

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 30 de abril / 31 de marzo de 2019

		Marzo de 2019		Abril de 2019		Diferencia	
		NÚMERO	IMPORTE (€) [a]	NÚMERO	IMPORTE (€) [a]	NÚMERO	IMPORTE (€) [a]
1.	Solicitudes presentadas [b]	1.190.694		1.199.011		8.317	
2.	Pendientes de analizar [c]	5.680		5.553		-127	
3.	Inadmitidas [d]	412.874		419.588		6.714	
4.	Por no ser consumidor el reclamante	48.589		48.735		146	
5.	Por no haber cláusula suelo	176.953		182.998		6.045	
6.	Por otras razones [e]	187.332		187.855		523	
7.	Desistidas por el cliente [f]	11.558		11.584		26	
8.	Estimadas [g]	526.657	2.335.321.974	528.064	2.341.491.699	1.407	6.169.725
9.	Pendiente de respuesta por el cliente [h]	25.765	73.235.095	25.805	73.225.752	40	-9.343
10.	Con acuerdo	492.584	2.222.983.731	493.925	2.229.048.539	1.341	6.064.808
11.	Devolución de efectivo	432.491	1.850.772.185	433.686	1.855.321.558	1.195	4.549.373
12.	Con medidas compensatorias distintas de la devolución de efectivo	42.555	244.502.245	42.645	245.355.292	90	853.047
13.	Mixtas [i]	17.538	127.709.269	17.594	128.371.659	56	662.390
14.	Sin acuerdo	8.308	39.103.118	8.334	39.217.380	26	114.262
15.	Sin acuerdo en devolución de efectivo	6.380	26.086.886	6.406	26.206.050	26	119.164
16.	Sin acuerdo en la medida compensatoria distinta de la devolución de efectivo	1.584	10.354.047	1.585	10.373.047	1	19.000
17.	Mixtas [i]	344	2.662.185	343	2.638.283	-1	-23.902
18.	Desestimadas [j]	233.925		234.222		297	
19.	Pro-Memoria: solicitudes presentadas [fila 1] que incluyen el importe que se reclama a la entidad [k]	2.497	17.569.015	2.501	17.603.283	4	34.268

[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.