

**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 julio / 30 de junio de 2019**

|     |   | Junio de 2019 |                 | Julio de 2019 |                 | Diferencia |                 |
|-----|---|---------------|-----------------|---------------|-----------------|------------|-----------------|
|     |   | NÚMERO        | IMPORTE (€) [a] | NÚMERO        | IMPORTE (€) [a] | NÚMERO     | IMPORTE (€) [a] |
| 1.  | <b>Solicitudes presentadas [b]</b>  | 1.198.283     |                 | 1.201.193     |                 | 2.910      |                 |
| 2.  | Pendientes de analizar [c]  | 5.532         |                 | 5.356         |                 | -176       |                 |
| 3.  | Inadmitidas [d]   | 416.078       |                 | 417.275       |                 | 1.197      |                 |
| 4.  | Por no ser consumidor el reclamante   | 48.857        |                 | 48.925        |                 | 68         |                 |
| 5.  | Por no haber cláusula suelo   | 178.313       |                 | 178.876       |                 | 563        |                 |
| 6.  | Por otras razones [e]   | 188.908       |                 | 189.474       |                 | 566        |                 |
| 7.  | Desistidas por el cliente [f]   | 11.645        |                 | 11.664        |                 | 19         |                 |
| 8.  | Estimadas [g]   | 530.370       | 2.354.744.974   | 531.923       | 2.362.546.382   | 1.553      | 7.801.408       |
| 9.  | Pendiente de respuesta por el cliente [h]   | 25.716        | 72.831.310      | 25.882        | 74.162.794      | 166        | 1.331.484       |
| 10. | Con acuerdo   | 496.189       | 2.242.232.490   | 497.574       | 2.248.650.457   | 1.385      | 6.417.967       |
| 11. | Devolución de efectivo  | 435.505       | 1.864.653.050   | 436.770       | 1.870.131.038   | 1.265      | 5.477.988       |
| 12. | Con medidas compensatorias distintas de la devolución de efectivo                                     | 42.911        | 247.434.218     | 42.979        | 247.919.990     | 68         | 485.772         |
| 13. | Mixtas [i]  | 17.773        | 130.145.194     | 17.825        | 130.599.399     | 52         | 454.205         |
| 14. | Sin acuerdo   | 8.465         | 39.681.144      | 8.467         | 39.733.106      | 2          | 51.962          |
| 15. | Sin acuerdo en devolución de efectivo   | 6.530         | 26.698.194      | 6.535         | 26.725.732      | 5          | 27.538          |
| 16. | Sin acuerdo en la medida compensatoria distinta de la devolución de efectivo                          | 1.592         | 10.342.585      | 1.589         | 10.346.450      | -3         | 3.865           |
| 17. | Mixtas [i]  | 343           | 2.640.365       | 343           | 2.660.924       | 0          | 20.559          |
| 18. | Desestimadas [j]  | 234.658       |                 | 234.975       |                 | 317        |                 |
| 19. | Pro-Memoria: solicitudes presentadas [fila 1] que incluyen el importe que se reclama a la entidad [k] | 2.511         | 17.729.862      | 2.515         | 17.774.070      | 4          | 44.208          |

[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.