

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 noviembre / 31 de octubre de 2019

		Octubre de 2019		Noviembre de 2019		Diferencia	
		NÚMERO	IMPORTE (€) [a]	NÚMERO	IMPORTE (€) [a]	NÚMERO	IMPORTE (€) [a]
1.	Solicitudes presentadas [b]	1.206.060		1.207.810		1.750	
2.	Pendientes de analizar [c]	5.466		5.340		-126	
3.	Inadmitidas [d]	419.678		420.543		865	
4.	Por no ser consumidor el reclamante	49.142		49.220		78	
5.	Por no haber cláusula suelo	179.896		180.287		391	
6.	Por otras razones [e]	190.640		191.036		396	
7.	Desistidas por el cliente [f]	11.733		11.754		21	
8.	Estimadas [g]	532.493	2.366.352.458	533.156	2.370.467.233	663	4.114.775
9.	Pendiente de respuesta por el cliente [h]	24.223	67.138.110	24.189	67.635.296	-34	497.186
10.	Con acuerdo	499.663	2.258.632.378	500.350	2.262.209.468	687	3.577.090
11.	Devolución de efectivo	438.624	1.878.088.579	439.194	1.880.597.589	570	2.509.010
12.	Con medidas compensatorias distintas de la devolución de efectivo	43.122	249.062.624	43.171	249.509.089	49	446.465
13.	Mixtas [i]	17.917	131.481.148	17.985	132.102.760	68	621.612
14.	Sin acuerdo	8.607	40.581.942	8.617	40.622.443	10	40.501
15.	Sin acuerdo en devolución de efectivo	6.662	27.431.672	6.668	27.459.924	6	28.252
16.	Sin acuerdo en la medida compensatoria distinta de la devolución de efectivo	1.599	10.468.896	1.602	10.476.896	3	8.000
17.	Mixtas [i]	346	2.681.374	347	2.685.623	1	4.249
18.	Desestimadas [j]	236.690		237.017		327	
19.	Pro-Memoria: solicitudes presentadas [fila 1] que incluyen el importe que se reclama a la entidad [k]	2.527	17.885.062	2.529	17.907.959	2	22.897

[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.