

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 diciembre / 30 de noviembre de 2018

		Noviembre de 2018		Diciembre de 2018		Diferencia	
		NÚMERO	IMPORTE (€) [a]	NÚMERO	IMPORTE (€) [a]	NÚMERO	IMPORTE (€) [a]
1.	Solicitudes presentadas [b]	1.178.311		1.181.369		3.058	
2.	Pendientes de analizar [c]	6.602		5.692		-910	
3.	Inadmitidas [d]	406.175		408.542		2.367	
4.	Por no ser consumidor el reclamante	48.159		48.276		117	
5.	Por no haber cláusula suelo	174.333		175.181		848	
6.	Por otras razones [e]	183.683		185.085		1.402	
7.	Desistidas por el cliente [f]	11.392		11.458		66	
8.	Estimadas [g]	521.888	2.312.317.774	523.077	2.317.626.463	1.189	5.308.689
9.	Pendiente de respuesta por el cliente [h]	26.255	74.628.384	26.088	74.005.629	-167	-622.755
10.	Con acuerdo	486.802	2.194.359.629	488.113	2.199.817.123	1.311	5.457.494
11.	Devolución de efectivo	427.290	1.826.516.815	428.453	1.830.817.904	1.163	4.301.089
12.	Con medidas compensatorias distintas de la devolución de efectivo	42.201	242.020.133	42.293	242.573.719	92	553.586
13.	Mixtas [i]	17.311	125.822.649	17.367	126.425.466	56	602.817
14.	Sin acuerdo	8.831	43.329.735	8.876	43.803.692	45	473.957
15.	Sin acuerdo en devolución de efectivo	6.266	25.238.365	6.318	25.761.490	52	523.125
16.	Sin acuerdo en la medida compensatoria distinta de la devolución de efectivo	2.217	15.469.047	2.213	15.436.047	-4	-33.000
17.	Mixtas [i]	348	2.622.323	345	2.606.155	-3	-16.168
18.	Desestimadas [j]	232.254		232.600		346	
19.	Pro-Memoria: solicitudes presentadas [fila 1] que incluyen el importe que se reclama a la entidad [k]	2.471	17.331.507	2.481	17.388.430	10	56.923

[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.