

INFORMACIÓN EN RELACIÓN CON EL CUMPLIMIENTO DEL REAL DECRETO-LEY 1/2017

Información a remitir con periodicidad mensual, con la información acumulada desde la entrada en vigor del RD-ley hasta la fecha del estado.

FECHA: Comparación 31 de marzo / 28 de febrero de 2019

		Febrero de 2019		Marzo de 2019		Diferencia	
		NÚMERO	IMPORTE (€) [a]	NÚMERO	IMPORTE (€) [a]	NÚMERO	IMPORTE (€) [a]
1.	Solicitudes presentadas [b]	1.187.792		1.190.694		2.902	
2.	Pendientes de analizar [c]	5.735		5.680		-55	
3.	Inadmitidas [d]	411.480		412.874		1.394	
4.	Por no ser consumidor el reclamante	48.495		48.589		94	
5.	Por no haber cláusula suelo	176.391		176.953		562	
6.	Por otras razones [e]	186.594		187.332		738	
7.	Desistidas por el cliente [f]	11.538		11.558		20	
8.	Estimadas [g]	525.463	2.329.342.481	526.657	2.335.321.974	1.194	5.979.493
9.	Pendiente de respuesta por el cliente [h]	25.769	73.108.697	25.765	73.235.095	-4	126.398
10.	Con acuerdo	491.401	2.217.208.359	492.584	2.222.983.731	1.183	5.775.372
11.	Devolución de efectivo	431.460	1.846.195.922	432.491	1.850.772.185	1.031	4.576.263
12.	Con medidas compensatorias distintas de la devolución de efectivo	42.459	243.755.377	42.555	244.502.245	96	746.868
13.	Mixtas [i]	17.482	127.257.029	17.538	127.709.269	56	452.240
14.	Sin acuerdo	8.293	39.025.399	8.308	39.103.118	15	77.719
15.	Sin acuerdo en devolución de efectivo	6.361	25.997.160	6.380	26.086.886	19	89.726
16.	Sin acuerdo en la medida compensatoria distinta de la devolución de efectivo	1.586	10.359.047	1.584	10.354.047	-2	-5.000
17.	Mixtas [i]	346	2.669.192	344	2.662.185	-2	-7.007
18.	Desestimadas [j]	233.576		233.925		349	
19.	Pro-Memoria: solicitudes presentadas [fila 1] que incluyen el importe que se reclama a la entidad [k]	2.493	17.495.183	2.497	17.569.015	4	73.832

[a] En esta columna se declara, cuando proceda, el importe correspondiente a la oferta hecha por la entidad, con la excepción de la celda en la fila "Pro-Memoria", en la que la columna "Importe" recoge el importe reclamado por el consumidor.

[b] Número de solicitudes acumuladas presentadas a la entidad a la fecha del estado. Igual a la suma de las cifras declaradas en las filas 2, 3, 7, 8 y 18.

[c] Número de solicitudes acumuladas presentadas a la fecha del estado sobre las cuales la entidad tiene pendiente su análisis.

[d] Número de solicitudes acumuladas que la entidad considera que no entran dentro del ámbito del RD-Ley 1/2017.

[e] Número de solicitudes inadmitidas o desestimadas por cualquier otra causa, salvo la incluida en la letra "j".

[f] Número de solicitudes acumuladas desistidas por el cliente antes de realizarse una propuesta.

[g] Solicitudes acumuladas estimadas por la entidad a la fecha del estado. Igual a la suma de las cifras declaradas en las filas 9, 10 y 14.

[h] Solicitudes acumuladas en las que la entidad ha presentado una oferta pero el cliente no ha contestado todavía.

[i] Solicitudes acumuladas en las que la oferta de la entidad incluye devolución de efectivo y medidas compensatorias distintas de la devolución de efectivo.

[j] Número de solicitudes acumuladas en las que las entidades desestiman la reclamación de su cliente al entender que la cláusula suelo se ajusta a los requisitos de transparencia.

[k] Número e importe acumulado correspondientes a aquellas solicitudes en las que el reclamante ha explicitado el importe que reclama a la entidad.