

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 2020

		Marzo de 2020		Abril de 2020		Diferencia	
		NÚMERO	IMPORTE (€) [a]	NÚMERO	IMPORTE (€) [a]	NÚMERO	IMPORTE (€) [a]
1.	Solicitudes presentadas [b]	1.213.784		1.214.446		662	
2.	Pendientes de analizar [c]	4.961		4.856		-105	
3.	Inadmitidas [d]	423.395		423.287		-108	
4.	Por no ser consumidor el reclamante	49.517		49.579		62	
5.	Por no haber cláusula suelo	181.563		181.956		393	
6.	Por otras razones [e]	192.315		191.752		-563	
7.	Desistidas por el cliente [f]	11.837		11.850		13	
8.	Estimadas [g]	535.514	2.384.486.280	536.118	2.386.105.297	604	1.619.017
9.	Pendiente de respuesta por el cliente [h]	24.095	67.573.134	24.126	67.693.443	31	120.309
10.	Con acuerdo	502.748	2.275.873.211	503.322	2.277.341.883	574	1.468.672
11.	Devolución de efectivo	441.168	1.890.348.609	441.741	1.891.662.419	573	1.313.810
12.	Con medidas compensatorias distintas de la devolución de efectivo	43.436	251.698.782	43.432	251.742.785	-4	44.003
13.	Mixtas [i]	18.144	133.825.793	18.149	133.936.654	5	110.861
14.	Sin acuerdo	8.671	41.039.909	8.670	41.069.946	-1	30.037
15.	Sin acuerdo en devolución de efectivo	6.714	27.779.543	6.711	27.785.826	-3	6.283
16.	Sin acuerdo en la medida compensatoria distinta de la devolución de efectivo	1.608	10.604.899	1.608	10.591.899	0	-13.000
17.	Mixtas [i]	349	2.655.467	351	2.692.221	2	36.754
18.	Desestimadas [j]	238.077		238.335		258	
19.	Pro-Memoria: solicitudes presentadas [fila 1] que incluyen el importe que se reclama a la entidad [k]	2.538	18.034.973	2.539	18.037.840	1	2.867

[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.