

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 mayo / 30 de abril de 2020

		Abril de 2020		Mayo de 2020		Diferencia	
		NÚMERO	IMPORTE (€) [a]	NÚMERO	IMPORTE (€) [a]	NÚMERO	IMPORTE (€) [a]
1.	Solicitudes presentadas [b]	1.214.446		1.215.083		637	
2.	Pendientes de analizar [c]	4.856		4.803		-53	
3.	Inadmitidas [d]	423.287		423.404		117	
4.	Por no ser consumidor el reclamante	49.579		49.546		-33	
5.	Por no haber cláusula suelo	181.956		181.923		-33	
6.	Por otras razones [e]	191.752		191.935		183	
7.	Desistidas por el cliente [f]	11.850		11.870		20	
8.	Estimadas [g]	536.118	2.386.105.297	536.551	2.388.423.899	433	2.318.602
9.	Pendiente de respuesta por el cliente [h]	24.126	67.693.443	24.152	67.791.277	26	97.834
10.	Con acuerdo	503.322	2.277.341.883	503.711	2.279.402.650	389	2.060.767
11.	Devolución de efectivo	441.741	1.891.662.419	442.111	1.893.326.409	370	1.663.990
12.	Con medidas compensatorias distintas de la devolución de efectivo	43.432	251.742.785	43.438	251.941.708	6	198.923
13.	Mixtas [i]	18.149	133.936.654	18.162	134.134.515	13	197.861
14.	Sin acuerdo	8.670	41.069.946	8.688	41.229.951	18	160.005
15.	Sin acuerdo en devolución de efectivo	6.711	27.785.826	6.713	27.810.075	2	24.249
16.	Sin acuerdo en la medida compensatoria distinta de la devolución de efectivo	1.608	10.591.899	1.627	10.773.899	19	182.000
17.	Mixtas [i]	351	2.692.221	348	2.645.977	-3	-46.244
18.	Desestimadas [j]	238.335		238.455		120	
19.	Pro-Memoria: solicitudes presentadas [fila 1] que incluyen el importe que se reclama a la entidad [k]	2.539	18.037.840	2.546	18.106.144	7	68.304

[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.