

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 diciembre / 30 de noviembre de 2019

		Noviembre de 2019		Diciembre de 2019		Diferencia	
		NÚMERO	IMPORTE (€) [a]	NÚMERO	IMPORTE (€) [a]	NÚMERO	IMPORTE (€) [a]
1.	Solicitudes presentadas [b]	1.207.810		1.209.152		1.342	
2.	Pendientes de analizar [c]	5.340		5.193		-147	
3.	Inadmitidas [d]	420.543		421.082		539	
4.	Por no ser consumidor el reclamante	49.220		49.278		58	
5.	Por no haber cláusula suelo	180.287		180.558		271	
6.	Por otras razones [e]	191.036		191.246		210	
7.	Desistidas por el cliente [f]	11.754		11.769		15	
8.	Estimadas [g]	533.156	2.370.467.233	533.977	2.375.920.726	821	5.453.493
9.	Pendiente de respuesta por el cliente [h]	24.189	67.635.296	24.239	67.822.660	50	187.364
10.	Con acuerdo	500.350	2.262.209.468	501.120	2.267.330.477	770	5.121.009
11.	Devolución de efectivo	439.194	1.880.597.589	439.794	1.884.263.300	600	3.665.711
12.	Con medidas compensatorias distintas de la devolución de efectivo	43.171	249.509.089	43.270	250.248.801	99	739.712
13.	Mixtas [i]	17.985	132.102.760	18.056	132.818.347	71	715.587
14.	Sin acuerdo	8.617	40.622.443	8.618	40.767.563	1	145.120
15.	Sin acuerdo en devolución de efectivo	6.668	27.459.924	6.680	27.672.813	12	212.889
16.	Sin acuerdo en la medida compensatoria distinta de la devolución de efectivo	1.602	10.476.896	1.592	10.414.896	-10	-62.000
17.	Mixtas [i]	347	2.685.623	346	2.679.854	-1	-5.769
18.	Desestimadas [j]	237.017		237.131		114	
19.	Pro-Memoria: solicitudes presentadas [fila 1] que incluyen el importe que se reclama a la entidad [k]	2.529	17.907.959	2.534	17.944.545	5	36.586

[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.