

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 mayo / 30 de abril de 2019

		Abril de 2019		Mayo de 2019		Diferencia	
		NÚMERO	IMPORTE (€) [a]	NÚMERO	IMPORTE (€) [a]	NÚMERO	IMPORTE (€) [a]
1.	Solicitudes presentadas [b]	1.199.011		1.196.054		-2.957	
2.	Pendientes de analizar [c]	5.553		5.622		69	
3.	Inadmitidas [d]	419.588		415.171		-4.417	
4.	Por no ser consumidor el reclamante	48.735		48.777		42	
5.	Por no haber cláusula suelo	182.998		177.881		-5.117	
6.	Por otras razones [e]	187.855		188.513		658	
7.	Desistidas por el cliente [f]	11.584		11.617		33	
8.	Estimadas [g]	528.064	2.341.491.699	529.193	2.348.934.469	1.129	7.442.770
9.	Pendiente de respuesta por el cliente [h]	25.805	73.225.752	25.583	72.170.449	-222	-1.055.303
10.	Con acuerdo	493.925	2.229.048.539	495.179	2.237.058.928	1.254	8.010.389
11.	Devolución de efectivo	433.686	1.855.321.558	434.667	1.860.871.212	981	5.549.654
12.	Con medidas compensatorias distintas de la devolución de efectivo	42.645	245.355.292	42.816	246.768.476	171	1.413.184
13.	Mixtas [i]	17.594	128.371.659	17.696	129.419.209	102	1.047.550
14.	Sin acuerdo	8.334	39.217.380	8.431	39.705.069	97	487.689
15.	Sin acuerdo en devolución de efectivo	6.406	26.206.050	6.491	26.672.398	85	466.348
16.	Sin acuerdo en la medida compensatoria distinta de la devolución de efectivo	1.585	10.373.047	1.597	10.394.641	12	21.594
17.	Mixtas [i]	343	2.638.283	343	2.638.030	0	-253
18.	Desestimadas [j]	234.222		234.451		229	
19.	Pro-Memoria: solicitudes presentadas [fila 1] que incluyen el importe que se reclama a la entidad [k]	2.501	17.603.283	2.507	17.669.444	6	66.161

[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.