

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 octubre/30 de septiembre 2018

		Septiembre de 2018		Octubre de 2018		Diferencia	
		NÚMERO	IMPORTE (€) [a]	NÚMERO	IMPORTE (€) [a]	NÚMERO	IMPORTE (€) [a]
1.	Solicitudes presentadas [b]	1.169.933		1.174.434		4.501	
2.	Pendientes de analizar [c]	6.204		6.468		264	
3.	Inadmitidas [d]	402.490		404.566		2.076	
4.	Por no ser consumidor el reclamante	47.874		48.013		139	
5.	Por no haber cláusula suelo	172.706		173.749		1.043	
6.	Por otras razones [e]	181.910		182.804		894	
7.	Desistidas por el cliente [f]	11.166		11.210		44	
8.	Estimadas [g]	519.080	2.299.245.017	520.580	2.306.291.656	1.500	7.046.639
9.	Pendiente de respuesta por el cliente [h]	27.112	79.401.443	26.691	77.395.723	-421	-2.005.720
10.	Con acuerdo	483.282	2.177.308.843	485.097	2.185.689.859	1.815	8.381.016
11.	Devolución de efectivo	424.222	1.812.813.283	425.811	1.819.569.035	1.589	6.755.752
12.	Con medidas compensatorias distintas de la devolución de efectivo	41.939	240.306.653	42.062	241.075.417	123	768.764
13.	Mixtas [i]	17.121	124.188.878	17.224	125.045.377	103	856.499
14.	Sin acuerdo	8.686	42.534.703	8.792	43.206.041	106	671.338
15.	Sin acuerdo en devolución de efectivo	6.139	24.594.956	6.223	25.074.022	84	479.066
16.	Sin acuerdo en la medida compensatoria distinta de la devolución de efectivo	2.203	15.325.046	2.222	15.511.047	19	186.001
17.	Mixtas [i]	344	2.614.701	347	2.620.972	3	6.271
18.	Desestimadas [j]	230.993		231.610		617	
19.	Pro-Memoria: solicitudes presentadas [fila 1] que incluyen el importe que se reclama a la entidad [k]	2.444	17.144.884	2.460	17.263.141	16	118.257

[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.