

**INFORME DEL DEFENSOR DEL CLIENTE,  
RAMÓN TAMAMES GÓMEZ,  
A LA ASAMBLEA DE  
PELAYO MUTUA DE SEGUROS,  
SOBRE EL EJERCICIO DEL AÑO 2009  
Madrid, jueves 18 de marzo de 2010**

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

2009 ha sido el decimoquinto año completo de mi trabajo como *Defensor del Cliente* de MUTUA PELAYO DE SEGUROS, y a lo largo de ese ejercicio, como en los anteriores, mi propósito esencial fue dar solución a los casos planteados, conforme a la más estricta observancia de la ley, el cumplimiento de las condiciones contractuales recíprocas, y aplicando criterios de equidad.

Entrando ya en nuestro informe, como en años anteriores, el *modus operandi* seguido por el *Defensor del Cliente* durante 2009 ha permitido resolver, creo que con la obligada diligencia, los expedientes promovidos de forma directa por los asegurados, perjudicados, beneficiarios y herederos, o, en ocasiones, por sus representantes legales; así como los incoados a través de entidades colectivas de defensa de consumidores y usuarios. Por otra parte, se atendieron las reclamaciones de *parte contraria*, conforme al derecho que se les garantiza en la vigente regulación de la figura del *Defensor* por PELAYO.

Muchos de los casos tramitados requirieron de revisiones y otros trámites de verificación, incluyendo el peritaje complementario tras las indagaciones iniciales. Para al final, llegar a la resolución de los casos. Y como siempre, y no haría falta decirlo, con plena independencia y libertad a efectos de dirimir los desacuerdos puntuales entre mutualistas y PELAYO.

En 2009 llegaron al *Defensor del Cliente* 392 expedientes, 40 más que en 2008, lo que supone un aumento del 11,13 por 100; que cabe explicar por el mayor número de pólizas contratadas por la MUTUA, y también por el mejor conocimiento que la sociedad va teniendo de los Servicios de Atención al Cliente, en general.

Seguidamente analizaremos esos 392 casos. Para lo cual, y tal como establece la normativa en vigor para preservar la intimidad de los ciudadanos, en la información cuantitativa que se presenta a la Asamblea, a lo largo de los cinco cuadros anexos, se omiten los datos de identificación personal de los titulares reclamantes. Lo que se ofrece, pues, para cada expediente resuelto es una referencia numérica, por el orden de su recepción por el Defensor. Además, para cada ítem, se especifican los detalles geográficos, de ramo de actividad aseguradora, las fechas de entrada de la reclamación y de resolución del caso, y el sentido de las decisiones adoptadas (a favor del reclamante, R; o justificando a la MUTUA, M).

Sobre la base de la información contenida en el cuadro 1, se han hecho los oportunos desgloses estadísticos, ratios, etc. en los cuatro cuadros siguientes. Así, puede comprobarse, por el cuadro 2, que en la sucesión de entradas mensuales, de las 392 reclamaciones que fueron objeto de estudio y solución a lo largo del 2009, cabe apreciar un movimiento más o menos homogéneo en todos los meses; con la excepción de febrero, que a pesar de ser el más corto es el que más casos generó. En cuanto al signo de las resoluciones, y según se detalla en el cuadro 3, de los 392 casos examinados y resueltos directamente por el *Defensor*, 148 (37,76 por 100 de los recibidos) se dictaminaron a favor de los reclamantes; en tanto que los expedientes no favorables a ellos resultaron ser 244 (62,24 por 100 de los recibidos).

Como sucedió también en años precedentes, en 2009, los resultados que se mencionan en la dicotomía *a favor y en contra* —tampoco haría falta decirlo—, no se corresponden con ningún propósito de llegar a una proporción predeterminada. Se trata, simplemente, del resultado final, tras haberse apreciado cada cuestión sin ninguna clase de apriorismo.

En cuanto a las ramas de aseguramiento (cuadro 4), el máximo número de reclamaciones ha sido en la de automóvil (76,02 por 100), obviamente por constituir el sector de mayor actividad de la MUTUA. Y dentro de este sector, lo que se aprecia es un número proporcionalmente menor de reclamaciones relativas a siniestralidad, que está haciéndose posible merced a las medidas que gradualmente han ido tomándose por la DGT, y también por una reducción de la utilización del automóvil a causa de la coyuntura económica. Igualmente, se aprecia un

interesante crecimiento de otros ramos, fundamentalmente el de hogar (21,94 por 100).

Debe reseñarse, asimismo, que ha habido reclamaciones relacionadas con determinados detalles de las cláusulas de las pólizas que no fueron correctamente interpretados. Lo cual nos lleva a colegir, tal como venimos comentando año a año, que los asegurados no siempre leen con suficiente atención, y en el debido momento, los documentos que suscriben con PELAYO. Por ello, insistimos, una vez más, en recomendar que los agentes de la MUTUA expliquen de manera cabal los aspectos más minuciosos de los derechos que efectivamente se cubren con las pólizas, incluyendo las condiciones de renovación, la necesidad de presentar los partes declarativos en debida forma, el sistema por el que funcionan las mejoras de primas por baja siniestralidad, el funcionamiento de la asistencia en viaje, etc.

En lo concerniente a zonas geográficas (cuadro 5), el mayor recurso al *Defensor* se dio, como en años anteriores, en la Comunidad de Madrid. Por la importancia del número de pólizas suscritas en ella, y también, seguramente, por el mejor conocimiento en su ámbito de la institución del *Defensor*. Concretamente, la Comunidad de Madrid supuso el 28,57 por 100 de los casos; seguida de Andalucía, con un 14,03 por 100, figurando Castilla y León como tercer área en orden de importancia con el 13,01 por 100.

La mayoría de las reclamaciones resueltas, tuvieron su origen en la diferencia de puntos de vista en cuanto a sumas a percibir por indemnización.

Como en años anteriores, se dieron casos en que algunos asegurados tomaron iniciativas contraproducentes no admitidas en la contratación; con las consiguientes secuelas de las que PELAYO no puede responsabilizarse.

En el sentido apuntado y en otros, la labor del *Defensor*, me permito manifestarlo a Vds., Sres. Asambleístas, Sr. Presidente y Vocales de la Junta, debe tener siempre una componente educativa. Por la sencilla razón de que si los reclamantes argumentan sobre *sus derechos*, también hay que hacerles ver lo concerniente a *sus obligaciones*, a fin de evitar negligencias o abusos; que no resultan aceptables en una relación que debe estar inspirada siempre por la buena fe y la mutua responsabilidad.

De otro modo, los costes del sistema se elevarían muy considerablemente, con la necesidad de repercutirlos en las primas; en claro disfavor de la globalidad de los asegurados, la gran mayoría de ellos prudentes y que se comportan de manera correcta.

No quiero dejar de expresar en este pasaje, la circunstancia de que algunos asegurados, haciendo caso omiso del contrato firmado con la MUTUA, o con otras aseguradoras, intentan que PELAYO se haga cargo de daños no imputables a los accidentes sufridos. Lo cual se traduce en que a veces se emiten partes de siniestros que enmascaran determinadas circunstancias que no les son favorables; al objeto de conseguir indemnizaciones a las que realmente no tienen derecho.

Hechas las anteriores observaciones cualitativas y cuantitativas, quiero agradecer a los Servicios de MUTUA PELAYO la atención y diligencia con que siempre atienden al *Defensor*. Y a los Mutualistas, su utilización continuada de las posibilidades que les ofrece la institución. Y a ambos, quiero expresarles mi gratitud más sincera por el generalizado espíritu de entendimiento, al aceptarse cabalmente, y del mejor grado, las resoluciones emitidas.

Tampoco quiero dejar de mencionar en el capítulo de reconocimientos, a las organizaciones de consumidores como OCU, OMICs, etc., que año a año van confiando también en la figura del *Defensor*, dirigiéndole reclamaciones en nombre de sus representados. Como igualmente debe hacerse mención de la CECU, que en paralelo al *Defensor*, vela por los intereses de los asegurados de la MUTUA.

Muchas gracias por su atención Sr. Presidente, Sr. Vicepresidente y Director General, queridos amigos de la Mesa y de la Asamblea en su conjunto. A todos, mis más cordiales saludos. Y por supuesto, quedo a la disposición de Vds. por si quieren formular alguna observación o pregunta.

Ramón TAMAMES  
Defensor del Cliente

## **ANEXO ESTADÍSTICO**

### **CUADRO 1: DEFENSOR DEL ASEGURADO DE PELAYO MUTUA DE SEGUROS, 2009 DC/09 Dirección Ramo de la Reclamación Entrada Resolución Laudo**

- 1 Madrid (capital) Automóvil (póliza) 05/01/2009 02/03/2009 R = Reclamante
- 2 Barcelona Automóvil (póliza) 02/01/2009 02/03/2009 R
- 3 Sevilla Automóvil (asistencia) 05/01/2009 02/03/2009 M = Mutua
- 4 Málaga Automóvil (robo) 05/01/2009 09/03/2009 M
- 5 Valladolid Automóvil (siniestro) 02/01/2009 09/03/2009 M
- 6 Valladolid Automóvil (siniestro) 05/01/2009 09/03/2009 M
- 7 Barcelona Hogar (siniestro) 05/01/2009 09/03/2009 R
- 8 Barcelona Automóvil (robo) 07/01/2009 09/03/2009 M
- 9 Madrid Automóvil (asistencia) 07/01/2009 09/03/2009 M
- 10 Cáceres Hogar (póliza) 08/01/2009 09/03/2009 M
- 11 Madrid (provincia) Automóvil (siniestro) 09/01/2009 09/03/2009 R
- 12 Barcelona Automóvil (robo) 09/01/2009 09/03/2009 M
- 13 Cádiz Automóvil (siniestro) 10/01/2009 09/03/2009 M
- 14 Madrid (provincia) Automóvil (siniestro) 12/01/2009 29/04/2009 M
- 15 Zaragoza Hogar (siniestro) 09/01/2009 29/04/2009 M
- 16 Madrid (provincia) Hogar (siniestro) 13/01/2009 29/04/2009 M
- 17 Barcelona Automóvil (asistencia) 14/01/2009 29/04/2009 R
- 18 Canarias Automóvil (siniestro) 15/01/2009 29/04/2009 M
- 19 León Hogar (siniestro) 15/01/2009 29/04/2009 R
- 20 Barcelona Hogar (póliza) 15/01/2009 29/04/2009 R
- 21 Canarias Hogar (siniestro) 14/01/2009 29/04/2009 M
- 22 Zaragoza Automóvil (póliza) 23/01/2009 29/04/2009 R
- 23 Madrid Automóvil (siniestro) 22/01/2009 29/04/2009 R
- 24 Burgos Automóvil (póliza) 20/01/2009 29/04/2009 M
- 25 Barcelona Automóvil (siniestro) 26/01/2009 29/04/2009 R
- 26 Madrid (provincia) Automóvil (siniestro) 23/01/2009 29/04/2009 M
- 27 Murcia Accidentes (póliza) 23/01/2009 29/04/2009 R
- 28 Barcelona Automóvil (asistencia) 26/01/2009 29/04/2009 M
- 29 Madrid Automóvil (siniestro) 27/01/2009 29/04/2009 M
- 30 Sevilla Automóvil (póliza) 14/01/2009 29/04/2009 M
- 31 Madrid (provincia) Automóvil (póliza) 29/01/2009 29/04/2009 M
- 32 Guipuzcoa Automóvil (siniestro) 29/01/2009 29/04/2009 R
- 33 Málaga Hogar (siniestro) 29/01/2009 29/04/2009 R
- 34 Madrid (provincia) Automóvil (siniestro) 02/02/2009 29/04/2009 R
- 35 Madrid (provincia) Automóvil (siniestro) 29/01/2009 29/04/2009 R
- 36 Toledo Automóvil (asistencia) 29/01/2009 29/04/2009 M
- 37 Navarra Automóvil (siniestro) S/F 17/02/2009 M
- 38 Málaga Hogar (póliza) 02/02/2009 29/04/2009 M
- 39 Barcelona Hogar (siniestro) 04/02/2009 29/04/2009 R
- 40 Córdoba Automóvil (póliza) 04/02/2009 29/04/2009 R
- 41 Madrid (provincia) Automóvil (póliza) 03/02/2009 29/04/2009 R
- 42 Madrid Automóvil (siniestro) 05/02/2009 29/04/2009 M
- 43 Vizcaya Automóvil (póliza) 04/02/2009 29/04/2009 M
- 44 Madrid Automóvil (póliza) 06/02/2009 29/04/2009 M
- 45 Barcelona Automóvil (póliza) 06/02/2009 29/04/2009 M
- 46 Valladolid Automóvil (siniestro) 09/02/2009 29/04/2009 M
- 47 Canarias Automóvil (siniestro) 06/02/2009 29/04/2009 M
- 48 Madrid (provincia) Automóvil (póliza) 09/02/2009 29/04/2009 M
- 49 Barcelona Automóvil (póliza) 11/02/2009 29/04/2009 M
- 50 Cantabria Hogar (siniestro) 11/02/2009 29/04/2009 M

51 Toledo Hogar (siniestro) 11/02/2009 29/04/2009 M  
52 Madrid Automóvil (siniestro) 11/02/2009 29/04/2009 M  
53 Madrid (provincia) Automóvil (póliza) 11/02/2009 29/04/2009 M  
54 Canarias Automóvil (póliza) 12/02/2009 29/04/2009 R  
55 Barcelona Hogar (siniestro) 16/02/2009 29/04/2009 M  
56 Madrid (provincia) Automóvil (siniestro) 16/02/2009 29/04/2009 R  
57 Pontevedra Automóvil (siniestro) 16/02/2009 29/04/2009 M  
58 Sevilla Hogar (siniestro) S/F 29/04/2009 R  
59 Canarias Automóvil (siniestro) 13/02/2009 29/04/2009 R  
60 Córdoba Automóvil (siniestro) 13/02/2009 29/04/2009 R  
61 Madrid (provincia) Automóvil (póliza) 12/02/2009 29/04/2009 R  
62 Madrid Automóvil (asistencia) 10/02/2009 03/07/2009 M

**DC/09 Dirección Ramo de la Reclamación Entrada Resolución Laudo**

63 Barcelona Hogar (robo) 17/02/2009 03/07/2009 R  
64 Alicante Automóvil (siniestro) 18/02/2009 03/07/2009 M  
65 Valladolid Automóvil (póliza) 19/02/2009 03/07/2009 R  
66 Coruña, La Hogar (siniestro) 19/02/2009 03/07/2009 M  
67 Madrid (provincia) Automóvil (siniestro) 23/02/2009 03/07/2009 M  
68 Segovia Automóvil (póliza) 23/02/2009 09/07/2009 M  
69 Madrid Automóvil (asistencia) 23/02/2009 09/07/2009 R  
70 Palencia Automóvil (siniestro) 20/02/2009 09/07/2009 R  
71 Cádiz Hogar (siniestro) 20/02/2009 09/07/2009 R  
72 Tarragona Automóvil (póliza) 20/02/2009 09/07/2009 M  
73 Rioja, La Automóvil (póliza) 20/02/2009 09/07/2009 R  
74 Almería Automóvil (póliza) 20/02/2009 09/07/2009 M  
75 Madrid Automóvil (póliza) 24/02/2009 09/07/2009 M  
76 Madrid (provincia) Automóvil (póliza) 24/02/2009 09/07/2009 R  
77 Lérida Hogar (siniestro) 26/02/2009 09/07/2009 M  
78 Barcelona Automóvil (siniestro) 26/02/2009 09/07/2009 M  
79 Navarra Hogar (siniestro) 03/03/2009 09/07/2009 M  
80 Huelva Automóvil (siniestro) 09/03/2009 03/07/2009 R  
81 Barcelona Automóvil (póliza) 17/04/2009 03/07/2009 M  
82 Asturias Hogar (siniestro) 25/05/2009 03/07/2009 M  
83 Pontevedra Automóvil (siniestro) 20/03/2009 03/07/2009 M  
84 León Automóvil (siniestro) 04/03/2009 09/07/2009 R  
85 Valladolid Automóvil (siniestro) 09/03/2009 09/07/2009 M  
86 Madrid (provincia) Automóvil (siniestro) 05/03/2009 09/07/2009 R  
87 Coruña, La Automóvil (siniestro) 09/03/2009 09/07/2009 M  
88 Pontevedra Automóvil (póliza) 11/03/2009 09/07/2009 M  
89 Burgos Automóvil (póliza) 16/03/2009 09/07/2009 R  
90 Almería Hogar (siniestro) 13/03/2009 09/07/2009 R  
91 Madrid (provincia) Automóvil (siniestro) 12/03/2009 09/07/2009 M  
92 Madrid Automóvil (póliza) 23/03/2009 09/07/2009 M  
93 Cádiz Automóvil (póliza) 24/03/2009 09/07/2009 R  
94 Sevilla Hogar (póliza) 26/03/2009 09/07/2009 R  
95 Alicante Automóvil (póliza) 09/03/2009 09/07/2009 M  
96 Zaragoza Automóvil (póliza) 31/03/2009 09/07/2009 R  
97 Madrid Hogar (póliza) 31/03/2009 09/07/2009 R  
98 Madrid Automóvil (póliza) 02/04/2009 09/07/2009 R  
99 Burgos Automóvil (siniestro) 21/04/2009 09/07/2009 R  
100 Burgos Hogar (siniestro) 05/05/2009 09/07/2009 M  
101 Ávila Automóvil (siniestro) 06/05/2009 09/07/2009 M

102 Guadalajara Hogar (robo) 07/05/2009 09/07/2009 M  
103 Madrid Hogar (siniestro) 12/05/2009 09/07/2009 R  
104 Madrid Automóvil (póliza) 13/05/2009 09/07/2009 R  
105 Madrid Automóvil (robo) 13/05/2009 09/07/2009 M  
106 Madrid Automóvil (póliza) 14/05/2009 09/07/2009 M  
107 Madrid (provincia) Automóvil (póliza) 14/04/2009 09/07/2009 M  
108 Zaragoza Automóvil (póliza) 26/03/2009 09/07/2009 R  
109 Salamanca Hogar (siniestro) 09/03/2009 09/07/2009 M  
110 Madrid Automóvil (póliza) 16/04/2009 09/07/2009 M  
111 Valencia Automóvil (póliza) 17/03/2009 09/07/2009 M  
112 Segovia Automóvil (siniestro) 17/03/2009 09/07/2009 R  
113 Barcelona Hogar (siniestro) 02/04/2009 09/07/2009 R  
114 Canarias Automóvil (siniestro) 03/04/2009 09/07/2009 M  
115 Soria Automóvil (siniestro) 08/04/2009 09/07/2009 M  
116 Madrid Automóvil (póliza) 02/04/2009 09/07/2009 M  
117 Valladolid Hogar (siniestro) 01/04/2009 09/07/2009 M  
118 Madrid Hogar (siniestro) 03/04/2009 09/07/2009 R  
119 Madrid Automóvil (póliza) 23/03/2009 09/07/2009 M  
120 Madrid Automóvil (siniestro) 31/03/2009 09/07/2009 M  
121 Alicante Comunidades (siniestro) 13/03/2009 09/07/2009 M  
122 Navarra Hogar (siniestro) 15/04/2009 09/07/2009 M  
123 Madrid Automóvil (siniestro) 14/04/2009 09/07/2009 R  
124 Canarias Automóvil (siniestro) 16/04/2009 09/07/2009 M  
125 Pontevedra Automóvil (póliza) 06/04/2009 09/07/2009 R  
126 Canarias Hogar (siniestro) 04/05/2009 09/07/2009 M

**DC/09 Dirección Ramo de la Reclamación Entrada Resolución Laudo**

127 Almería Automóvil (póliza) 16/04/2009 09/07/2009 R  
128 Madrid (provincia) Automóvil (siniestro) 22/04/2009 09/07/2009 R  
129 Segovia Automóvil (póliza) 24/04/2009 09/07/2009 R  
130 Huelva Automóvil (siniestro) 27/03/2009 09/07/2009 M  
131 Vizcaya Automóvil (robo) 27/03/2009 09/07/2009 R  
132 Pontevedra Automóvil (siniestro) 24/03/2009 09/07/2009 M  
133 Madrid (provincia) Automóvil (póliza) 25/03/2009 09/07/2009 R  
134 Barcelona Hogar (siniestro) 24/03/2009 09/07/2009 R  
135 Pontevedra Automóvil (siniestro) 17/03/2009 09/07/2009 R  
136 Murcia Hogar (siniestro) 09/03/2009 09/07/2009 R  
137 Madrid (provincia) Automóvil (póliza) 17/04/2009 09/07/2009 M  
138 Madrid Hogar (siniestro) 26/03/2009 09/07/2009 R  
139 Madrid Automóvil (póliza) 14/04/2009 09/07/2009 R  
140 Zamora Automóvil (póliza) 03/04/2009 09/07/2009 M  
141 Cuenca Automóvil (póliza) 03/03/2009 09/07/2009 M  
142 Madrid (provincia) Hogar (póliza) 17/03/2009 09/07/2009 M  
143 Cádiz Hogar (siniestro) 16/03/2009 09/07/2009 M  
144 Cádiz Automóvil (póliza) 13/04/2009 09/07/2009 R  
145 Madrid Hogar (siniestro) 24/03/2009 09/07/2009 R  
146 Cádiz Automóvil (siniestro) 07/04/2009 09/07/2009 M  
147 Sevilla Hogar (siniestro) 01/04/2009 09/07/2009 R  
148 Canarias Automóvil (póliza) 01/04/2009 09/07/2009 R  
149 Madrid (provincia) Automóvil (póliza) 20/03/2009 09/07/2009 R  
150 Asturias Automóvil (siniestro) 06/05/2009 09/07/2009 R  
151 Madrid (provincia) Automóvil (siniestro) 04/05/2009 09/07/2009 M  
152 Valladolid Automóvil (siniestro) 20/04/2009 09/07/2009 M

153 Granada Automóvil (póliza) 11/05/2009 09/07/2009 M  
154 Valencia Automóvil (siniestro) 08/05/2009 09/07/2009 M  
155 Madrid (provincia) Automóvil (póliza) 03/04/2009 09/07/2009 M  
156 Pontevedra Automóvil (siniestro) 29/01/2009 09/07/2009 R  
157 Toledo Automóvil (siniestro) 19/05/2009 05/08/2009 M  
158 Barcelona Automóvil (siniestro) 19/05/2009 05/08/2009 M  
159 Valladolid Automóvil (siniestro) 20/05/2009 05/08/2009 M  
160 Huelva Automóvil (póliza) 18/05/2009 05/08/2009 M  
161 Madrid Automóvil (póliza) 25/05/2009 05/08/2009 R  
162 Toledo Automóvil (siniestro) 20/05/2009 05/08/2009 R  
163 Barcelona Automóvil (siniestro) 20/05/2009 05/08/2009 M  
164 Madrid (provincia) Automóvil (siniestro) 25/05/2009 05/08/2009 M  
165 Madrid (provincia) Automóvil (póliza) 25/05/2009 05/08/2009 M  
166 Guadalajara Automóvil (robo) 27/05/2009 05/08/2009 R  
167 Madrid Automóvil (póliza) 27/05/2009 05/08/2009 R  
168 Burgos Automóvil (siniestro) 26/05/2009 05/08/2009 M  
169 Badajoz Automóvil (asistencia) 28/05/2009 05/08/2009 R  
170 Madrid Automóvil (robo) 29/05/2009 05/08/2009 M  
171 Granada Automóvil (siniestro) 28/05/2009 05/08/2009 R  
172 Sevilla Automóvil (asistencia) 28/05/2009 05/08/2009 M  
173 Burgos Automóvil (siniestro) 02/06/2009 05/08/2009 R  
174 León Hogar (siniestro) 01/06/2009 05/08/2009 M  
175 Asturias Automóvil (póliza) 03/06/2009 05/08/2009 M  
176 Valencia Automóvil (siniestro) 05/06/2009 05/08/2009 M  
177 Sevilla Automóvil (póliza) 03/06/2009 05/08/2009 R  
178 Valencia Automóvil (siniestro) 18/05/2009 05/08/2009 R  
179 Cuenca Hogar (robo) 01/06/2009 05/08/2009 M  
180 Guadalajara Automóvil (póliza) 08/06/2009 05/08/2009 M  
181 Barcelona Automóvil (asistencia) 08/06/2009 05/08/2009 M  
182 Barcelona Automóvil (siniestro) 09/06/2009 05/08/2009 M  
183 Madrid Automóvil (póliza) 09/06/2009 05/08/2009 M  
184 Toledo Automóvil (siniestro) 09/06/2009 05/08/2009 M  
185 Madrid Automóvil (siniestro) 09/06/2009 05/08/2009 M  
186 Canarias Automóvil (póliza) 10/06/2009 05/08/2009 R  
187 Segovia Automóvil (asistencia) 12/06/2009 05/08/2009 M  
188 Sevilla Automóvil (siniestro) 13/06/2009 05/08/2009 M  
189 Valladolid Hogar (póliza) 08/06/2009 05/08/2009 M  
190 Madrid Automóvil (siniestro) 07/06/2009 05/08/2009 R

**DC/09 Dirección Ramo de la Reclamación Entrada Resolución Laudo**

191 Ciudad Real Hogar (póliza) 01/06/2009 05/08/2009 M  
192 Sevilla Automóvil (siniestro) 15/06/2009 05/08/2009 R  
193 Huelva Automóvil (siniestro) 15/06/2009 05/08/2009 M  
194 Madrid (provincia) Automóvil (póliza) 15/06/2009 05/08/2009 M  
195 Burgos Vida (plan pensiones) 22/06/2009 05/08/2009 M  
196 Madrid (provincia) Hogar (siniestro) 23/06/2009 05/08/2009 R  
197 Zamora Hogar (siniestro) 23/06/2009 05/08/2009 M  
198 León Automóvil (póliza) 23/06/2009 05/08/2009 R  
199 Alicante Automóvil (siniestro) 25/06/2009 05/08/2009 M  
200 Madrid (provincia) Comunidades (siniestro) 30/06/2009 05/08/2009 M  
201 Zaragoza Vida (plan pensiones) 02/07/2009 05/08/2009 R  
202 Madrid Automóvil (póliza) 03/07/2009 05/08/2009 R  
203 Madrid (provincia) Automóvil (póliza) 03/07/2009 05/08/2009 R

204 Madrid Automóvil (póliza) 02/07/2009 05/08/2009 M  
205 Murcia Hogar (siniestro) 08/07/2009 05/08/2009 R  
206 Pontevedra Automóvil (siniestro) 08/07/2009 05/08/2009 M  
207 Madrid (provincia) Hogar (póliza) 15/07/2009 05/08/2009 R  
208 Cádiz Automóvil (póliza) 17/07/2009 05/08/2009 R  
209 Coruña, La Automóvil (siniestro) 15/07/2009 05/08/2009 R  
210 Murcia Automóvil (siniestro) 24/06/2009 05/08/2009 M  
211 Valladolid Hogar (siniestro) 25/06/2009 05/08/2009 R  
212 Valladolid Automóvil (siniestro) 29/06/2009 05/08/2009 M  
213 Madrid Automóvil (póliza) 07/07/2009 05/08/2009 R  
214 Madrid (provincia) Automóvil (póliza) 17/07/2009 05/08/2009 R  
215 Madrid (provincia) Automóvil (póliza) 29/07/2009 05/08/2009 M  
216 Madrid Automóvil (asistencia) 25/06/2009 05/08/2009 M  
217 Pontevedra Hogar (siniestro) 22/06/2009 13/08/2009 M  
218 Pontevedra Automóvil (siniestro) 02/07/2009 13/08/2009 R  
219 Valencia Automóvil (póliza) 08/07/2009 13/08/2009 R  
220 Madrid Automóvil (póliza) 14/07/2009 14/09/2009 R  
221 Ciudad Real Hogar (siniestro) 15/07/2009 14/09/2009 M  
222 Pontevedra Automóvil (siniestro) S/F 21/07/2009 M  
223 Barcelona Hogar (siniestro) 29/06/2009 14/09/2009 R  
224 Madrid (provincia) Hogar (siniestro) 03/07/2009 14/09/2009 M  
225 Canarias Hogar (siniestro) 16/07/2009 14/09/2009 M  
226 Barcelona Automóvil (siniestro) 17/07/2009 14/09/2009 R  
227 Murcia Automóvil (póliza) 17/07/2009 14/09/2009 M  
228 Madrid (provincia) Hogar (siniestro) 17/07/2009 14/09/2009 R  
229 Zamora Automóvil (siniestro) 20/07/2009 14/09/2009 M  
230 Sevilla Automóvil (siniestro) 17/07/2009 14/09/2009 R  
231 Coruña, La Automóvil (siniestro) 20/07/2009 14/09/2009 M  
232 Madrid (provincia) Automóvil (póliza) 24/07/2009 14/09/2009 M  
233 Madrid Hogar (siniestro) 27/07/2009 14/09/2009 M  
234 Barcelona Hogar (póliza) 28/07/2009 14/09/2009 M  
235 Canarias Automóvil (póliza) 29/07/2009 14/09/2009 M  
236 Madrid Hogar (robo) 29/07/2009 14/09/2009 M  
237 Cantabria Automóvil (siniestro) 29/07/2009 14/09/2009 R  
238 Madrid (provincia) Hogar (siniestro) 30/07/2009 14/09/2009 M  
239 Cádiz Automóvil (póliza) 03/08/2009 14/09/2009 M  
240 Barcelona Automóvil (póliza) 28/07/2009 14/09/2009 M  
241 Murcia Automóvil (póliza) S/F 14/09/2009 R  
242 Burgos Vida (plan pensiones) 25/03/2009 18/09/2009 R  
243 Coruña, La Automóvil (siniestro) 28/07/2009 01/10/2009 R  
244 Badajoz Automóvil (siniestro) 31/07/2009 01/10/2009 M  
245 Pontevedra Automóvil (robo) 03/08/2009 01/10/2009 M  
246 Canarias Automóvil (siniestro) 03/08/2009 01/10/2009 M  
247 Madrid Automóvil (siniestro) 03/08/2009 01/10/2009 M  
248 Madrid (provincia) Automóvil (asistencia) 04/08/2009 01/10/2009 M  
249 Toledo Automóvil (siniestro) 05/08/2009 01/10/2009 M  
250 Madrid Automóvil (siniestro) 06/08/2009 01/10/2009 M  
251 Barcelona Hogar (siniestro) 07/08/2009 01/10/2009 R  
252 Alicante Automóvil (póliza) 06/08/2009 01/10/2009 R  
253 Madrid Automóvil (siniestro) 12/08/2009 01/10/2009 M  
254 Málaga Hogar (siniestro) 06/08/2009 01/10/2009 M

**DC/09 Dirección Ramo de la Reclamación Entrada Resolución Laudo**

255 Valencia Automóvil ( siniestro ) 06/08/2009 01/10/2009 R  
256 Almería Hogar ( siniestro ) 10/08/2009 01/10/2009 R  
257 Granada Automóvil ( asistencia ) 10/08/2009 01/10/2009 M  
258 Valladolid Automóvil ( siniestro ) 08/08/2009 01/10/2009 M  
259 Madrid ( provincia ) Automóvil ( siniestro ) 10/08/2009 01/10/2009 R  
260 Murcia Hogar ( siniestro ) 13/08/2009 01/10/2009 M  
261 Madrid Hogar ( siniestro ) 13/08/2009 01/10/2009 M  
262 León Hogar ( siniestro ) 13/08/2009 01/10/2009 M  
263 Huelva Automóvil ( siniestro ) 13/08/2009 01/10/2009 R  
264 Canarias Automóvil ( póliza ) 14/08/2009 01/10/2009 M  
265 Cuenca Automóvil ( siniestro ) 10/08/2009 27/10/2009 M  
266 Málaga Automóvil ( póliza ) 12/08/2009 27/10/2009 M  
267 Alicante Automóvil ( siniestro ) 17/08/2009 27/10/2009 M  
268 Sevilla Automóvil ( póliza ) 19/08/2009 27/10/2009 M  
269 Almería Hogar ( siniestro ) 20/08/2009 27/10/2009 M  
270 Barcelona Automóvil ( póliza ) 24/08/2009 27/10/2009 M  
271 Valladolid Automóvil ( siniestro ) 25/08/2009 27/10/2009 R  
272 Madrid ( provincia ) Automóvil ( póliza ) 25/08/2009 27/10/2009 M  
273 Valladolid Hogar ( siniestro ) 25/08/2009 27/10/2009 M  
274 Pontevedra Automóvil ( siniestro ) 30/06/2009 27/10/2009 R  
275 Vizcaya Automóvil ( siniestro ) 25/08/2009 27/10/2009 M  
276 Barcelona Automóvil ( asistencia ) 26/08/2009 27/10/2009 M  
277 Valladolid Automóvil ( siniestro ) 31/08/2009 27/10/2009 M  
278 Cuenca Automóvil ( póliza ) 31/08/2009 27/10/2009 M  
279 Barcelona Automóvil ( póliza ) 01/09/2009 27/10/2009 M  
280 Murcia Automóvil ( póliza ) 03/09/2009 27/10/2009 R  
281 Cantabria Automóvil ( póliza ) 04/09/2009 27/10/2009 M  
282 Ávila Hogar ( póliza ) 04/09/2009 27/10/2009 M  
283 Barcelona Automóvil ( póliza ) 07/09/2009 27/10/2009 M  
284 Granada Automóvil ( asistencia ) 08/09/2009 27/10/2009 M  
285 Madrid ( provincia ) Automóvil ( póliza ) 09/09/2009 27/10/2009 R  
286 Guadalajara Automóvil ( siniestro ) 09/09/2009 27/10/2009 M  
287 Málaga Automóvil ( póliza ) 09/09/2009 27/10/2009 M  
288 Ciudad Real Automóvil ( siniestro ) 10/09/2009 27/10/2009 R  
289 Málaga Automóvil ( póliza ) 31/08/2009 20/11/2009 R  
290 Madrid Automóvil ( siniestro ) 11/09/2009 20/11/2009 M  
291 Coruña, La Automóvil ( póliza ) 11/09/2009 20/11/2009 R  
292 Cádiz Automóvil ( póliza ) 14/09/2009 20/11/2009 M  
293 Madrid ( provincia ) Automóvil ( siniestro ) 11/08/2009 20/11/2009 M  
294 Teruel Automóvil ( siniestro ) 15/09/2009 20/11/2009 M  
295 Huesca Automóvil ( siniestro ) 17/09/2009 20/11/2009 M  
296 Córdoba Automóvil ( asistencia ) 18/09/2009 20/11/2009 M  
297 Madrid ( provincia ) Automóvil ( póliza ) 18/09/2009 20/11/2009 M  
298 Madrid Automóvil ( siniestro ) 17/09/2009 20/11/2009 M  
299 Canarias Automóvil ( siniestro ) 16/09/2009 20/11/2009 R  
300 Barcelona Hogar ( siniestro ) 22/09/2009 20/11/2009 R  
301 Madrid Automóvil ( siniestro ) 23/09/2009 20/11/2009 M  
302 Huelva Automóvil ( asistencia ) 23/09/2009 20/11/2009 M  
303 Guipuzcoa Automóvil ( póliza ) 28/09/2009 20/11/2009 M  
304 Coruña, La Automóvil ( siniestro ) 01/10/2009 20/11/2009 M  
305 Barcelona Automóvil ( siniestro ) 03/09/2009 20/11/2009 R  
306 Orense Automóvil ( póliza ) 01/10/2009 20/11/2009 M

307 Palencia Hogar (siniestro) 02/10/2009 20/11/2009 M  
308 Valladolid Automóvil (póliza) 02/10/2009 20/11/2009 M  
309 Barcelona Hogar (siniestro) 05/10/2009 20/11/2009 M  
310 Jaén Automóvil (asistencia) 06/10/2009 20/11/2009 R  
311 Valladolid Automóvil (siniestro) 07/10/2009 20/11/2009 R  
312 Barcelona Automóvil (siniestro) 22/09/2009 18/12/2009 R  
313 Madrid Hogar (siniestro) 16/10/2009 18/12/2009 M  
314 Vizcaya Hogar (robo) 25/10/2009 18/12/2009 M  
315 Guipuzcoa Automóvil (póliza) 07/10/2009 18/12/2009 R  
316 Zaragoza Hogar (póliza) 09/10/2009 18/12/2009 M  
317 Madrid Automóvil (siniestro) 13/10/2009 18/12/2009 M  
318 Barcelona Automóvil (póliza) 15/10/2009 18/12/2009 M

**DC/09 Dirección Ramo de la Reclamación Entrada Resolución Laudo**

319 Navarra Comercio (siniestro) 15/10/2009 18/12/2009 M  
320 León Hogar (siniestro) 20/10/2009 18/12/2009 M  
321 Badajoz Automóvil (siniestro) 20/10/2009 18/12/2009 M  
322 Barcelona Comercio (siniestro) 20/10/2009 18/12/2009 M  
323 Madrid (provincia) Automóvil (póliza) 21/10/2009 18/12/2009 M  
324 Valladolid Automóvil (póliza) 20/10/2009 18/12/2009 M  
325 Cuenca Automóvil (póliza) 20/10/2009 18/12/2009 M  
326 Madrid (provincia) Automóvil (siniestro) 21/10/2009 18/12/2009 R  
327 Almería Automóvil (póliza) 22/10/2009 18/12/2009 M  
328 Madrid Automóvil (póliza) 26/10/2009 18/12/2009 M  
329 Barcelona Automóvil (póliza) 27/10/2009 18/12/2009 M  
330 Canarias Automóvil (póliza) 26/10/2009 18/12/2009 R  
331 Madrid Automóvil (póliza) 27/10/2009 18/12/2009 M  
332 Valencia Automóvil (póliza) 22/10/2009 18/12/2009 M  
333 León Automóvil (siniestro) 26/10/2009 18/01/2010 M  
334 Madrid Automóvil (siniestro) 20/10/2009 18/12/2009 M  
335 León Hogar (siniestro) 26/10/2009 18/01/2010 R  
336 Alicante Hogar (siniestro) 29/10/2009 18/01/2010 M  
337 Madrid (provincia) Automóvil (siniestro) 29/10/2009 18/01/2010 M  
338 Murcia Automóvil (siniestro) 29/10/2009 18/01/2010 M  
339 Madrid Automóvil (siniestro) 29/10/2009 18/01/2010 M  
340 Huelva Automóvil (póliza) 03/11/2009 18/01/2010 M  
341 Madrid Automóvil (siniestro) 04/11/2009 18/01/2010 R  
342 Madrid Automóvil (póliza) 05/11/2009 18/01/2010 M  
343 Cuenca Automóvil (póliza) 09/11/2009 18/01/2010 M  
344 Valencia Hogar (siniestro) 06/11/2009 18/01/2010 M  
345 Madrid (provincia) Automóvil (siniestro) 12/11/2009 18/01/2010 M  
346 Navarra Automóvil (siniestro) 16/11/2009 18/01/2010 R  
347 Canarias Automóvil (póliza) 22/11/2009 18/01/2010 M  
348 Valencia Automóvil (póliza) 22/11/2009 18/01/2010 R  
349 Jaén Hogar (siniestro) 24/11/2009 18/01/2010 M  
350 Valencia Automóvil (siniestro) 25/11/2009 18/01/2010 R  
351 Cádiz Automóvil (póliza) 02/12/2009 18/01/2010 R  
352 Guipuzcoa Automóvil (póliza) 07/12/2009 18/01/2010 R  
353 Barcelona Automóvil (póliza) 05/11/2009 18/01/2010 R  
354 Jaén Automóvil (póliza) 12/11/2009 18/01/2010 M  
355 Cantabria Hogar (siniestro) 16/11/2009 18/01/2010 M  
356 León Automóvil (siniestro) 16/11/2009 18/01/2010 M  
357 Madrid (provincia) Automóvil (siniestro) 16/11/2009 18/01/2010 M

358 Madrid (provincia) Automóvil (póliza) 17/11/2009 18/01/2010 M  
 359 Madrid (provincia) Automóvil (póliza) 17/11/2009 18/01/2010 M  
 360 León Automóvil (siniestro) 20/11/2009 18/01/2010 M  
 361 Zamora Automóvil (siniestro) 24/11/2009 18/01/2010 R  
 362 Madrid Automóvil (siniestro) 27/11/2009 18/01/2010 R  
 363 Madrid (provincia) Automóvil (póliza) 07/12/2009 18/01/2010 M  
 364 Alicante Automóvil (póliza) 23/11/2009 18/01/2010 M  
 365 Barcelona Automóvil (póliza) 25/11/2009 18/01/2010 M  
 366 Barcelona Automóvil (robo) 19/11/2009 15/02/2010 M  
 367 Barcelona Automóvil (póliza) 27/11/2009 15/02/2010 M  
 368 Barcelona Automóvil (póliza) 27/11/2009 15/02/2010 R  
 369 Cádiz Automóvil (póliza) 28/12/2009 15/02/2010 R  
 370 Pontevedra Automóvil (póliza) 01/12/2009 15/02/2010 R  
 371 Madrid Automóvil (robo) 03/12/2009 15/02/2010 M  
 372 Madrid (provincia) Hogar (siniestro) 04/12/2009 15/02/2010 R  
 373 Madrid Hogar (póliza) 04/12/2009 15/02/2010 M  
 374 Valladolid Hogar (robo) 04/12/2009 15/02/2010 M  
 375 Ciudad Real Automóvil (siniestro) 07/12/2009 15/02/2010 R  
 376 Barcelona Hogar (siniestro) 09/12/2009 15/02/2010 R  
 377 Madrid (provincia) Automóvil (robo) 09/12/2009 15/02/2010 M  
 378 Alicante Hogar (póliza) 11/12/2009 15/02/2010 M  
 379 Málaga Hogar (póliza) 11/12/2009 15/02/2010 R  
 380 Pontevedra Automóvil (siniestro) 11/12/2009 15/02/2010 R  
 381 Málaga Automóvil (póliza) 15/12/2009 15/02/2010 R  
 382 Córdoba Automóvil (siniestro) 16/12/2009 15/02/2010 M

**DC/09 Dirección Ramo de la Reclamación Entrada Resolución Laudo**

383 Madrid (provincia) Automóvil (siniestro) 17/12/2009 15/02/2010 M  
 384 Navarra Automóvil (póliza) 18/12/2009 15/02/2010 M  
 385 Pontevedra Automóvil (póliza) 19/12/2009 15/02/2010 R  
 386 Navarra Automóvil (asistencia) 21/12/2009 15/02/2010 R  
 387 Pontevedra Automóvil (siniestro) 22/12/2009 15/02/2010 R  
 388 Valencia Automóvil (póliza) 22/12/2009 15/02/2010 R  
 389 Tarragona Automóvil (póliza) 22/12/2009 15/02/2010 M  
 390 Coruña, La Automóvil (siniestro) 23/12/2009 15/02/2010 M  
 391 Barcelona Automóvil (siniestro) 29/12/2009 15/02/2010 R  
 392 Madrid (provincia) Hogar (póliza) 29/12/2009 15/02/2010 M

**CUADRO 2: DISTRIBUCIÓN POR FECHAS CUADRO 5:  
 DE ENTRADA DE EXPEDIENTES DISTRIBUCIÓN SEGÚN RECEPCIÓN**

Fecha de entrada	Cantidad	% CC.AA.	Cantidad	%
Sin fecha.....	4	1,02	<b>Andalucía.....</b>	<b>55 14,03</b>
Enero.....	36	9,18	Almería.....	6 1,53
Febrero.....	41	10,46	Cádiz.....	11 2,81
Marzo.....	38	9,69	Córdoba.....	4 1,02
Abril.....	27	6,89	Granada.....	4 1,02
Mayo.....	30	7,65	Huelva.....	7 1,79
Junio.....	34	8,67	Jaén.....	3 0,77
Julio.....	34	8,67	Málaga.....	9 2,30
Agosto.....	36	9,18	Sevilla.....	11 2,81
Septiembre.....	25	6,38	<b>Aragón.....</b>	<b>8 2,04</b>
Octubre.....	34	8,67	Huesca.....	1 0,26
Noviembre.....	26	6,63	Teruel.....	1 0,26

Diciembre.....	27 6,89	Zaragoza.....	6 1,53
<b>TOTAL.....</b>	<b>392 100,00</b>	<b>Asturias.....</b>	<b>3 0,77</b>
<b>Canarias.....</b>	<b>17 4,34</b>		
<b>Cantabria.....</b>	<b>4 1,02</b>		
<b>Castilla-La Mancha.....</b>	<b>20 5,10</b>		
Ciudad Real.....	4 1,02		
Cuenca.....	6 1,53		
Guadalajara.....	4 1,02		
Toledo.....	6 1,53		
<b>Castilla y León.....</b>	<b>51 13,01</b>		
<b>CUADRO 3: SENTIDO DE LA RESOLUCIÓN</b>		Ávila.....	2 0,51
Burgos.....	8 2,04		
Concepto Cantidad % León.....	10 2,55		
A favor de la Mutua.....	244 62,24	Palencia.....	2 0,51
A favor del Reclamante.....	148 37,76	Salamanca.....	1 0,26
<b>TOTAL.....</b>	<b>392 100,00</b>	Segovia.....	4 1,02
Soria.....	1 0,26		
Valladolid.....	19 4,85		
Zamora.....	4 1,02		
<b>Cataluña.....</b>	<b>47 11,99</b>		
Barcelona.....	44 11,22		
Lérida.....	1 0,26		
Tarragona.....	2 0,51		
<b>Comunidad Valenciana...</b>	<b>20 5,10</b>		
Alicante.....	9 2,30		
<b>CUADRO 4: DISTRIBUCIÓN DE LOS CASOS</b>		Valencia.....	11 2,81
<b>POR RAMAS DE ASEGURAMIENTO</b>		<b>Extremadura.....</b>	<b>4 1,02</b>
Badajoz.....	3 0,77		
Ramo Cantidad % Cáceres.....	1 0,26		
<b>Accidentes.....</b>	<b>1 0,26</b>	<b>Galicia.....</b>	<b>26 6,63</b>
<b>Automóvil.....</b>	<b>298 76,02</b>	A Coruña.....	8 2,04
Asistencia.....	20 5,10	Orense.....	1 0,26
Póliza.....	132 33,67	Pontevedra.....	17 4,34
Robo.....	11 2,81	<b>Madrid.....</b>	<b>112 28,57</b>
Siniestro.....	135 34,44	Capital.....	57 14,54
<b>Comercio.....</b>	<b>2 0,51</b>	Provincia.....	55 14,03
<b>Comunidades.....</b>	<b>2 0,51</b>	<b>Navarra.....</b>	<b>7 1,79</b>
<b>Hogar.....</b>	<b>86 21,94</b>	<b>País Vasco.....</b>	<b>8 2,04</b>
Póliza.....	16 4,08	Guipuzcoa.....	4 1,02
Robo.....	6 1,53	Vizcaya.....	4 1,02
Siniestro.....	64 16,33	<b>Región de Murcia.....</b>	<b>9 2,30</b>
<b>Vida.....</b>	<b>3 0,77</b>	<b>La Rioja.....</b>	<b>1 0,26</b>
<b>TOTAL.....</b>	<b>392 100,00</b>	<b>TOTAL.....</b>	<b>392 100,00</b>