

**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 29 de febrero / 31 de enero de 2020**

		Enero de 2020		Febrero de 2020		Diferencia	
		NÚMERO	IMPORTE (€) [a]	NÚMERO	IMPORTE (€) [a]	NÚMERO	IMPORTE (€) [a]
1.	<b>Solicitudes presentadas [b]</b>	1.210.716		1.212.591		1.875	
2.	Pendientes de analizar [c]	5.118		5.126		8	
3.	Inadmitidas [d]	421.876		422.915		1.039	
4.	Por no ser consumidor el reclamante	49.364		49.459		95	
5.	Por no haber cláusula suelo	180.874		181.364		490	
6.	Por otras razones [e]	191.638		192.092		454	
7.	Desistidas por el cliente [f]	11.795		11.819		24	
8.	Estimadas [g]	534.495	2.378.972.436	534.943	2.381.733.542	448	2.761.106
9.	Pendiente de respuesta por el cliente [h]	24.131	67.648.200	24.096	67.316.840	-35	-331.360
10.	Con acuerdo	501.739	2.270.591.218	502.213	2.273.520.667	474	2.929.449
11.	Devolución de efectivo	440.327	1.886.666.189	440.703	1.888.779.198	376	2.113.009
12.	Con medidas compensatorias distintas de la devolución de efectivo	43.325	250.740.047	43.387	251.207.165	62	467.118
13.	Mixtas [i]	18.087	133.184.956	18.123	133.534.280	36	349.324
14.	Sin acuerdo	8.625	40.732.988	8.634	40.896.009	9	163.021
15.	Sin acuerdo en devolución de efectivo	6.678	27.551.434	6.685	27.678.640	7	127.206
16.	Sin acuerdo en la medida compensatoria distinta de la devolución de efectivo	1.600	10.516.084	1.602	10.551.899	2	35.815
17.	Mixtas [i]	347	2.665.470	347	2.665.470	0	0
18.	Desestimadas [j]	237.432		237.788		356	
19.	Pro-Memoria: solicitudes presentadas [fila 1] que incluyen el importe que se reclama a la entidad [k]	2.534	17.972.970	2.536	17.983.972	2	11.002

[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.