

**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 marzo / 29 de febrero de 2020**

		Febrero de 2020		Marzo de 2020		Diferencia	
		NÚMERO	IMPORTE (€) [a]	NÚMERO	IMPORTE (€) [a]	NÚMERO	IMPORTE (€) [a]
1.	<b>Solicitudes presentadas [b]</b>	1.212.591		1.213.784		1.193	
2.	Pendientes de analizar [c]	5.126		4.961		-165	
3.	Inadmitidas [d]	422.915		423.395		480	
4.	Por no ser consumidor el reclamante	49.459		49.517		58	
5.	Por no haber cláusula suelo	181.364		181.563		199	
6.	Por otras razones [e]	192.092		192.315		223	
7.	Desistidas por el cliente [f]	11.819		11.837		18	
8.	Estimadas [g]	534.943	2.381.733.542	535.514	2.384.486.280	571	2.752.738
9.	Pendiente de respuesta por el cliente [h]	24.096	67.316.840	24.095	67.573.134	-1	256.294
10.	Con acuerdo	502.213	2.273.520.667	502.748	2.275.873.211	535	2.352.544
11.	Devolución de efectivo	440.703	1.888.779.198	441.168	1.890.348.609	465	1.569.411
12.	Con medidas compensatorias distintas de la devolución de efectivo	43.387	251.207.165	43.436	251.698.782	49	491.617
13.	Mixtas [i]	18.123	133.534.280	18.144	133.825.793	21	291.513
14.	Sin acuerdo	8.634	40.896.009	8.671	41.039.909	37	143.900
15.	Sin acuerdo en devolución de efectivo	6.685	27.678.640	6.714	27.779.543	29	100.903
16.	Sin acuerdo en la medida compensatoria distinta de la devolución de efectivo	1.602	10.551.899	1.608	10.604.899	6	53.000
17.	Mixtas [i]	347	2.665.470	349	2.655.467	2	-10.003
18.	Desestimadas [j]	237.788		238.077		289	
19.	Pro-Memoria: solicitudes presentadas [fila 1] que incluyen el importe que se reclama a la entidad [k]	2.536	17.983.972	2.538	18.034.973	2	51.001

[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.