

Síndic dels Socis
Informe Anual 22/23



FC BARCELONA



FC BARCELONA

En compliment del que estableix l'article 57.1d dels Estatuts del Club, presento el resum de l'actuació que he dut a terme com a síndic dels socis i sòcies durant l'exercici 2022-2023.

INDEX



1. DADES I ESTADÍSTIQUES 4-5



2. DEPARTAMENTS 6-10



3. ACTUACIONS 10-11



4. QUESTIONS REBUDES 12-13



5. CONCLUSIONS 13-15

1. DADES ESTADÍSTIQUES

L'oficina recupera completament el seu ritme normal. Dins aquest exercici no s'ha produït cap procés estatutari extraordinari com les dos exposicions del cens de l'exercici anterior i fora de l'elaboració del cens.

**2.260 SOCIS
I SÒCIES**
s'han dirigit a
la sindicatura

13%
Presencials

39%
Correu electrònic

48%
Altres

**213
EXPEDIENTS
22/23**

EXPEDIENTS

Dels 2.260 socis i sòcies que s'han dirigit a la sindicatura, 2.047 s'han pogut solucionar directament o s'han derivat a l'Oficina d'Atenció al Barcelonista (OAB). Només en 213 ocasions, ha calgut obrir expedient.

5.035
Expedients
tramitats

31 %
Presencials

51 %
Correu electrònic

18 %
Altres canals

**9% de les
consultes
acaben en
expedient**

TIPOLOGIES

Augmenten les reclamacions aquest exercici, fruit dels processos i obres, també de noves polítiques a l'abonament , entrada i accessos .

12 %
Suggestiments

37 %
Mediacions

52 %
Queixes



Temps mig
de
resolució
9 dies



67 %
AGRAÏMENTS

78 %
MEDIACIONS POSITIVES

REUNIONS

S'ha tornat a mantenir reunions amb la Comissió de Disciplina. També amb 12 socis i sòcies que ho han demanat i s'ha assistit als actes protocol·laris de l'Àrea Social. També amb la Fundació , el Compliance del Club i la Comissió dels Nous Estatuts on també s'han fet arribar les observacions per escrit. A part ,també amb executius del Club i Compliance.

2. DEPARTAMENTS

Els expedients oberts estan relacionats amb diferents departaments del Club.

10
Departaments
relacionats

DEPARTAMENT	TOTAL	MEDIACIONS	SUGGERIMENTS	QUEIXES
Oficina Atenció Barcelonista	110	28	21	61
Seguretat	14	6	1	7
Ticketing	4	3	-	1
Junta Directiva	41	-	1	40
Comissió Disciplina	4	3	1	-
OAB Aforaments	21	21	-	-
Fundació	6	6	-	-
Departament Jurídic	9	8	1	-
Museu	3	3	-	-
Compliance	1	1	-	-

DETALL PER DEPARTAMENTS OAB

1.569
sol·licituds
Carnet
Sènior 22/23

QUESTIÓ	TOTAL
Mediacions per cobrar compensacions varies	12
Desacord per eliminació places aparcament	8
Desacord per l'acte fotografia primer equip	7
Desacord pel topall d'entrades WUCL	6
Desacord sistema venda d'entrades	6
Mediacions canvi de titularitat	5
Suggeriment llista millora Nou Estadi	5
Desacord aplicació Seient Lliure Invers	4
Suggeriment Passaport Infantil	4

9.776 socis i
sòcies s'han
acollit al
Carnet Sènior
des del 2016

**13.698 Socis i
Sòcies Llista
Espera**

QUESTIÓ	TOTAL
Suggeriment de peticions conjuntes als desplaçaments	4
Petició de deferència per un familiar	4
Recuperació excepcional abonament o condició complert	4
Possibilitat d'abonar-se plegats	4
Entrades gratuïtes per acompanyants foto 1er equip	3
Desacord organització cerimònia 25 anys	3

D'entre totes les qüestions que han arribat a aquesta sindicatura, s'ha de destacar les fetes a títol individual.

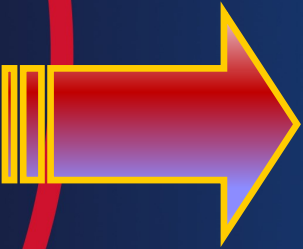
Destaco que com a mediacions s'han demanat d'indole econòmica, places d'aparcament per problemes de mobilitat, inclusió a llista d'espera d'abonament, carnet sènior, invitacions infantils, abonament definitiu de la llista d'espera, disconformitat en el nombre d'assistència als partits i desacord amb la data d'alta.

Com a queixa es mostra el desacord amb les següents qüestions a nivell individual: que no sigui automàtica la condició de soci sènior; llista d'espera; aplicació dels arrodoniments en el seient lliure; termini d'activació invitació infantil; condicions Seient Lliure Invers; topall del 95% al Seient Lliure; condicions financeres abonaments; condicions Seient Lliure a la Copa del Rei; no hi hagi llista de millora; no cedir la condició de soci; abonats llotges no disposin de Seient Lliure ni passaport infantil; queixa pel tracte rebut o manca de resposta; sistema de fer les altes de nadons i no estar d'acord en l'aplicació del 85% d'assistència als abonats només lliga per tenir-se en compte també els partits europeus.

Finalment, a nivell de suggeriments es demana que hi hagi prevenda exclusiva als socis, que a l'assolir els 40 anys d'antiguitat es convidi a la llotja i que es tingui en compte als abonats de mobilitat reduïda a l'estadi de Montjuïc en forma d'accés fàcil i sempre el mateix. També que es signin les respostes que fa arribar al Club.

Altrament, es demana que es faci un esforç amb les plataformes de "streaming", perquè es numerin els canals i es faciliti i s'ampliï la informació des dels serveis digitals del Club dels partits dels primers equips de futbol i seccions, així com també es facin en català.

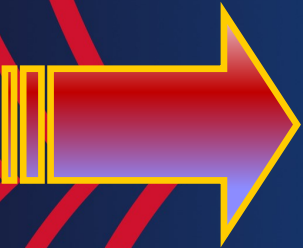
**3928
Insígnies
lliurades**



DETALL PER DEPARTAMENTS SEGURETAT

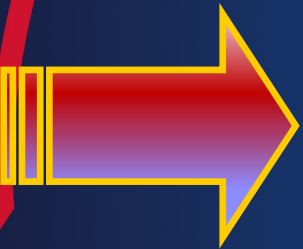
QUESTIÓ	TOTAL
Mediació per la cessió d'un passi	3
Desacord per les entrades nominals	3
Queixa per problemes visió i per les ensenyes a l'Espai d'Animació	3
Disconformitat amb els accessos per vianants	2
Mediació per accedir a l'Espai d'Animació	1
Queixa per llançament objectes 3a Graderia	1

Crec interessant com suggeriment, s'informi del trànsit via web els dies de partit.



DETALL PER DEPARTAMENTS TICKETING

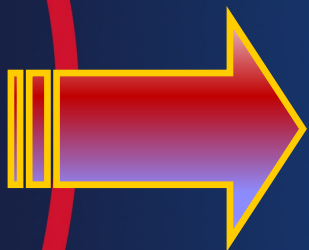
QUESTIÓ	TOTAL
Mediació per bescanvi de localitats	3
Disconformitat amb sistema venda entrades Smart Booking	1



DETALL PER DEPARTAMENTS JUNTA DIRECTIVA

QUESTIÓ	TOTAL
Desacord augment preu abonaments per sobre IPC	40
Suggereix reconeixement J.M. Espinàs (ACS)	1

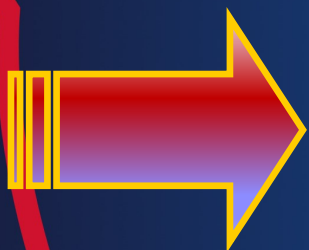
En relació a l'escrit presentat sobre l'augment dels preus dels abonaments, aquest Síndic, va donar resposta l'endemà de la seva rebuda. Així mateix, també va trametre l'escrit als òrgans que es demanava.



DETALL PER DEPARTAMENTS

COMISSIÓ DE DISCIPLINA

QUESTIÓ	TOTAL
Intervencions en defensa dels socis i sòcies	3
Suggeriment mesures contra la revenda	1

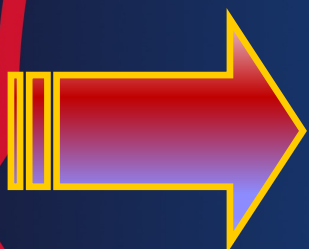


DETALL PER DEPARTAMENTS

OAB AFORAMENTS

QUESTIÓ	TOTAL
Canvis de localitat per excepcionalitats	11
Alternativa a la localitat facilitada per les obres 3a Gra.	4
Poder accedir per la mateixa porta de l'estadi.	2
No conforme amb localitat alternativa UCL	2

També es va fer una mediació a un abonat per accedir a l'Espai d'Animació i es va rebre una petició d'aparcament excepcional. Les excepcionalitats als canvis provenen de temes mèdics, familiars o d'accés que queden degudament justificades i acreditades documentalment a la sindicatura i Club.



DETALL PER DEPARTAMENTS

FUNDACIÓ

QUESTIÓ	TOTAL
Peticions per recuperar les plaques de l'Estadi	4
Mediació Lliga Genuine	2

DETALL PER DEPARTAMENTS

SERVEI JURÍDIC

QUESTIÓ	TOTAL
Mediació conflictes familiars pels abonaments	7
Consultes sobre Llei LPD	1
Suggeriment sobre Compromissaris	1

DETALL PER DEPARTAMENTS

MUSEU

QUESTIÓ	TOTAL
Mediació per compensar incidents	3

DETALL PER DEPARTAMENTS

COMPLIANCE

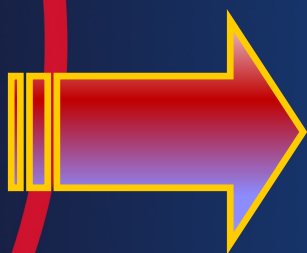
QUESTIÓ	TOTAL
Demanda d'informació confidencial	1

3. ACTUACIONS

Com cada exercici, vull tenir un record especial per aquells socis i sòcies que ens han deixat.

Sobre les actuacions estatutàries, procedeix a publicar les dades dels cens dels socis i sòcies amb dret de vot efectuats. Dir, que a data de 30 de juny de 2023, el total de socis i sòcies és de 144.846.

Juliol	Agost	Setembre	Octubre
111284	111869	112146	112453
Novembre	Desembre	Gener	Febrer
112965	113344	113551	113950
Març	Abril	Maig	30 Juny
112964	114197	114912	113273



3. ACTUACIONS

En relació aquest exercici vull destacar la tornada a la normalitat, respecte a la pandèmia. Enrere també queda el exigent exercici anterior amb tots els seus processos, com per exemple tres Assemblees. Destaquem l'inici de les obres pel Nou Estadi i el trasllat provisional a l'Estadi Lluís Companys.

També a tall d'exemple d'aquesta nova situació, s'ha començat de zero el procés pels més menuts per fer-se la fotografia amb el primer equip, acabant amb una interminable llista d'espera. De la mateixa manera, s'han lliurat 2.698 medalles d'argent, 1.195 d'or i 51 d'or i brillants que fan un total de 3.944 en contraposició a les 470 de l'anterior exercici.

Els desplaçaments dels nostres socis també han augmentat, i si l'exercici anterior van ser 3.754 els desplaçats, en aquest any han estat un total de 5.055 dels quals, 1.072, ho van fer per mitjans propis.

Novament, aprofito per lloar la tasca que s'està fent des de l'Àrea Social i la gent que hi treballa, clau dins la interacció de la sindicatura, el Club i els seus socis i sòcies. De la mateixa forma, agraeixo també la col·laboració de la resta de departaments que com Síndic he demanat suport, atès que he trobat la col·laboració i empatia en els casos plantejats que, amb caràcter general, son de força complexitat.

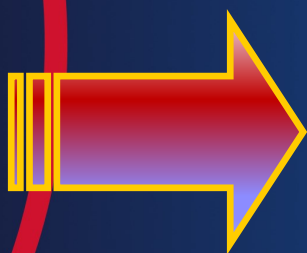
D'altra banda, vull destacar l'assistència a la Comissió de la Reforma dels Estatuts, on s'ha deixat constància escrita de les propostes i punts de vista d'aquest Síndic.

En un altre ordre de qüestions, respecte a les noves condicions de l'ús dels abonaments i l'assistència a l'estadi, constatar que 4.434 abonats se'ls hi va aplicar el Seient Lliure invers. Al respecte, aquest Síndic voldria assenyalar que quan es prengui aquest tipus de mesures, que han millorat l'assistència a l'estadi, s'adoptin amb totes les garanties avisant als abonats i abonades amb la deguda antelació.

A més, s'està portant a terme l'actualització del cens. Aquest Síndic voldria indicar que el procés continua i que, a data 27 de juny de 2023, el nombre actualitzat és de 34.693 socis i sòcies. El Síndic voldria recordar que és necessari respectar, escrupolosament, la legislació de protecció de dades de caràcter personal.

Respecte al procés d'assignació dels passis i abonaments per a l'estadi Lluís Companys, aquest Síndic celebra la rebaixa de preus produïda i encoratja als socis i abonats a acudir a l'estadi la propera temporada. També és necessari assenyalar que haurien de prendre's mesures per assegurar la correcta mobilitat des de la muntanya de Montjuïc.

En definitiva, aquest Síndic demana la màxima informació i transparència en aquesta etapa que encetem. No està de menys recordar la necessitat de posar en marxa una oficina d'atenció als abonats per les incidències que es vagin produint en el procés de reubicació en el nou estadi.



4. QUESTIONS REBUDES

A continuació, procedeix a detallar les temàtiques més recurrents, així com les interaccions de la sindicatura amb les qüestions arribades.

Comissió de Disciplina:

El Síndic ha intervingut en defensa dels socis i sòcies que ho han demanat a la Comissió de Disciplina, complint així la seva competència estatutària.

Oficina d'atenció al Barcelonista:

Com cada exercici, donar les gràcies a l'Àrea Social, atès que no és gens senzill gestionar i tenir cura dels socis i sòcies davant els problemes plantejats, i la seva empatia és clau dins la tasca de la sindicatura.

La majoria de qüestions que arriben a aquesta sindicatura estan relacionades amb l'Àrea Social del Club. He d'agrair la diligència i el tracte en resoldre les qüestions plantejades.

Altrament, sobre les noves normes dels abonaments, recordem que aquest exercici s'han acabat les excedències i els 26.291 abonats que estaven en aquesta condició, han tornat a omplir l'estadi amb el 100 per 100 dels abonats. Això sí, dels 4.434 abonats que se'ls hi va aplicar el Seient Lliure invers, els que es van adreçar a la sindicatura era per manca d'avís segons ells, via SMS o correu electrònic. Així mateix, la mitjana d'alliberament del Seient Lliure ha estat de 35.674 per partit.

També deixar constància, de la demanda de l'augment de les entrades infantils, a pesar que s'han lliurat un total de 45.312 entrades gratuïtes.

Finalment, indicar que la opció de la fotografia amb el primer equip es va regular amb una jornada amb els nens i nenes amb el primer equip, d'aquesta forma es posava fi a una llista d'espera interminable pels efectes de la pandèmia. Aquesta decisió, va provocar alguna reclamació per no haver rebut la informació i altres detalls puntuals.

Seguretat:

Aquest departament sempre ha estat del tot receptiu amb les qüestions plantejades i a més a més, aportant solucions.

Vull destacar que les qüestions rebudes han estat molt individuals i no pas, com l'anterior exercici, grupals, fet que ha comportat poder solucionar en molts casos els temes plantejats.

Ticketing:

La problemàtica de les entrades i el seu sistema, comporta avantatges però també inconvenients, i d'aquest darrers s'han pogut solucionar tots ells.

OAB Aforaments:

Aquest departament ha estat clau en la solució de problemes greus per les persones que els plantejaven.

Per tant, només puc agrair la disposició, amabilitat i comprensió de les persones que el dirigeixen.

Junta Directiva:

Es va respondre una qüestió plantejada per un grup de socis i sòcies sobre l'augment per sobre el IPC dels abonaments, així com recollir un suggeriment que detallarà a les conclusions.

Departament Jurídic:

El intercanvi d'opinions sobre temes familiars, així com dels temes legals de l'actualització del cens, més concretament sobre la protecció de dades, han estat les consultes en ambdós direccions fetes. Com suggeriment, caldria que existís un apartat al Web de com es designen els Compromissaris.

Fundació:

Amb la Fundació, s'ha pogut solucionar les peticions de diversos socis respecte a les plaques que estan actualment a l'estadi. La solució donada per la Junta directiva ha estat que es tornaran a col·locar en el nou estadi respectant, sempre que sigui possible, l'actual ubicació.

Hem d'agrair la col·laboració dels diversos estaments del Club i, en particular, de la Junta Directiva que va aprovar aquesta qüestió.

Museu i Compliance:

Agraïm al Director del Museu Sr. Jordi Penas, la solució que ha donat a totes les qüestions que s'han plantejat a la sindicatura.

Un apartat nou entra en aquest informe, i aquest és la figura del Compliance.

També hem d'agrair al Compliance del Club la seva disposició per resoldre alguna de les qüestions que han arribat al Síndic.

5. CONCLUSIONS I VALORACIONS FINALS

Pel que fa a les propostes suggeriments presentats, aquest és el detall:

- **Temes Socials**

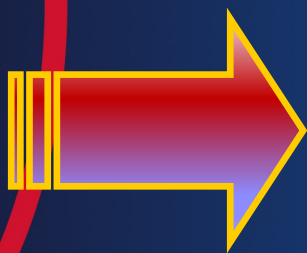
Donar flexibilitat a les altes dels nadons i a la documentació que s'exigeix.

Obsequi en fer els 40 anys d'antiguitat, amb l'assistència a la llotja un dia de partit.

Oferir o crear un "pack" acompanyants pels pares i/o familiars dins la fotografia del primer equip. D'aquesta forma, es podrien oferir entrades a un preu menor a una zona concreta evitant la marxa d'ells.

Ampliar encara més l'existència del telèfon gratuït 900 els seus detalls. Molts socis i sòcies encara ho desconeixen, tot i les campanyes realitzades. Sobre aquest darrer aspecte, millorar encara més les comunicacions importants amb els socis i sòcies.

Endegar notificacions a tots els socis i sòcies que tinguin les condicions per ser socis d'edat i encara no disposin d'aquesta condició.



- Tema Nou Estadi

Obrir una llista de millora pel nou estadi. Aquesta llista donaria al Club la dimensió de les persones familiars actualment separades en graderies diferents, temes de mobilitat física i altres. El nou estadi és una gran oportunitat per acabar amb aquestes problemàtiques.

També referent al nou estadi, obrir la possibilitat a que els abonats que van renunciar a l'abonament complert, poguessin tornar a aquesta condició i atès que l'aforament ara s'amplia.

Habilitar al nou estadi, una zona vertical i no horitzontal d'animació. D'aquesta manera la "sectorització" de la graderia d'animació no provocaria molèsties als altres abonats de darrera.

Promocions especials de venda d'entrades a residents i no residents, així com pre-venda exclusiva per socis i sòcies sense abonament.

Posar tots els mitjans del Club a disposició dels socis i sòcies per qualsevol dubte que plantegi la construcció del nou estadi, les noves ubicacions, el manteniment dels pàrquings, etc.

- Tema entrades i/o desplaçaments

Possibilitat que socis i penyistes familiars puguin demanar plegats les entrades pels desplaçaments. S'evitaria estiguessin separats.

Estudi de com poder demanar o reservar entrades infantils abans de rebre l'entrada. Actualment, en rebre la entrada 24/48 hores abans del partit, ja s'han exhaurit.

Ampliació del topall de 4 entrades a les peticions pels partits WUCL, perquè actualment hi ha grups familiars més amplis. D'aquesta manera es podrien agrupar i sempre tenint present la seguretat i lluita contra el frau.

Indicar clarament a la venda d'entrades sense identificar "Smart Booking" la possibilitat que aquestes no siguin correlatives.

- Tema gestió

Fer un estudi de quants socis i sòcies encara disposen de les dades bancàries anteriors al febrer del 2014, és a dir, la implantació del SEPA. S'han donat casos d'alguns problemes associats aquest detall.

Liquidar el Seient Lliure als abonats al Palau en reserva i que no s'hagin desbloquejat abans de l'inici del partit. Aquesta situació, perjudica als abonats, atès que al tenir bloquejada la seva localitat, si al final aquesta no es liquida l'abonat tampoc pot assistir.

Que tots els arrodoniments siguin idèntics. Anoto aquest suggeriment, encara que en cap cas s'agafa la fracció superior en el carnet de soci i abonament.

Notificar al web, el trànsit i les incidències i estat del transport públic els dies de partit que publica l'Ajuntament. Aquest detall, ajudaria a molts socis i sòcies, i també visitants, a disposar de les dades directament del Club.

Revisar els protocols de pagament dels abonaments.

- Tema Seguretat

Utilitzar colors vius i molt diferents a les entrades infantils per evitar-ne el mal ús. En ser diferents al seu disseny o color, facilitaria la tasca dels controladors.

- Fundació

Trasllat de les plaques o recuperació d'elles pel nou estadi. Aquí he d'indicar que he rebut la confirmació de que es farà el trasllat, atès que quan es volen extreure de la paret, aquestes s'esmicolen sense que quedin senceres.

Obrir a nous familiars i amics la possibilitat de afegir els seus noms a les plaques existents.

Sobre aquest qüestió, també un soci va proposar que el Club oferís uns "bons barcelonistes per bons barcelonistes" amb diferents preus a canvi de fer rajoles especials i promocions diverses.

Per últim, indico a continuació una sèrie de qüestions que s'haurien de millorar i les quals exposaré, més detalladament, a l'Assemblea:

- Notificació en acomplir requisits carnet sènior i recordatori.
- Màxima transparència i informació sobre el Nou Estadi.
- Assemblees presencials i, de forma complementària, telemàtiques per garantir que les persones que no puguin assistir-hi presencialment ho facin per aquesta via.
- Col·locació i ampliació de les plaques de la Fundació.
- Creació d'algun premi literari o distinció per part de la Fundació o Club en homenatge a Josep Maria Espinàs.

Barcelona 30 Juny 2023

Dr. Joan Manuel Trayter
Síndic dels Socis