



# Memoria anual Islas Baleares 2021

# Índice

<b>01</b>	<b>Carta de la presidenta</b>	<b>05</b>
<b>02</b>	<b>Hitos 2021</b>	<b>07</b>
<b>03</b>	<b>ASUFIN Islas Baleares</b>	<b>08</b>
<b>04</b>	<b>Equipo</b>	<b>09</b>
<b>05</b>	<b>Resumen de cuentas</b>	<b>10</b>
<b>06</b>	<b>Consultas y reclamaciones</b>	<b>12</b>
<b>07</b>	<b>Actividad de la asociación</b>	<b>14</b>
<b>08</b>	<b>Comunicación</b>	<b>20</b>
	Página web	20
	Medios	22
	Redes sociales	30



**Patricia**  
Suárez

## 01 Carta de la presidenta

**ASUFIN Islas Baleares** ha cumplido su segundo año de existencia y, de nuevo, afrontando el enorme reto de acompañar al consumidor financiero en unas circunstancias muy difíciles, marcadas por la pandemia de COVID 19 que ha tensionado las vidas y condiciones económicas de las familias.

Es en momentos así, cuando se hace más necesario que nunca la defensa de los derechos de todos los que contratamos y hacemos uso de los productos y servicios financieros, porque de preservar nuestra salud económica también se trata.

De hecho, el difícil momento que siguen atravesando las empresas, los trabajadores y las familias nos obliga a atender especialmente al consumidor en situación de vulnerabilidad. Las entidades financieras, y las bancarias en particular, prestan un servicio esencial, no lo podemos olvidar, que consiste en custodiar la base de mantenimiento, de estabilidad y supervivencia de todos: nóminas, ingresos, pensiones... Por eso, en **ASUFIN Islas Baleares**, hemos redoblado nuestros esfuerzos por garantizar que el consumidor financiero vea atendidas sus demandas en cada una de las oficinas bancarias de nuestro país. Y estamos siendo muy vigilantes con el intenso proceso de concentración bancaria que ha protagonizado el año 2021: la fusión de Bankia en CaixaBank, que ha traído consigo un cierre masivo de oficinas y despido de personal.

Cuando todo el mundo ha puesto el foco en estos momentos en la deficiente falta de atención por parte de los bancos, desde ASUFIN Baleares podemos enarbolar con orgullo esta bandera porque es una cuestión que venimos reivindicando desde hace años, a nivel nacional y en nuestras sedes. Trabajando codo a codo con las distintas administraciones e instituciones.

Seguimos presentes en el Casal de Consumo del Govern para mejorar las condiciones del consumo financiero y la defensa en tribunales de la mala praxis bancaria. Y en este punto, me gustaría agradecer personalmente a Félix Alonso Cantorné, director general de Consumo del Govern de Islas Baleares, y a todo su equipo, por la profesionalidad desplegada en pro del bienestar de todos los consumidores. En este empeño, nos tendrán siempre a su lado en todo lo que necesiten.

Desde **ASUFIN Islas Baleares** invito a todos los ciudadanos baleares a seguir a nuestro lado y seguir creciendo en un territorio que para nosotros ha sido siempre muy especial y en que hemos fraguado relaciones importantes y fundamentales para el desarrollo de la asociación a nivel estatal. Gracias por estar ahí.

## 02 Hitos 2021

Sesión ordinaria del **Consejo de Consumo** de las Islas Baleares

FEBRERO

Sesión del **Consejo de Consumo** de las Islas Baleares

MAYO

JULIO

### **Aerolíneas, este verano defiende tus derechos**

**Webinar** sobre los derechos de los viajes con aerolíneas.

**Ponente:**

Cristina Borrallo. *Vicepresidenta ASUFIN Islas Baleares*

**Asistentes:** 25

### **IRPH: Novedades desde Europa**

**Webinar** con las novedades sobre IRPH desde Europa.

**Ponentes:**

Carmen Robles. *Magistrada titular en el Juzgado de Primera Instancia 2 de Ibiza.*

Maite Ortiz. *Letrada en Abogados Res.*

Cristina Borrallo. *Vicepresidenta ASUFIN Islas Baleares.*

**Asistentes:** 184

OCTUBRE

**Jornada de formación** organizada por la **Dirección General de Consumo del Govern de Islas Baleares** "Contratos y consumidores, transparencia y cláusulas abusivas".

2021



# 03 ASUFIN Islas Baleares

## La asociación

ASUFIN Islas Baleares cumple su segundo año. Cierra 2021 con 311 socios.

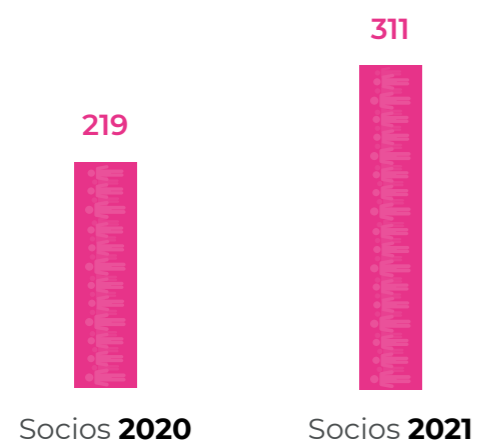
ASUFIN Islas Baleares sigue creciendo al lado de los ciudadanos catalanes en circunstancias aún difíciles para todos. Seguimos haciéndolo de la mano de organismos e instituciones que apoyan la labor de la asociación, lo que nos permite el desarrollo de proyectos y actividades de utilidad para todos los consumidores. El objetivo de nuestra labor puede resumirse en dos frentes: mejorar y reforzar la educación financiera de la ciudadanía para empoderarla en sus decisiones de contratación y gestión de las finanzas, y en la defensa de sus intereses por parte del mejor equipo jurídico especializado en Derecho bancario, cuando surgen los problemas y hay que resarcir al consumidor de un perjuicio económico.

SOCIOS ASUFIN ISLAS BALEARES 2021	
Plenos	254
Simpatizantes	57

**Total socios 311**

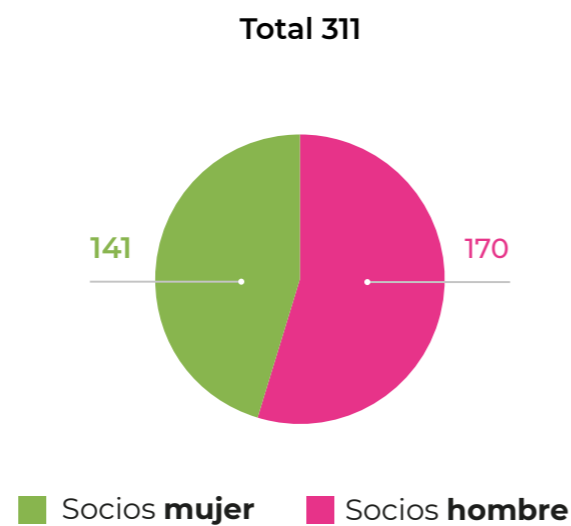


COMPARATIVA SOCIOS 2020 vs 2021



Aumento 42% ↑

COMPARATIVA SOCIOS POR GÉNERO



# 04 Equipo

## Junta Directiva

La Junta Directiva ha estado compuesta por los siguientes miembros en el ejercicio 2021:



**Patricia Suárez.**  
*Presidenta.*



**Cristina Borrallo.**  
*Vicepresidenta y  
Secretaria General.*



**Mar Rodríguez.**  
*Tesorera.*



**Pau A. Monserrat.**  
*Vocal.*



**Manuel Martínez.**  
*Vocal.*

# 05

## Resumen de cuentas

### Ejercicio 2021

Las cuentas de **ASUFIN Islas Baleares** se depositan cada año en la Dirección General de Consumo, y por ello están a disposición de todos los interesados de manera transparente y accesible.

Por otra parte, y en línea con nuestra firme pretensión de asegurar la transparencia en toda nuestra actividad, en ASUFIN auditamos anualmente nuestras cuentas. Asumimos este compromiso porque entendemos que el escrutinio al que sometemos a las entidades y compañías financieras en beneficio del consumidor debe empezar por nosotros mismos.

Nuestros auditores (AEA Auditores de empresas asociados, S.L.) garantizan principios de independencia y ética, según lo exigido por la normativa reguladora y han plasmado en su informe la imagen fiel del patrimonio y de la situación financiera de la asociación, no detectándose irregularidad alguna.



#### INGRESOS

**48.966,62€**

Cuotas de asociados y afiliados

7.360,00€

Aportación ASUFIN nacional

27.640,00€

Subvenciones

9.616,62€

Arbitraje

4.350,00€

#### GASTOS

**-45.906,68€**

Gastos personal

-22.580,35€

Servicios profesionales

-17.292,36€

Gastos marketing

-2.503,26€

Otros gastos

-3.530,71€

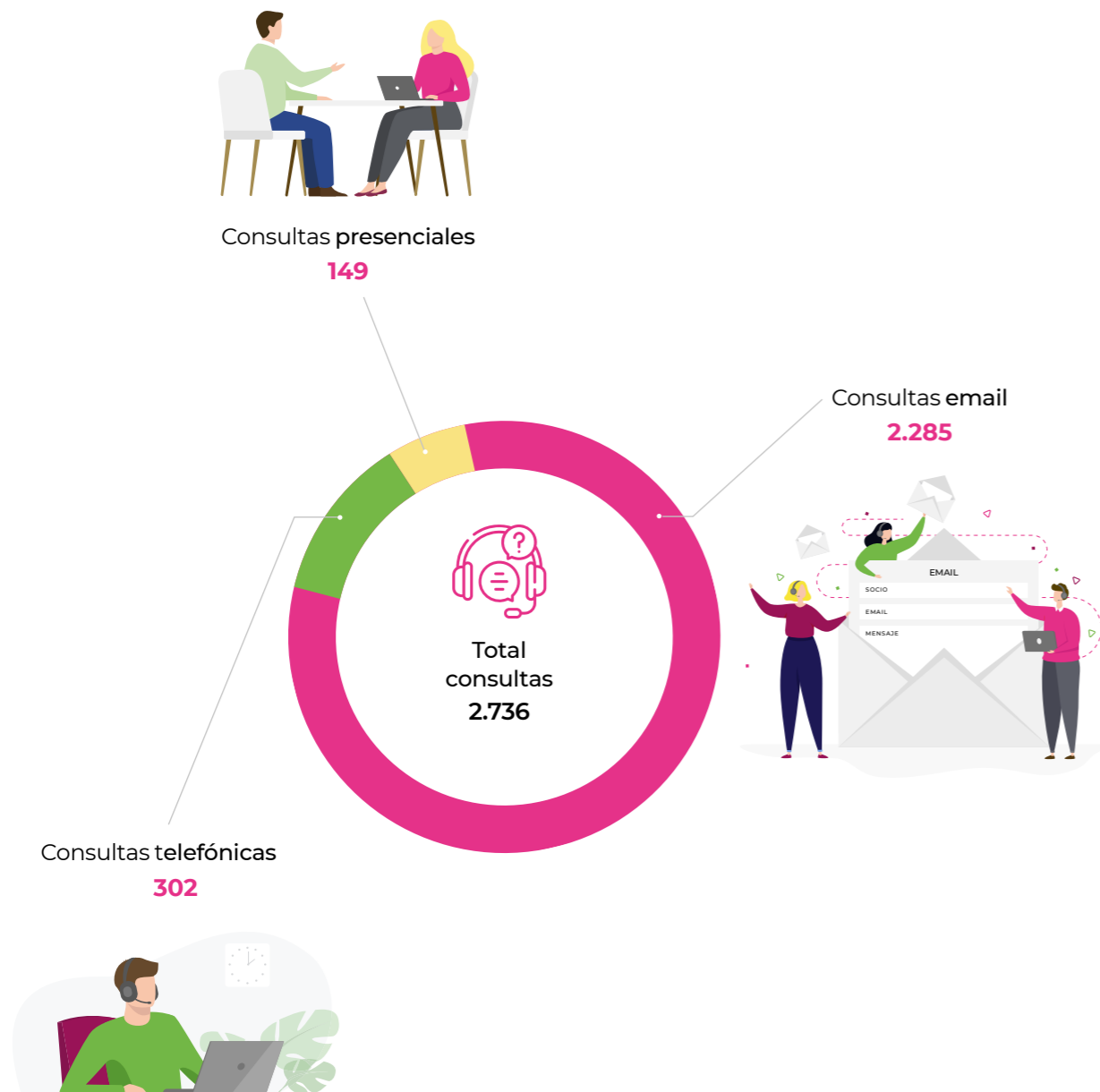
#### RESULTADO DEL EJERCICIO

**3.059,94€**


# 06 Consultas y reclamaciones

## Consultas

ASUFIN Islas Baleares ha seguido manteniendo activos los canales de información y consultas a distancia, vía telefónica o a través del e-mail. Pese a que en 2021, las condiciones a las que obligó la pandemia no eran tan estrictas, por precaución, se favorecieron los canales a distancia.



## Reclamaciones

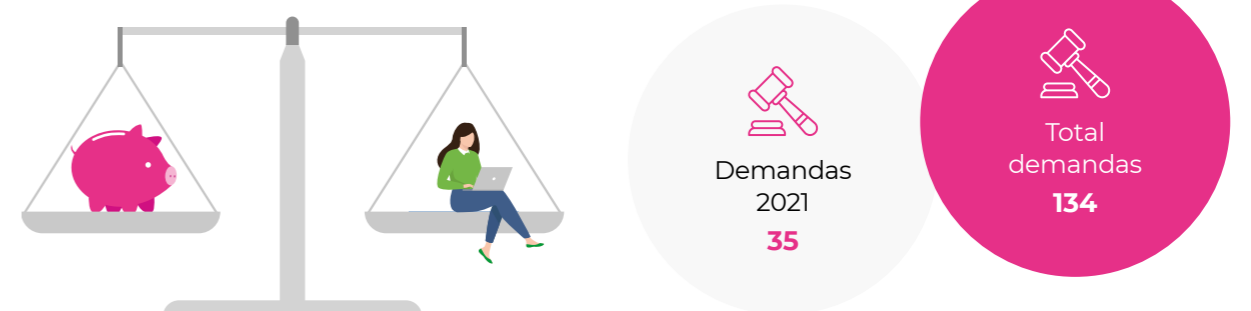
ASUFIN Islas Baleares acompaña al consumidor financiero desde el primer momento en el que tiene un problema con un operador del sistema hasta que se agotan las vías de reclamación extrajudicial y hay que acudir a tribunales.

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



### Demandas



### Sentencias



# 07

## Actividad de la asociación

### Proyectos subvencionados

Durante 2021, en **ASUFIN Islas Baleares** hemos seguido contando con la colaboración de las instituciones para llevar a cabo acciones que sean de utilidad en la defensa de los intereses de los consumidores baleares. Una vez más, nuestra sede ha recibido el apoyo de la **Consejería de Salud y Consumo** del Gobierno balear y, de nuevo, hemos estado presentes en el **Casal de Consumo**.

1

#### ATENCIÓN, ASESORAMIENTO Y EDUCACIÓN FINANCIERA PARA LAS PERSONAS CONSUMIDORAS

9.616,62€

#### ATENCIÓN, ASESORAMIENTO Y ED. FINANCIERA PARA LAS PERSONAS CONSUMIDORAS



G CONSELLERIA  
O SALUT I CONSUM  
I DIRECCIÓ GENERAL  
B CONSUM

En colaboración con la Consejería de Salud y Consumo.

**ASUFIN Islas Baleares** ha desplegado en 2021 un plan de actividades para informar, asesorar y formar a los consumidores financieros en los temas de interés, con el objetivo de evitar el sobreendeudamiento y resolver los problemas derivados de la mala praxis bancaria.



Atención y asesoramiento  
personalizado.



Sesiones-webinar  
informativas.



Difusión de material  
divulgativo

## Atención y asesoramiento especializado

Los consumidores financieros de las Islas han podido contar con un asesoramiento personalizado para resolver todas las dudas sobre productos y servicios bancarios y económicos, en general, a través de nuestra sede o del Casal de Consum.

Algunas consultas presenciales se han hecho en la sede de **ASUFIN Islas Baleares**; otras 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.





## Sesiones informativas - webinar informativas

Hemos desarrollado dos sesiones para informar a los consumidores sobre dos de las cuestiones que generan mayor conflicto, el siempre complejo ámbito de las reclamaciones contra las aerolíneas, y el IRPH de las hipotecas.

**Asistentes totales: 209 en directo/ 2.690 YouTube**



### IRPH: NOVEDADES DESDE EUROPA

08.04.2021



**184**  
Asistentes

[VER WEBINAR](#)

Con la participación de:

**Carmen Robles**. Magistrada titular en el Juzgado de Primera Instancia 2 de Ibiza.

**Maite Ortiz**. Letrada en Abogados Res.

**Cristina Borrallo**. Vicepresidenta *ASUFIN Islas Baleares*.

**Patricia Suárez**. Presidenta *ASUFIN Islas Baleares*.



### AEROLÍNEAS. ESTE VERANO DEFIENDE TUS DERECHOS

14.07.2021



**25**  
Asistentes

[VER WEBINAR](#)

Con la participación de:

**Cristina Borrallo**. Vicepresidenta *ASUFIN Islas Baleares*.

Moderó:

**Manuel Martínez**. Responsable de *ASUFIN Islas Baleares*.

## Difusión de material divulgativo

La labor de divulgación de conocimientos financieros, que ayuda a la mejor toma de decisiones por parte de los consumidores, se realiza, en buena parte, a través de materiales visuales que facilitan la comprensión, como folletos y trípticos.

### FLYER BUZONEO



### Nº de impresiones

900

### Buzoneados

900

### Presenciales

100



### ESTUDIO III BARÓMETRO PRÉSTAMOS AL CONSUMO

Analiza el mercado de los préstamos al consumo. Para realizar la comparativa de mercado se tomaron como referencia las condiciones ofrecidas por 18 entidades financieras a 30 de junio de 2021. Se acompaña de una encuesta, realizada a 1.511 personas, entre 18 y 70 años, entre el 13 de junio y el 30 de junio de 2021.

[VER ESTUDIO](#)

## CES. Consejo Económico y Social de las Islas Baleares

Pau Monserrat, economista y vocal de **ASUFIN Islas Baleares**, 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.



Sede del CES de Islas Baleares

## IB3 Radiotelevisión pública de Islas Baleares

Cristina Borrallo, Vicepresidenta de **ASUFIN Islas Baleares**, forma parte del consejo asesor de la Radiotelevisión balear desde noviembre de 2020.

Aporta su dilatada experiencia y la perspectiva de la defensa de los consumidores a los contenidos del Ente público.



## Junta Arbitral de Consumo de las Islas Baleares

La **Junta Arbitral de Consumo** de las Islas Baleares es el órgano de la Administración autonómica que da apoyo y administra el arbitraje de consumo en las Islas Baleares.

Cristina Borrallo, vicepresidenta de **ASUFIN Islas Baleares**, es árbitro en este organismo, que vela por la resolución de las controversias sin gastos y sin necesidad de recurrir a los Tribunales de Justicia.



### ARBITRAJES DE CONSUMIDORES EN ISLAS BALEARES

2019	36
2020	67
2021	79

## Jornadas de formación

**ASUFIN Islas Baleares** participó en el curso de formación "Contratos con consumidores, transparencia y cláusulas suelo" organizado por la Dirección General de Consumo, junto con el Ministerio de Consumo.

El curso tuvo lugar el 10 de octubre, en la Escuela de Hostelería de las Islas Baleares, y participaron medio centenar de profesionales de las administraciones del Estado, autonómica y local, todos ellos con competencias en consumo.

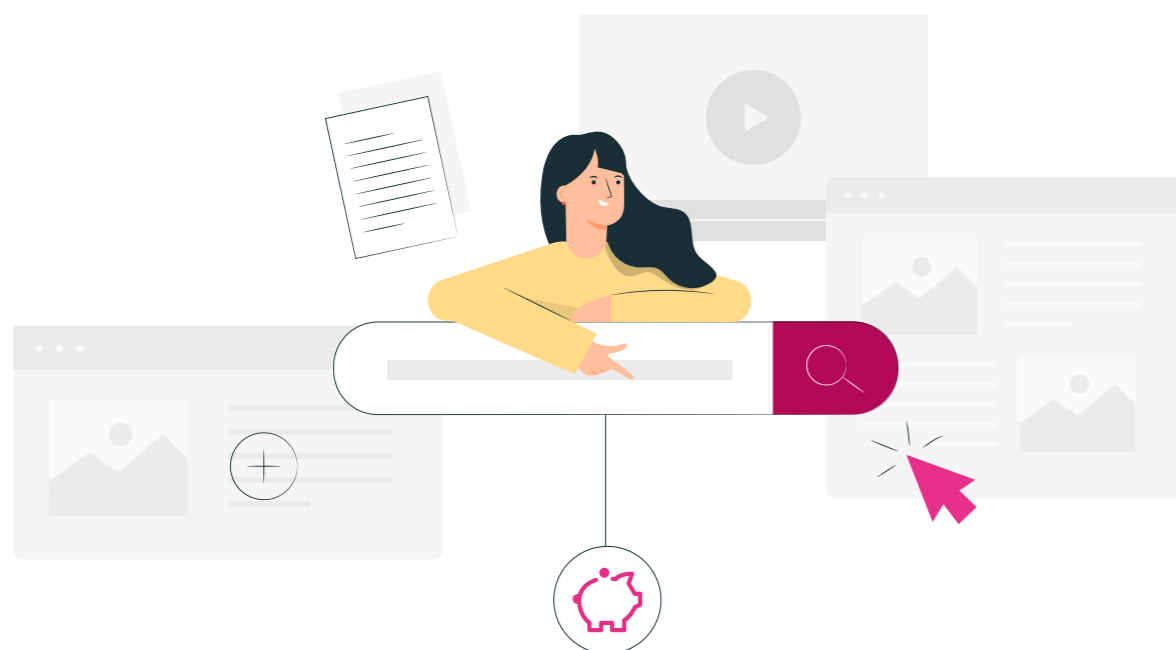


# 08 Comunicación Página web

La web de **ASUFIN** permite la navegación en tres idiomas diferentes: castellano, catalán e inglés. Para cambiar el idioma solo hay que hacer clic en la bandera del menú superior. [Ver web](#)



Además, la sede dispone de su propio espacio en la web nacional de **ASUFIN**, con posibilidad de acceder al código ético de la asociación, la memoria, las cuentas anuales y los estatutos, en aras a ofrecer la mayor transparencia.



## Accesibilidad web

Durante 2021 hemos implantado un módulo de accesibilidad web, para hacer que el mundo digital sea accesible e inclusivo para todos, independientemente de su capacidad o discapacidad.

La web se ha diseñado para facilitar la experiencia del usuario, en función de sus necesidades. De este modo, se puede ajustar la navegación, el color y el contenido de la interfaz a través de una barra de herramientas:

### Ajuste de navegación

Funciones dirigidas principalmente a personas ciegas, epilépticas, personas con discapacidades motoras, ancianos y otros. A través de estas opciones la web se vuelve compatible con un simple clic, comando de voz o toque del teclado del usuario.

### Ajuste de color

Estas opciones ayudan a las personas con problemas de visión, como daltonismo. El usuario puede cambiar los colores de la página, o elegir verla en versión monocromática, y seleccionar el tipo de contraste (claro u oscuro) entre fondo y fuente.

### Ajuste de contenido

Con estas funciones, el usuario puede adaptar el contenido web a sus necesidades: aumentar el tamaño o cambiar los estilos de las fuentes, ajustar el interlineado, aumentar y cambiar el color del curso, resaltar los titulares y enlaces, entre otros.

Además, traduce la página a 41 idiomas por lo que abre la web a audiencias de todo el mundo.

# Medios

ASUFIN Islas Baleares ejerce una intensa labor de comunicación para trasladar a la opinión pública por medio de sus representantes, los medios de comunicación, el resultado de su actividad en defensa de los consumidores, las propuestas de mejora de la legislación que les afecta y los datos que reúne periódicamente, a través de estudios e informes.



Nº DE APARICIONES		AUDIENCIA
75	MEDIOS ONLINE	12.130.000
19	PRENSA ESCRITA	43.227.000
11	TELEVISIÓN	330.000
1	RADIO	10.000
<b>Nº TOTAL DE APARICIONES</b>		<b>TOTAL</b>
<b>106</b>		<b>55.697.000</b>



# Prensa escrita

Selección de apariciones de **ASUFIN Islas Baleares** en los medios de comunicación:



**Consumo expedienta a seguros y banca por no ofrecer teléfonos gratuitos**  
22 de marzo de 2021



**La pandemia deja a muchos consumidores vulnerables que hay que proteger**  
26 de septiembre de 2021



**El Govern se lanza en solitario contra la banca por los teléfonos gratuitos**  
11 de mayo de 2021



**El Govern abre un expediente a Microsoft por no ofrecer un teléfono gratuito a sus clientes**  
5 de septiembre de 2021



## El Govern se lanza en solitario contra la banca por los teléfonos gratuitos

Se inician los trámites para abrir expediente a Banca March, Axa, ING y Deutsche Bank

El Govern se lanza en solitario contra la banca por los teléfonos gratuitos. El departamento de Consumo de la Generalitat de Catalunya ha anunciado que va a iniciar los trámites para abrir expediente a Banca March, Axa, ING y Deutsche Bank por no ofrecer un teléfono gratuito a sus clientes.



## Consumo expedienta a seguros y banca por no ofrecer teléfonos gratuitos

La Asociación de Usuarios Financieros ha denunciado ante el Govern a varias entidades por publicar números de tarificación adicional 9023 y 9028

Consumo expedienta a seguros y banca por no ofrecer teléfonos gratuitos. La Asociación de Usuarios Financieros ha denunciado ante el Govern a varias entidades por publicar números de tarificación adicional 9023 y 9028.



## El Govern se lanza en solitario contra la banca por los teléfonos gratuitos

El Govern se lanza en solitario contra la banca por los teléfonos gratuitos. El departamento de Consumo de la Generalitat de Catalunya ha anunciado que va a iniciar los trámites para abrir expediente a Banca March, Axa, ING y Deutsche Bank por no ofrecer un teléfono gratuito a sus clientes.



## El Govern abre un expediente a Microsoft por no ofrecer un teléfono gratuito a sus clientes

Las propuestas de sanción firmadas por la Dirección General de Consumo afectan también a ING Bank, Teka y Transportes Aéreos Portugueses

El Govern abre un expediente a Microsoft por no ofrecer un teléfono gratuito a sus clientes. Las propuestas de sanción firmadas por la Dirección General de Consumo afectan también a ING Bank, Teka y Transportes Aéreos Portugueses.



**Patricia Suárez**  
PRESIDENTA DE ASUFIN

### «La pandemia deja a muchos consumidores vulnerables que hay que proteger»

Con la crisis sanitaria se abren nuevos frentes como la exposición al sobreendeudamiento o el tratamiento y gestión de nuestros datos personales en el sistema bancario digital.

Hay actores muy tocados como los servicios que costará recuperarlos al 100%»



Alonso insiste en la necesidad de que «los consumidores vean que no están solos» frente a las grandes empresas.

Alonso insiste en la necesidad de que «los consumidores vean que no están solos» frente a las grandes empresas. El presidente de ASUFIN, Patricia Suárez, insiste en la necesidad de que los consumidores vean que no están solos frente a las grandes empresas.

## Prensa digital



### Diario de Mallorca

#### La pandemia deja a muchos consumidores vulnerables que hay que proteger

27 de septiembre de 2021



### Diario de Mallorca

#### El Govern expedienta a cinco aerolíneas por no dar un teléfono gratuito

16 de abril de 2021



### Diario16

#### Jueza Margarita Poveda: “No puede ponerse un plazo que haga difícil el ejercicio del derecho comunitario

24 de julio de 2021



### El Confidencial

#### La jueza que se lleva al TJUE los gastos: “Salvo notaría, el resto debe asumirlos el banco”

22 de julio 2021

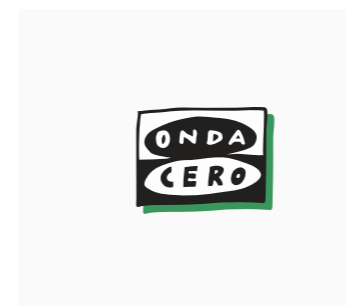


### Diario de Mallorca

#### Abren 27 expedientes sancionadores a empresas por cláusulas abusivas en contrato a consumidores

20 de octubre 2021

## Radio



#### Sobreendeudamiento. ¡Cuidado con los préstamos rápidos y los fraudes por Internet!

20 de octubre de 2021

OÍR PODCAST



# Televisión



**Los errores más habituales de hacer la compra.**

27 de enero de 2021



**Los cajeros automáticos se usan un 26% menos desde el inicio de la pandemia.**

11 de febrero de 2021



**¿Intermediarios de hipotecas ahorro o gasto añadido?**

17 de febrero de 2021



**Denuncia masiva a TikTok por publicidad engañosa y prácticas abusivas**

18 de febrero de 2021



**Expedientes a bancos y aseguradoras por teléfonos de atención que no son gratuitos**

22 de marzo de 2021



**El cierre de oficinas genera alternativas como las de la fintech Nickel**

14 de abril de 2021



**El BBVA plantea un ERE que afectará a 3.800 trabajadores en España**

22 de abril de 2021



**La justicia anula las cláusulas multidivisa de hipotecas de Barclays**

23 de abril de 2021



**Comisiones bancarias: los clientes menos vinculados pagan más**

3 de junio de 2021



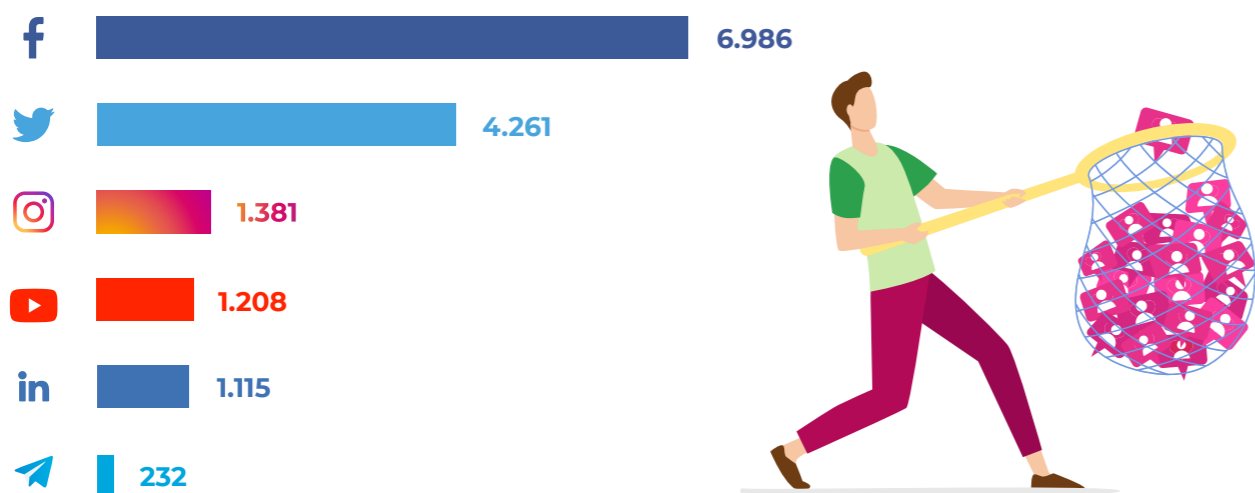
**Las tarjetas revolving ganan protagonismo durante el verano**

2 de julio de 2021

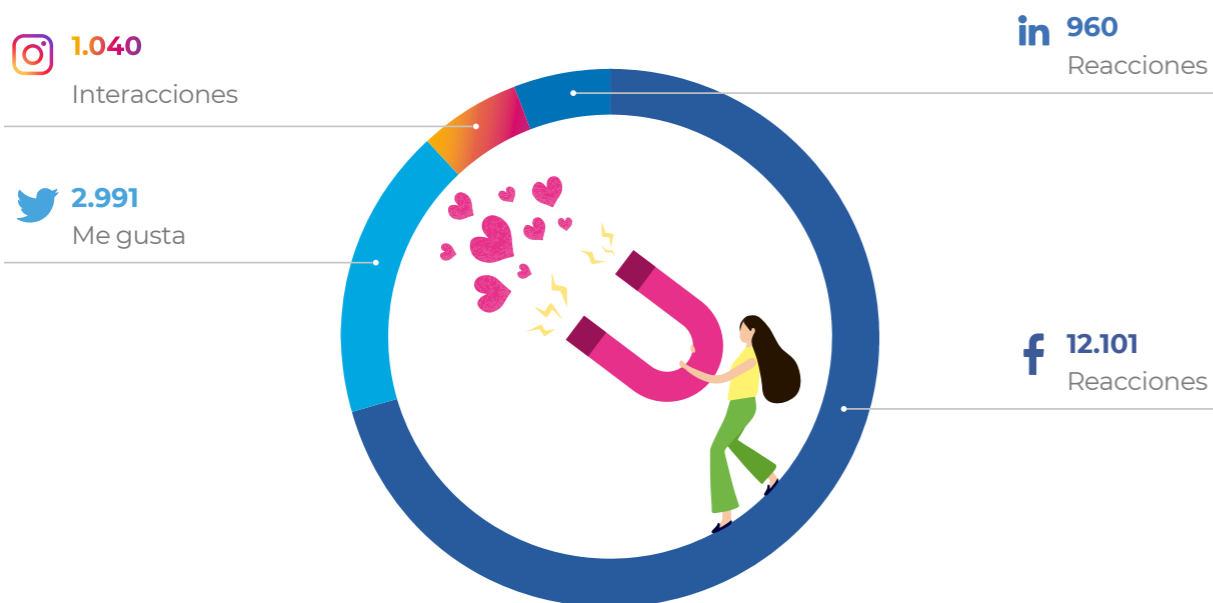
# Redes sociales

ASUFIN realiza un uso intensivo de todas las redes sociales 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, YouTube, 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 2021:

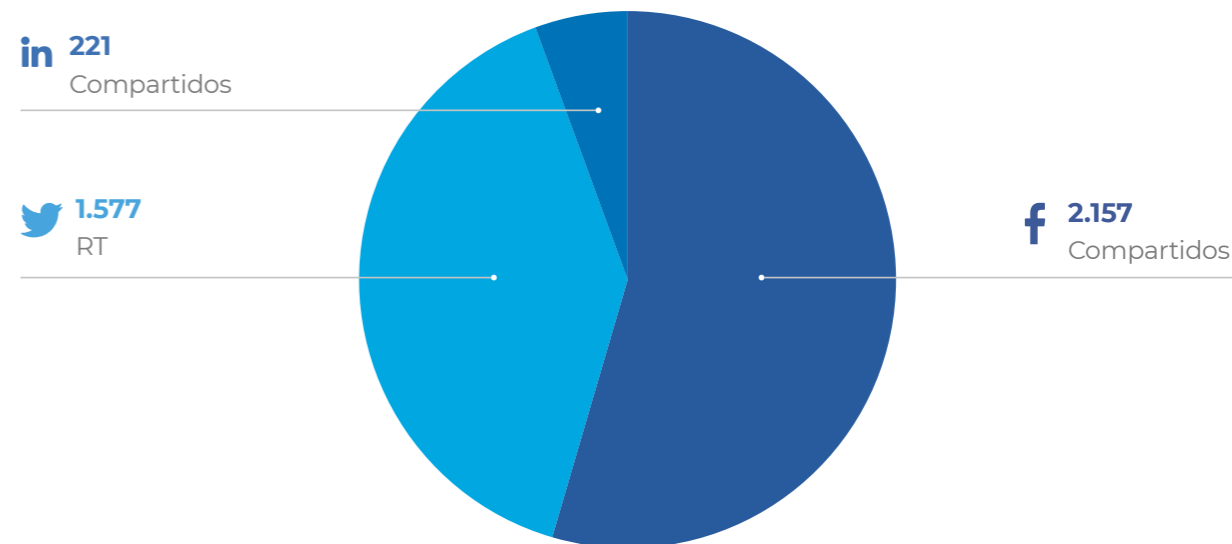
## Seguidores



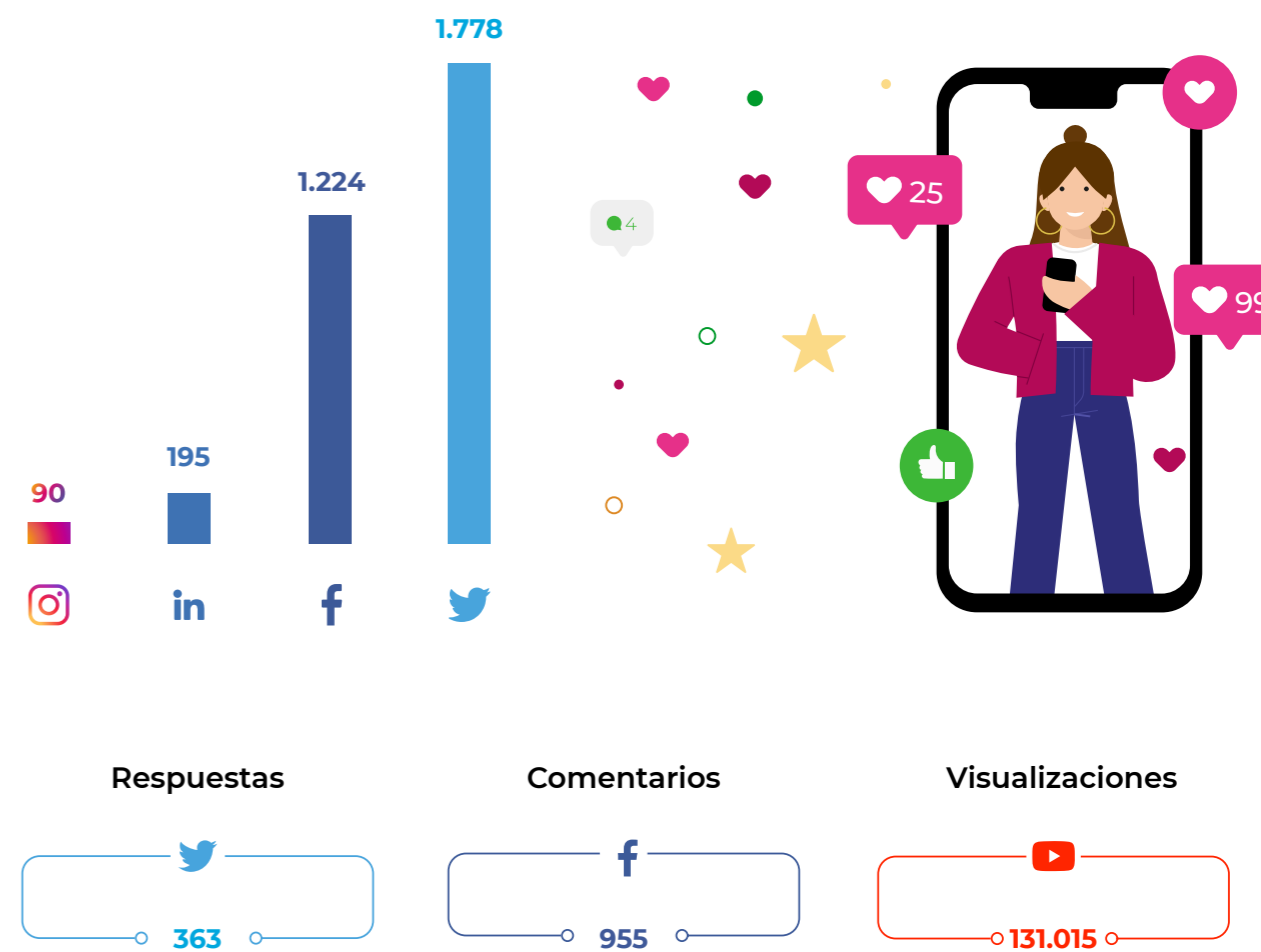
## Reacciones/ Me gusta/ Interacciones



## Compartidos/ RT



## Publicaciones/ Tuits







[www.asufin.cat](http://www.asufin.cat)

[www.asufin.com](http://www.asufin.com)

