

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 2020 / 31 de diciembre de 2019

		Diciembre de 2019		Enero de 2020		Diferencia	
		NÚMERO	IMPORTE (€) [a]	NÚMERO	IMPORTE (€) [a]	NÚMERO	IMPORTE (€) [a]
1.	Solicitudes presentadas [b]	1.209.152		1.210.716		1.564	
2.	Pendientes de analizar [c]	5.193		5.118		-75	
3.	Inadmitidas [d]	421.082		421.876		794	
4.	Por no ser consumidor el reclamante	49.278		49.364		86	
5.	Por no haber cláusula suelo	180.558		180.874		316	
6.	Por otras razones [e]	191.246		191.638		392	
7.	Desistidas por el cliente [f]	11.769		11.795		26	
8.	Estimadas [g]	533.977	2.375.920.726	534.495	2.378.972.436	518	3.051.710
9.	Pendiente de respuesta por el cliente [h]	24.239	67.822.660	24.131	67.648.200	-108	-174.460
10.	Con acuerdo	501.120	2.267.330.477	501.739	2.270.591.218	619	3.260.741
11.	Devolución de efectivo	439.794	1.884.263.300	440.327	1.886.666.189	533	2.402.889
12.	Con medidas compensatorias distintas de la devolución de efectivo	43.270	250.248.801	43.325	250.740.047	55	491.246
13.	Mixtas [i]	18.056	132.818.347	18.087	133.184.956	31	366.609
14.	Sin acuerdo	8.618	40.767.563	8.625	40.732.988	7	-34.575
15.	Sin acuerdo en devolución de efectivo	6.680	27.672.813	6.678	27.551.434	-2	-121.379
16.	Sin acuerdo en la medida compensatoria distinta de la devolución de efectivo	1.592	10.414.896	1.600	10.516.084	8	101.188
17.	Mixtas [i]	346	2.679.854	347	2.665.470	1	-14.384
18.	Desestimadas [j]	237.131		237.432		301	
19.	Pro-Memoria: solicitudes presentadas [fila 1] que incluyen el importe que se reclama a la entidad [k]	2.534	17.944.545	2.534	17.972.970	0	28.425

[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.