art 38)
558	29/09/2020	01/10/2020	2	DESESTIMATIVA	Madrid (prov)	Auto (subida prima)
559	29/09/2020	01/10/2020	2	ESTIMATIVA	Valencia	Hogar (compromiso)
560	29/09/2020	01/10/2020	2	DESESTIMATIVA	La Coruña	Auto (subida prima)
561	29/09/2020	01/10/2020	2	DESESTIMATIVA	Bcn	Auto (COVID)
DC/20 OCTUBRE	Entrada	Resolución	Tiempo de reolsución	Resolución	Dirección	Ramo de la reclamación
562	01/10/2020	02/10/2020	1	DESESTIMATIVA	La Rioja	Hogar (art 38)
563	01/10/2020	06/10/2020	5	DESESTIMATIVA	Madrid (prov)	Hogar (art 38)
564	01/10/2020	06/10/2020	5	DESESTIMATIVA	Salamanca	Auto (cinegetico)
565	02/10/2020	06/10/2020	4	DESESTIMATIVA	Guipuzcoa	Auto (lesiones)
566	02/10/2020	06/10/2020	4	DESESTIMATIVA	Madrid (prov)	Hogar (art 38)
567	02/10/2020	06/10/2020	4	ESTIMATIVA	Madrid (prov)	Hogar (subida prima)
568	02/10/2020	06/10/2020	4	DESESTIMATIVA	Zaragoza	Auto (baja póliza)
569	05/10/2020	07/10/2020	2	DESESTIMATIVA	Málaga	Auto (extorno prima)
570	05/10/2020	07/10/2020	2	DESESTIMATIVA	Bcn (prov)	Auto (baja póliza)
571	05/10/2020	07/10/2020	2	DESESTIMATIVA	Cantabria	Hogar (art 38)
572	06/10/2020	07/10/2020	1	DESESTIMATIVA	Bcn (prov)	Hogar (stro)
573	06/10/2020	07/10/2020	1	DESESTIMATIVA	Albacete	Auto (baja póliza)
574	07/10/2020	07/10/2020	0	DESESTIMATIVA	Bcn (prov)	Auto (art 38)
575	08/10/2020	09/10/2020	1	DESESTIMATIVA	Palencia	Hogar (art 38)
576	08/10/2020	09/10/2020	1	DESESTIMATIVA	Vizcaya	Auto (art 38)
577	08/10/2020	09/10/2020	1	DESESTIMATIVA	Baleares	Auto (otro)
578	08/10/2020	09/10/2020	1	DESESTIMATIVA	Bcn	Hogar (stro)
579	08/10/2020	09/10/2020	1	DESESTIMATIVA	Orense	Auto (art 38)
580	08/10/2020	09/10/2020	1	DESESTIMATIVA	Guadalajara	Hogar (stro)
581	08/10/2020	09/10/2020	1	DESESTIMATIVA	La Coruña	Auto (recambio)

ANEXO ESTADÍSTICO
CUADRO 1: DEFENSOR DEL ASEGURADO DE PELAYO MUTUA DE SEGUROS, 2020

582	09/10/2020	13/10/2020	4	DESESTIMATIVA	Álava	Auto (cinegetico)
583	09/10/2020	13/10/2020	4	ESTIMATIVA	Burgos	Auto (baja póliza P)
584	13/10/2020	16/10/2020	3	DESESTIMATIVA	Alicante	Hogar (art 38)
585	13/10/2020	16/10/2020	3	DESESTIMATIVA	Madrid (prov)	Hogar (art 38)
586	13/10/2020	16/10/2020	3	DESESTIMATIVA	Bcn (prov)	Hogar (art 38)
587	13/10/2020	16/10/2020	3	DESESTIMATIVA	Valencia	Auto (otro)
588	13/10/2020	16/10/2020	3	ESTIMATIVA	Cádiz	Auto (extorno prima)
589	13/10/2020	16/10/2020	3	DESESTIMATIVA	Madrid	Auto (baja póliza P)
590	14/10/2020	16/10/2020	2	ESTIMATIVA	Baleares	Auto (póliza)
591	14/10/2020	16/10/2020	2	ESTIMATIVA	Valencia	Hogar (compromiso)
592	14/10/2020	16/10/2020	2	ESTIMATIVA	Cuenca	Auto (extorno prima)
593	15/10/2020	16/10/2020	1	ESTIMATIVA	Madrid (prov)	Hogar (stro)
594	19/10/2020	20/10/2020	1	DESESTIMATIVA	Cuidad Real	Auto (baja póliza)
595	19/10/2020	27/10/2020	8	DESESTIMATIVA	Asturias	Auto (stro)
596	20/10/2020	27/10/2020	7	DESESTIMATIVA	Madrid	Auto (baja póliza P)
597	20/10/2020	27/10/2020	7	ESTIMATIVA	Madrid (prov)	Auto (subida prima)
598	20/10/2020	27/10/2020	7	DESESTIMATIVA	Sevilla	Auto (subida prima)
599	20/10/2020	27/10/2020	7	DESESTIMATIVA	Murcia	Auto (lib acción)
600	20/10/2020	27/10/2020	7	DESESTIMATIVA	Pontevedra	Hogar (art 38)
601	20/10/2020	27/10/2020	7	DESESTIMATIVA	Orense	Hogar (art 38)
602	20/10/2020	27/10/2020	7	DESESTIMATIVA	Badajoz	Auto (stro)
603	20/10/2020	27/10/2020	7	DESESTIMATIVA	Madrid	Auto (stro)
604	20/10/2020	27/10/2020	7	DESESTIMATIVA	Sevilla	Auto (lib acción)
605	21/10/2020	27/10/2020	6	DESESTIMATIVA	Segovia	Auto (lesiones)
606	21/10/2020	27/10/2020	6	DESESTIMATIVA	Madrid	Auto (extorno prima)
607	21/10/2020	27/10/2020	6	DESESTIMATIVA	León	Hogar (art 38)
608	21/10/2020	27/10/2020	6	ESTIMATIVA	Toledo	Hogar (stro)
609	21/10/2020	27/10/2020	6	ESTIMATIVA	Bcn (prov)	Auto (póliza)
610	21/10/2020	27/10/2020	6	DESESTIMATIVA	Bcn	Comercio
611	21/10/2020	27/10/2020	6	DESESTIMATIVA	Sevilla	Auto (baja póliza)
612	21/10/2020	27/10/2020	6	ESTIMATIVA	Asturias	Hogar (stro)
613	21/10/2020	27/10/2020	6	DESESTIMATIVA	Córdoba	Auto (baja póliza)
614	21/10/2020	27/10/2020	6	DESESTIMATIVA	Sevilla	Comercio
615	21/10/2020	27/10/2020	6	DESESTIMATIVA	Madrid (prov)	Hogar (art 38)
616	22/10/2020	27/10/2020	5	DESESTIMATIVA	Sevilla	Comercio
617	23/10/2020	26/10/2020	3	ESTIMATIVA	La Coruña	Auto (subida prima)
618	26/10/2020	27/10/2020	1	ESTIMATIVA	Pontevedra	Hogar (baja póliza)

ANEXO ESTADÍSTICO
CUADRO 1: DEFENSOR DEL ASEGURADO DE PELAYO MUTUA DE SEGUROS, 2020

619	26/10/2020	27/10/2020	1	ESTIMATIVA	Madrid	Hogar (stro)
620	26/10/2020	28/10/2020	2	DESESTIMATIVA	Toledo	Auto (stro)
621	26/10/2020	27/10/2020	1	DESESTIMATIVA	León	Hogar (art 38)
622	26/10/2020	27/10/2020	1	DESESTIMATIVA	Granada	Hogar (art 38)
623	26/10/2020	28/10/2020	2	ESTIMATIVA	Burgos	Auto (baja y extorno)
624	28/10/2020	29/10/2020	1	ESTIMATIVA	Pontevedra	Hogar (stro)
625	28/10/2020	29/10/2020	1	DESESTIMATIVA	Bcn	Hogar (art 38)
626	28/10/2020	29/10/2020	1	DESESTIMATIVA	Madrid (prov)	Auto (stro)
627	28/10/2020	29/10/2020	1	DESESTIMATIVA	Cuidad Real	Hogar (art 38)
628	28/10/2020	29/10/2020	1	DESESTIMATIVA	Madrid	Auto (stro)
629	30/10/2020	03/11/2020	4	DESESTIMATIVA	Madrid (prov)	Auto (COVID)
630	30/10/2020	03/11/2020	4	DESESTIMATIVA	Sevilla	Auto (lib acción)
631	30/10/2020	04/11/2020	5	DESESTIMATIVA	Granada	Auto (stro)
632	30/10/2020	04/11/2020	5	DESESTIMATIVA	Valladolid	Hogar (art 38)
633	30/10/2020	04/11/2020	5	DESESTIMATIVA	Madrid	Hogar (stro)
634	30/10/2020	04/11/2020	5	DESESTIMATIVA	Madrid (prov)	Comercio
635	30/10/2020	04/11/2020	5	ESTIMATIVA	Bcn (prov)	Auto (subida prima)
636	30/10/2020	04/11/2020	5	DESESTIMATIVA	Murcia	Hogar (stro)
637	30/10/2020	04/11/2020	5	ESTIMATIVA	La Coruña	Hogar (stro)
638	30/10/2020	04/11/2020	5	ESTIMATIVA	Guadalajara	Auto (subida prima)
639	30/10/2020	04/11/2020	5	ESTIMATIVA	Cantabria	Hogar (stro)
640	30/10/2020	10/11/2020	11	ESTIMATIVA	Bcn (prov)	Hogar (subida prima)
641	30/10/2020	10/11/2020	11	DESESTIMATIVA	Cantabria	Hogar (art 38)
DC/20 NOVIEMBRE	Entrada	Resolución	Tiempo de reolsución	Resolución	Dirección	Ramo de la reclamación
642	03/11/2020	04/11/2020	1	DESESTIMATIVA	Almería	Auto (baja póliza)
643	03/11/2020	04/11/2020	1	DESESTIMATIVA	Canarias	Auto (stro)
644	03/11/2020	04/11/2020	1	DESESTIMATIVA	Valencia	Hogar (compromiso)
645	03/11/2020	04/11/2020	1	DESESTIMATIVA	Toledo	Auto (baja póliza+ precio)
646	03/11/2020	10/11/2020	7	ESTIMATIVA	Madrid	Hogar (stro)
647	03/11/2020	10/11/2020	7	DESESTIMATIVA	Málaga	Hogar (stro)
648	03/11/2020	10/11/2020	7	DESESTIMATIVA	Madrid	Auto (subida prima)
649	04/11/2020	10/11/2020	6	DESESTIMATIVA	Teruel	Hogar (art 38)
650	04/11/2020	10/11/2020	6	DESESTIMATIVA	Madrid (prov)	Auto (incompatible)
651	04/11/2020	10/11/2020	6	DESESTIMATIVA	Murcia	Auto (baja póliza)
652	04/11/2020	10/11/2020	6	DESESTIMATIVA	Cuidad Real	Auto (lib acción)
653	04/11/2020	10/11/2020	6	DESESTIMATIVA	León	Auto (póliza)
654	04/11/2020	10/11/2020	6	DESESTIMATIVA	Madrid	Auto (baja poliza)

ANEXO ESTADÍSTICO
CUADRO 1: DEFENSOR DEL ASEGURADO DE PELAYO MUTUA DE SEGUROS, 2020

655	06/11/2020	10/11/2020	4	DESESTIMATIVA	Asturias	Hogar (art 38)
656	06/11/2020	10/11/2020	4	DESESTIMATIVA	Badajoz	Hogar (incompatible)
657	06/11/2020	10/11/2020	4	ESTIMATIVA	Guipúzcoa	Auto (certificado garantía)
658	06/11/2020	10/11/2020	4	DESESTIMATIVA	Pontevedra	Hogar (otro)
659	06/11/2020	10/11/2020	4	DESESTIMATIVA	Ávila	Auto (lib acción)
660	06/11/2020	10/11/2020	4	DESESTIMATIVA	Madrid	Auto (stro)
661	06/11/2020	10/11/2020	4	DESESTIMATIVA	Asturias	Auto (baja póliza P)
662	06/11/2020	10/11/2020	4	DESESTIMATIVA	Madrid	Hogar (art 38)
663	10/11/2020	13/11/2020	3	DESESTIMATIVA	La Coruña	Auto (baja póliza)
664	10/11/2020	13/11/2020	3	DESESTIMATIVA	Vizcaya	Auto (otro)
665	11/11/2020	13/11/2020	2	DESESTIMATIVA	Sevilla	Auto (asistencia)
666	11/11/2020	13/11/2020	2	ESTIMATIVA	Burgos	Hogar (baja póliza)
667	11/11/2020	13/11/2020	2	DESESTIMATIVA	Bcn (prov)	Auto (lib acción)
668	13/11/2020	17/11/2020	4	DESESTIMATIVA	Bcn (prov)	Hogar (art 38)
669	13/11/2020	17/11/2020	4	DESESTIMATIVA	Salamanca	Hogar (stro)
670	13/11/2020	17/11/2020	4	DESESTIMATIVA	Bcn (prov)	Hogar (art 38)
671	13/11/2020	17/11/2020	4	DESESTIMATIVA	Madrid (prov)	Auto (stro)
672	13/11/2020	17/11/2020	4	DESESTIMATIVA	Málaga	Auto (póliza)
673	16/11/2020	17/11/2020	1	DESESTIMATIVA	Valencia	Hogar (otro)
674	16/11/2020	17/11/2020	1	ESTIMATIVA	Asturias	Auto (subida prima)
675	16/11/2020	19/11/2020	3	DESESTIMATIVA	Bcn	Hogar (stro)
676	16/11/2020	19/11/2020	3	DESESTIMATIVA	Madrid (prov)	Hogar (otro)
677	16/11/2020	19/11/2020	3	DESESTIMATIVA	Madrid	Hogar (art 38)
678	16/11/2020	19/11/2020	3	DESESTIMATIVA	Sevilla	Hogar (stro)
679	16/11/2020	19/11/2020	3	DESESTIMATIVA	Valencia	Hogar (otro)
680	16/11/2020	19/11/2020	3	DESESTIMATIVA	Valencia	Auto (Cláusula 1.24.72)
681	16/11/2020	19/11/2020	3	DESESTIMATIVA	Murcia	Auto (baja póliza)
682	17/11/2020	19/11/2020	2	DESESTIMATIVA	Navarra	Auto (baja póliza)
683	18/11/2020	19/11/2020	1	ESTIMATIVA	Valencia	Auto (otro)
684	19/11/2020	20/11/2020	1	ESTIMATIVA	Canarias	Hogar (stro)
685	19/11/2020	20/11/2020	1	DESESTIMATIVA	Palencia	Hogar (art 38)
686	19/11/2020	20/11/2020	1	DESESTIMATIVA	Valladolid	Hogar (art 38)
687	19/11/2020	20/11/2020	1	DESESTIMATIVA	León	Hogar (stro)
688	19/11/2020	20/11/2020	1	ESTIMATIVA	Salamanca	Hogar (stro)
689	19/11/2020	20/11/2020	1	DESESTIMATIVA	Canarias	Auto (baja póliza)
690	19/11/2020	20/11/2020	1	ESTIMATIVA	Murcia	Hogar (stro)
691	19/11/2020	20/11/2020	1	DESESTIMATIVA	Madrid (prov)	Hogar (stro)

ANEXO ESTADÍSTICO
CUADRO 1: DEFENSOR DEL ASEGURADO DE PELAYO MUTUA DE SEGUROS, 2020

692	19/11/2020	26/11/2020	7	DESESTIMATIVA	Alicante	Hogar (stro)
693	19/11/2020	26/11/2020	7	DESESTIMATIVA	Bcn (prov)	Auto (extorno prima)
694	20/11/2020	26/11/2020	6	ESTIMATIVA	Sevilla	Auto (subida prima)
695	23/11/2020	26/11/2020	3	DESESTIMATIVA	La Coruña	Hogar (baja póliza)
696	23/11/2020	26/11/2020	3	DESESTIMATIVA	Valencia	Auto (baja póliza)
697	23/11/2020	26/11/2020	3	ESTIMATIVA	Murcia	Auto (baja póliza)
698	23/11/2020	26/11/2020	3	DESESTIMATIVA	Madrid (prov)	Hogar (robo)
699	23/11/2020	26/11/2020	3	DESESTIMATIVA	Madrid	Hogar (póliza)
700	23/11/2020	26/11/2020	3	DESESTIMATIVA	Sevilla	Auto (stro)
701	23/11/2020	26/11/2020	3	DESESTIMATIVA	Alicante	Hogar (stro)
702	23/11/2020	26/11/2020	3	DESESTIMATIVA	Bcn (prov)	Auto (otro)
703	23/11/2020	26/11/2020	3	ESTIMATIVA	Valladolid	Auto (subida prima)
704	23/11/2020	26/11/2020	3	DESESTIMATIVA	Sevilla	Hogar (art 38)
705	23/11/2020	26/11/2020	3	ESTIMATIVA	Palencia	Hogar (baja póliza)
706	23/11/2020	26/11/2020	3	ESTIMATIVA	Valladolid	Hogar (stro)
707	24/11/2020	26/11/2020	2	DESESTIMATIVA	Burgos	Auto (baja póliza)
708	26/11/2020	27/11/2020	1	DESESTIMATIVA	Almería	Hogar (stro)
709	26/11/2020	27/11/2020	1	DESESTIMATIVA	Toledo	Hogar (art 38)
710	26/11/2020	27/11/2020	1	ESTIMATIVA	Madrid	Hogar (stro)
711	26/11/2020	27/11/2020	1	ESTIMATIVA	Salamanca	Hogar (otro)
712	26/11/2020	27/11/2020	1	DESESTIMATIVA	Asturias	Hogar (art 38)
713	28/11/2020	03/12/2020	5	DESESTIMATIVA	La Coruña	Auto (stro)
714	28/11/2020	03/12/2020	5	DESESTIMATIVA	León	Hogar (incompatible)
715	28/11/2020	03/12/2020	5	ESTIMATIVA	Madrid (prov)	Auto (subida prima)
716	28/11/2020	09/12/2020	11	DESESTIMATIVA	Madrid	Hogar (art 38)
717	28/11/2020	09/12/2020	11	DESESTIMATIVA	Asturias	Hogar (stro)
718	28/11/2020	15/12/2020	17	DESESTIMATIVA	Madrid	Hogar (art 38)
719	28/11/2020	15/12/2020	17	DESESTIMATIVA	Guadalajara	Auto (art 38)
720	30/11/2020	03/12/2020	3	DESESTIMATIVA	Baleares	Auto (lib acción)
721	30/11/2020	03/12/2020	3	DESESTIMATIVA	Málaga	Auto (Lesiones)
722	30/11/2020	03/12/2020	3	DESESTIMATIVA	Bcn	Auto (stro)
723	30/11/2020	15/12/2020	15	DESESTIMATIVA	Valencia	Hogar (stro)
724	30/11/2020	15/12/2020	15	ESTIMATIVA	Madrid	Auto (baja póliza)
725	30/11/2020	15/12/2020	15	ESTIMATIVA	Bcn	Hogar (stro)
726	30/11/2020	15/12/2020	15	DESESTIMATIVA	Zaragoza	Auto (stro)
727	30/11/2020	15/12/2020	15	DESESTIMATIVA	Toledo	Hogar (art 38)
728	30/11/2020	15/12/2020	15	DESESTIMATIVA	Cantabria	Auto (extorno prima)

ANEXO ESTADÍSTICO
CUADRO 1: DEFENSOR DEL ASEGURADO DE PELAYO MUTUA DE SEGUROS, 2020

DC/20 DICIEMBRE	Entrada	Resolución	Tiempo de reolución	Resolución	Dirección	Ramo de la reclamación
729	01/12/2020	15/12/2020	14	ESTIMATIVA	Bcn (prov)	Auto (subida prima)
730	02/12/2020	15/12/2020	13	DESESTIMATIVA	Madrid	Hogar (art 38)
731	02/12/2020	09/12/2020	7	DESESTIMATIVA	Granada	Hogar (stro)
732	04/12/2020	08/12/2020	4	ESTIMATIVA	Guipuzcoa	Auto (otro)
733	04/12/2020	08/12/2020	4	ESTIMATIVA	Asturias	Auto (baja póliza)
734	04/12/2020	08/12/2020	4	ESTIMATIVA	La Coruña	Hogar (baja póliza)
735	04/12/2020	09/12/2020	5	DESESTIMATIVA	Madrid	Auto (baja póliza)
736	04/12/2020	09/12/2020	5	ESTIMATIVA	León	Hogar (subida prima)
737	04/12/2020	09/12/2020	5	ESTIMATIVA	Valencia	Auto (baja póliza)
738	04/12/2020	09/12/2020	5	ESTIMATIVA	Cádiz	Auto (baja póliza)
739	04/12/2020	09/12/2020	5	ESTIMATIVA	Bcn (prov)	Hogar (baja póliza)
740	04/12/2020	09/12/2020	5	DESESTIMATIVA	Cádiz	Auto (póliza)
741	02/12/2020	15/12/2020	13	DESESTIMATIVA	Madrid	Hogar (art 38)
742	09/12/2020	15/12/2020	6	ESTIMATIVA	Toledo	Hogar (stro)
743	09/12/2020	15/12/2020	6	DESESTIMATIVA	Guadalajara	Hogar (subida prima)
744	09/12/2020	15/12/2020	6	ESTIMATIVA	Cáceres	Auto (otro)
745	10/12/2020	11/12/2020	1	ESTIMATIVA	Córdoba	Auto (cinagético)
746	14/12/2020	18/12/2020	4	ESTIMATIVA	Bcn (prov)	Auto (subida prima)
747	15/12/2020	11/01/2021	27	DESESTIMATIVA	Madrid	Hogar (art 38)
748	16/12/2020	11/01/2021	26	DESESTIMATIVA	León	Auto (incompatible)
749	16/12/2020	11/01/2021	26	DESESTIMATIVA	Madrid	Hogar (incompatible)
750	17/12/2020	11/01/2021	25	DESESTIMATIVA	La Coruña	Auto (incompatible)
751	17/12/2020	11/01/2021	25	DESESTIMATIVA	Toledo	Hogar (art 38)
752	21/12/2020	11/01/2021	21	DESESTIMATIVA	Burgos	Hogar (art 38)
753	24/12/2020	08/01/2021	15	ESTIMATIVA	Bcn (prov)	Auto (subida prima)
754	28/12/2020	11/01/2021	14	DESESTIMATIVA	Valencia	Auto (lib acción)
755	29/12/2020	11/01/2021	13	ESTIMATIVA	Valladolid	Auto (stro)
756	12/01/2021	13/01/2021	1	DESESTIMATIVA	Madrid	Hogar (art 38)
757	13/01/2021	14/01/2021	1	ESTIMATIVA	Alicante	Auto (subida prima)
758	12/01/2021	18/01/2021	6	DESESTIMATIVA	Toledo	Hogar (otro)

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

Fecha de entrada	Cantidad	%
Enero.....	54	7,12
Febrero.....	64	8,44
Marzo.....	68	8,97
Abril.....	49	6,46
Mayo.....	67	8,84
Junio.....	65	8,58
Julio.....	76	10,03
Agosto.....	54	7,12
Septiembre.....	64	8,44
Octubre.....	80	10,55
Noviembre.....	87	11,48
Diciembre.....	30	3,96
TOTAL.....	758	100,00

CUADRO 3: SENTIDO DE LA RESOLUCIÓN

Concepto	Cantidad	%
A favor de la Mutua.....	524	69,13
A favor del Reclamante.....	234	30,87
TOTAL.....	758	100,00

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

Ramo	Cantidad	%
Automóvil.....	458	60,42
Asistencia.....	5	0,66
Póliza.....	37	4,88
Baja póliza	84	11,08
SAI.....	0	0,00
Improcedente	9	1,19
Siniestro.....	60	7,92
Lesiones.....	4	0,53
Franquicia	3	0,40
Subida prima	89	11,74
Art. 38 LCS.....	30	3,96
Libertad acción	23	3,03
Multa	1	0,13
Otro.....	52	6,86
Recambio equivalente	9	1,19
Cinegetico	4	0,53
Oferta motivada	0	0,00
Tlf 902	1	0,13
Cláusula 1.24.72	6	0,79
COVID	41	5,41
Hogar.....	287	37,86
Póliza.....	20	2,64
Subida prima	11	1,45
Robo.....	6	0,79
Siniestro.....	108	14,25
SAI.....	0	0,00
Improcedente	4	0,53
Art. 38 LCS.....	98	12,93
Otro.....	28	3,69
Libertad acción	0	0,00
Tlf 902	3	0,40
Compromiso a tiempo	9	1,19
Comercio.....	10	1,32
Otros.....	3	0,40
TOTAL	758	100,00

**CUADRO 5:
DISTRIBUCIÓN SEGÚN PROVINCIAS**

CC.AA.	Cantidad	%
Andalucía.....	104	13,72
Almería.....	4	0,53
Cádiz.....	9	1,19
Córdoba.....	10	1,32
Granada.....	13	1,72
Huelva.....	6	0,79
Jaén.....	4	0,53
Málaga.....	24	3,17
Sevilla.....	34	4,49
Aragón.....	17	2,24
Huesca.....	2	0,26
Teruel.....	2	0,26
Zaragoza.....	13	1,72
Asturias.....	25	3,30
Baleares.....	8	1,06
Canarias.....	11	1,45
Cantabria.....	13	1,72
Castilla-La Mancha.....	41	5,41
Ciudad Real.....	6	0,79
Cuenca.....	2	0,26
Guadalajara.....	14	1,85
Toledo.....	19	2,51
Albacete.....	5	0,66
Castilla y León.....	73	9,63
Ávila.....	3	0,40
Burgos.....	16	2,11
León.....	7	0,92
Palencia.....	8	1,06
Salamanca.....	11	1,45
Segovia.....	1	0,13
Valladolid.....	24	3,17
Zamora.....	3	0,40
Soria.....	0	0,00
Cataluña.....	95	12,53
Barcelona.....	84	11,08
Gerona.....	3	0,40
Lérida.....	6	0,79
Tarragona.....	2	0,26
Comunidad Valenciana.....	56	7,39
Alicante.....	22	2,90
Valencia.....	34	4,49
Castellón.....	0	0,00
Extremadura.....	15	1,98
Badajoz.....	9	1,19
Cáceres.....	6	0,79

Galicia	63	8,31
La Coruña.....	36	4,75
Lugo.....	3	0,40
Orense.....	4	0,53
Pontevedra.....	20	2,64
Madrid	197	25,99
Ceuta y Melilla	0	0,00
Navarra	2	0,26
País Vasco	25	3,30
Álava.....	5	0,66
Guipuzcoa.....	4	0,53
Vizcaya.....	16	2,11
Región de Murcia	8	1,06
La Rioja	5	0,66
TOTAL	758	100,00

**CUADRO 6:
DISTRIBUCIÓN EN MADRID**

Concepto	Cantidad	%
Capital	81	41,12
Provincia	116	58,88
TOTAL	197	100,00

**CUADRO 7:
DISTRIBUCIÓN EN BARCELONA**

Concepto	Cantidad	%
Capital	18	21,43
Provincia	66	78,57
TOTAL.....	84	100,00

CUADRO 8:
DISTRIBUCIÓN POR PERSONA FÍSICA O JURÍDICA DEL RECLAMANTE

Concepto	Cantidad	%
Hombre	515	67,50
Mujer	229	30,01
Persona jurídica	14	1,83
TOTAL.....	758	99,34

CUADRO 9:
TIEMPO MEDIO DE EMISIÓN RESOLUCIÓN

Mes	% tiempo en días
Enero.....	3,76
Febrero.....	2,92
Marzo.....	1,47
Abril.....	1,69
Mayo.....	1,40
Junio.....	2,32
Julio.....	5,99
Agosto.....	7,04
Septiembre.....	4,65
Octubre.....	3,86
Noviembre.....	4,51
Diciembre.....	8,46
MEDIA TOTAL	4,01

**CUADRO 10:
RESOLUCIONES REABIERTAS DGS**

Cantidad	%
27	3,56

CUADRO 2: DISTRIBUCION POR FECHAS DE ENTRADA DE EXPEDIENTES

Fecha de entrada	Cantidad	%
Enero.....	54	7,12
Febrero.....	64	8,44
Marzo.....	68	8,97
Abril.....	49	6,46
Mayo.....	67	8,84
Junio.....	65	8,58
Julio.....	76	10,03
Agosto.....	54	7,12
Septiembre.....	64	8,44
Octubre.....	80	10,55
Noviembre.....	87	11,48
Diciembre.....	30	3,96
TOTAL.....	758	100,00

CUADRO 3: SENTIDO DE LA RESOLUCION

Concepto	Cantidad	%
A favor de la Mutua.....	524	69,13
A favor del Reclamante.....	234	30,87
TOTAL.....	758	100,00

CUADRO 4: DISTRIBUCION DE LOS CASOS POR RAMAS DE ASEGURAMIENTO

Ramo	Cantidad	%
Automóvil.....	458	60,42
Asistencia.....	5	0,66
Póliza.....	37	4,88
Baja póliza.....	84	11,08
SAI.....	0	0,00
Improcedente.....	9	1,19
Siniestro.....	60	7,92
Lesiones.....	4	0,53
Franquicia.....	3	0,40
Subida prima.....	89	11,74
Art. 38 LCS.....	30	3,96
Libertad acción.....	23	3,03
Multa.....	1	0,13
Otro.....	52	6,86
Recambio equivalente.....	9	1,19
Cinegetico.....	4	0,53
Oferta motivada.....	0	0,00
Tif 902.....	1	0,13
Cláusula 1.24.72.....	6	0,79
COVID.....	41	5,41
Hogar.....	287	37,86
Póliza.....	20	2,64
Subida prima.....	11	1,45
Robo.....	6	0,79
Siniestro.....	108	14,25
SAI.....	0	0,00
Improcedente.....	4	0,53
Art. 38 LCS.....	98	12,93
Otro.....	28	3,69
Libertad acción.....	0	0,00
Tif 902.....	3	0,40
Compromiso a tiempo.....	9	1,19
Comercio.....	10	1,32
Otros.....	3	0,40
TOTAL.....	758	100,00

CUADRO 5: DISTRIBUCION SEGUN PROVINCIAS

CC.AA.	Cantidad	%
Andalucía.....	104	13,72
Almería.....	4	0,53
Cádiz.....	9	1,19
Córdoba.....	10	1,32
Granada.....	13	1,72
Huelva.....	6	0,79
Jaén.....	4	0,53
Málaga.....	24	3,17
Sevilla.....	34	4,49
Aragón.....	17	2,24
Huesca.....	2	0,26
Teruel.....	2	0,26
Zaragoza.....	13	1,72
Asturias.....	25	3,30
Baleares.....	8	1,06
Canarias.....	11	1,45
Cantabria.....	13	1,72
Castilla-La Mancha.....	41	5,41
Ciudad Real.....	6	0,79
Cuenca.....	2	0,26
Guadalajara.....	14	1,85
Toledo.....	19	2,51
Albacete.....	5	0,66
Castilla y León.....	73	9,63
Ávila.....	3	0,40
Burgos.....	16	2,11
León.....	7	0,92
Palencia.....	8	1,06
Salamanca.....	11	1,45
Segovia.....	1	0,13
Valladolid.....	24	3,17
Zamora.....	3	0,40
Soria.....	0	0,00
Cataluña.....	95	12,53
Barcelona.....	84	11,08
Géróna.....	3	0,40
Lérida.....	6	0,79
Tarragona.....	2	0,26
Comunidad Valenciana.....	56	7,39
Alicante.....	22	2,90
Valencia.....	34	4,49
Castellón.....	0	0,00
Extremadura.....	15	1,98
Badajoz.....	9	1,19
Cáceres.....	6	0,79
Galicia.....	63	8,31
La Coruña.....	36	4,75
Lugo.....	3	0,40
Orense.....	4	0,53
Pontevedra.....	20	2,64
Madrid.....	197	25,99
Ceuta y Melilla.....	0	0,00
Navarra.....	2	0,26
País Vasco.....	25	3,30
Alava.....	5	0,66
Guipuzcoa.....	4	0,53
Vizcaya.....	16	2,11
Región de Murcia.....	8	1,06
La Rioja.....	5	0,66
TOTAL.....	758	100,00

CUADRO 6: DISTRIBUCION EN MADRID

Concepto	Cantidad	%
Capital.....	81	41,12
Provincia.....	116	58,88
TOTAL.....	197	100,00

CUADRO 7: DISTRIBUCION EN BARCELONA

Concepto	Cantidad	%
Capital.....	18	21,43
Provincia.....	66	78,57
TOTAL.....	84	100,00

CUADRO 8: DISTRIBUCION POR PERSONA FISICA O JURIDICA DEL RECLAMANTE

Concepto	Cantidad	%
Hombre.....	515	67,50
Mujer.....	229	30,01
Persona jurídica.....	14	1,83
TOTAL.....	758	99,34

CUADRO 9: TIEMPO MEDIO DE EMISION RESOLUCION

Mes	% tiempo en días
Enero.....	3,76
Febrero.....	2,92
Marzo.....	1,47
Abril.....	1,69
Mayo.....	1,40
Junio.....	2,32
Julio.....	5,99
Agosto.....	7,04
Septiembre.....	4,65
Octubre.....	3,86
Noviembre.....	4,51
Diciembre.....	8,46
MEDIA TOTAL.....	4,01

CUADRO 10: RESOLUCIONES REABIERTAS DGS

Cantidad	%
27	3,56