

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 enero de 2019 / 31 de diciembre de 2018

		Diciembre de 2018		Enero de 2019		Diferencia	
		NÚMERO	IMPORTE (€) [a]	NÚMERO	IMPORTE (€) [a]	NÚMERO	IMPORTE (€) [a]
1.	Solicitudes presentadas [b]	1.181.369		1.184.670		3.301	
2.	Pendientes de analizar [c]	5.692		5.631		-61	
3.	Inadmitidas [d]	408.542		409.962		1.420	
4.	Por no ser consumidor el reclamante	48.276		48.392		116	
5.	Por no haber cláusula suelo	175.181		175.805		624	
6.	Por otras razones [e]	185.085		185.765		680	
7.	Desistidas por el cliente [f]	11.458		11.503		45	
8.	Estimadas [g]	523.077	2.317.626.463	524.366	2.323.370.907	1.289	5.744.444
9.	Pendiente de respuesta por el cliente [h]	26.088	74.005.629	25.667	73.096.419	-421	-909.210
10.	Con acuerdo	488.113	2.199.817.123	489.780	2.206.251.203	1.667	6.434.080
11.	Devolución de efectivo	428.453	1.830.817.904	429.965	1.836.345.865	1.512	5.527.961
12.	Con medidas compensatorias distintas de la devolución de efectivo	42.293	242.573.719	42.369	243.016.453	76	442.734
13.	Mixtas [i]	17.367	126.425.466	17.446	126.888.854	79	463.388
14.	Sin acuerdo	8.876	43.803.692	8.919	44.023.259	43	219.567
15.	Sin acuerdo en devolución de efectivo	6.318	25.761.490	6.350	25.826.418	32	64.928
16.	Sin acuerdo en la medida compensatoria distinta de la devolución de efectivo	2.213	15.436.047	2.227	15.583.047	14	147.000
17.	Mixtas [i]	345	2.606.155	342	2.613.794	-3	7.639
18.	Desestimadas [j]	232.600		233.208		608	
19.	Pro-Memoria: solicitudes presentadas [fila 1] que incluyen el importe que se reclama a la entidad [k]	2.481	17.388.430	2.487	17.463.060	6	74.630

[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.