

Memoria anual





Índice

| | |
|---------------------------------|----|
| Saludo de la presidenta | 5 |
| Destacados 2020 | 6 |
| ASUFIN Catalunya 2020 | 8 |
| Equipo..... | 10 |
| Resumen de cuentas | 11 |
| Proyectos y actividades | 13 |
| Consultas y reclamaciones | 22 |
| Comunicación | 24 |

Patricia

Suárez



Saludo de la Presidenta

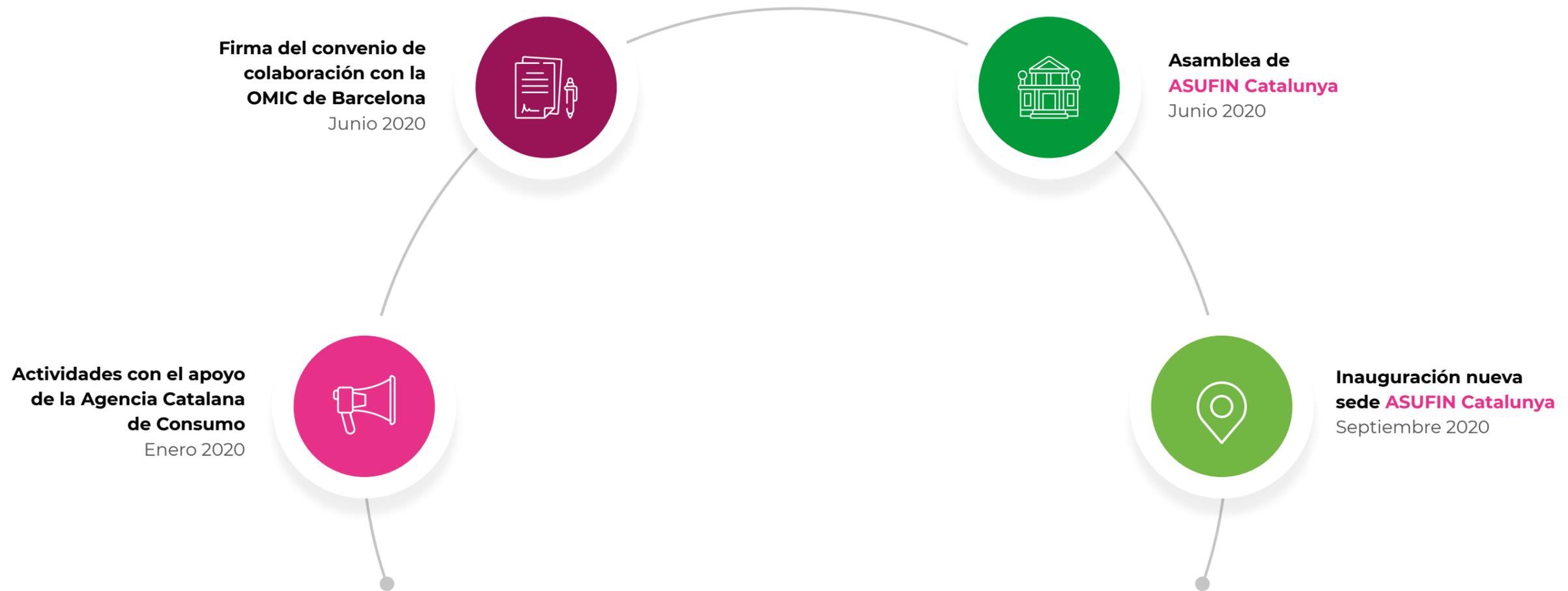
Queridos socios, amigos y simpatizantes:

Un año más, os presentamos la memoria de **ASUFIN Catalunya**. Lo hacemos en un momento todavía difícil y para rendir cuentas de un año inevitablemente marcado por la COVID-19. Es por ello, que mis primeras líneas están dedicadas, como no podía ser de otra forma, a todos aquellos que habéis sufrido las consecuencias de la peor pandemia vivida en décadas. Sin lugar a dudas, son tiempos complicados y desde la asociación hemos querido aportar nuestro conocimiento y posición representativa en el ámbito del asociacionismo para defender los intereses de los consumidores financieros, ahora con más determinación que nunca.

Así, hemos realizado una labor de asesoramiento más intensa que en ejercicios anteriores, guiando a los afectados en materia de ayudas y alivio financiero. Sin embargo, no olvidamos que a medida que la emergencia sanitaria decaiga felizmente, tenemos que seguir junto al consumidor financiero para que no sean vulnerados sus derechos.

En esta línea, desde **ASUFIN Catalunya** contribuiremos a mejorar el entorno de los usuarios financieros catalanes tendiendo puentes a las instituciones y buscando sinergias para mejorar las condiciones financieras de todos.

Destacados 2020



ASUFIN Catalunya 2020

ASUFIN Catalunya cumple su primer año.
Cierra 2020 con **2.586 socios**

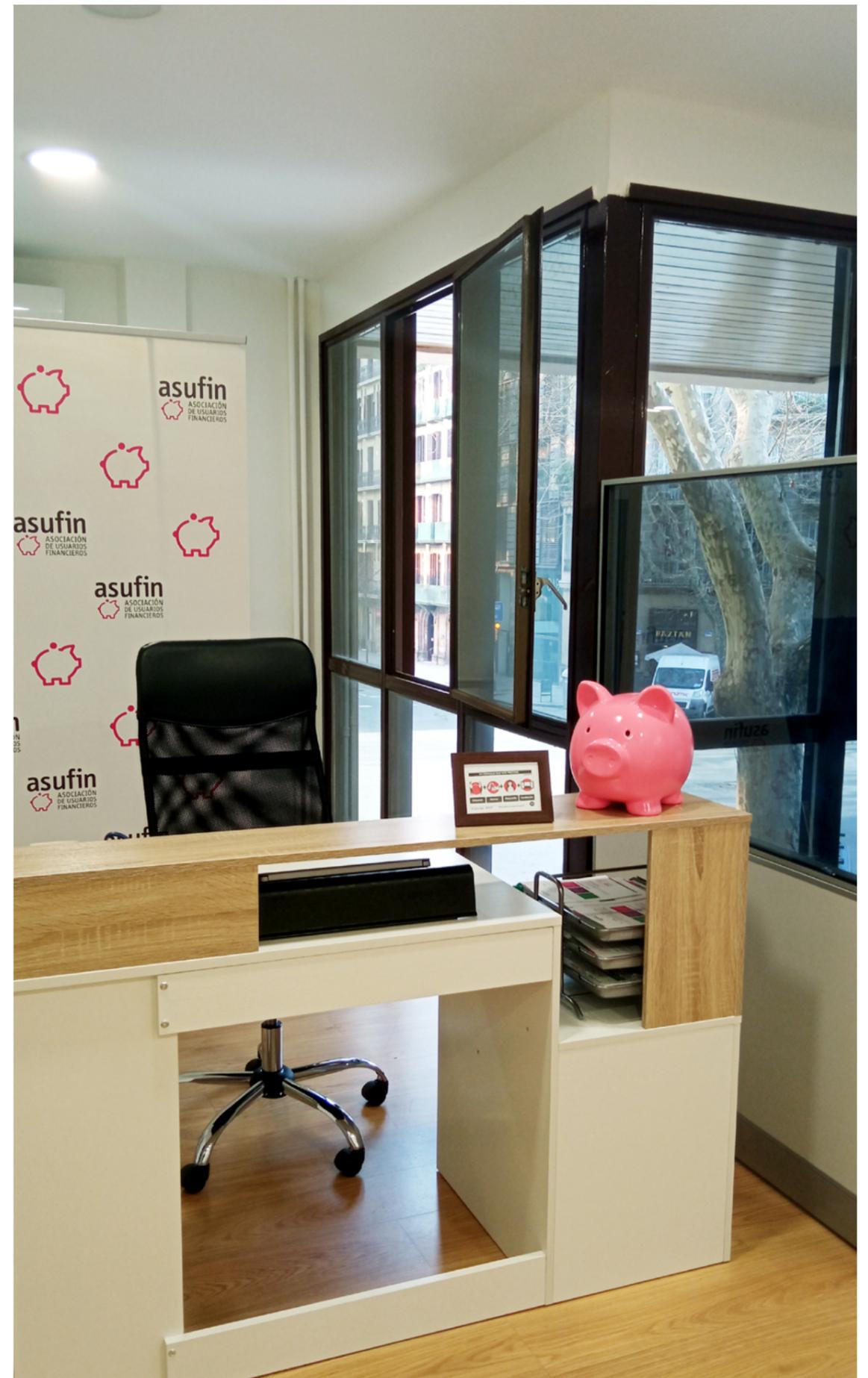
La asociación de **ASUFIN Catalunya** ha cumplido su primer año desde la fundación, en mayo de 2019. Cabe destacar que ha sido un año marcado por la emergencia sanitaria impuesta por la pandemia. Desde la asociación se han atendido todas las demandas de información y reclamación de los consumidores afectados por unas circunstancias económicas muy adversas. Ello se ha llevado a cabo guardando todas las medidas de precaución impuestas y priorizando los canales telefónico y online.

El compromiso de **ASUFIN** con Catalunya, que hunde sus raíces en 2017, cuando aún no disponía de sede propia pero sí existía una gran relación con los profesionales y las instituciones catalanas que se dedican a la protección de las personas consumidoras. No sólo por el desarrollo de nuevos proyectos y las sinergias creadas con los organismos competentes en materia de consumo, sino también por la inauguración de la nueva sede, en Barcelona.

Situada en la céntrica calle Balmes, **ASUFIN Catalunya** abre las puertas a todos los consumidores en unas dependencias luminosas y diáfanas, en las que garantiza todas las medidas de prevención anti-Covid. En estos momentos, se atiende con cita previa y todos los accesos están adaptados a personas con diversidad funcional física.

SOCIOS ASUFIN CATALUNYA 2020

| | |
|----------------------|--------------|
| Adheridos | 85 |
| Plenos | 1.440 |
| Simpatizantes | 203 |
| Sin recursos | 39 |
| Familiares | 819 |
| TOTAL | 2.586 |



Equipo

Junta Directiva

Su actual Junta Directiva está compuesta por los siguientes miembros y estará vigente hasta el 09 de mayo de 2023:



Patricia Suárez
Presidenta



Laia León
Vicepresidenta



Rosana Organista
Secretaria General



Mar Rodríguez
Tesorera

Equipo

En 2020 se sumaron al equipo de **ASUFIN Catalunya** los siguientes integrantes:



Marc Quinzà
Responsable Catalunya



Vanesa Hernández
Soporte Barcelona

Resumen cuentas Ejercicio 2020

INGRESOS

| | |
|----------------------------------|--------------------|
| Donaciones | 44.985,50 € |
| Ingresos por trabajos realizados | 4.080,00 € |
| Subvención | 15.182,93 € |
| Otros ingresos | 0,12 € |
| TOTAL | 64.248,55 € |

GASTOS

| | |
|--|--------------------|
| Gastos de personal | 20.408,85€ |
| Alquiler sede | 3.600,00 € |
| Reparación y conservación | 400,00 € |
| Desarrollo y diseño web | 2.500,00 € |
| Servicios profesionales independientes | 7.127,76€ |
| Transportes | 1.199,43 € |
| Primas de seguros | 161,95 € |
| Asesoramiento laboral y fiscal | 1.030,00 € |
| Publicidad, propaganda y relaciones públicas | 4.202,25 € |
| Suministros | 218,45 € |
| Servicios bancarios | 82,40 € |
| Otros servicios | 1.223,35 € |
| TOTAL | 42.154,44 € |
| Resultado del ejercicio (ingresos-gastos) | 22.094,11 € |

Proyectos Y actividades

Atención y formación a los consumidores

Proyecto en colaboración con la  Generalitat de Catalunya
Agència Catalana del Consum

Uno de los proyectos centrales de **ASUFIN Catalunya** se ha desarrollado en colaboración con la Agencia Catalana de Consumo. Las actuaciones llevadas a cabo, y orientadas a atender y mejorar la formación de los consumidores en Catalunya, han requerido trabajar en dos frentes: la educación financiera, por un lado, y la atención e información ante las circunstancias extraordinarias vividas por la pandemia, por otro.



Educación Financiera:
Atención y protección de los consumidores



Consumidores ante la nueva realidad
Tras el COVID-19



Material
Divulgativo

Proyectos Y actividades



Educación Financiera:

Atención y protección de los consumidores financieros

Desde **ASUFIN Catalunya** se ha llevado a cabo una labor de asesoramiento personalizado por parte de profesionales con experiencia en la defensa del derecho bancario:

- ✓ Atención a los afectados por incorrectas prácticas bancarias en la comercialización masiva de productos financieros.
- ✓ Guía en la redacción y presentación de reclamaciones extrajudiciales a las entidades por las que están afectados.
- ✓ Interposición de demandas individuales, acumuladas o colectivas según el caso.

A lo largo del periodo, **se ha atendido a un total de 649 personas**, a las que se les ha facilitado información sobre temas relacionados con consumo, modelos de reclamación extrajudicial sobre cláusulas abusivas o no transparentes y novedades jurídicas relevantes.

Proyectos Y actividades



Consumidores ante la nueva realidad

Tras el COVID-19

Especial relevancia han tenido las sesiones llevadas a cabo para informar a los consumidores en un momento tan delicado como el vivido durante la pandemia. Así, y para facilitar el seguimiento, hemos ofrecido estas sesiones en formato webinar en directo. Todas ellas, además se pueden recuperar a demanda a través de nuestro canal de YouTube.

- ✓ Se han realizado un total de **9 actividades formativas**. Cuatro de ellas en sesión doble castellano/ catalán.
- ✓ A las que han asistido **193 asistentes**.
- ✓ Y han recibido **3.845 visualizaciones en YouTube** (datos a fecha 31 de diciembre de 2020).

El **88%** de las actividades se realizaron en **versión bilingüe** (castellano y catalán) y el **16%** solo en **castellano**.

Proyectos Y actividades

TALLERES

| FECHA | TÍTULO | PONENTE | ASISTENTES |
|------------|---|---|------------|
| 14.07.2020 | COVID-19: financiación y sobreendeudamiento | Patricia Suárez Presidenta de ASUFIN | 24 |
| 06.10.2020 | IRPH (castellano) | Óscar Serrano Abogado | 25 |
| 06.10.2020 | IRPH (catalán) - 2ª sesión | Óscar Serrano Abogado | 14 |
| 22.10.2020 | IRPH (castellano) | Óscar Serrano Abogado | 60 |
| 22.10.2020 | IRPH (catalán) - 2ª sesión | Óscar Serrano Abogado | 22 |

CHARLAS INFORMATIVAS

| FECHA | TÍTULO | PONENTE | ASISTENTES |
|------------|---|-----------------------------|------------|
| 24.09.2020 | Tarjetas de crédito y sistema revolving | Vanesa Fernández Abogada | 9 |
| 24.09.2020 | Tarjetas de crédito y sistema revolving (cast.) - 2ª sesión | Vanesa Fernández Abogada | 17 |
| 27.10.2020 | Ley de Segunda oportunidad (catalán) | Paz Cano Abogada | 3 |
| 27.10.2020 | Ley de Segunda oportunidad (cast.) - 2ª sesión | Paz Cano Abogada | 19 |

Proyectos Y actividades



Material divulgativo

Sobre IRPH, gastos hipoteca, clínicas dentales y revolving

Una parte sustancial de la actividad de **ASUFIN Catalunya**, en colaboración con la Agencia Catalana de Consumo, ha sido la elaboración de fichas de productos de interés para el consumidor.

Tenemos el convencimiento de que el empoderamiento de los consumidores en la defensa de sus derechos pasa por la información transparente de los productos y servicios financieros: en qué consisten, qué requisitos tiene la contratación de los mismos y ante cualquier abuso cómo puedo reclamar.

Se han diseñado y producido, **en castellano y catalán** varias tiradas de material informativos sobre:

- ✓ IRPH
- ✓ Gastos hipotecarios
- ✓ Clínicas dentales
- ✓ Tarjetas revolving

Además, y para facilitar la consulta online así como la accesibilidad generalizada de esta información, se han publicado todas ellas en la web de **ASUFIN**.

Proyectos Y actividades

EJEMPLO DE FICHA DE PRODUCTO IRPH EN CATALÁN

RECLAMA IRPH

Què és l'índex IRPH?
Les entitats utilitzaven aquests índexs pel càlcul d'interessos defensant la seva major estabilitat en front a fluctuacions de l'Euribor.

Què no van dir les entitats?

- Són índexs tradicionalment situats per sobre de l'Euribor.
- Suposaven un previsible encariment de la hipoteca sense cap contraprestació pels seus afectats.
- Finalment, les autoritats europees van considerar aquests índexs abusius.

Defensa de l'IRPH
Des d'ASUFIN, tenim en marxa 5 demandes col·lectives contra diferents bancs en les que sol·licitem l'anul·lació d'aquest índex:

BBVA, Catalunya, Danxia, Sabadell, UCI

asufin
ASSOCIACIÓ D'USUARIS FINANCERS

Anverso

Reverso

Què puc recuperar?

- Després de la sentència del TJUE sol·licitarem l'abusivitat de l'índex IRPH degut a l'incompliment dels requisits de transparència i comprensibilitat.
- Aquesta declaració comporta el cessament immediat de la seva aplicació i la devolució dels interessos generats.

Quina documentació necessito?

- Escriptura i novacions
- Quadre d'amortització
- Darrers 6 rebuts de la hipoteca
- Reclamació extrajudicial

Envia a lrph@asufin.com un petit resum del que t'ha succeït juntament amb els documents.

Per què amb ASUFIN?
A ASUFIN estem compromesos amb els consumidors i comptem amb èxits judicials comprovables. A més, els nostres socis estan exempts del pagament de costes encara que el resultat sigui desfavorable.

Amb el suport de:
Generalitat de Catalunya, Agència Catalana del Consum, asufin ASSOCIACIÓ D'USUARIS FINANCERS

www.asufin.cat

Proyectos Y actividades

Promoción de un consumo consciente, crítico y sostenible

Proyecto en colaboración con la
OMIC de Barcelona

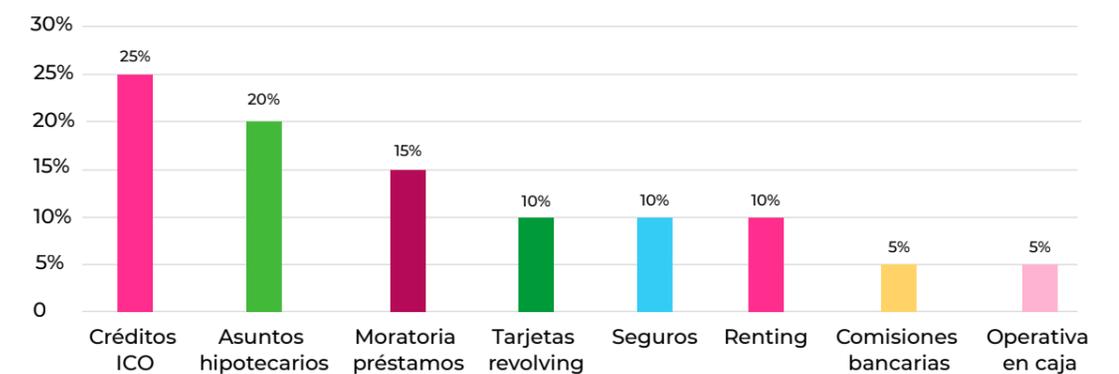


El proyecto de colaboración establecido con la **OMIC de Barcelona** se enmarca en las prioridades definidas por la Oficina del Ayuntamiento hasta 2023, a saber, establecer nuevos servicios y proyectos para promover un consumo consciente, crítico y sostenible para evitar los abusos por parte de las empresas.

Con este acuerdo, se aúnan esfuerzos entre las entidades y se crean sinergias de colaboración que suman la dilatada experiencia de la OMIC en la resolución alternativa de conflictos y la de **ASUFIN Catalunya** en la difusión y reclamación de los derechos de los consumidores en el ámbito financiero.

Las actuaciones se han dividido en cuatro ejes fundamentales: asesoramiento y resolución de consultas, redacción de contenidos de consumo financiero para la web de la OMIC, formación en materia de consumo financiero para el personal de la OMIC y contenidos de consumo financiero para el programa de Educación Financiera.

CONSULTAS RECIBIDAS



Proyectos Y actividades

Sesiones informativas para los socios

IRPH

Se han desarrollado **ocho sesiones** informativas presenciales para informar a socios sobre las reclamaciones de las hipotecas en IRPH que contaron con **752 asistentes**.

| FECHA | TÍTULO | LUGAR |
|------------|------------------|-----------|
| 26.02.2020 | IRPH | Barcelona |
| 05.03.2020 | IRPH | Barcelona |
| 10.03.2020 | IRPH | Barcelona |
| 11.03.2020 | IRPH | Barcelona |
| 12.03.2020 | IRPH | Barcelona |
| 12.03.2020 | IRPH - 2ª sesión | Barcelona |
| 17.03.2020 | IRPH | Barcelona |
| 30.03.2020 | IRPH | Barcelona |

Proyectos Y actividades

Estudios

I Barómetro ASUFIN de Hipotecas

La labor de divulgación llevada a cabo por **ASUFIN Catalunya** se complementa con la publicación de estudios sobre servicios y productos bancarios, de interés para el consumidor financiero.

El **I Baròmetre d'Hipoteques** está disponible en catalán. Recoge datos del mercado hipotecario durante el primer semestre del año, así como la tendencia observada en este ámbito a partir de una encuesta realizada a cerca de 3.000 consumidores de toda España, entre el 24 de junio y el 4 de julio de 2020.

I BARÒMETRE d'HIPOTEQUES



Portada



Página interior

Todos los estudios publicados en 2020 por **ASUFIN** pueden consultarse [aquí](#).

Consultas y reclamaciones

Consultas

ASUFIN Catalunya mantiene en estos momentos de medidas excepcionales impuestas por la COVID-19 la atención con cita previa, para que los consumidores y usuarios pueden acudir para resolver sus dudas de manera presencial, revisar su documentación y conocer las vías de reclamación o el estado de su expediente.

En 2020, y debido a estas circunstancias, se ha reforzado la atención por medio de los canales telefónico y online.



Consultas totales

Telefónicas, presenciales, y emails

Consultas telefónicas

2.773

Total año

231

Media mensual

Consultas presenciales

25

Total año

2

Media mensual

Consultas email

6.661

Total año

555

Media mensual

Reclamaciones

ASUFIN Catalunya acompaña al consumidor financiero desde el primer momento en el que tiene un problema con un operador del sistema hasta que se agotan las vías de reclamación extrajudicial y hay que acudir a tribunales.

En ese sentido, tenemos a disposición del afectado modelos de reclamación extrajudicial, desplegamos todo el asesoramiento que precisa y de forma gratuita guiamos estos primeros pasos. Si hay que transitar la vía judicial, contamos con experimentados abogados que se encargan de todo el procedimiento.

EXPEDIENTES ABIERTOS 2020



Demandas totales

A lo largo del año 2020 hemos atendido **206** demandas



Sentencias ganadas

En 2020 se han ganado un total **29** sentencias

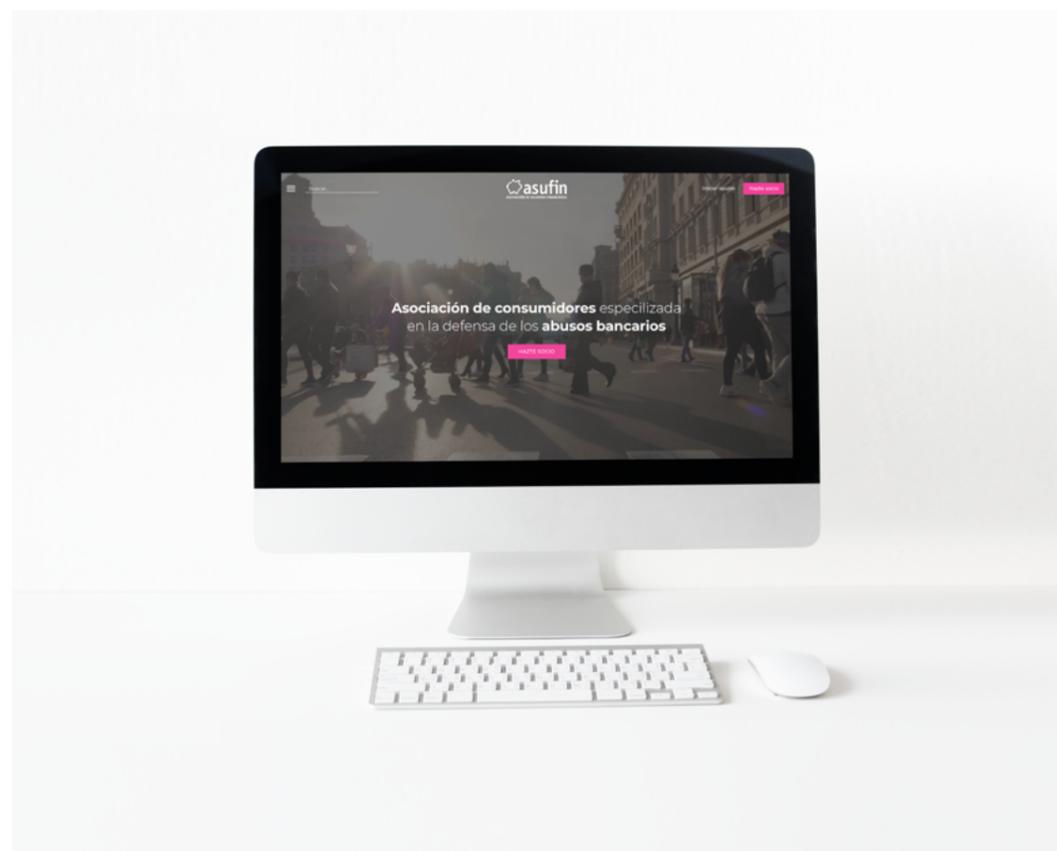
23 sentencias ganadas en juzgados de primera instancia .

6 sentencias en juzgados de segunda instancia.

Comunicación

Página web

En **ASUFIN Catalunya** estamos en constante evolución para seguir a al lado del consumidor. Por ello, en 2020 lanzamos una **nueva web** mucho más intuitiva y accesible, manteniendo la versión en castellano y catalán.



ASUFIN.com

ASUFIN.cat

Nuestro objetivo sigue siendo proteger a los usuarios financieros, por lo que hemos diseñado una nueva web más sencilla, moderna, dinámica, fácil de usar y con contenidos renovados en materia de educación financiera.

Mantenemos nuestra **base de sentencias**, una de las más completas en derecho bancarios con **más de 9.000 referencias**.

Todo socio de **ASUFIN Catalunya** podrá acceder a esta jurisprudencia. Además, contamos con diferentes secciones para que el consumidor se sienta acompañado y pueda acceder a la mejor formación financiera.

| Producto | Banco | Fecha | Juzgado | Ciudad | Sentencia | Ap | Sup |
|----------|------------|------------|---------|------------------|-----------|----|-----|
| IRPH | CR NAVARRA | 05/09/2013 | JPI-7 | COLLADO-VILLALBA | | | |
| IRPH | BBVA | 13/04/2014 | JPI-8 | ALMERÍA | | | |
| IRPH | UCI | 03/10/2014 | JM-12 | MADRID | | | |
| IRPH | KUTXABANK | 30/09/2014 | JM-1 | SAN SEBASTIÁN | | | |
| IRPH | KUTXABANK | 14/11/2014 | JM-1 | SAN SEBASTIÁN | | | |

Una nueva plataforma para nuestros socios

Hemos desarrollado **un nuevo panel en el que encontrar toda vuestra información en un único portal**. En el que acceder a vuestro expediente, buscar sentencias, crear tickets de soporte, descargar nuestros estudios, fichas de producto, hojas de reclamación, suscribirte a las newsletters, acceder al foro...

Para facilitar la experiencia, hemos creado una serie de tutoriales en los que mostramos **cómo consultar y descargar una sentencia, cómo acceder a las hojas de reclamación o cómo ver las fichas de producto**.

Comunicación

Newsletter Catalunya

ASUFIN Catalunya difunde con una periodicidad mensual una newsletter que recoge la actualidad del sector de la reclamación financiera y bancaria.

EJEMPLO NEWSLETTER MENSUAL EN CATALÁN



Comunicación

RRSS

ASUFIN Catalunya usa las redes sociales de **ASUFIN** nacional, tanto para dar atención a las consultas como para difundir contenidos de actualidad y educación financiera para empoderar y proporcionar herramientas contra los abusos a los consumidores. [Twitter](#), [Instagram](#), [Facebook](#) y [LinkedIn](#) vehiculan la información de la asociación hacia una interacción con los asociados más fructífera. Estos son los datos recabados hasta el 31 de diciembre de 2020:

| 5.386 Seguidores | 3.855 Seguidores | 886 Seguidores | 796 Seguidores | 159 Seguidores |
|-------------------------------|--------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|--------------------------|
| 24.219 Reacciones | 4.483.300 Reacciones | 1.324 Interacciones | 1.229 Interacciones | |
| 5.224 Compartidos | 1.691 Tuits | 118 Publicaciones | 219 Publicaciones | |
| 2.195 Comentarios | 5.100 Visitas* | | | |
| 1.192 Publicaciones | 2.874 Menciones | | | |

* Clics en el enlace

Comunicación Medios

ASUFIN Catalunya desarrolla una labor de comunicación intensa que se traduce en una presencia destacada en los medios catalanes.

Impactos en 2020



MEDIOS ONLINE

Nº de apariciones 63

Usuarios 55.504.14



PRENSA ESCRITA

Nº de noticias 55

Audiencia 9.406.527

Medios en los que ha salido ASUFIN Catalunya

Algunas de las cabeceras de medios catalanes en las que ha **ASUFIN** ha tenido presencia en 2020:

ARA

La justicia europea avala que els jutges pugin declarar abusives les clàusules IRPH

03 de marzo de 2020

[VER NOTICIA](#)



PORTAL DEL AYTO. DE BARCELONA

Nuevo servicio de asesoramiento gratuito de la OMIC para evitar cláusulas abusivas de los productos financieros

11 de mayo de 2020

[VER NOTICIA](#)

CRÓNICA GLOBAL

Un juez condena a BBVA a devolver 16.000 €

20 de marzo de 2020

[VER NOTICIA](#)

LA VANGUARDIA

La crisis deja sombra en la protección del consumidor

21 de junio de 2020

[VER NOTICIA](#)

EL PERIÓDICO DE CATALUNYA

Trece preguntas sobre el matrimonio CaixaBank-Bankia

06 de septiembre de 2020

[VER NOTICIA](#)

EL PERIÓDICO DE CATALUNYA

Las claves para entender el embrollo judicial del IRPH

21 de octubre de 2020

[VER NOTICIA](#)

Comunicación

Medios

CRÓNICA

CRÓNICA GLOBAL

Primera sentencia en contra de QRenta: retornará 400.000 euros a unos ancianos

25 de noviembre de 2020

[VER NOTICIA](#)

el Periódico

EL PERIÓDICO DE CATALUNYA

El Supremo ha rechazado ya 40 recursos contra la inclusión del IRPH en hipotecas

26 de noviembre de 2020

[VER NOTICIA](#)

el Periódico

EL PERIÓDICO DE CATALUNYA

Un juez de Barcelona pide aclaraciones al Tribunal de Justicia de la UE sobre el IRPH

03 de diciembre de 2020

[VER NOTICIA](#)



PORTAL DEL AYTO. DE BARCELONA

¿Qué necesitas saber sobre los ficheros de morosos?

11 de diciembre de 2020

[VER NOTICIA](#)

Apariciones en radio en 2020

Durante el mes de octubre de 2020, **ASUFIN Catalunya** ha colaborado con la cadena COPE para divulgar contenidos de educación financiera. Se han realizado un total de 58 apariciones en diferentes programas:



RADIO

| | | |
|--|----------------------------------|----------------|
| | Herrera en la cope | 44 apariciones |
| | Mediodía COPE Entrevistas | 2 apariciones |
| | Mediodía COPE Menciones | 12 apariciones |

Contacto

ASUFIN Catalunya



936 763 284 | 636 066 947



barcelona@asufin.com



Carrer de Balmes, 152, 1º 5ª
08008 – Barcelona



Lunes a viernes:
De 09:00 a 14:00h.



www.asufin.cat

