

INFORMACIÓN EN RELACIÓN CON EL CUMPLIMIENTO DEL REAL DECRETO-LEY 1/2017
USO INTERNO

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 octubre / 30 de septiembre de 2019

		Septiembre de 2019		Octubre de 2019		Diferencia	
		NÚMERO	IMPORTE (€) [a]	NÚMERO	IMPORTE (€) [a]	NÚMERO	IMPORTE (€) [a]
1.	Solicitudes presentadas [b]	1.204.444		1.206.060		1.616	
2.	Pendientes de analizar [c]	5.248		5.466		218	
3.	Inadmitidas [d]	418.617		419.678		1.061	
4.	Por no ser consumidor el reclamante	49.056		49.142		86	
5.	Por no haber cláusula suelo	179.493		179.896		403	
6.	Por otras razones [e]	190.068		190.640		572	
7.	Desistidas por el cliente [f]	11.690		11.733		43	
8.	Estimadas [g]	533.633	2.370.546.635	532.493	2.366.352.458	-1.140	-4.194.177
9.	Pendiente de respuesta por el cliente [h]	26.196	75.716.409	24.223	67.138.110	-1.973	-8.578.299
10.	Con acuerdo	498.917	2.254.775.234	499.663	2.258.632.378	746	3.857.144
11.	Devolución de efectivo	437.997	1.875.268.866	438.624	1.878.088.579	627	2.819.713
12.	Con medidas compensatorias distintas de la devolución de efectivo	43.045	248.421.233	43.122	249.062.624	77	641.391
13.	Mixtas [i]	17.875	131.085.108	17.917	131.481.148	42	396.040
14.	Sin acuerdo	8.520	40.054.966	8.607	40.581.942	87	526.976
15.	Sin acuerdo en devolución de efectivo	6.586	27.048.565	6.662	27.431.672	76	383.107
16.	Sin acuerdo en la medida compensatoria distinta de la devolución de efectivo	1.588	10.331.896	1.599	10.468.896	11	137.000
17.	Mixtas [i]	346	2.674.505	346	2.681.374	0	6.869
18.	Desestimadas [j]	235.256		236.690		1.434	
19.	Pro-Memoria: solicitudes presentadas [fila 1] que incluyen el importe que se reclama a la entidad [k]	2.524	17.849.466	2.527	17.885.062	3	35.596

[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.