



# Memoria anual Cataluña 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 Cataluña</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	28



**Patricia**  
Suárez

## 01 Carta de la presidenta

**ASUFIN Catalunya** 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**, 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** 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.

En concreto, desde que tenemos presencia en Catalunya en 2017, mucho antes de abrir nuestra sede, no hemos dejado de trabajar para mejorar las condiciones del consumo financiero y la defensa en tribunales de la mala praxis bancaria. Esta predisposición ha dado lugar también a una colaboración estable con distintos organismos, como la **Agencia Catalana de Consumo** y el **Ayuntamiento de Barcelona**, que se traduce en la realización de actividades y proyectos que redundan a favor de todos los consumidores.

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

## 02 Hitos 2021



**ASUFIN Cataluña** se incorpora al **Fichero de entidades ciudadanas del Ayuntamiento de Barcelona**, como una de las asociaciones de referencia de protección al consumidor.

**ASUFIN Cataluña** empieza a formar parte del **Espacio de Consumo Responsable**, un punto de encuentro en el que todo el asociacionismo de la ciudad de Barcelona da a conocer sus novedades y actividades.

### Preguntas y respuestas sobre tarjetas y créditos revolving

**Webinar** en el que analizamos los peligros que tiene la exposición a estos productos.

**Ponentes:** Vanesa Fernández, *abogada colaboradora de ASUFIN Cataluña*.

**Asistentes:** 16

### IRPH: Novedades desde Europa

**Webinar** en el que se dio cuenta de las novedades en materia legislativa.

**Ponentes:** Vanesa Fernández, *abogada colaboradora de ASUFIN Cataluña*.

**Asistentes:** 131

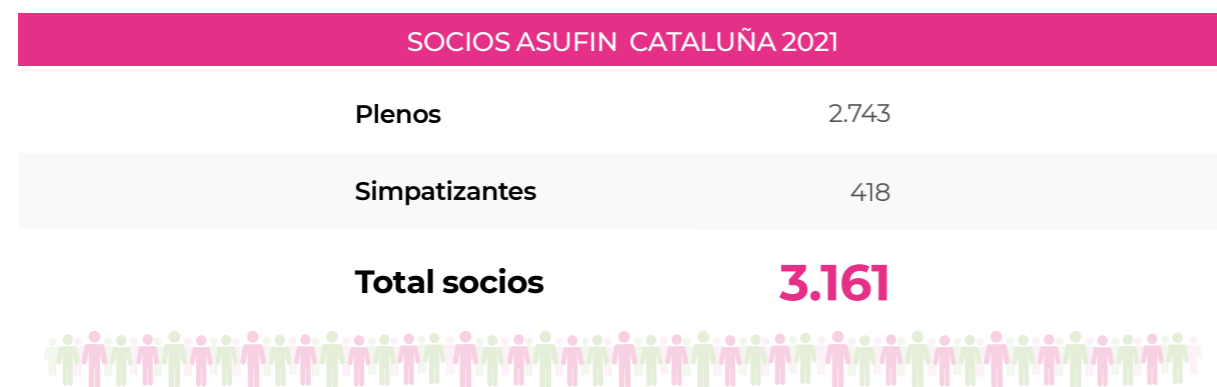
Reunión del **Pleno del Consejo de las Personas Consumidoras de Cataluña**, de la **Agencia Catalana de Consumo**.

# 03 ASUFIN Cataluña

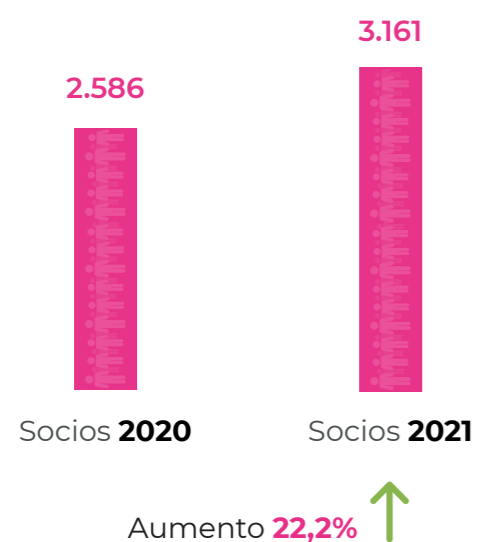
## La asociación

ASUFIN Cataluña cumple su segundo año. Cierra 2021 con 3.161 socios.

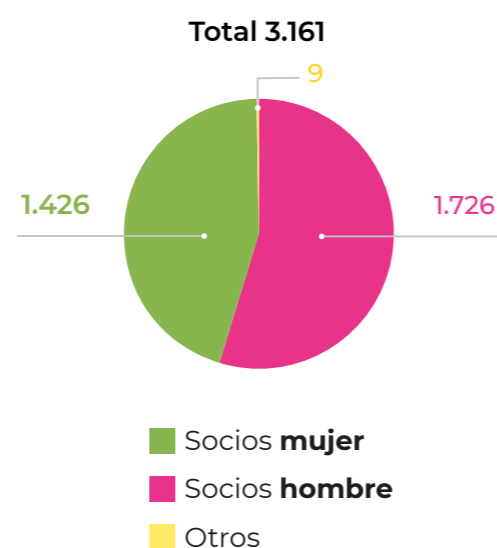
ASUFIN Cataluña sigue creciendo al lado de los ciudadanos catalanes en circunstancias muy difíciles, aún, para todos. Seguimos haciéndolo de la mano de organismos e instituciones que siguen apoyando la labor de la asociación, lo que nos permite el desarrollo de proyectos y actividades de utilidad para 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 mejores 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.



COMPARATIVA SOCIOS 2020 vs 2021



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.*

**Laia León.**  
*Vicepresidenta y  
Secretaria General.*

**Mar Rodríguez.**  
*Tesorera.*

# Equipo

Desde 2020, forma parte de **ASUFIN Cataluña**:



**Vanesa Hernández.** Soporte Barcelona  
*(Departamento de Operaciones).*

# 05

## Resumen de cuentas

### Ejercicio 2021

Las cuentas de **ASUFIN Cataluña** 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

**96.548,47€**

Cuotas de asociados y afiliados

75.000,00€

Subvenciones

21.548,47€

#### GASTOS

**-88.357,93€**

Gastos personal

-55.972,21€

Alquiler sede

-11.095,62€

Servicios profesionaes

-6.131,23€

Gastos marketing

-11.163,55€

Otros gastos

-3.995,32€

#### RESULTADO DEL EJERCICIO

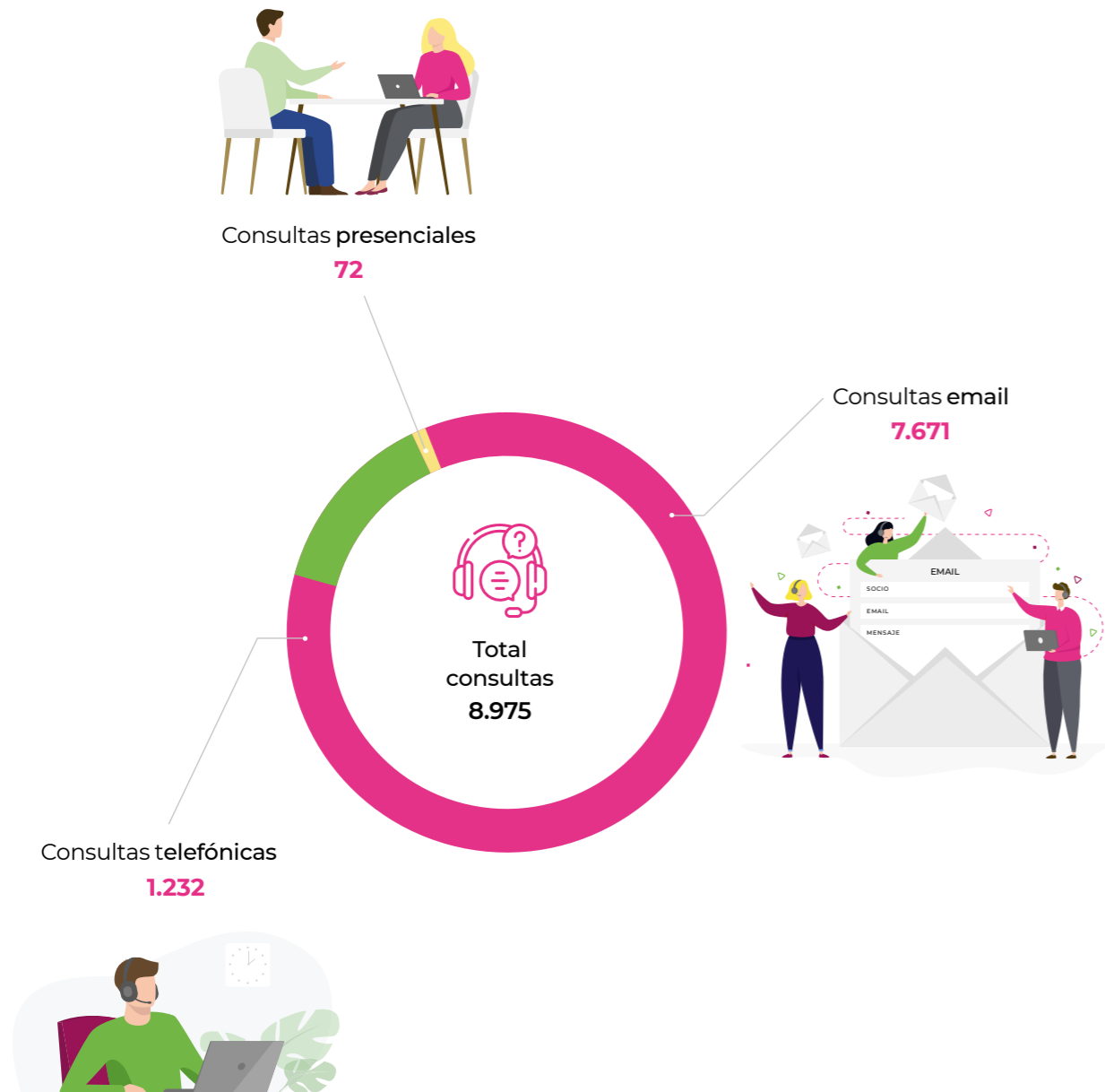
**8.190,54€**


# 06 Consultas y reclamaciones

## Consultas

La atención a todos los consumidores y usuarios, se ha desarrollado a través de todos los canales disponibles de **ASUFIN Cataluña**: de forma presencial, telemática, por teléfono o a través de redes sociales. Este ejercicio, una vez más, ha tenido mayor preponderancia la atención por los canales telemáticos, virtuales y a distancia que permiten el teléfono y los emails, dado que la pandemia ha seguido imponiendo restricciones de movilidad y distancia social.

Sin embargo, el equipo de atención al socio de **ASUFIN Cataluña** ha redoblado esfuerzos por dotar de la mayor respuesta personalizada a todas las consultas y requerimientos de nuestros socios.



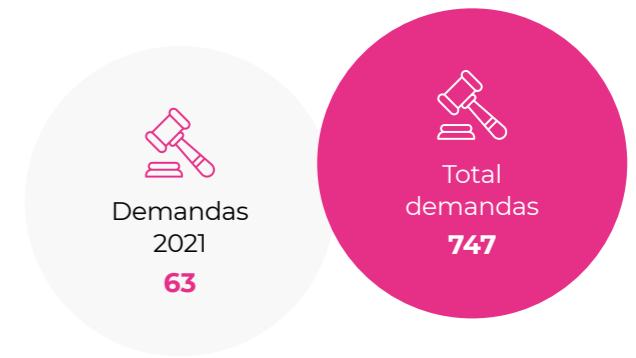
## Reclamaciones

Cuando la solución a los problemas financieros de nuestros socios debe pasar inevitablemente por tribunales, **ASUFIN Cataluña** dispone de una red de abogados colaboradores expertos y comprometidos con los consumidores para defender sus derechos con una tasa de éxito cercana al 100%.

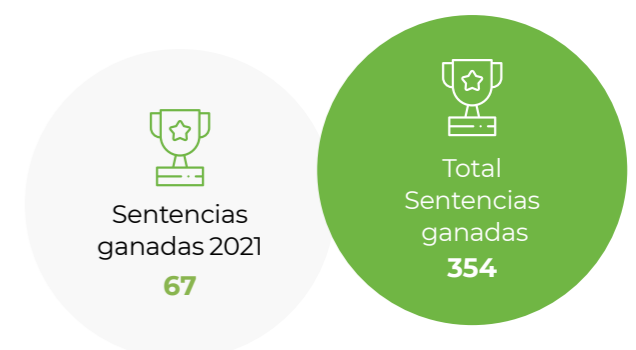
### Expedientes



### Demandas



### Sentencias

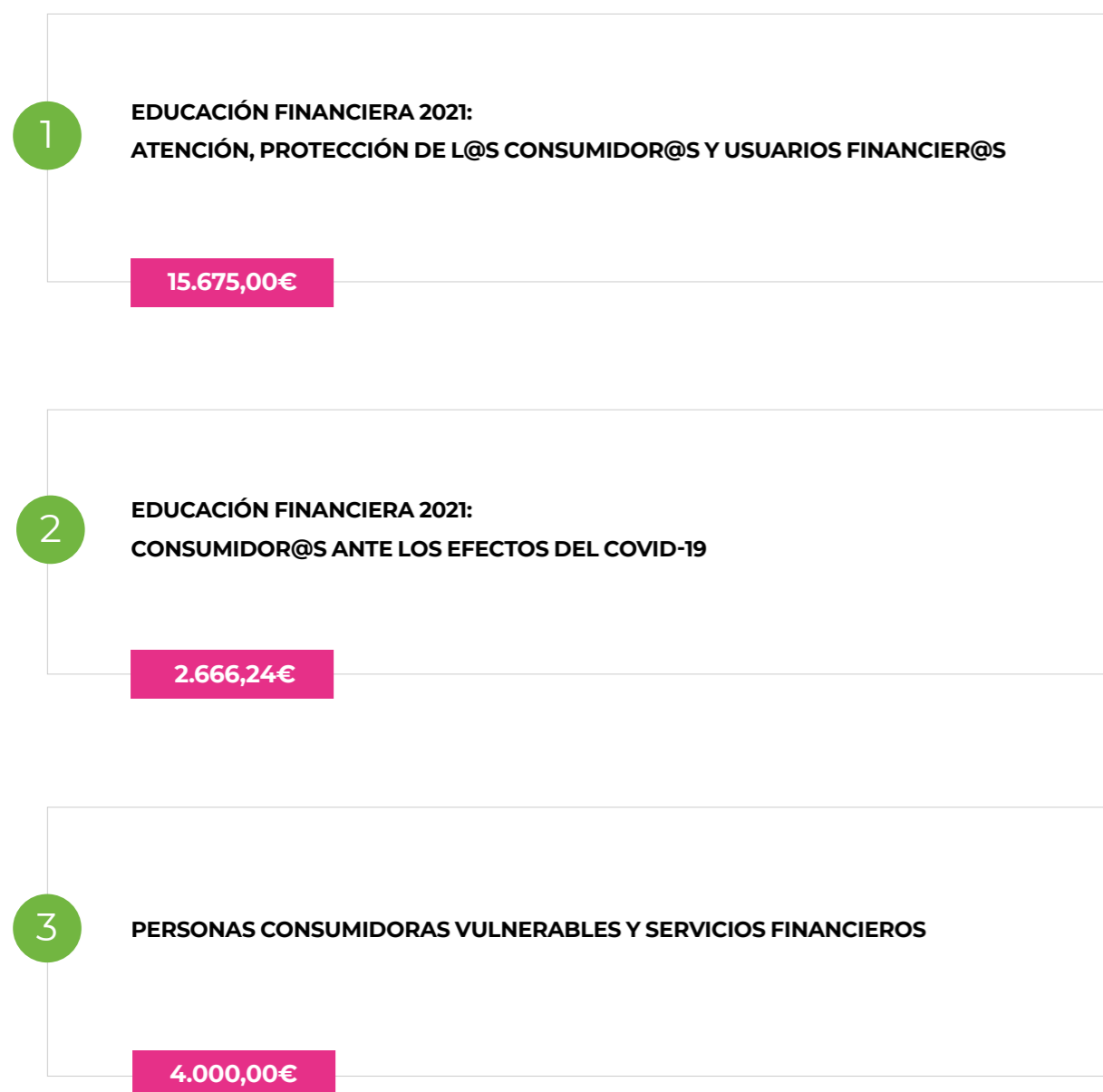


# 07

## Actividad de la asociación

### Proyectos subvencionados

Durante 2021, en **ASUFIN Cataluña** 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 catalanes. Una vez más, nuestra sede ha recibido el apoyo de la Agencia Catalana de Consumo del Gobierno de Catalunya y, este año, también del Ayuntamiento de Barcelona.



#### EDUCACIÓN FINANCIERA Y DIGITAL 2021: ATENCIÓN, PROTECCIÓN DE L@S CONSUMIDOR@S Y USUARIOS FINANCIER@S

Esta línea de trabajo, en colaboración con la Agencia Catalana de Consumo, ha consistido en atender todas las problemáticas derivadas de la gestión financiera de las familias, su relación con las compañías y bancos, y las incidencias derivadas de la contratación y prestación de productos y servicios financieros.

De este modo, se han cubierto todos los frentes por parte de nuestro personal experto en atención y resolución de conflictos en el área del derecho bancario:



Atención temprana a los afectados por malas prácticas financieras en el asesoramiento y contratación de productos y servicios.



Elaboración y presentación de reclamaciones extrajudiciales.



Interposición de demandas y acompañamiento en todo el procedimiento hasta su finalización.



#### EDUCACIÓN FINANCIERA Y DIGITAL 2021: CONSUMIDOR@S ANTE LOS EFECTOS DEL COVID-19

Con una orientación mayor a la educación financiera, y de nuevo de la mano de la Agencia Catalana de Consumo, la realidad de la pandemia nos ha dejado ante la necesidad de reforzar toda nuestra actividad de educación financiera para que los ciudadanos, fuertemente azotados por las consecuencias económicas, tengan los resortes para recomponer sus finanzas y salir adelante.

Hemos desarrollado una serie de herramientas para ayudar a los consumidores financieros a afrontar los efectos de esta coyuntura económica.





**PERSONAS CONSUMIDORAS VULNERABLES Y SERVICIOS FINANCIEROS**

El otro gran grupo de actividades se ha realizado en colaboración con el Ayuntamiento de Barcelona, con el objetivo de formar e informar a la ciudadanía para que pueda tomar decisiones críticas con respecto al consumo y a la contratación de productos y servicios con las compañías y entidades bancarias.

Este proyecto ha servido para cumplir con estos objetivos: ampliación de la base social de la asociación, consolidación de la asociación como referente para la atención de consultas y dudas y divulgación de contenidos por medio de una campaña en medios de comunicación para concienciar y proporcionar información sobre cómo hacer valer los derechos de los consumidores con especial atención a los más vulnerables.



## Webinars

Los encuentros virtuales con expertos de cada sector y miembros de nuestro equipo jurídico, son la oportunidad adecuada para que los consumidores resuelvan sus dudas y reciban toda la información actualizada de los productos financieros y frentes judiciales más problemáticos.

Hasta **200 asistentes** han tenido ocasión de asistir a los webinars.



**IRPH: NOVEDADES DESDE EUROPA**

08.04.2021

**184** Asistentes

[VER WEBINAR](#)



**PREGUNTAS Y RESPUESTAS SOBRE LAS TARJETAS Y CRÉDITOS REVOLVING**

03.06.2021

**16** Asistentes

[VER WEBINAR](#)

## Recursos informativos (fichas de producto, glosario, newsletter)

Para apoyar las acciones de educación financiera, la puesta en disposición de materiales es fundamental, dado que facilita la comprensión de conceptos que pueden resultar complejos e incide en la importancia de la prevención de los problemas. Además de todo el material realizado en el ámbito nacional, se ha puesto a disposición de los usuarios de **ASUFIN Cataluña** una serie de recursos informativos traducidos al catalán y que se enmarcan, además, en los proctos desarrollados en colaboración con las distintas entidades que nos apoyan.

**FICHAS DE PRODUCTO**



**GLOSARIO ASUFIN**

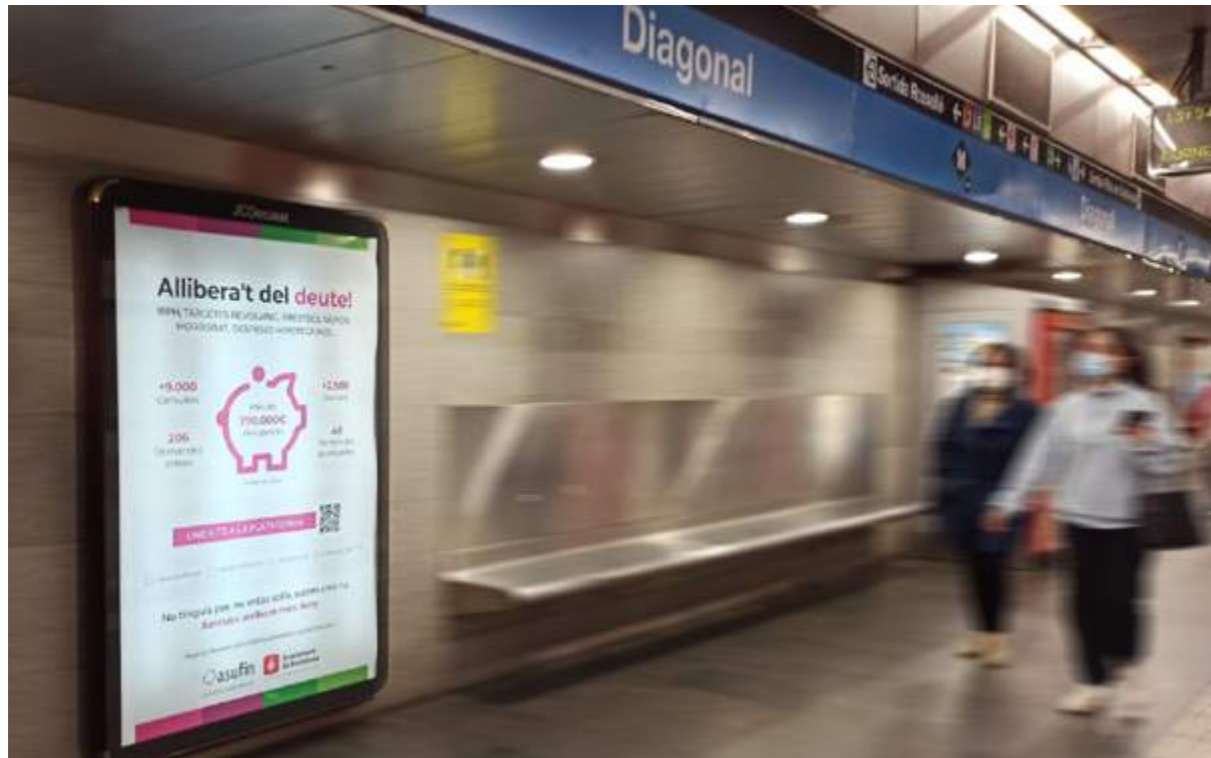


**NEWSLETTER MENSUAL**



## Campaña de metro de Barcelona

Campaña publicitaria de difusión de **ASUFIN Cataluña** en el metro de Barcelona para dar a conocer entre los consumidores la información sobre cómo asociarse a **ASUFIN Cataluña** y qué beneficios tiene en la defensa de sus derechos. Visible en varios de los recorridos del suburbano de la ciudad, durante la última semana de noviembre.



## Campaña en medios

### RADIO



Emisión de 87 cuñas informativas en Ondacero Barcelona con la información de contacto para que los interesados puedan acceder a nuestras sedes, física y virtual, y así resolver su problemática o recibir información sobre todo tipo de cuestiones financieras.

### ENTREVISTA EN EL PERIÓDICO DE CATALUNYA



## 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 Cataluña** 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.

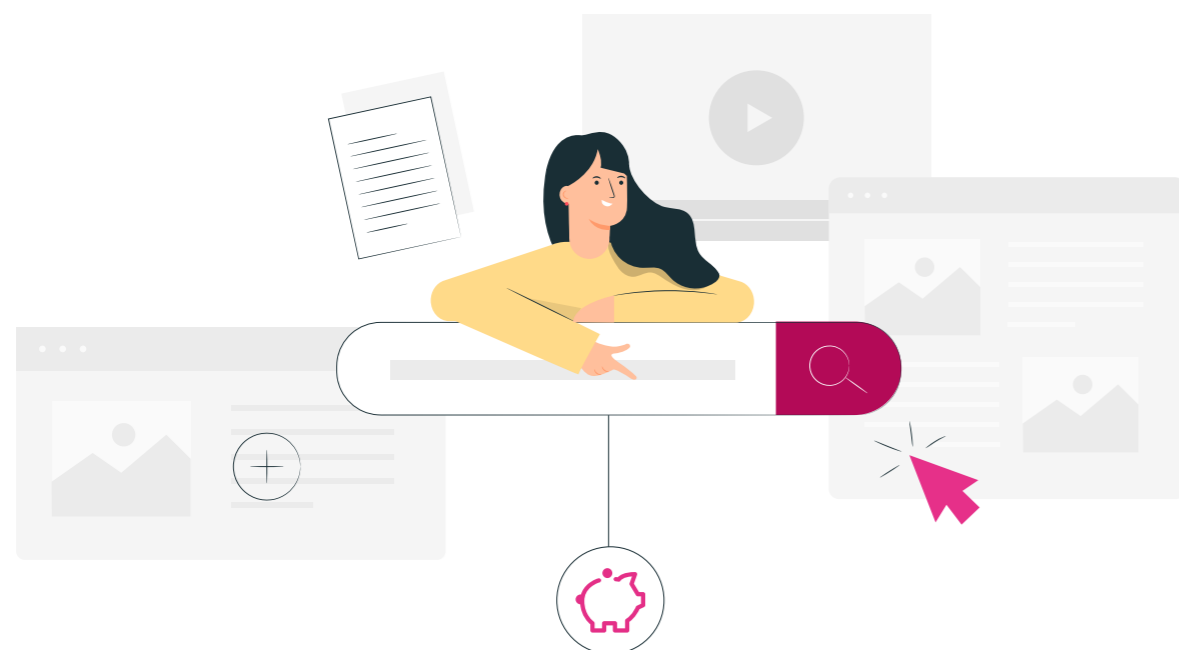


## 08 Comunicación Página web

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 Cataluña** 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.

Este año, ha sido particularmente intensa la divulgación de información relativa, aún, a los efectos económicos de la pandemia, pero también hemos seguido dando las claves para reforzar la educación financiera de los consumidores.

Entre los temas que más hemos desarrollado en los medios de comunicación figura todo lo relativo a los peligros del sobreendeudamiento de los consumidores, con productos como las tarjetas revolving o los minicréditos y préstamos instantáneos.



Nº DE APARICIONES		AUDIENCIA
47	MEDIOS ONLINE	23.014
55	PRENSA ESCRITA	10.410.039
5	RADIO	378.000
<b>Nº TOTAL DE APARICIONES</b>		<b>TOTAL</b>
107		10.811.053

# Una juez dicta pasar a euros las hipotecas multidivisa

## La sentencia anula la cláusula principal de estos préstamos

LUIS AGUSTINA  
Barcelona

Isabel Glanier, juez del mercantil 3 de Barcelona, ha estimado una demanda de acción colectiva de cesación que pedía anular la cláusula principal de las hipotecas multidivisa, aquella que permite el cambio de moneda del préstamo. Las acciones de cesación son aquellas que afectan a las condiciones generales de los contratos y, en España, existe el precedente muy relevante de la sentencia del 2013 que acabó con las cláusulas suizas de las hipotecas. Tras ella, hubo un antes y un después para la banca y los miles de clientes afectados por este tipo.

Ahora, puede pasar lo mismo con las multidivisa en el caso de que la sentencia notificada el pasado martes -la primera colectiva para este tipo de créditos- se convierta en firme. Pero para eso son falta tiempo. La resolución judicial citad responde a una demanda de Asufin en la que se pedía la nulidad de cláusula multidivisa de todas las hipotecas de un solo banco, Ibercaja, integrado en Caixa3 por considerar que era abusiva. La demanda pedía la cesación de esta práctica a futuro -las hipotecas multidivisa ya hace años se comercializan- y, para los motivos, la eliminación de la cláusula de cesación de euros y el rescancamiento durante los años de la crisis.

La juez ha estimado las peticiones pidiendo que si que es posible controlar de transacciones con cláusulas con conclusión es que la sentencia es que la banca



La febre de l'ús del Bitcoin i l'Ethereum. El valor intrínsec de aquesta criptomoneda és zero.



# Prensa escrita

Selección de apariciones de ASUFIN Cataluña en los medios de comunicación:

**LAVANGUARDIA**  
Una juez dicta pasar a euros las hipotecas multidivisas  
22 de abril de 2021

**20 minutos**  
Los micréditos se encarecen con la crisis  
10 de junio de 2021

**Diari de Girona**  
ASUFIN alerta del riesgo de las tarjetas revolving  
17 de agosto de 2021

**activos**  
Los micréditos se encarecen en plena crisis  
3 de octubre de 2021

**ara.cat**  
Criptomonedas, ¿estafa o inversión de futuro?  
12 de diciembre de 2021

## Una juez dicta pasar a euros las hipotecas multidivisas

22 de abril de 2021

## Los micréditos se encarecen con la crisis

10 de junio de 2021

## ASUFIN alerta del riesgo de las tarjetas revolving

17 de agosto de 2021

## Los micréditos se encarecen en plena crisis

3 de octubre de 2021

## Criptomonedas, ¿estafa o inversión de futuro?

12 de diciembre de 2021

Esta "estafa" o inversión de futuro? ¿estafa o inversión de futuro?

Valor "refugi" o inversión de futuro? ¿estafa o inversión de futuro?

4M Inversora a España? ¿estafa o inversión de futuro?

¿Qué han de ser los reguladores? ¿estafa o inversión de futuro?

## Prensa digital



### La pandemia dispara la demanda de microcréditos

2 de marzo de 2021



### El 'boom' de las fintech: nuevas oportunidades, nuevos riesgos

9 de marzo de 2021



### Educación financiera: equilibrar la balanza

4 de octubre de 2021



### Comprar ahora, pagar después. El auge de las nuevas tarjetas

11 de noviembre 2021



### Resultados del "mystery shopping" de Asufin con criptos

25 de noviembre 2021

## Radio



### Consecuencias para el consumidor de la fusión CaixaBank Bankia

28 de marzo de 2021

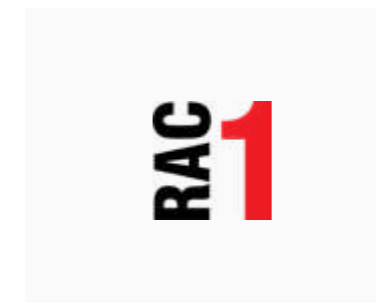
OÍR PODCAST



### Endurecimiento de las condiciones de las hipotecas en un marco de tipos bajos

9 de abril de 2021

OÍR PODCAST



### Aumento de las comisiones bancarias en un contexto de tipos negativos

5 de julio de 2021

OÍR PODCAST



### Subida de las comisiones bancarias

5 de julio de 2021

OÍR PODCAST



### Condiciones de reclamación de la plusvalía municipal, una vez ha sido anulada por el TC

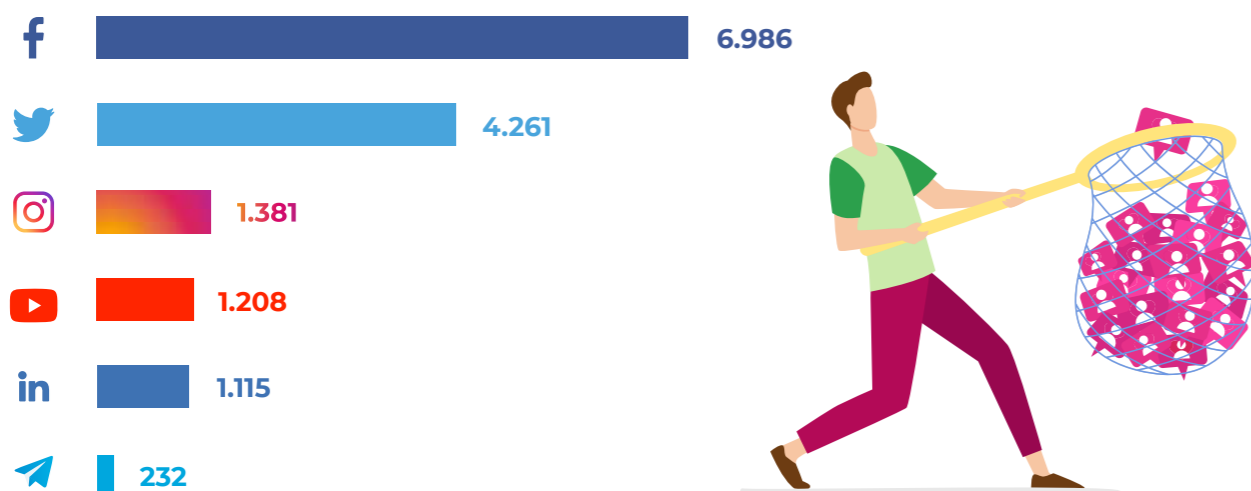
29 de octubre 2021

OÍR PODCAST

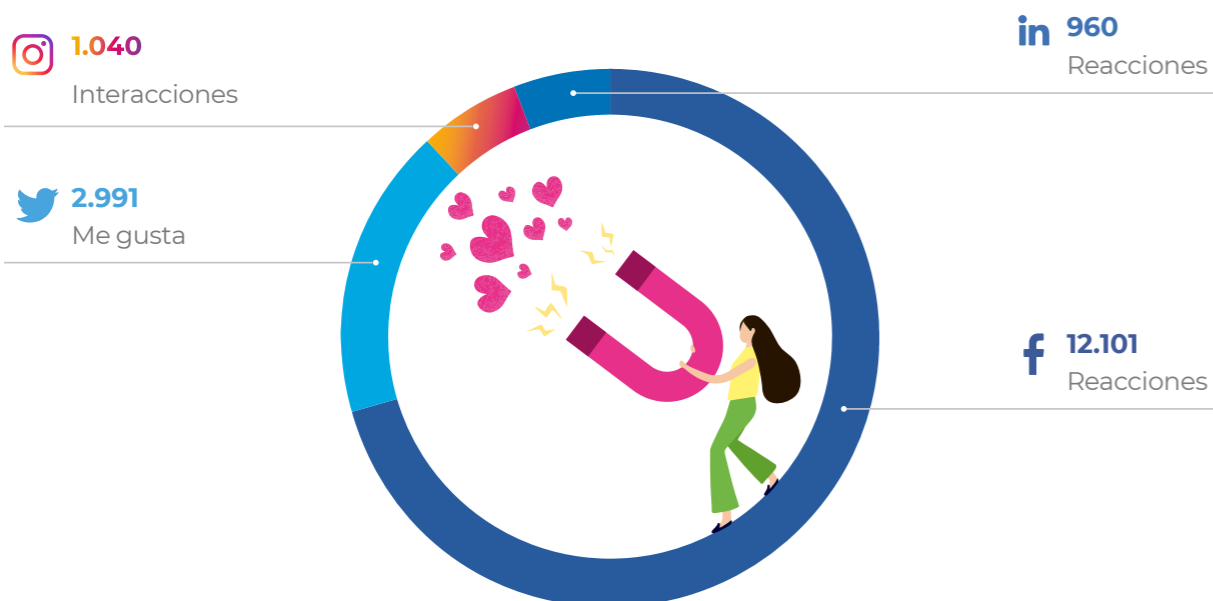
# Redes sociales

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, en el ámbito nacional:

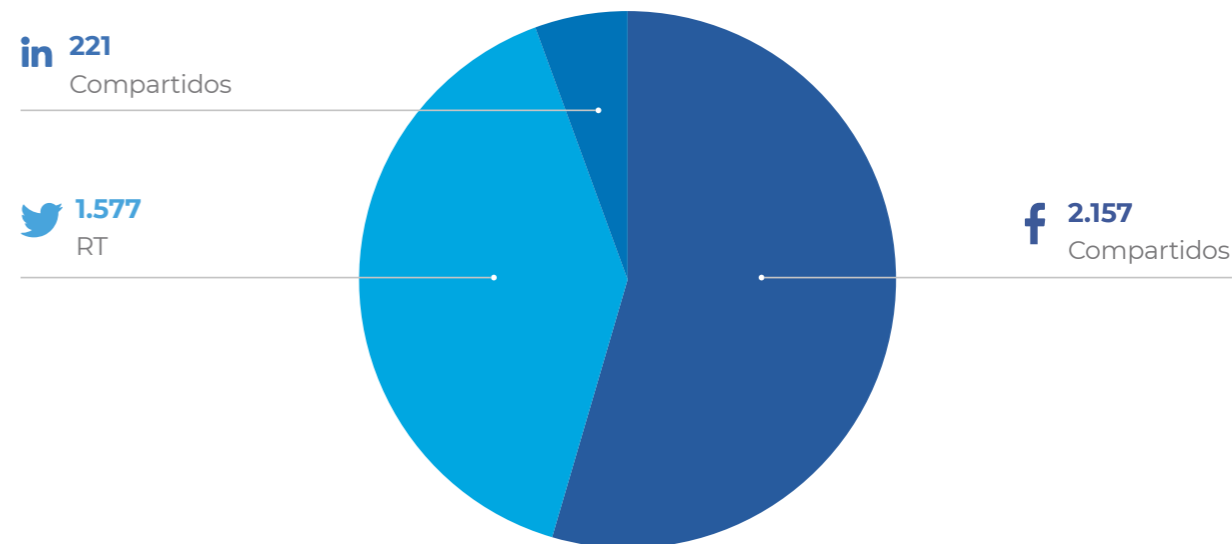
## Seguidores



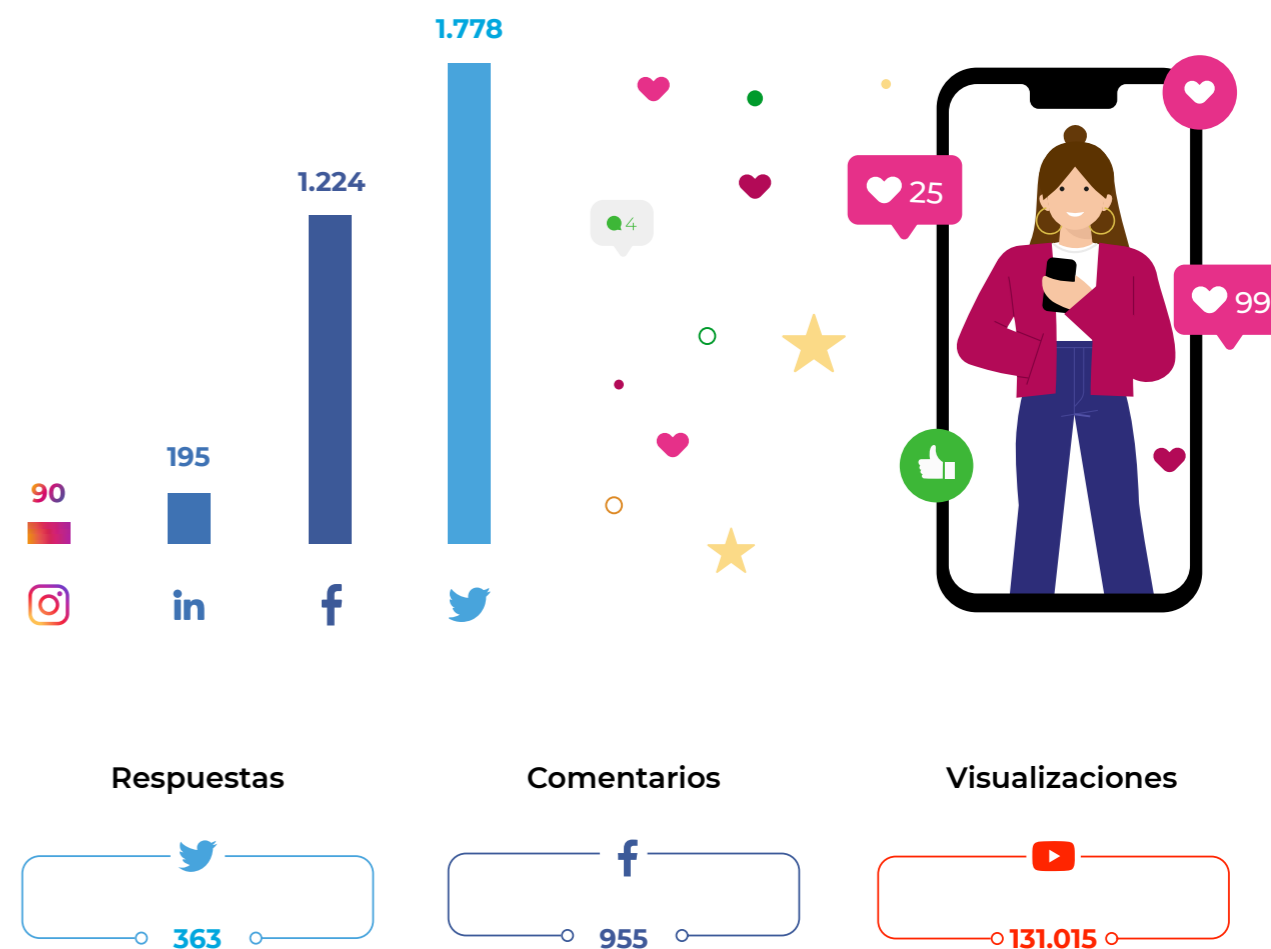
## Reacciones/ Me gusta/ Interacciones



## Compartidos/ RT



## Publicaciones/ Tuits





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

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

