

## 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\*: 31 de enero de 2018

		NÚMERO	IMPORTE (€) [a]
1.	<b>Solicitudes presentadas [b]</b>	1.116.632	
2.	Pendientes de analizar [c]	18.878	
3.	Inadmitidas [d]	375.169	
4.	Por no ser consumidor el reclamante	45.857	
5.	Por no haber cláusula suelo	161.126	
6.	Por otras razones [e]	168.186	
7.	Desistidas por el cliente [f]	10.615	
8.	Estimadas [g]	492.768	2.155.052.140
9.	Pendiente de respuesta por el cliente [h]	37.232	118.001.246
10.	Con acuerdo	447.590	2.000.713.892
11.	Devolución de efectivo	393.658	1.679.371.962
12.	Con medidas compensatorias distintas de la devolución de efectivo	39.049	216.372.315
13.	Mixtas [i]	14.883	104.969.585
14.	Sin acuerdo	7.946	36.335.974
15.	Sin acuerdo en devolución de efectivo	5.404	18.191.603
16.	Sin acuerdo en la medida compensatoria distinta de la devolución de efectivo	2.214	15.768.902
17.	Mixtas [i]	328	2.375.469
18.	Desestimadas [j]	219.202	
19.	Pro-Memoria: solicitudes presentadas [fila 1] que incluyen el importe que se reclama a la entidad [k]	2.334	16.125.250

**NOTA: La información proporcionada incluye la totalidad de las solicitudes recibidas por las entidades de crédito hasta la fecha que figura en la cabecera, por lo que incorpora las revisiones que efectúan las entidades de los datos de periodos anteriores**

[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.