

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 30 de noviembre/31 de octubre 2018

| | | Octubre de 2018 | | Noviembre de 2018 | | Diferencia | |
|-----|---|-----------------|-----------------|-------------------|-----------------|------------|-----------------|
| | | NÚMERO | IMPORTE (€) [a] | NÚMERO | IMPORTE (€) [a] | NÚMERO | IMPORTE (€) [a] |
| 1. | Solicitudes presentadas [b] | 1.174.434 | | 1.178.311 | | 3.877 | |
| 2. | Pendientes de analizar [c] | 6.468 | | 6.602 | | 134 | |
| 3. | Inadmitidas [d] | 404.566 | | 406.175 | | 1.609 | |
| 4. | Por no ser consumidor el reclamante | 48.013 | | 48.159 | | 146 | |
| 5. | Por no haber cláusula suelo | 173.749 | | 174.333 | | 584 | |
| 6. | Por otras razones [e] | 182.804 | | 183.683 | | 879 | |
| 7. | Desistidas por el cliente [f] | 11.210 | | 11.392 | | 182 | |
| 8. | Estimadas [g] | 520.580 | 2.306.291.656 | 521.888 | 2.312.317.774 | 1.308 | 6.026.118 |
| 9. | Pendiente de respuesta por el cliente [h] | 26.691 | 77.395.723 | 26.255 | 74.628.384 | -436 | -2.767.339 |
| 10. | Con acuerdo | 485.097 | 2.185.689.859 | 486.802 | 2.194.359.629 | 1.705 | 8.669.770 |
| 11. | Devolución de efectivo | 425.811 | 1.819.569.035 | 427.290 | 1.826.516.815 | 1.479 | 6.947.780 |
| 12. | Con medidas compensatorias distintas de la devolución de efectivo | 42.062 | 241.075.417 | 42.201 | 242.020.133 | 139 | 944.716 |
| 13. | Mixtas [i] | 17.224 | 125.045.377 | 17.311 | 125.822.649 | 87 | 777.272 |
| 14. | Sin acuerdo | 8.792 | 43.206.041 | 8.831 | 43.329.735 | 39 | 123.694 |
| 15. | Sin acuerdo en devolución de efectivo | 6.223 | 25.074.022 | 6.266 | 25.238.365 | 43 | 164.343 |
| 16. | Sin acuerdo en la medida compensatoria distinta de la devolución de efectivo | 2.222 | 15.511.047 | 2.217 | 15.469.047 | -5 | -42.000 |
| 17. | Mixtas [i] | 347 | 2.620.972 | 348 | 2.622.323 | 1 | 1.351 |
| 18. | Desestimadas [j] | 231.610 | | 232.254 | | 644 | |
| 19. | Pro-Memoria: solicitudes presentadas [fila 1] que incluyen el importe que se reclama a la entidad [k] | 2.460 | 17.263.141 | 2.471 | 17.331.507 | 11 | 68.366 |

[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.