

Memoria anual





Índice

Saludo de la presidenta	5
Destacados 2020	6
ASUFIN Illes Balears 2020	8
Equipo.....	10
Resumen de cuentas	12
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 Illes Balears**. 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.

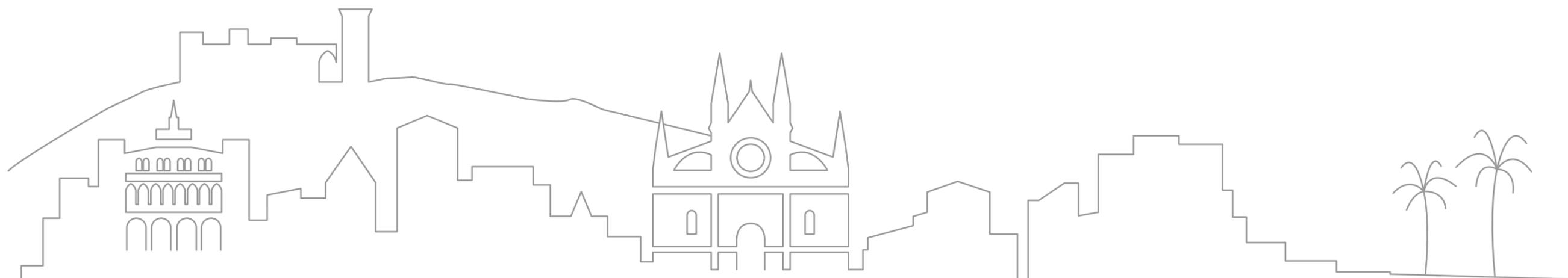
En esta línea, desde **ASUFIN Illes Balears** contribuiremos a mejorar el entorno de los usuarios financieros baleares tendiendo puentes a las instituciones y buscando sinergias para mejorar las condiciones financieras de todos.

Destacados 2020

Actividades en colaboración con
la Consejería de Salud y Consumo
de las Islas Baleares
Enero 2020



Acuerdo de **ASUFIN Illes Balears**
con el Casal de Consumo de las
Islas Baleares para asesorar a los
consumidores
Agosto 2020



ASUFIN Illes Balears

2020

ASUFIN Illes Balears ya opera en las islas desde 2019.
Cierra 2020 con **219 socios**.

La presencia de **ASUFIN** en las Islas Baleares se consolida un año más. A pesar de las dificultades que ha traído consigo el año, con la irrupción de una situación pandémica que ha impactado de lleno en nuestras vidas, la actividad no se ha interrumpido. 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.

Desde mediados de año, además, **ASUFIN Illes Balears** ocupa su espacio de atención al consumidor en el Casal de Consumo del Govern. Un nuevo canal de comunicación con todos los consumidores financieros que se une al propio de la sede, situada en Carrer d'Indalecio Prieto, 18, de Palma de Mallorca, y a todos los que establecidos de manera online. El objetivo final es estar donde y cuando el ciudadano lo necesite; más aún en estos momentos de incertidumbre económica.

El año 2020, pese a todo, ha seguido siendo provechoso en actividad de asesoramiento y educación financiera para todos los consumidores. Las sesiones informativas se han desarrollado online, a través de webinars, y hemos podido contar con expertos del mundo de la judicatura y del consumo que han aportado su inestimable conocimiento.

SOCIOS ASUFIN ILLES BALEARS 2020

Adheridos 20

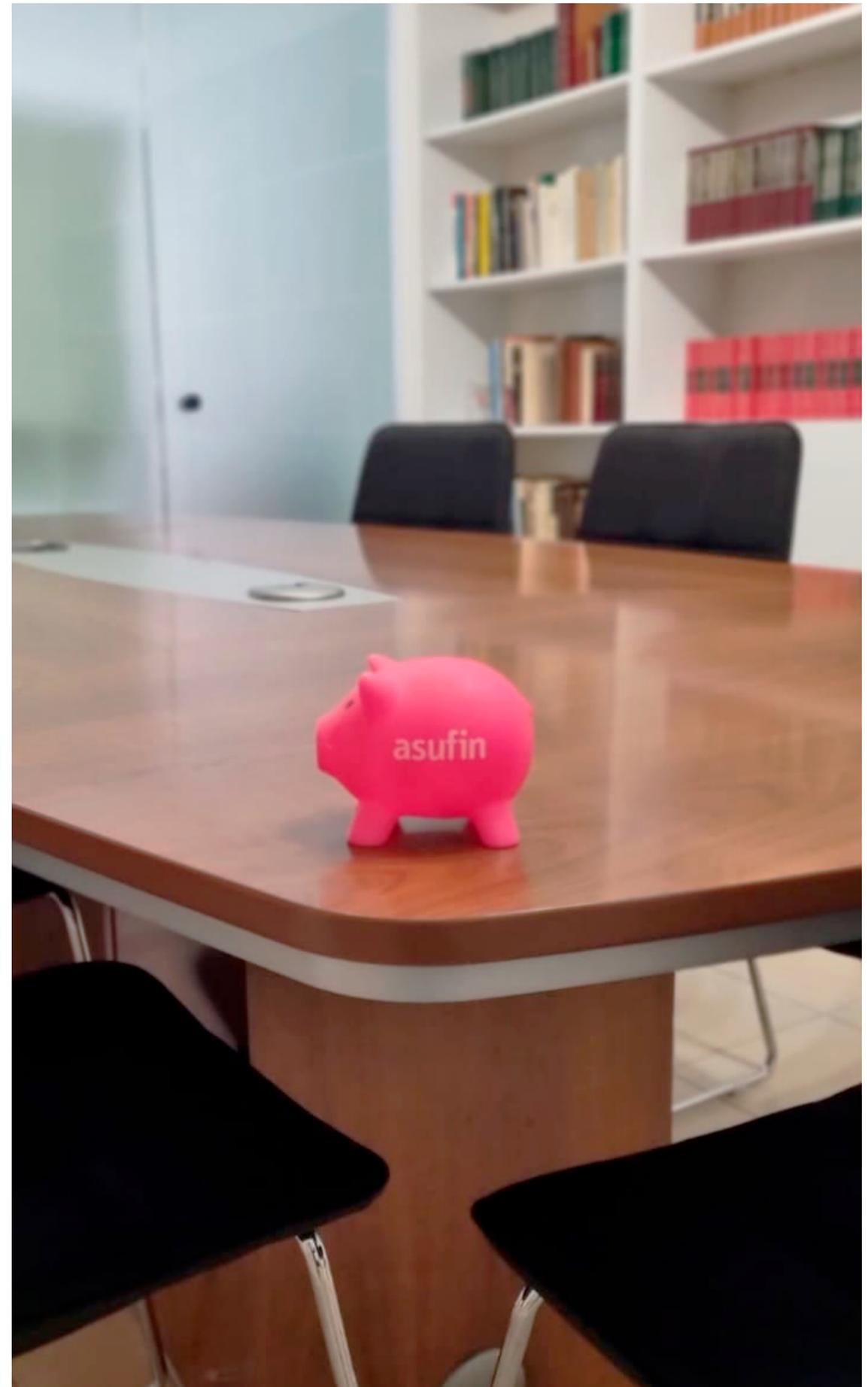
Plenos 123

Simpatizantes 22

Sin recursos 4

Familiares 50

TOTAL **219**



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



Cristina Borrallo
Vicepresidenta



Rosana Organista
Secretaria General



Mar Rodríguez
Tesorera



Pau A. Monserrat
Vocal

Equipo

En 2020 se sumó al equipo de **ASUFIN Illes Balears** Manuel Martínez.



Manuel Martínez
Responsable de ASUFIN Illes Balears

Ilusionado con el proyecto de **ASUFIN Illes Balears**, combina a la perfección su objetivo al iniciarse en el mundo del Derecho: ayudar a los consumidores a defender sus intereses legítimamente adquiridos y acompañar a quienes más lo necesitan en una coyuntura económica que vuelve a ser complicada.

Resumen cuentas Ejercicio 2020

INGRESOS

Donaciones	10.000,00 €
Arbitrajes	4.350,00 €
Subvención	6.482,26 €
TOTAL	20.832,26 €

GASTOS

Gastos de personal	10.313,35 €
Desarrollo y diseño web	2.050,00 €
Servicios profesionales independientes	3.876,93 €
Asesoramiento jurídico	1.475,21 €
Transportes	274,28 €
Asesoramiento laboral y fiscal	759,00 €
Publicidad, propaganda y relaciones públicas	3.095,73 €
Servicios bancarios	57,00 €
Otros servicios	296,35 €
Tributos	17,37 €
Amortizaciones (web 2019)	138,84 €
TOTAL	22.354,06 €
Resultado del ejercicio (ingresos-gastos)	-1.521,80 €

Proyectos Y actividades

Atención y formación a los consumidores

Proyecto en colaboración con la
Consejería de Salud y Consumo



ASUFIN Illes Balears ha desarrollado un plan de actividades para informar, asesorar y formar a los consumidores financieros en temas de interés para evitar el sobreendeudamiento y la mala praxis de las entidades financieras.

Este plan ha contado con líneas de acción centradas en la atención y asesoramiento personalizado al consumidor. Se han llevado a cabo tanto desde la sede de **ASUFIN Illes Balears** como a través del Casal De Consum y han consistido en jornadas informativas en formato online, por una parte, y en la elaboración y distribución de material de información (folletos, fichas de producto así como buzoneo).



Jornadas informativas
Para consumidores financieros



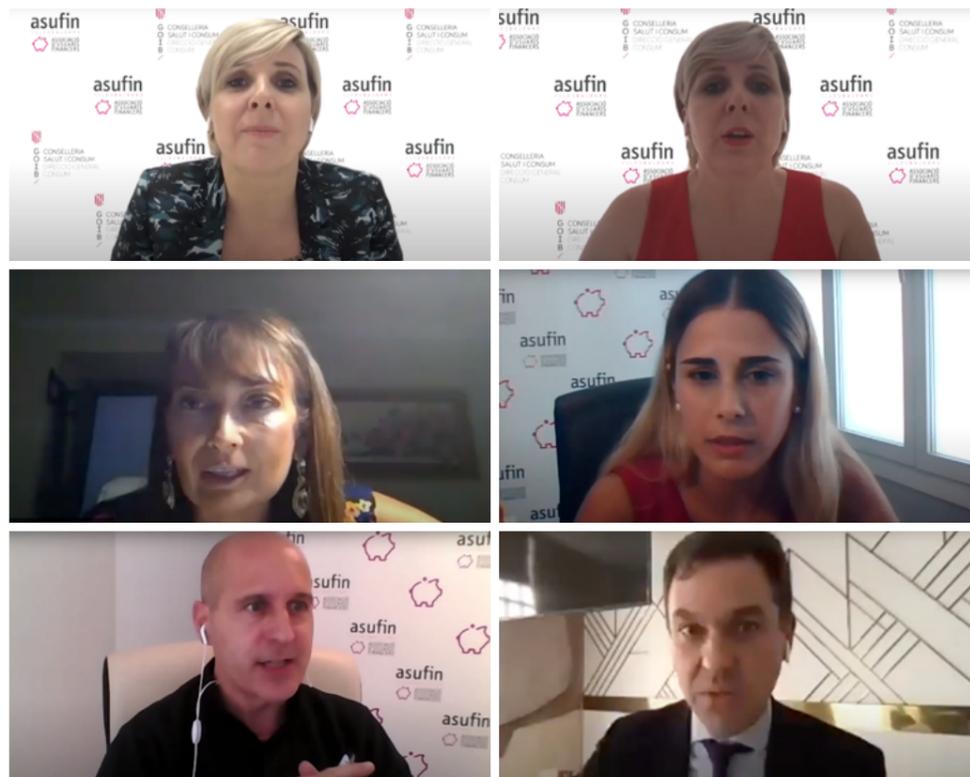
Difusión
De material divulgativo



Jornadas informativas

Para consumidores financieros

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 su seguimiento, hemos ofrecido estas sesiones en formato webinar, con su posibilidad de reproducción en directo o grabadas, para su visionado posterior, a través de los canales online de la asociación.



FECHA	TÍTULO	PONENTE	ASISTENTES
16.06.2020	IRPH	Patricia Suárez Presidenta de ASUFIN Illes Balears	110
23.06.2020	COVID-19: Ayudas y medidas	Patricia Suárez Presidenta de ASUFIN Illes Balears	18
21.07.2020	COVID-19: Aerolíneas	Cristina Borrallo Vicepresidenta de ASUFIN Illes Balears Patricia Suárez Presidenta de ASUFIN Illes Balears	16
21.07.2020	Gastos Hipotecarios: Análisis de la reciente sentencia del TJUE	Margarita Poveda Magistrada Patricia Suárez Presidenta de ASUFIN Illes Balears	177
15.09.2020	COVID-19: Segunda Oportunidad	Cristina Borrallo Vicepresidenta de ASUFIN Illes Balears Carlos Hidalgo	38
29.09.2020	Jornada sobre IRPH: ¿Qué podemos esperar del Tribunal Supremo?	Margarita Poveda Carmen Robles Magistradas Cristina Borrallo Vicepresidenta de ASUFIN Illes Balears Pau A. Monserrat Vocal de ASUFIN Illes Balears	123
29.09.2020	COVID-19: Tarjetas de crédito y préstamos rápidos	Marina Mullor Abogada	10

492 asistentes en total

Jornada sobre la sentencia de gastos hipotecarios del TJUE

La magistrada **Margarita Poveda**, titular del Juzgado de Primera Instancia 17 de Palma de Mallorca y artífice de una de las cuestiones prejudiciales (el asunto C-224/19) que llevaron el tema de los gastos hipotecarios al TJUE, participó en una **jornada** organizada por **ASUFIN Illes Balears** el 21 de julio, sólo cinco días después de que el Alto Tribunal europeo emitiera su sentencia. Uno de los fallos más importantes del año, reconoce el derecho de los consumidores a recuperar el dinero de los gastos en los que incurrieron para constituir sus hipotecas.

183 asistentes al webinar



La jueza Poveda dice que el plazo para reclamar gastos hipotecarios debe empezar tras anularse la cláusula

21 de julio de 2020

VER NOTICIA



Difusión

De material divulgativo

- ✓ **Folleto:**
Impresión de 1.000 unidades para su entrega y distribución en la sede de **ASUFIN Illes Balears** y en el espacio cedido en el Casal de Consum.
- ✓ **Buzoneo:**
900 unidades distribuidas por las zonas cercanas al Casal de Consum.
- ✓ **Fichas de productos:**
Impresión de 440 unidades de fichas de producto (225 unidades en catalán y 215 unidades en castellano), para su distribución y entrega a los usuarios que se acercan a solicitar información a la sede.

EJEMPLO FOLLETO



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, CaixaBank, Banca, Sabadell, UCI

asufin
CATALUNYA
ASSOCIACIÓ D'USUARIS FINANCERS

Anverso

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?

- Espectura 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
CATALUNYA
ASSOCIACIÓ D'USUARIS FINANCERS

www.asufin.cat

f t i y in

Reverso

Asesoramiento personalizado al consumidor financiero

Colaboración con el **Casal de Consum**



En el marco de la colaboración con la **Dirección General de Consumo del Govern de Illes Balears, ASUFIN Illes Balears** ha atendido a los consumidores todos los viernes, a partir de septiembre, cuando las medidas excepcionales por la COVID-19 lo han permitido, en el Casal de Consum.

El **Casal de Consum** es un espacio público para atender a la ciudadanía, que se encuentra en la calle Indalecio Prieto 14, en el barrio de Son Gotleu de Palma. Allí, los ciudadanos pueden recibir información y presentar una reclamación.



Estudios

I Baròmetre d'Hipoteques

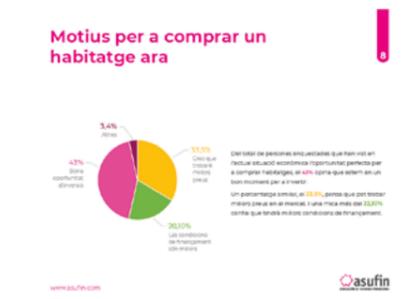
La labor de divulgación llevada a cabo por **ASUFIN Illes Balears** se complementa con la publicación de estudios sobre servicios y productos bancarios, de interés para el consumidor financiero.

El **I Baròmetre d'Hipoteques** 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](#).

CES

Consejo Económico y Social de las Islas Baleares

Pau Monserrat, economista y vocal de **ASUFIN Illes Balears**, pertenece desde diciembre de 2019, al **Consejo Económico y Social de las Islas Baleares** como representante de las asociaciones de consumidores y usuarios.

La actividad desempeñada en el **CES** trasciende la defensa de los consumidores y usuarios, también se trabaja con intensidad para mejorar la educación financiera de los ciudadanos y facilitarles el mejor entorno posible para que resuelvan sus problemas tanto en el ámbito judicial como en el extrajudicial.



Entrada al edificio del Consejo Económico y Social de Madrid

Consultas y reclamaciones

Consultas

ASUFIN Illes Balears 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 a resolver sus dudas de manera presencial, revisar su documentación y conocer las vías de reclamación o el estado de su expediente.

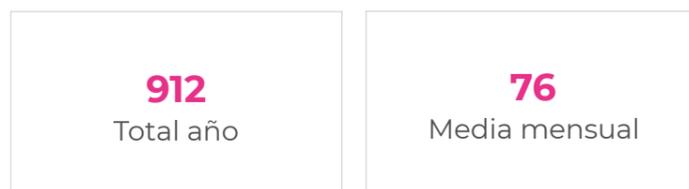
En 2020, y debido a estas circunstancias, se ha reforzado la atención por medio de los canales telefónico y online.



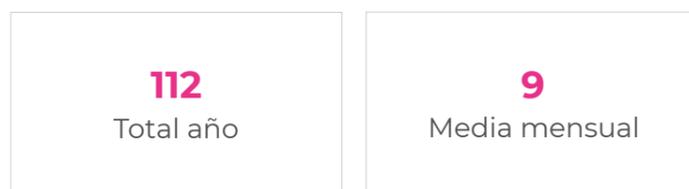
Consultas totales

Telefónicas, presenciales, y emails

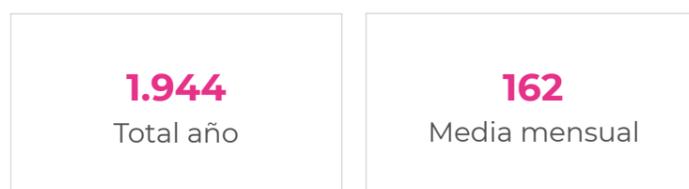
Consultas telefónicas



Consultas presenciales



Consultas email



Reclamaciones

ASUFIN Illes Balears 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 y desplegamos todo el asesoramiento que precisa para, de forma gratuita, acompañarle en los primeros pasos para resolver su problema. Y 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 tramitado **11** demandas



Sentencias ganadas

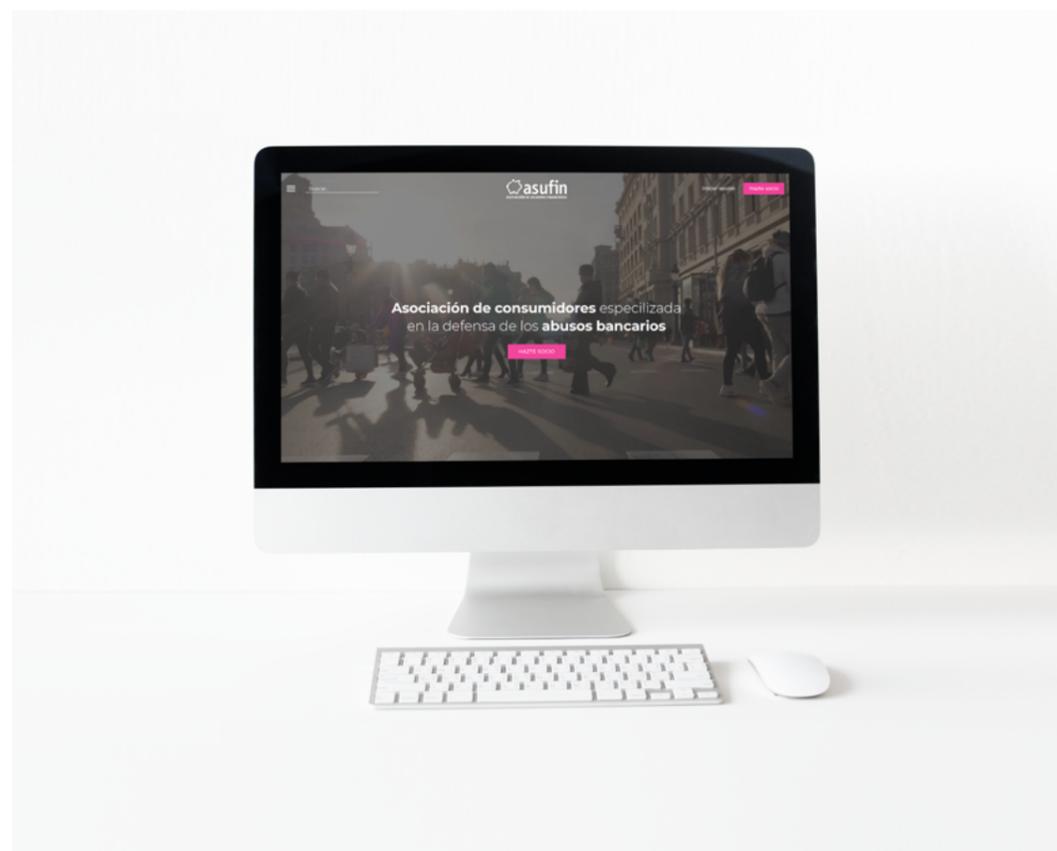
En 2020 hemos ganado **7** sentencias

- 4** sentencias ganadas en Juzgados de primera instancia
- 3** sentencias ganadas en Juzgados de segunda instancia

Comunicación

Página web

En **ASUFIN Illes Balears** 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 9.000 referencias**.

Todo socio de **ASUFIN Illes Balears** 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.

The screenshot shows the ASUFIN web application interface. The top navigation bar includes the ASUFIN logo, a 'Gestión' menu, and user information: 'Tipo de Plan: Pleno | N° de Socio: 00000' and 'LAURA GARCÍA GÓMEZ'. The main content area is titled 'IRPH | Producto' and features a search bar 'Buscar Sentencia'. Below the search bar is a table with columns: 'Producto', 'Banco', 'Fecha', 'Juzgado', 'Ciudad', 'Sentencia', 'Ap', and 'Sup'. The table contains five rows of data, each with a green checkmark in the 'Producto' column. At the bottom of the table, there is a pagination control showing 'Sentencias por Pagina: 5' and '1 - 5 de 221'. Below the table is a row of icons for various actions: 'Asufin', 'Audencia Provincial', 'Supremo', 'Descargar Pdf', 'Información Adicional', 'Sentencia A Favor', 'Sentencia En contra', 'Sentencia A Favor', and 'Sentencia En contra'.

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 la información del asociado en un único portal**. En el que acceder al 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**.

Newsletter Illes Balears

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

EJEMPLO NEWSLETTER MENSUAL ILLES BALEARS



RRSS

ASUFIN Illes Balears 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:

Facebook	Twitter	Instagram	LinkedIn	Telegram
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

Medios

Las actividades llevadas a cabo por **ASUFIN Illes Balears** y su posicionamiento frente a los temas de interés para los consumidores financieros han tenido un impacto en los medios de comunicación, a lo largo del año.

Impactos en 2020



MEDIOS ONLINE

Nº de apariciones 33

Usuarios únicos (media) 24.360



PRENSA ESCRITA

Nº de apariciones 14

Audiencia 357.321

Medios en los que ha salido ASUFIN Illes Balears

Selección de apariciones de **ASUFIN Illes Balears** en los medios de comunicación de las Islas:

Diario de Mallorca

DIARIO DE MALLORCA

El Supremo considera “usura” los contratos de tarjetas “revolving” con intereses altos

04 de marzo de 2020

[VER NOTICIA](#)

DIARIO de IBIZA

DIARIO DE IBIZA

Un juzgado admite a trámite la primera demandada colectiva por tarjeta revolving

04 de junio de 2020

[VER NOTICIA](#)

Diario de Mallorca

DIARIO DE MALLORCA

Así te afectará la fusión de CaixaBank y Bankia

04 de septiembre de 2020

[VER NOTICIA](#)

Diario de Mallorca

DIARIO DE MALLORCA

ASUFIN acompaña al consumidor bancario tanto en la prevención como en su defensa

27 de septiembre de 2020

[VER NOTICIA](#)



CRÓNICA BALEAR

Los hipotecados que firmaron antes de la ley hipotecaria recuperarán gastos de constitución sin litigar

23 de octubre de 2020

VER NOTICIA



CRÓNICA BALEARR

Los hipotecados que pagaron gastos de constitución pueden recuperarlos sin litigar

29 de octubre de 2020

VER NOTICIA



La amenaza de las revolving aumenta en Navidad

20 de diciembre de 2020

VER NOTICIA



DIARIO DE IBIZA

¿Quién confía en un robot para gestionar su dinero?

27 de diciembre de 2020

VER NOTICIA

Apariciones en televisión en 2020

Patricia Suárez, presidenta de **ASUFIN Illes Balears**, interviene de manera asidua en el programa **Cinc Dies**, de IB3, trasladando a los consumidores financieros información de utilidad sobre las cuestiones de actualidad económica y de consumo que les afecta. Selección de apariciones en Cinc Dies:



Tarjetas revolving

31 de julio de 2020

VER VÍDEO



Salario mínimo interprofesional, ¿es suficiente?

8 de agosto de 2020

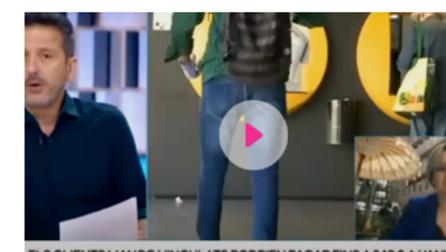
VER VÍDEO



Sobreendeudamiento por la crisis del COVID-19

26 de agosto de 2020

VER VÍDEO



Fusión Caixabank-Bankia

16 de septiembre de 2020

VER VÍDEO



Concentraciones bancarias y consecuencias para el consumidor

15 de octubre de 2020

VER VÍDEO

Contacto

ASUFIN Illes Balears



+34 682 745 710



baleares@asufin.com



Carrer d'Indalecio Prieto, 18
07008 – Palma de Mallorca



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



www.asufin.cat

