

# Memòria COAPI

Col·legi d'Agents de  
la Propietat Immobiliària  
de Barcelona i Província

2020



# 01

## QUI SOM 3

# 02

## CARTA DEL PRESIDENT 13

# 03

## COM SÓN ELS NOSTRES API 14

# 04

## QUÈ FEM

- 4.1 RESPONEM DAVANT LA COVID-19 18
- 4.2 LIDEREM LA UNIÓ DEL SECTOR 22
- 4.3 FORMEM ELS API PERQUÈ TRANSFORMIN EL SEU NEGOCI 25
- 4.4 FEM ACCESSIBLE LA INNOVACIÓ IMMOBILIÀRIA ALS NOSTRES AGENTS 29
- 4.5 COMUNIQUEM PER SER REFERENTS DAVANT LA SOCIETAT 31
- 4.6 REPRESENTEM EL COL·LECTIU 35
- 4.7 PERSEGUIM EL CREIXEMENT IMMOBILIARI DELS NOSTRES AGENTS 36
- 4.8 DONEM SEGURETAT ALS NOSTRES AGENTS 38
- 4.9 POTENCIEM LA NOSTRA XARXA DE SUPORT 39
- 4.10 GENEREM NEGOCI ALS NOSTRES AGENTS 40

18

# 05

## QUÈ PENSEN ELS NOSTRES API 42

# 06

## ELS NOSTRES ESTATS FINANCERS 46

# 01 QUI SOM

Volíem que l'any 2020 fos **l'any dels fets**. Un any per omplir de realitats els nostres tres pilars: lideratge, innovació i transformació.

Així ha estat i ho hem de dir ben alt, però no de la manera que havíem planificat. La crisi sanitària mundial provocada pel coronavirus, que va aturar abruptament no només l'activitat immobiliària sinó el món sencer, va accelerar canvis que d'altra forma probablement haguessin estat més lents.

Però, sigui com sigui, estem orgullosos d'haver respost davant aquesta crisi mostrant la vertadera essència de la marca API i convertint-nos en el teu millor soci. Perquè sí, les crisis es poden convertir en oportunitats, però només pels que les busquen amb decisió. I nosaltres, sens dubte, les hem buscat.

**Hem liderat**, hem estat sempre un pas davant dels aconteixements, hem actuat de forma àgil i hem aconseguit ser una guia d'actuació per a tu i un referent per als mitjans de comunicació i la societat, àvids d'orientació en moments de màxima incertesa.

**Hem innovat**, ens hem replantejat els serveis que t'oferim, hem estat valents sempre i agosarats en alguns moments, i ens hem atrevit a explorar noves maneres de fer.

**Ens hem transformat** com a institució, adaptant la nostra manera de formar, d'assessorar, de comunicar i de treballar, en definitiva, per poder atendre millor les teves necessitats.

Hem sentat les bases d'un projecte corporatiu ambiciós per posicionar API com a l'entitat de referència en mediació immobiliària davant tots els nostres públics.

L'any 2020 hem crescut com a entitat i som una versió millor del Col·legi de fa només un any enrere.

Si el moviment es demostra caminant, aquest és l'any en què t'hem demostrat que tu també pots liderar, pots innovar i et pots transformar per créixer professionalment. Fem-ho junts. Fem-ho ja.

## LA NOSTRA VISIÓ

Ser el referent de bones  
pràctiques i de control  
dins del sector immobiliari.

## ELS NOSTRES VALORS

Experiència i coneixement

Seguretat i garantia

Protecció

Professionalitat

## LA NOSTRA MISSIÓ

Aconseguir que qualsevol ciutadà  
accedeixi a l'habitatge amb la major  
garantia i tranquil·litat.

Oferir als nostres agents serveis  
que facilitin la seva tasca diària  
i n'augmentin les oportunitats  
de negoci.

## TREBALLEM PER

Impulsar normatives que protegeixin  
el consumidor i que facilitin l'accés  
universal a l'habitatge.

Transformar i reactivar el sector immobiliari  
per crear un futur millor.

Ser els professionals que assessorin  
amb confiança els consumidors  
en les seves transaccions  
immobiliàries.



# 3 ELS NOSTRES PILARS

## LIDERATGE

No som, fem. Ens comprometem amb les nostres idees fins a fer-les realitat i veiem els obstacles com a reptes, no com a impediments. Ens apassiona fer el que pensem.

## INNOVACIÓ

Busquem l'excel·lència: volem anar més enllà, no ens conformem amb fer les coses com sempre s'han fet, pensem noves maneres de fer-les i ens avancem, imaginant els professionals i els consumidors del futur.

## TRANSFORMACIÓ

Som motor de canvi. Desafiem els límits dels nostres agents. Els inspirem i replem perquè evolucionin, transformin els seus negocis i assoleixin tots els seus objectius professionals.

# 1.1 Organització



# COMITÉ ADJUNT

<p><b>ANTONI GARCÍA</b></p> 	<p><b>ARIADNA VIDAL</b></p> 	<p><b>FELICE TUFANO</b></p> 
<p><b>FRANCESC XAVIER PERRAMON</b></p> 	<p><b>GORETTI ISERN</b></p> 	<p><b>JOAN MITJANS</b></p> 
<p><b>ROSA PARÉS</b></p> 	<p><b>XAVIER FABREGAT</b></p> 	<p><b>FRANCISCO REVERT</b></p> 
<p><b>VICENÇ HERNÁNDEZ</b></p> 	<p><b>MERCEDES BLANCO</b></p> 	

# COMISSIONS DE TREBALL

NOM COMISSIÓ	INTEGRANTS	OBJECTIU
<b>Comissió Estratègia Nacional</b>	Vicenç Hernández Gerard Duelo Juanjo Aguilera Anna Puigdevall	Iniciar expansió nacional marca API
<b>Comissió Internacional</b>	Ramon Riera Sheila Gracia Maria Amat Gerard Duelo Anna Puigdevall	Iniciar difusió internacional marca API
<b>Comissió Relacions Institucionals</b>	Vicenç Hernández Gerard Duelo Joan Company Juanjo Aguilera Anna Puigdevall Montserrat Junyent	Augmentar les relacions institucionals transversals Consolidar el lideratge sectorial a Catalunya a nivell institucional

NOM COMISSIÓ	INTEGRANTS	OBJECTIU
<b>Comissió Serveis</b>	<p>Francesc Quintana Ramon Corominas Xavier Fabregat Xavier Perramon Antoni García Gustavo López Roberto Campillo Sheila Gracia Anna Puigdevall</p>	<p>Consolidar el lideratge sectorial a Catalunya de prestació de serveis</p> <p>Liderar la digitalització del sector a nivell de portar la innovació als API</p>
<b>Comissió Jurídica-Ètica</b>	<p>Regina Lahoz Juan Alcayde Rosa Cabré Joan Mitjans Martín Casao Ricard Mor Anna Puigdevall Montse Junyent</p>	<p>Dignificar jurídica i socialment la professió API</p>
<b>Comissió Estructura interna de l'AIC</b>	<p>Vicenç Hernández Josep M. Esteve Joan Company Gerard Duelo Anna Puigdevall</p>	<p>Treballar l'organització interna i relació entre l'AIC i els tres col·legis</p>

NOM COMISSIÓ	INTEGRANTS	OBJECTIU
<b>Comissió Formació</b>	<p>Juanjo Aguilera Javier Peidró Núria Cruañas David Saura Sergi Marcos Anna Puigdevall</p>	<p>Tutelar la transformació del professional API</p> <p>Liderar la digitalització del sector, des del punt de vista formatiu</p>
<b>Comissió Innovació</b>	<p>Vicenç Hernández Ivan Vaqué Gustavo López Anna Puigdevall</p>	<p>Liderar la digitalització del sector, impulsar la innovació del sector immobiliari</p> <p>Adquirir personalitat com a "Observador sectorial"</p>
<b>Comissió Paritat</b>	<p>Ariadna Vidal Esther Miret Goretti Isern Anna Puigdevall</p>	<p>Promoure iniciatives que fomentin la igualtat d'oportunitats en el sector immobiliari</p>



# DELEGATS TERRITORIALS

## BARCELONA CIUTAT

### SANTS - MONTJUÏC - LES CORTS

Delegada  
NURIA  
CASTELLVÍ  
Sotsdelegat  
DAVID  
ALBERT



### GRÀCIA

Delegada  
NATALIA  
MONTIEL  
Sotsdelegat  
ANDREU  
CORNELLANA



### SARRIÀ - SANT GERVASI - PEDRALBES

Delegat  
SERGIO  
ALMENDROS  
Sotsdelegat  
JOSEP M.  
GONZÁLEZ



### EIXAMPLE ESQUERRE

Delegat  
JORGE  
VISPO  
Sotsdelegada  
EVA GONZÁLEZ  
-NEBREDÀ  
VISPO



### EIXAMPLE CENTRE

Delegat  
CARLES  
TORRICO  
Sotsdelegat  
VACANT



### BARCELONÈS NORD

Delegat  
VÍCTOR  
TAPIOL  
Sotsdelegat  
VACANT



### EIXAMPLE DRET

Delegat  
ALBERT  
RODÉS  
Sotsdelegada  
EDITH  
GONZÁLEZ



### SANT MARTÍ

Delegat  
CONSTANTI-  
NO PÉREZ  
Sotsdelegada  
SUSANA  
PORCAR



### SANT ANDREU - NOU BARRIS - HORTA

Delegat  
MIGUEL ÀNGEL  
ROMERO  
Sotsdelegat  
JAVIER  
LÓPEZ



### CIUTAT VELLA

Delegat  
VÍCTOR  
VIVES  
Sotsdelegat  
JOSEP MARIA  
LLORCA



### BARCELONÈS SUD

Delegada  
MIRIAM  
CABALLERO  
Sotsdelegada  
NURIA  
RODRÍGUEZ



# DELEGATS TERRITORIALS

## BARCELONA COMARQUES

### ALT PENEDEès

Delegat  
VACANT

Sotsdelegat  
VACANT



### ANOIA

Delegada  
ANNA  
VALLBONA

Sotsdelegat  
PERE  
SUBIRANA



### BAGES- BERGUEDA

Delegat  
DAVID  
GAMISSANS

Sotsdelegat  
JOSEP  
GRAUS



### BAIX LLOBREGAT NORD

Delegat  
RAÚL  
RESINA

Sotsdelegat  
VACANT



### BAIX LLOBREGAT SUD

Delegat  
XAVIER  
FABREGAT

Sotsdelegada  
CARMEN  
ROMERO



### GARRAF

Delegat  
ANTONIO  
RIVERA

Sotsdelegat  
VACANT



### MARESME NORD

Delegat  
GORKA  
HERAS

Sotsdelegat  
FRANCISCO  
CAMPON



### MARESME SUD

Delegat  
DAVID LLOPIS

Sotsdelegada  
MARTA  
LLIGOÑA



### OSONA

Delegat  
RICARD  
VESTIT

Sotsdelegat  
VALENTÍ  
PRAT



### VALLÈS OCCIDENTAL NORD

Delegat  
EMILIO  
LÁZARO

Sotsdelegat  
VACANT



### VALLÈS OCCIDENTAL SUD

Delegat  
JOSEP  
MARIN

Sotsdelegat  
JORDI  
GARRIGA



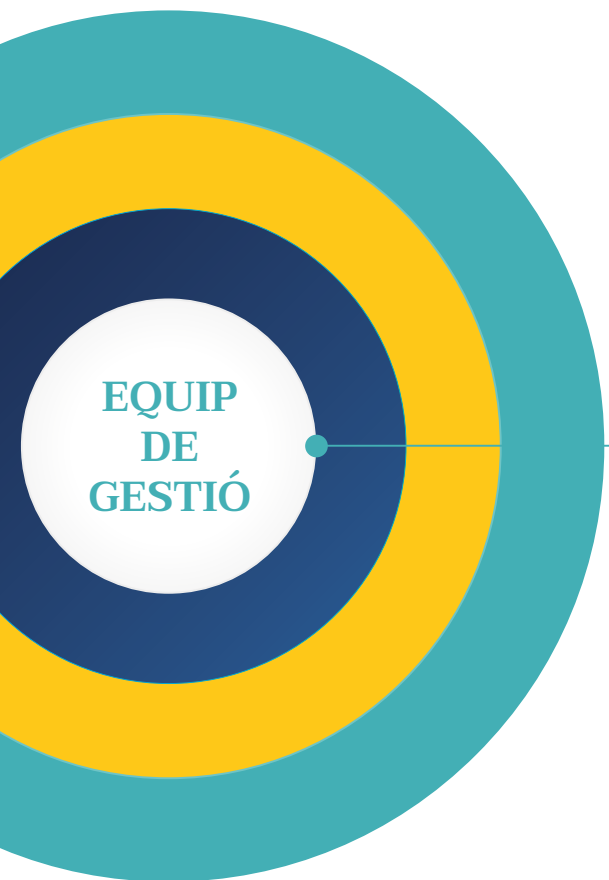
### VALLÈS ORIENTAL

Delegada  
ANNA M.  
RODRIGO

Sotsdelegat  
DIEGO  
PUGLIESE



Delegat  
d'honor  
JAUME  
JORQUERA



Gerent  
**GERARD  
DUELO**



Director de  
Relacions Col·legials  
i Formació  
Professional  
**JUAN JOSÉ  
AGUILERA**



Secretària  
de Direcció  
i Gestió de  
persones  
**MARTA  
FONTÀS**



Comptabilitat  
**JUAN JOSÉ  
PUJOL**



Responsable  
comercial  
**MARIA AMAT**



Atenció al client  
**MARTA  
BURÓN**



Assessora jurídica  
corporativa  
**MONTSERRAT  
JUNYENT**



Assessora  
jurídica  
**OLGA  
SANZ**



Assessor  
jurídic  
**RICARD  
MOR**



Secretària  
assessoria  
jurídica  
**CAROLINA  
ABANTE**



## ASSEMBLEA GENERAL

L'Assemblea General és l'òrgan superior de govern, sobirà i està integrat per tots els seus associats i associades, que en formen part per dret propi.

Enguany, l'**Assemblea General Ordinària** es va celebrar el 30 de juny, de manera telemàtica i davant notari, per primera vegada a la història. Durant la sessió, es van aprovar els comptes de l'exercici anterior (2019) i el pressupost per al 2020, aprovats per unanimitat.

## 1.2 Objectius prioritaris 2020 - 2024

- Consolidar el lideratge sectorial a Catalunya.
- Iniciar l'expansió nacional de la marca API.
- Iniciar la difusió internacional de la marca API.
- Liderar la digitalització del sector.
- Tutelar la transformació professional de l'API.
- Adquirir personalitat com a observatori sectorial.
- Augmentar les relacions institucionals transversals.
- Dignificar jurídicament i socialment la professió d'API.

# 02 CARTA DEL PRESIDENT

L'any 2020 ha posat a prova la fortalesa de la nostra institució en molts sentits. Sense cap mena de dubte, les dificultats trobades al camí han estat nombroses i ens han impedit desenvolupar amb normalitat la dinàmica de projectes que teníem en cartera, però també és cert que n'han impulsat d'altres nous igual d'importants.

Crec que qualsevol dels nostres col·legiats estarà d'acord amb mi si dic que, davant una situació tan incerta i sobtada com la provocada per la pandèmia del coronavirus, hem sabut reaccionar i acoplar-nos ràpidament a una realitat que ha requerit accions, respostes i formes de comunicar-nos diferents. Hem estat a l'altura i, m'atreveria a dir, hem superat les expectatives de molts dels nostres agents. I la millor prova d'això ha estat l'espectacular millora en el grau de satisfacció que mostren les nostres enquestes: hem passat d'un 7% de col·legiats que afirmaven que el seu grau de satisfacció era molt bo el 2019 a un 41,9 % el 2020. A més, hem incrementat els col·legiats un 2% en un any en què el mercat immobiliari ha patit una aturada de l'activitat immobiliària històrica. Gràcies per la vostra fidelitat i confiança.

Moltes de les coses que hem posat en pràctica han vingut per quedar-se i, no només hem mantingut la nostra activitat, sinó que **n'hem sortit reforçats com a institució davant el nostre públic**, n'estic segur.

En aquest sentit, després d'una profunda reflexió i amb l'objectiu que el col·lectiu API adquireixi davant la societat catalana el major reconeixement possible, he decidit cedir la meva presidència del Consell de Col·legis d'API de Catalunya a en Joan Company, president del Col·legi d'API de Girona, abans que finalitzés el meu mandat. D'aquesta manera, i tenint en compte que l'Associació d'Agents Immobiliaris de Catalunya també té un nou president des de l'octubre, en Vicenç Hernández, diversifiquem la nostra representació davant els nostres respectius públics i aconseguim arribar-hi amb perfils diferents.

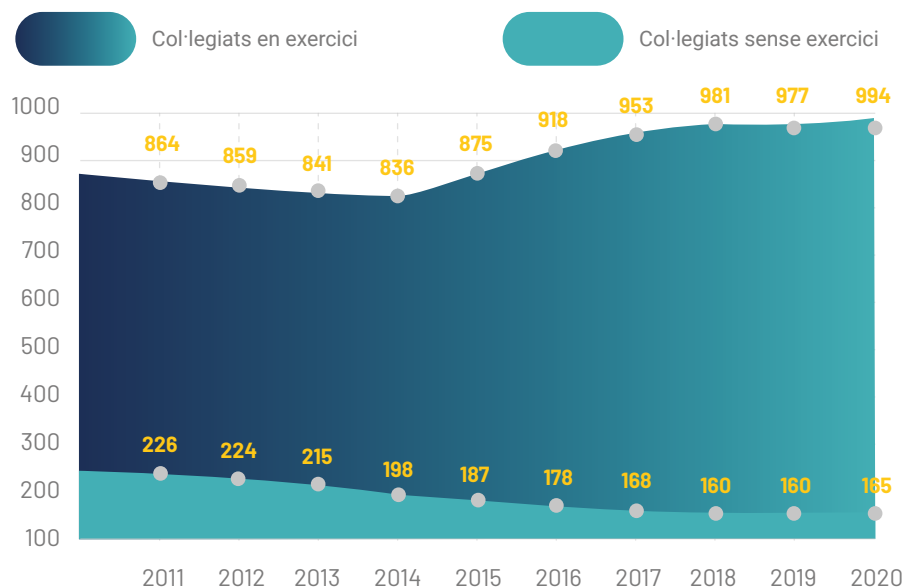
No només així, sinó que repartint objectius i responsabilitats, les possibilitats d'èxit, de lideratge i de donar el millor servei al col·lectiu API són molt més grans. I això és el que de veritat ens mou.



# 03 COM SÓN ELS NOSTRES API

El Col·legi manté la seva tendència i ha augmentat un 2% el seu nombre de col·legiats: 1.159 front els 1.137 de l'any passat, la qual cosa significa un increment d'un 2% en ple any pandèmic, tota una fita. Dels 1.159 col·legiats a 31 de desembre, 994 són en exercici i 165 sense exercici. De continuar la línia de creixement sostingut, el proper any superarem la fita històrica de més de 1.000 col·legiats en exercici.

## Evolució del nombre de col·legiats



## Radiografia del nostre agent

**Home**

**Entre 40 i 60 anys**

**Llicenciat en Dret, ADE, CC Econòmiques o Empresariales**

**Només té 1 oficina**

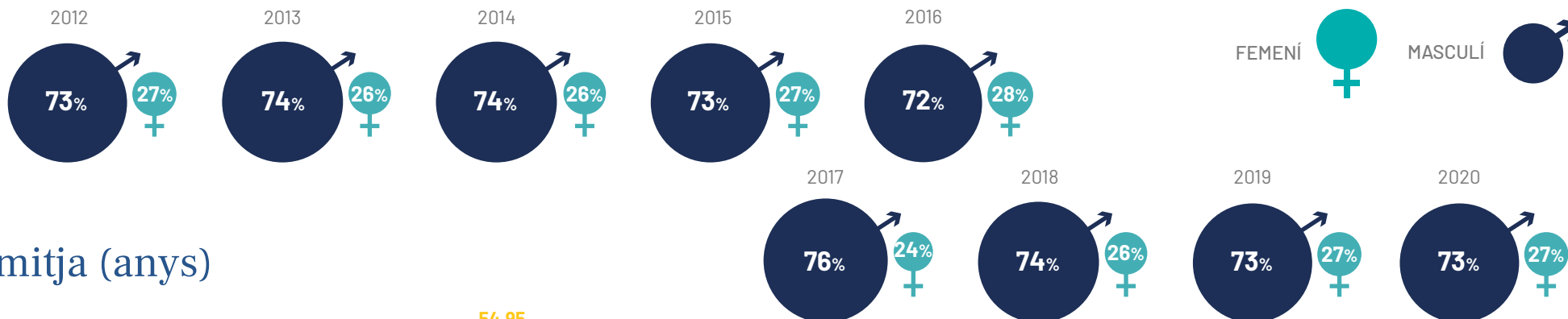
**Treballa a la ciutat de Barcelona**

Pel que fa al nostre perfil d'agent mig, no ha variat en els últims anys: de forma majoritària, es tracta d'un professional sènior amb petita o mitjana empresa a Barcelona, formació tècnica immobiliària i de sexe masculí.

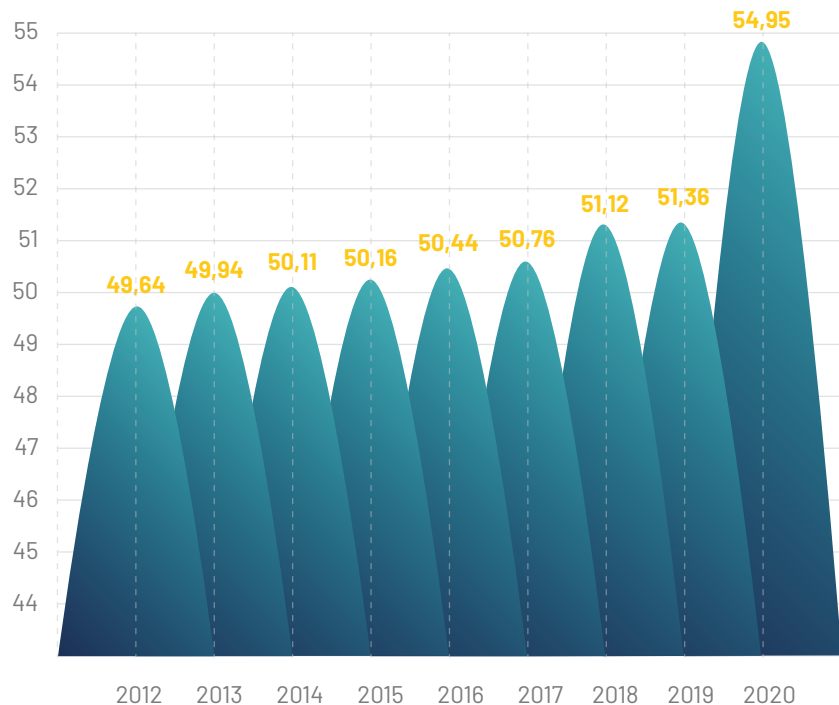


## Sexe

Respecte de l'edat dels nostres col·legiats, malgrat que no s'han produït canvis substancials en l'últim any, constatem que l'edat mitja ha augmentat lleugerament i és que la franja d'edat corresponent als menors de 30 anys ha disminuït del 19 al 10%. No obstant, la franja d'edat majoritària continua sent la dels homes d'entre 41 i 60 anys.



## Edat mitja (anys)

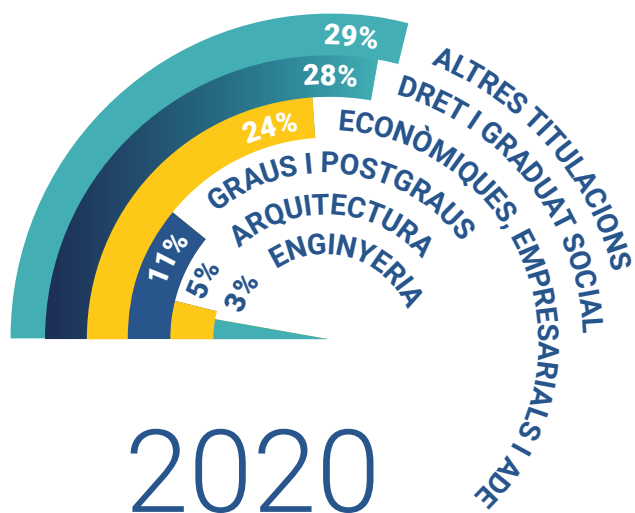


## Edat

Edat	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
MENOR de 30	2%	1%	2%	1%	2%	1%	3%	2%	2%
31 - 40	19%	18%	15%	15%	13%	12%	11%	10%	10%
41 - 50	32%	32%	33%	34%	34%	33%	32%	33%	30%
51 - 60	27%	28%	30%	30%	31%	33%	33%	33%	35%
MAJOR de 60	20%	21%	20%	20%	20%	21%	21%	22%	23%

## Nivell d'estudis

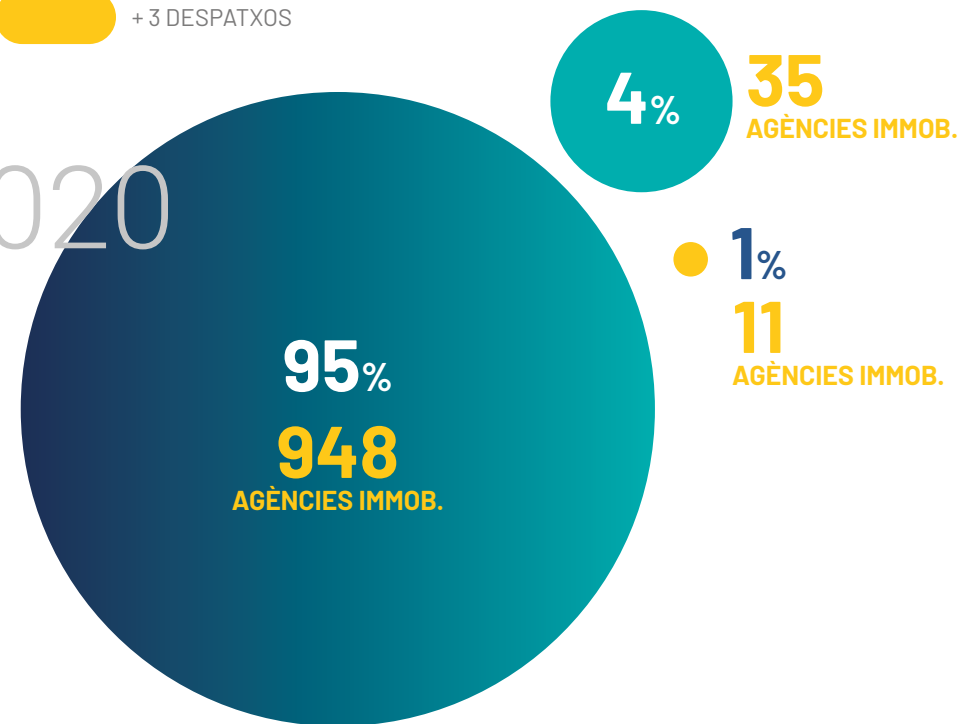
Pel que fa als estudis que donen accés a la col·legiació, les dades del cens ens mostren que més de la meitat (57%) dels nostres col·legiats acrediten estudis en Dret, Graduat Social, Econòmiques, Empresarials, Administració i Direcció d'Empreses, mentre que el 21% provenen d'enginyeries, Arquitectura, graus i postgraus de l'àrea immobiliària, i un 28% compten amb altres estudis.



## Número d'oficines



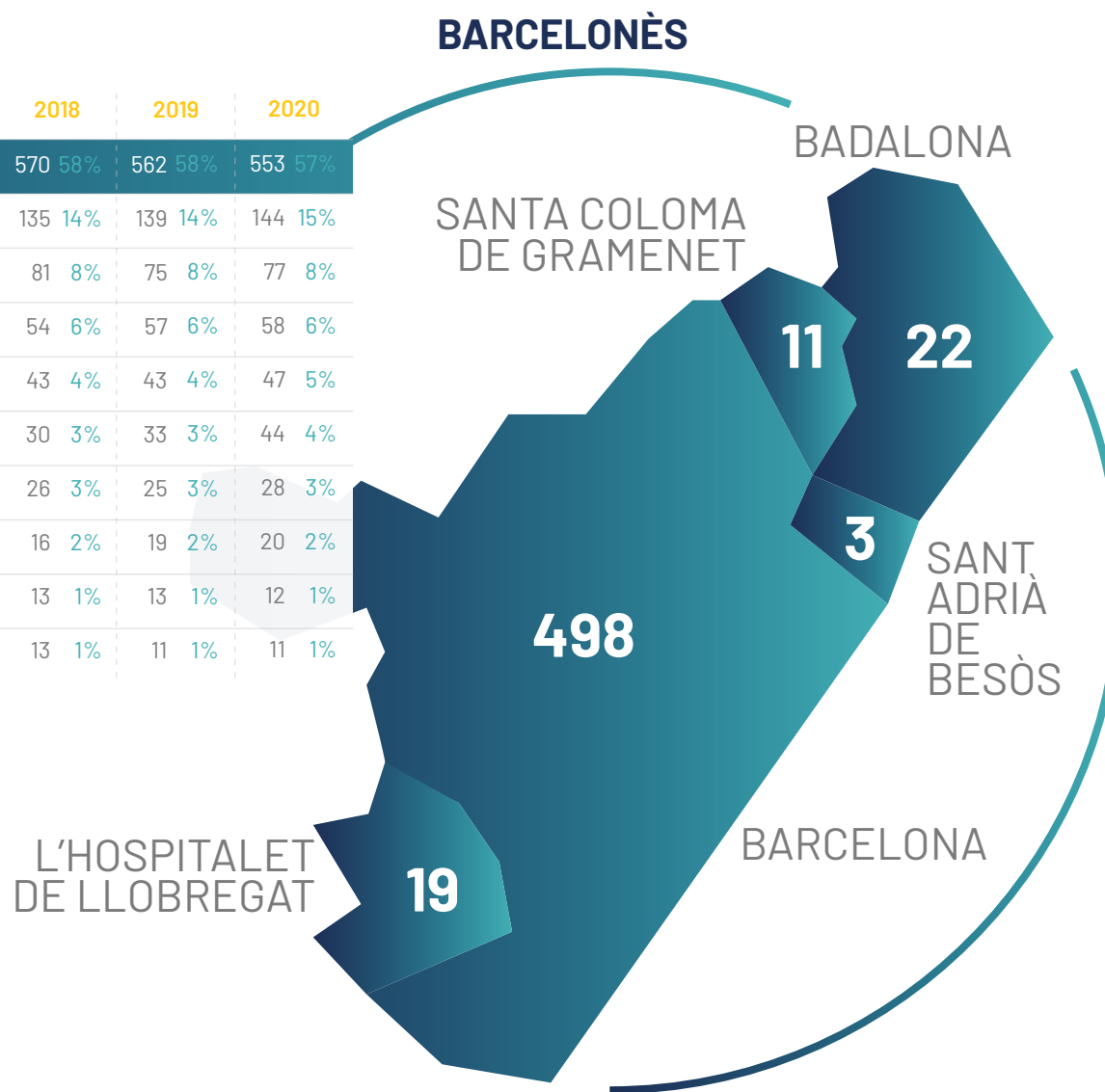
2020



Seguint la línia d'anys anteriors, la gran majoria dels col·legiats a la nostra base de dades tenen petites i mitjanes empreses amb un únic despatx professional i només el 5% disposen de més d'una oficina.

## Distribució geogràfica

PROVÍNCIA BARCELONA	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
BARCELONÈS	505 56%	502 56%	488 55%	522 57%	547 56%	526 55%	570 58%	562 58%	553 57%
VALLÈS OCCIDENTAL	116 13%	111 12%	107 12%	112 12%	127 13%	136 14%	135 14%	139 14%	144 15%
MARESME	67 7%	69 8%	66 7%	65 7%	70 7%	77 8%	81 8%	75 8%	77 8%
VALLÈS ORIENTAL	45 5%	47 5%	53 6%	56 6%	57 6%	48 5%	54 6%	57 6%	58 6%
GARRAF	39 4%	39 4%	40 5%	41 4%	43 4%	42 4%	43 4%	43 4%	47 5%
BAIX LLOBREGAT	63 7%	62 7%	58 7%	54 6%	53 5%	61 6%	30 3%	33 3%	44 4%
BAGES / BERGUEDÀ	25 3%	23 3%	24 3%	28 3%	29 3%	24 3%	26 3%	25 3%	28 3%
ANOIA	16 2%	15 2%	15 2%	15 2%	17 2%	15 2%	16 2%	19 2%	20 2%
OSONA	14 2%	15 2%	15 2%	14 2%	11 1%	12 1%	13 1%	13 1%	12 1%
ALT Penedès	18 2%	16 2%	15 2%	16 2%	15 2%	12 1%	13 1%	11 1%	11 1%



Per últim, quant a la distribució geogràfica de les agències immobiliàries, a 31 de desembre hi havia 994 despatxos professionals, el 56% dels quals estava ubicat a la comarca del Barcelonès. Al marge d'aquesta concentració d'oficines a Barcelona, també podem destacar que, després de Barcelona, la província del Vallès Occidental és la segona en número d'oficines.

# 04 QUÈ FEM

## 4.1 Responem davant la COVID-19

El 2020 hem viscut circumstàncies absolutament inaudites. I, des del primer moment, hem estat conscients que calia impulsar el nostre rol com a xarxa de suport.

En ple confinament, el nostre equip s'ha mantingut plenament operatiu, **donant més del 100% de la seva capacitat**, esforçant-se per millorar en tot allò possible la qualitat del servei i generant continguts que poguessin ajudar els nostres API a superar la situació i transformar-la positivament per sortir-ne reforçats.

En aquest context, el Col·legi ha pres un seguit de decisions i iniciatives que han impactat de forma molt positiva en els nostres agents.

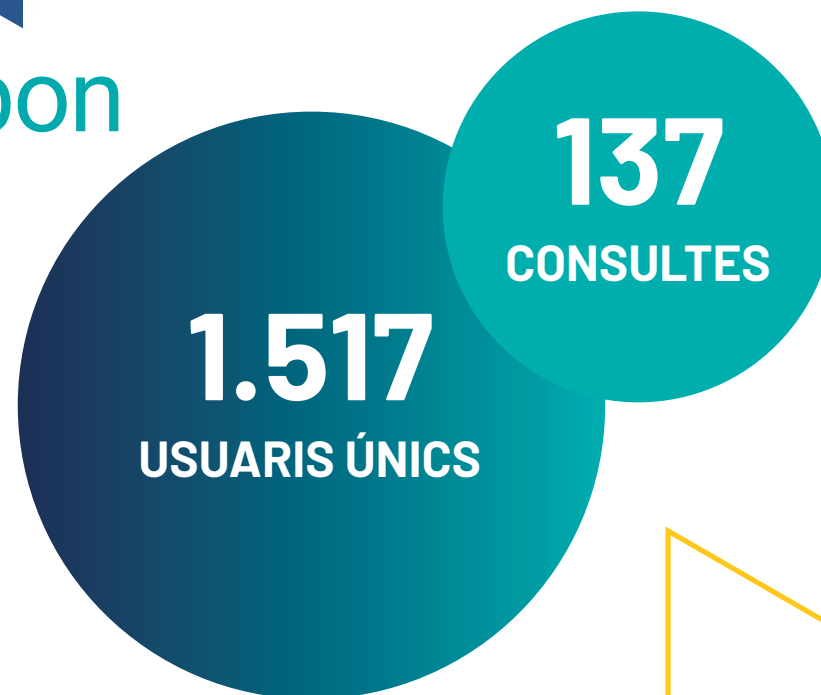
### Ens solidaritzem amb els nostres agents

Conscients de les dificultats per exercir l'activitat immobiliària amb normalitat i de les conseqüències que se'n podrien derivar, la Junta ha pres la decisió de **reduir la quota d'associat** un 50% durant els mesos d'abril i maig, i un 30% el juny amb l'objectiu d'ajudar els nostres agents a continuar els seus negocis en uns moments molt delicats.

### Ens solidaritzem amb la societat i ens posicionem com a professionals experts

Amb l'objectiu de posicionar-nos com a professionals experts de referència en el sector de la mediació immobiliària, hem impulsat el projecte **API Respon**, un fòrum *online* a través del qual un grup d'API voluntaris han posat el seu coneixement al servei dels ciutadans. L'impacte ha estat notori i més de 1.500 persones han consultat el fòrum des de llavors i han deixat 137 preguntes per als nostres API.

**api**  
**respon**





## Facilem als nostres agents eines per transformar digitalment la seva agència i potenciem la nostra plataforma API 360°

Hem buscat les millors eines per digitalitzar els negocis dels nostres agents i les hem incorporat ràpidament a la nostra plataforma per tal que els API poguessin mantenir l'activitat immobiliària durant el confinament. En total, **més de 150 serveis que cobreixen en 360° la gestió de l'agència immobiliària**, passant per un CRM propi gratuït, Ghestia, i múltiples solucions immobiliàries.

A més, hem analitzat les tecnologies immobiliàries del mercat i hem editat vídeos per explicar als nostres agents quines els hi interessaven més. I el més important, s'ha posat en relleu la importància estratègica d'un projecte que vam encetar l'any 2019, el mapa Proptech, i que per fi ha vist la llum el 29 d'abril, fent més fàcil que els nostres API puguin entendre quines tecnologies necessiten a les seves agències.

## Guiem els nostres agents perquè sàpiguen com actuar en cada moment

El nostre **equip jurídic** ha treballat intensament, no només per estar al dia dels múltiples canvis normatius succeïts durant aquests mesos, sinó analitzant-los i establint criteris d'actuació que han seguit tant els nostres agents com la resta d'operadors, la qual cosa ens ha convertit en líders i referents davant el sector de la mediació immobiliària.

També el 4 de maig vam fer pública una guia que detallava les actuacions a tenir en compte en els primers dies de reobertura de les agències immobiliàries després del confinament. Sota el títol, **"I ara, per on començo? Guia per a restablir l'activitat a la teva agència immobiliària"**, aquest document va servir d'orientació a molts API en els primers i incerts dies de restabliment de l'activitat immobiliària.



**35**  
**COMUNICACIONS**  
**LEGALS**

Ens convertim  
en líders d'opinió  
i font d'informació  
immobiliària davant  
els mitjans  
de comunicació

L'absoluta disponibilitat dels nostres portaveus per atendre als periodistes amb missatges realistes però optimistes i la nostra proactivitat ens ha convertit en referents davant els mitjans de comunicació, que ens han cridat perquè expliquéssim com afectava el confinament a les agències immobiliàries.

A tall d'exemple, només durant el mes de març vam **aparèixer a més de 160 mitjans de comunicació** en comparació amb les 95 aparicions del febrer, cosa que suposa un increment del 68% de presència a mitjans en moments de màxima tensió informativa.

Hem continuat ajudant  
els nostres agents a créixer  
professionalment

Campanya  
**#jonomaturu**

Durant el confinament, el nostre equip va idear la campanya "**Jo no m'aturu**", a través de la qual ha compartit els seus coneixements amb els nostres API mitjançant la realització de vídeos a mode de píndoles formatives. En total, 28 vídeos que s'han visualitzat més de 18.500 vegades i que han demostrat que fins i tot una crisi d'aquesta magnitud és una excel·lent oportunitat per desenvolupar-se professionalment i preparar-se per al futur.

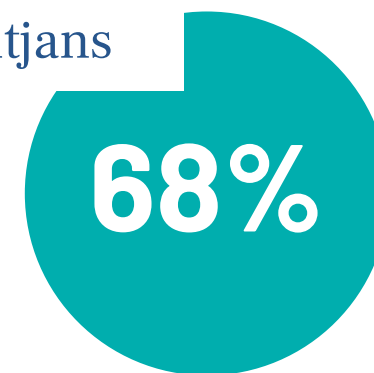
**+18.500**  
**VISUALITZACIONS**

**28**  
**VÍDEOS**

Hem estat generosos  
i hem compartit  
els nostres coneixements

Hem estat solidaris amb la nostra  
informació i l'hem compartit mitjan-  
çant **webinars gratuïts o guies d'actua-  
ció**, la qual cosa ens ha fet guanyar el  
respecte de tot el sector.

Increment  
de presència  
als mitjans



## 4.2 Liderem la unió del sector

És una de les nostres creences més arrelades: cal una regulació de l'activitat i de la professió immobiliària a tot l'Estat espanyol a imatge i semblança de la que hi ha a Catalunya. I entenem que com a col·lectiu que va ser capaç d'impulsar-la a Catalunya, tenim l'experiència i el pes per ajudar a fer-la realitat a d'altres territoris, sempre i quan siguem capaços d'establir les fórmules de col·laboració adequades. Per això, **continuem treballant en la línia de sumar. Sumar sempre.**

### Construïm una imatge unificada del col·lectiu API a tot Catalunya

Tot i que les dificultats del confinament ens han impedit progressar en algunes de les qüestions que el Consell de Col·legis d'API de Catalunya tenia sobre la taula, **s'han realitzat actuacions conjuntes**, com per exemple, adreçar una carta al conseller Damià Calvet per tal de sol·licitar un seguit de peticions i propostes per reactivar el mercat immobiliari a Catalunya que entren dins les seves competències.

Aquesta imatge d'unió davant les administracions públiques l'hem estès als mitjans de comunicació. Per això, durant el 2020, el Consell ha confeccionat un protocol d'actuació conjunta i coordinada davant les habituals respostes institucionals en els mitjans de comunicació. S'ha acordat que, quan els temes immobiliaris o d'urbanisme, necessaris d'alguna resposta pública, afecten exclusivament a alguna de les quatre províncies, aquesta responsabilitat serà atesa de forma independent per cadascun dels COAPI provincials, sense necessitat de més coordinació. En els casos en què els mitjans de comunicació sol·licitin la nostra opinió en un tema que afecti tot Catalunya, es consensuarà una resposta unitària, per tal que donem una imatge d'unitat davant els mitjans de comunicació i evitem respostes disperses.



## Relleu de presidència al Consell de Col·legis d'API de Catalunya

Per tal de dotar el Consell de Col·legis d'API de Catalunya de més dinamisme participatiu, el nostre president, també president del Consell, Gerard Duelo, va cedir-ne la presidència, abans de la finalització del seu termini, a en Joan Company, president del Col·legi d'API de Girona.

Així, el dia 31 de juliol es va celebrar un consell extraordinari en el què **es va acordar per unanimitat passar la presidència a en Joan Company.**

A més, el Consell va decidir que, a partir d'ara, la presidència serà rotativa cada dos anys. Per tant, el 2022 passarà al Col·legi d'API de Tarragona i el 2024 al Col·legi d'API de Lleida.

## Els tribunals recolzen la nostra actuació dins del Consell General de Col·legis d'API d'Espanya

Una de les primeres decisions del nou Consell Rector del Consell General de Col·legis d'API d'Espanya, liderat per en Gerard Duelo com a president i un cop recuperades les relacions, va ser **l'aixecament de la inhabilitació dels membres de la junta de govern dels col·legis d'API de Barcelona i Girona.**

Recordem que aquesta inhabilitació va ser la resposta del Consell General de Col·legis d'API d'Espanya a la decisió de les assemblees de col·legiats d'ambdós col·legis, l'any 2013, de suspendre les relacions amb el Consell fins que no fossin establertes mitjançant Conveni. I no va ser fins a l'arribada d'un nou Consell Rector, un cop reestablertes les relacions, que es va tractar l'aixecament d'aquests inhabilitacions.

Ara bé, aquesta decisió va donar pas a diferents recursos interposats per grups de col·legis disconformes, que han estat resolts favorablement per al Consell Rector, ja que els tribunals no han apreciat cap incorrecció en aquests acords.

D'altra banda, els mateixos col·legis disconformes han interposat altres recursos amb igual resultat desfavorable. Especialment destacable ho és el que es refereix a la decisió de demanar al Ministeri la suspensió de la tramitació de les modificacions dels Estatuts generals dels col·legis d'agents de la propietat immobiliària i del Consell General i la posterior decisió de la seva definitiva retirada.

Durant el temps en què les relacions van estar suspeses, es va promoure la modificació de part de l'articulat dels esmentats estatuts, especialment la part que feia referència a la ponderació del vot en la presa d'acord. L'arxivament dels recursos ratifica l'actuació del Consell rector en la seva retirada i la del ple del Consell General en la seva definitiva retirada, de manera que el sistema de ponderació de vot es manté tal com va ser aprovat l'any 2007.



**Busquem sinergies  
amb col·lectius afins  
del sector immobiliari**

El Col·legi ha decidit unir esforços amb l'Associació d'Agents Immobiliaris de Catalunya, el Col·legi d'Administradors de Finques de Barcelona-Lleida, l'Associació de Constructores i Promotors de Catalunya (APCE) i la Cambra de la Propietat Urbana de Barcelona per tal de fer front comú en la defensa d'alguns temes d'interès per a totes les entitats, com pot ser mostrar la repulsa per determinats decrets i mesures de l'Ajuntament de Barcelona i de la Generalitat de Catalunya.

## La Confederació Nacional d'Agents i Empreses Immobiliàries (CNAEI) es fa realitat

Així, hem enviat de forma coordinada notes de premsa conjuntes en una línia reivindicativa davant l'administració pública local. Aquesta proactivitat ens ha permès, si més no, **guanyar protagonisme davant els mitjans de comunicació per poder exercir pressió** contra determinades normatives o decisions de l'administració que considerem són molt negatives per al sector.

Crèiem que era un projecte cabdal per al desenvolupament de la nostra professió a Espanya i l'hem perseguit fins a assolir-ho. Després de molts mesos de converses i diàleg, finalment tots els organismes federatius immobiliaris (associació d'associacions) existents a Espanya van signar la **integració a la Confederació Nacional CNAEI**, una entitat no operativa que intenta agrupar tots els representants d'ens immobiliaris. El seu principal objectiu és clar: sol·licitar al Govern una legislació adequada a la defensa del consumidor immobiliari i, en conseqüència, un marc regulador nacional de la professió immobiliària. Aquest és, sense cap mena de dubte, un gran pas.



## 4.3 Formem els API perquè transformin el seu negoci

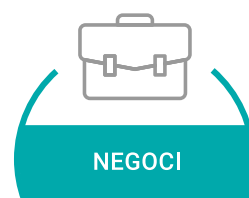
L'any 2020 ha representat la consolidació del Pla d'Actualització i Perfeccionament presentat l'any 2019 i que ha rebut una excel·lent acollida per part de tot el col·lectiu.

Hem impartit més varietat de cursos i hem batut el rècord històric d'alumnes

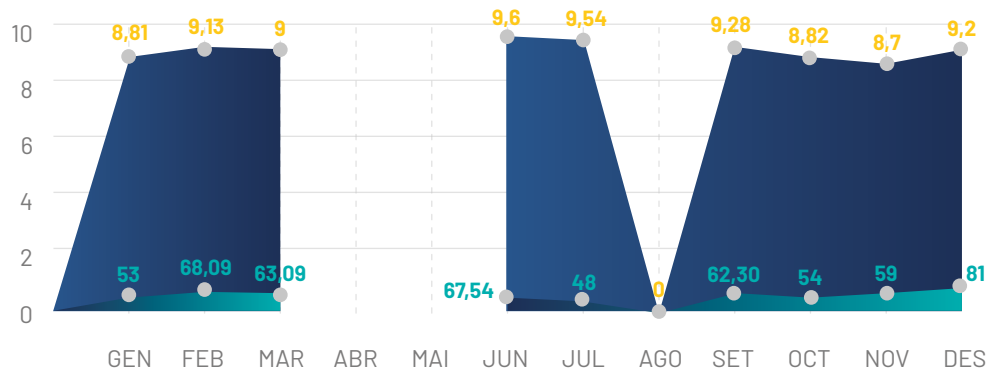
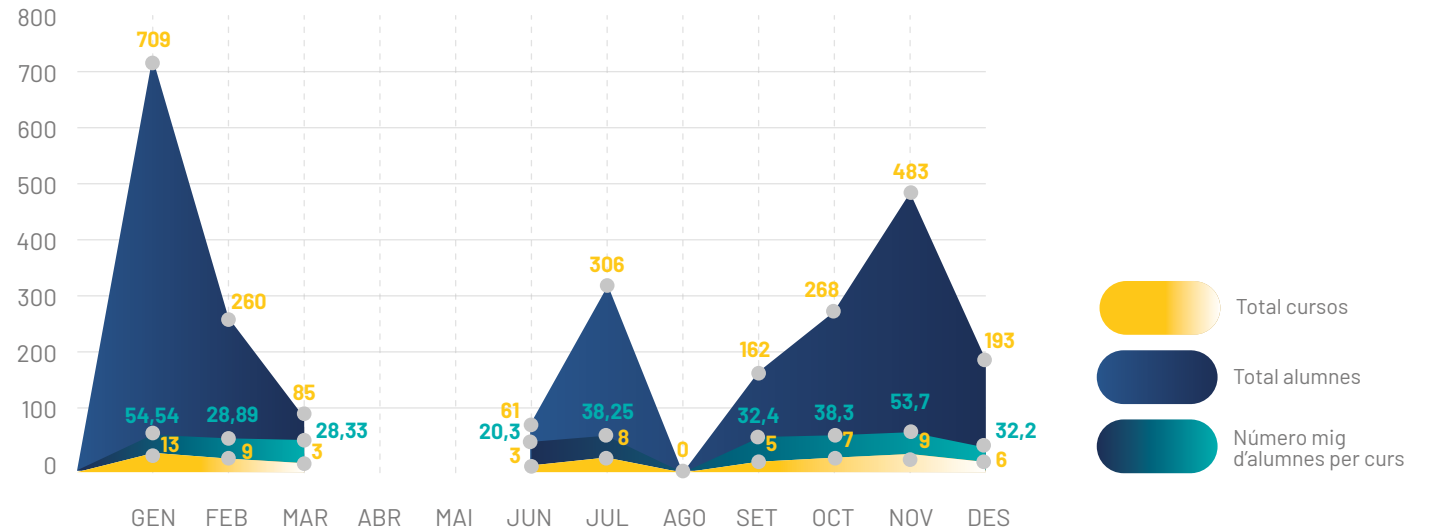
Malgrat la impossibilitat d'assolir l'objectiu d'impartir **més de 100 cursos anuals inclosos a la quota** degut a la pandèmia del coronavirus, n'hem pogut realitzar un total de 60, la qual cosa significa que hem incrementat en un 60% les nostres accions formatives respecte de l'any passat.

Els cursos han tractat enguany un número més alt de matèries relacionades amb les àrees jurídica, d'habilitats professionals, innovació i tecnologia, i negoci. A més, els nostres alumnes han expressat un elevat grau de satisfacció (9,12 de mitjana) amb una taxa de referenciació (NPS) del 55,56%.

Aquesta satisfacció s'ha vist reflectida també en el número d'assistència als cursos programats al llarg d'aquest any, en què hem batut un rècord històric amb una presència d'un total de 2.527 alumnes al llarg del període formatiu.



# Reciclatge 2020



# Notes reciclatge 2020



## Hem explorat nous canals i plataformes de formació

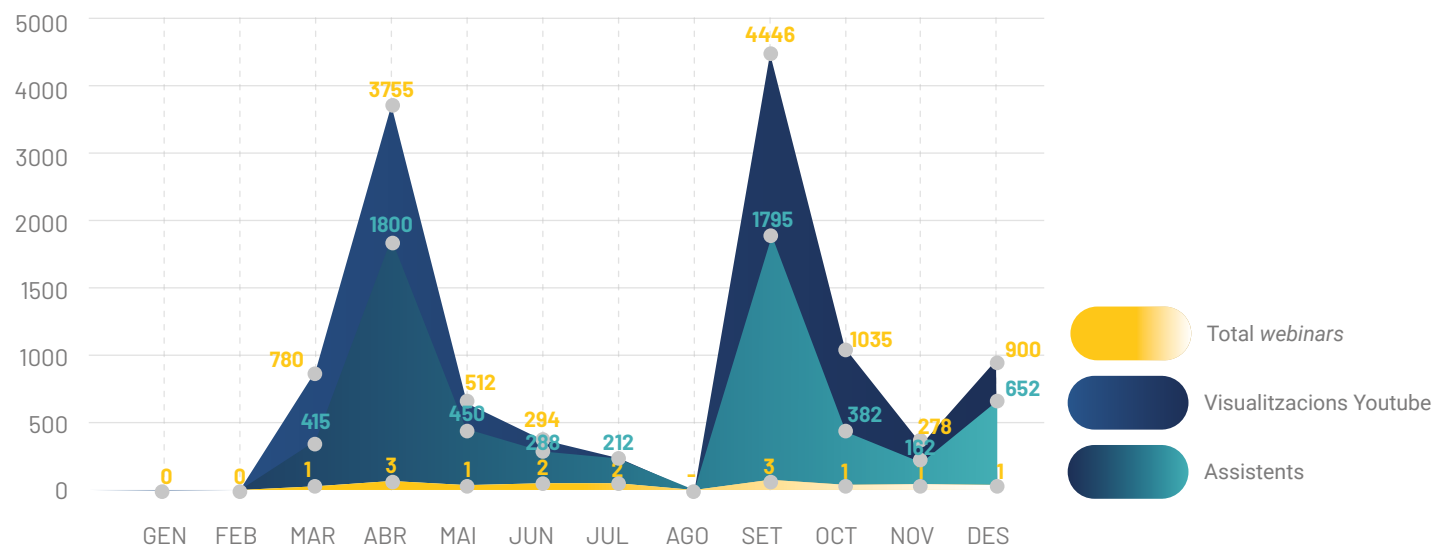
Tal i com ja hem avançat anteriorment, la pandèmia ens ha fet adaptar el nostre **Pla d'actualització i perfeccionament** per continuar capacitant els nostres agents, buscant solucions imaginatives.

Així doncs, hem transformat el pla en 15 *webinars* formatius que han obtingut un gran impacte: un total de 6.885 espectadors en directe i un número de 11.291 visualitzacions posteriors al nostre canal de Youtube, que -d'altra banda- ha crescut un 4.600% al llarg del confinament domiciliari i ha passat de 17 subscriptors a principis de març a 799 a finals de maig.



## Hem millorat el format del curs AICAT

Enguany ens hem replantejat el format del curs d'obtenció del registre AICAT. El **nou curs AICAT** és molt més versàtil i adaptable a les necessitats i possibilitats d'hora i agenda de cada alumne, com ho proven els 44 nous alumnes del mes de juliol.



## Hem augmentat el grau de satisfacció dels alumnes

L'acceptació del nou **Pla d'actualització i perfeccionament** ha estat espectacular per part del col·lectiu, amb un número de 708 alumnes que han passat per les aules del centre (278 col·legiats, 322 associats, 104 col·laboradors i 4 persones externes al col·lectiu). De fet, si comparem els assistents a les formacions en el període de gener a maig de 2019 i 2020, el creixement ha estat del 90%.

## Hem estrenat una formació innovadora en igualtat

L'esperit de les nostres formacions és que t'ajudin a adaptar-te als reptes del mercat en cada moment i avançar-te a les teves necessitats. I un dels millors exemples d'enguany és el primer curs de "Rols de gènere en el procés de compra d'un immoble", que s'emmarca en un objectiu estratègic molt important per al futur de la nostra professió: aconseguir la igualtat d'oportunitats al sector immobiliari.

Aquest curs, a més, segueix la línia marcada pel **Manifest per la Igualtat**, que vam presentar el dia 1 de juliol i convida els professionals a lluitar per la igualtat des de les seves agències.



## Hem dissenyat un màster pioner al sector

Conjuntament amb la consultora en innovació Active Development, hem creat el **Màster en Transformació Immobiliària**, la primera edició del qual s'iniciarà el setembre de 2021.

Amb una durada de 4 mesos i un format semipresencial, el màster pretén guiar l'API i ajudar-lo a traçar el seu propi pla de transformació, amb passos concrets, per orientar el seu negoci a la satisfacció dels teus clients.



## 4.4 Fem accessible la innovació immobiliària als nostres agents

La innovació és un dels pilars fonamentals del nostre projecte institucional. I és que som conscients que una agència immobiliària que no innova, que no es pregunta cada dia com pot fer millor les coses, acaba sent superada per altres competidors. Ho tenim clar, l'agència immobiliària del futur és una empresa àgil que situa els clients al centre del seu model operatiu, que té gran capacitat per adaptar-se a allò que demanden i que està enfocada en crear-los valor. En aquest nou paradigma la tecnologia no ho és tot, però sí que és important. Per això, **estem dedicant esforços a facilitar als nostres API les eines que els permetin la transformació digital dels seus negocis.**

Hem celebrat un esdeveniment de Proptech únic al sector immobiliari

430 professionals van omplir, el 20 de febrer, la sala del World Trade Center que vam reservar per celebrar l'**Inmotecnia Proptech**, el primer esdeveniment de Proptech enfocat a mostrar al professional immobiliari com iniciar la transformació digital del seu negoci per tenir èxit en aquesta nova era.

Es tracta d'un nou format d'esdeveniment que uneix conferències, espectacles i *performances*, perquè els professionals entenguin, a través d'una experiència immersiva i transformadora, on la tecnologia és el fil conductor, què està passant al sector immobiliari ara,

com l'afecten els canvis i, sobretot, què han de fer per transformar el seu negoci immobiliari i adaptar-lo a l'era digital.

Amb aquest esdeveniment, hem aconseguit no només apropar les tecnologies immobiliàries als nostres agents, sinó atreure al nostre terreny les *start-ups* que, en aquests moments, estan desenvolupant solucions tecnològiques aplicables a les immobiliàries. Aquesta proximitat ens ajudarà a transmetre les necessitats que tenen els nostres agents perquè les *start-ups* les puguin transformar en solucions tecnològiques.



INMOTECNIA  
PROPTech

El 29 d'abril vam publicar el web **mapaproptech.com**, en el qual es podien trobar 154 empreses de tecnologia immobiliària classificades per categories perquè qualsevol API pogués identificar ràpidament per quines tasques i processos immobiliaris serveixen i trobar aquelles que li poden ser d'utilitat per impulsar el seu negoci immobiliari i ajudar-lo a optimitzar els seus processos.



Hem publicat un mapa de PropTech que ordena les tecnologies immobiliàries per fer-les més accessibles als nostres agents

**256\***  
**START-UPS**

El mapa de PropTech publicat és una eina viva que ha anat creixent i a 31 de desembre comptava ja amb 256 start-ups\*.

\*A 31 de desembre de 2020.



El 2020 continuem apostant decididament per millorar la nostra comunicació amb els diferents públics amb l'objectiu clar de posicionar-nos com a entitat de referència en la mediació immobiliària.

## Hem reposicionat la nostra marca i hem actualitzat la línia gràfica corporativa

El 2020 ha finalitzat el projecte de reposicionament de marca per assolir un posicionament més coherent amb el nostre esperit i aspiracions, que ens ajudés a ser reconeguts com realment som i ens preparés per als reptes de futur.

L'eix del nou posicionament és l'excel·lència, una filosofia molt nostra que és, bàsicament, esperit de superació, no conformar-se amb fer les coses com sempre s'han fet i una guia per saber cap a on anar.

Aquest posicionament l'hem traduït en un nou concepte de comunicació que ens ajudi a ser coneguts pel que volem ser: **creixement immobiliari**.

## 4.5 Comuniquem per ser referents davant la societat

API és creixement immobiliari perquè impulsa els seus professionals, amb coneixement expert, eines de valor i actitud innovadora, aconseguint entroncar amb la necessitat del consumidor d'accedir a serveis immobiliaris.

Tot aquest posicionament implica una nova manera de comunicar i una nova línia gràfica, molt més actuals i dinàmiques.



Durant els mesos d'octubre i novembre hem realitzat una campanya de publicitat per augmentar la notorietat de la nostra marca davant els consumidors conjuntament amb els col·legis d'API de Barcelona, Girona i Lleida.

Sota el títol "**La clau de la felicitat**", aquesta campanya posa de relleu el paper importantíssim que juga l'API a les vides de les persones, aconseguint que trobin una llar on ser feliços. Els anuncis han aparegut a TV3 en horaris de *prime time*, a La Vanguardia, Rac1, Facebook i Instagram, i són un pas més en el camí per guanyar el reconeixement dels consumidors.

## Hem augmentat la notorietat de la nostra marca amb una campanya de publicitat a TV3, La Vanguardia i Rac1

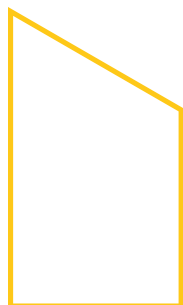


## Ens hem posicionat com a referents de la mediació immobiliària davant els mitjans de comunicació

Ara ja ho podem dir. Després d'un any i mig d'intensa relació amb els mitjans de comunicació, a través de les gestions de l'agència de comunicació White Rabbit, **hem aconseguit posicionar-nos com a referent del sector de la mediació immobiliària**. Durant l'any 2020, hem aparegut un total de 1.690 vegades als mitjans de comunicació, amb més de 50 entrevistes gestionades en diferents mitjans rellevants de Catalunya i Espanya, com per exemple, La Vanguardia, El Punt diari, Ara, El Economista, El Periódico, la Cadena Ser, Catalunya Ràdio, RAC1, RNE, TV3, BTB, TVE o La Xarxa.

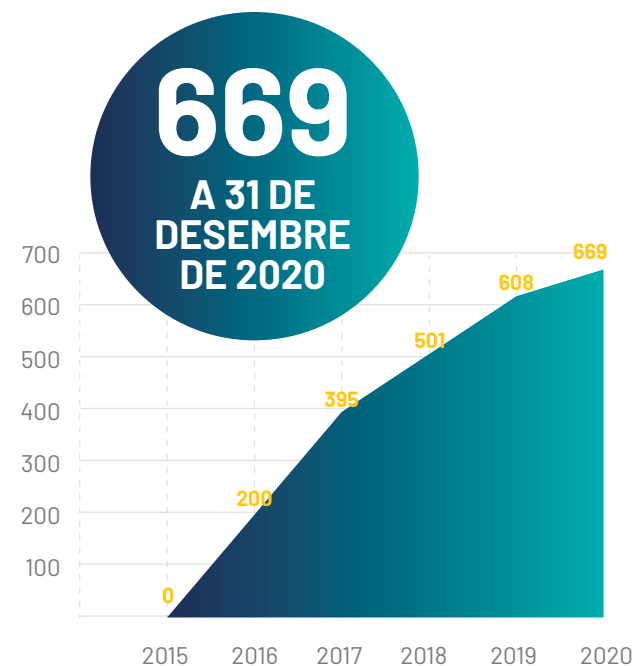


Hem de dir que l'estratègia de comunicació durant la pandèmia, en què els nostres portaveus van estar sempre accessibles als mitjans de comunicació, posant en valor els coneixements i la trajectòria del col·lectiu, ha contribuït a reforçar aquest paper com a líders d'opinió i **el col·lectiu és ara present als mitjans de comunicació més que mai.**



## Continuem incrementant la presència de la nostra marca al carrer

Malgrat les circumstàncies especials d'aquest any, hem donat continuïtat a la campanya de *cobranding* per tal que tots els API que ho desitgin puguin gaudir d'una subvenció per a la retolació de l'oficina amb un disseny en què conviuen les seves marques i la marca API. A finals de 2020, s'ha consolidat com una **estratègia de cobranding** amb èxit que ens ha permès ja retolar 669 agències a tot Catalunya.





## Ens hem convertit en font d'informació immobiliària

Estàvem segurs que, perquè API fos un referent davant els seus públics, aquest era un pas imprescindible i l'hem fet realitat el 2020. Gràcies a l'acord amb GAMERIN, consultoria especialista en estudis del mercat immobiliari, **publiquem de forma trimestral estudis del mercat immobiliari a Catalunya**, tant genèrics com específics de diferents categories d'immobles (garatges, locals comercials i trasters).

El primer informe, corresponent a les dades del quart trimestre de 2019, es va presentar el 9 de març. El segon, que analitzava ja les dades del primer trimestre de 2020, es va presentar davant els mitjans via *webinar* el 18 de maig, amb una gran repercussió mediàtica.

Des de llavors, tots els informes estan rebent un gran seguiment per part dels mitjans de comunicació i, a més, els nostres agents disposen de dades fiables sobre les quals treballar i avançar-se a possibles contingències del mercat.

## 4.6 Representem el col·lectiu

### Hem pressionat al Ministeri perquè autoritzés les visites a immobles en Fase 0

A l'inici de la desescalada i davant la confusió respecte de la prohibició i/o autorització a realitzar visites a immobles, el president del Consell de COAPI de Catalunya i també de l'AIC en aquells moments, Gerard Duelo, va mantenir contactes amb el director general del Ministeri de Transports, Mobilitat i Agenda Urbana, Francisco Javier Martín Ramiro.

Aquests contactes van permetre que s'autoritzés l'inici de les visites a immobles en les zones que es mantenien en fase 0, i en fase 0 amb avenços, sempre i quan l'immoble estigués buit i es prenguessin les mesures de seguretat adequades.

La protecció d'un dret tan preuat com el dret a l'habitatge és una gran responsabilitat en què hi tenim molt a dir tots els agents que intervenim al sector. I enguany hem lluitat perquè se'ns tingui en compte en tots els fòrums en els quals aquest dret hi estigui en joc.

### Hem reclamat a la conselleria de Territori i Sostenibilitat la nostra participació activa en normatives tan importants com la llei que limita el preu del lloguer

El 2020 s'ha aprovat la normativa que probablement ha causat més rebuig per part del sector immobiliari en els últims anys: **la llei que limita el preu del lloguer**. Durant la seva tramitació, la nostra entitat, juntament amb l'Associació de Promotors i Constructors d'Edificis de Catalunya (APCE), la Cambra de la Propietat Urbana de Barcelona-Lleida i el Col·legi d'Administradors de Finques de Barcelona-Lleida ha denunciat públicament la poca predisposició al diàleg que ha mostrat l'Administració pública i ha exigit al propi conseller de Territori i Sostenibilitat, Damià Calvet, en una reunió privada, la participació activa del col·lectiu API en qualsevol normativa que afecti al sector.



Hem posat en marxa un Ghestia molt més orientat al client de l'agència immobiliària

El 13 de gener vam llançar el nou Ghestia 2020, el gestor immobiliari amb més orientació al client del mercat, per **ajudar als nostres agents a simplificar la seva gestió diària i optimitzar el seu temps, a través de l'automatització de molts processos**. Per tal que la implantació fos un èxit, es van realitzar durant el mes de gener formacions a Barcelona, Girona, Lleida i Manresa.

Hem duplicat els serveis inclosos a la quota

Enguany hem centrat esforços en incorporar a la quota dels nostres agents un gran ventall de nous serveis, especialment encaminats a la transformació digital del seu negoci, un pas absolutament necessari per a la supervivència de qualsevol agència immobiliària en el mercat actual. La gran majoria d'ells estan disponibles des de la nostra plataforma.

148  
serveis a la plataforma

4.7 Perseguim el creixement immobiliari dels nostres agents

Hem dissenyat una nova plataforma orientada a l'optimització dels processos immobiliaris dels nostres agents

Durant el 2020, hem dissenyat i entrat a la fase de desenvolupament de la nova API Plataforma, que representarà un autèntic abans i després en el nostre concepte de plataforma de serveis.

La nova plataforma presenta la informació segons els processos d'un negoci immobiliari, la qual cosa permet que als nostres agents els hi sigui molt més fàcil identificar quins dels nostres productes i serveis poden ajudar-los a optimitzar cadascun dels seus processos. A més, concentra en un únic lloc totes les gestions relatives a la relació entre agent i Col·legi, i moltes de les que realitza qualsevol agència immobiliària al dia a dia.



Hem innovat organitzant esdeveniments completament digitals per trencar les barreres físiques en un any de pandèmia

## V Tribuna Immoscòpia

Quan el 15 de gener vam celebrar la V Tribuna Immoscòpia al CaixaForum, no podíem imaginar com de diferent seria el Fòrum Immoscòpia, l'esdeveniment API per excel·lència. Tampoc cap dels especialistes que van participar en el tradicional debat sobre les expectatives de mercat, davant de més de 350 assistents, podia preveure què passaria al nostre sector o al món tan sols dos mesos després.



El coronavirus ens ha canviat els plans, però no el rumb.



## IX Fòrum Immoscòpia

Hem buscat la manera de mantenir l'esperit del Fòrum en les circumstàncies sanitàries del moment i el resultat ha estat un esdeveniment digital absolutament original dins del circuit d'actes immobiliaris a Espanya: el primer magazín de televisió immobiliari.

Durant una mica més de 4 hores, el dia 17 desembre vam emetre *online* en directe un Fòrum titulat "**El cercle virtuós del creixement immobiliari**", amb més de 1.700 visualitzacions de tot Espanya. Presentat per la popular Silvia Jato, en aquest nou programa els participants van tenir l'oportunitat de saber com millorar l'experiència dels seus clients en cada fase del procés de compravenda d'un immoble i aconseguir que els recomanin.



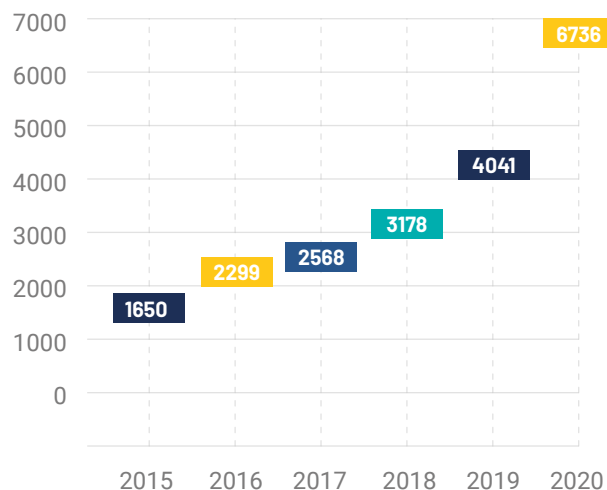
## 4.8 Donem seguretat als nostres agents

El 2020 ha estat un any absolutament excepcional, en el què la **nostra assessoria jurídica ha atès més consultes que mai**. És normal. Més de 30 noves normatives que afecten el sector immobiliari s'han aprovat des que es va iniciar la crisi del coronavirus i això ha causat una gran inseguretat als nostres API, com ho demostra l'espectacular increment de trucades i *emails*. Enguany, les

trucades han augmentat un 67% respecte del 2019, la gran majoria d'elles sobre arrendaments, com es pot observar a l'estadística de sota.

A més, hem mediat amb els clients dels nostres API en 35 procediments de queixa, 15 dels quals ja s'havien arxivat a 31 de desembre de 2020.

### Evolució de les consultes telefòniques



MATÈRIES	Número de consultes telefòniques ateses		Número de consultes per email ateses	
	% DEL TOTAL	% CONSULTES	% DEL TOTAL	% CONSULTES
ARRENDAMENTS	63,15%	4254	59,30%	819
ARRES	6,95%	468	3,33%	46
COMPRAVENDA	7,07%	476	2,53%	35
COMUNITATS	0,56%	38	0,07%	1
DRET REGISTRAL	1,90%	128	1,01%	14
DRET URBANÍSTIC	0,36%	24	0,22%	3
EXERCICI PROFESSIONAL	6,22%	419	6,88%	95
HONORARIS	0,98%	66	0,65%	9
MOROSITAT	1,20%	81	17,60%	243
NOTA D'ENCÀRREC	1,45%	98	0,72%	10
PROPIETAT HORIZONTAL	1,13%	76	2,24%	31
RESERVA	1,07%	72	1,01%	14
VALORACIONS	0,36%	24	0,14%	2
VARIS	6,40%	431	3,77%	52
EXPEDIENTS	0,28%	19	0,00%	0
VPO	0,92%	62	0,51%	7
<b>Total</b>		<b>6736</b>		<b>1381</b>

Malgrat que la situació sanitària no ha estat la més propícia, hem buscat la fórmula per continuar enfortint els vincles entre els nostres associats, perquè considerem que la nostra xarxa de suport és un dels elements clau en el desenvolupament del col·lectiu.

## Aprofundim la nostra relació amb els nostres agents

Durant el mes de febrer hem organitzat esmorzars de treball a totes les nostres delegacions territorials amb un objectiu clar: entendre millor les necessitats dels API per desenvolupar els serveis que els puguin cobrir.



## 4.9 Potenciem la nostra xarxa de suport

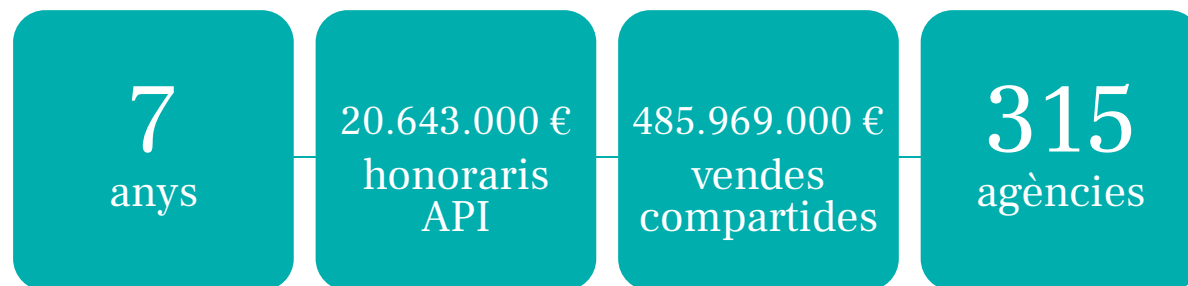
### Escoltem i donem suport als nostres agents

En ple confinament, amb l'activitat immobiliària aturada, la nostra xarxa d'assessors comercials ha realitzat trucades de suport als nostres agents per conèixer personalment la seva situació i ajudar-los a redreçar-la en moments de molta incertesa.

## 4.10 Generem negoci als nostres agents

**api** alia

Des de la seva creació, el Col·legi ha tingut clara la importància de professionalitzar la col·laboració entre agents immobiliaris per tal d'ajudar-los a incrementar la seva facturació i potenciar el seus negocis. Amb aquest esperit va néixer Apialia, que, a 31 de desembre de 2020, comptava amb 315 agències, el número més elevat dels seus 7 anys d'història i amb 22 agrupacions, comptant una de nova creada el 2020, Apialia Baix Llobregat.



Sens dubte, Apialia ha consolidat un model d'agrupació immobiliària singular i d'èxit, i no és casualitat que, en un any tan convuls com aquest, hagi reduït a la meitat les baixes respecte d'altres anys i hagi registrat els millors mesos de novembre i desembre de la seqüència històrica en número d'operacions compartides.

Durant el 2020, hem treballat intensament en diferents àrees:

## Hem potenciat la marca Apialia perquè sigui reconeguda pel consumidor

Enguany, hem augmentat la inversió en la nostra marca i hem realitzat una campanya de notorietat a les xarxes socials. A més, hem dedicat més pressupost a la partida de *merchandising* i hem enviat 2 packs de material promocional per tal que els integrants d'Apialia en disposin a les seves oficines.

## Hem facilitat eines tecnològiques que permeten als nostres agents captar més

El 2020 hem incorporat a Ghestia els informes de Trovimap de forma gratuïta per als nostres agents. Trovimap és una eina interactiva de taxació d'habitatges *online* que permet descarregar-se informes de valoracions complets sobre l'immoble residencial que es desitgi i que es pot convertir en un gran eina de captació d'immobles.



## Hem apostat per més formació i de més qualitat

Hem dedicat una part important del pressupost a capacitar els nostres agents per enfrontar els reptes d'aquesta nova era digital i hem triplicat la inversió en formació amb la programació, entre d'altres, de dues formacions molt potents. D'una banda, una introducció a la transformació digital dels negocis impartida per en Joan Riera (ESADE), i de l'altra, un programa anual d'una sessió mensual tutoritzat per l'Iban Solé i amb accés a una plataforma virtual, de tal manera que els participants (més de 240) han estat acompanyats en aquest procés cap a un nou model de negoci que els ajuda a vendre als clients actuals.

En total, hem realitzat més de 50 formacions i hem intensificat aquesta tasca formativa durant el confinament, amb 85 *networkings online*, 8 formacions *online* en directe i 10 vídeos educatius, entre d'altres accions.

## Ens hem solidaritzat amb els nostres agents

Durant els mesos d'abril i maig vam reduir un 50% les quotes del integrants d'Apialia i, des del restabliment de l'activitat immobiliària fins a finals d'any, hem mantingut una reducció d'un 17% de la quota, perquè entenem que estem junts en aquest vaixell i que hem de donar suport als nostres agents en qualsevol circumstància, especialment en una de tan extraordinària com la pandèmia.

# 05 QUÈ PENSEN ELS NOSTRES API

Seguint la línia de l'enquesta realitzada el 2019, hem tornat a preguntar als nostres agents el grau de satisfacció. Aquí trobaràs les dades obtingudes, que són substancialment millors que l'any anterior.

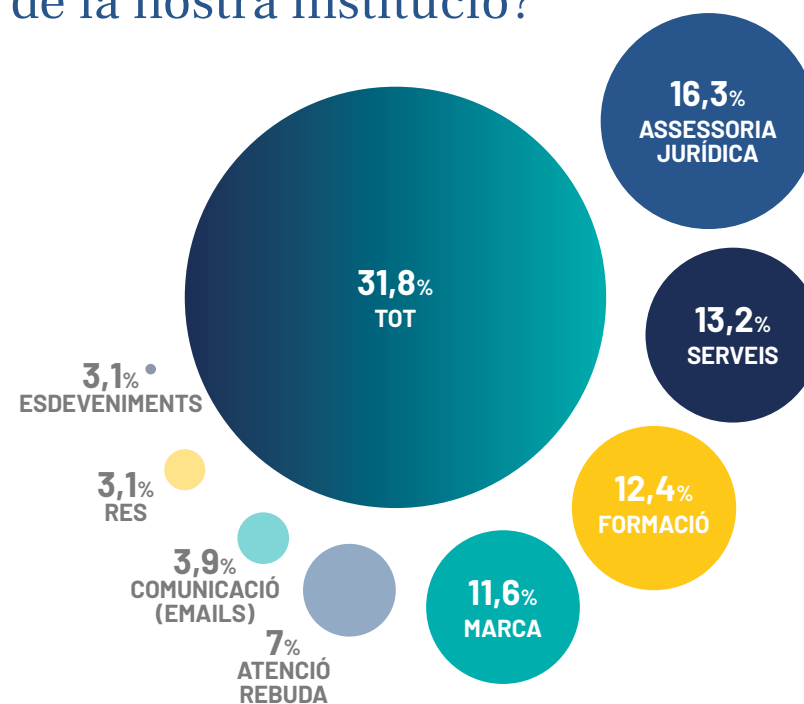
Hem incrementat la satisfacció dels nostres agents i som percebuts, per primera vegada, com una entitat de serveis 360°

Enguany, la satisfacció dels nostres agents ha augmentat de forma molt notòria. Només cal veure l'estadística que reflecteix el grau de satisfacció: el percentatge d'agents que ha indicat que el seu grau de satisfacció és molt bo s'ha incrementat d'un 7 a un 41,9% en l'últim any. De la mateixa manera ha augmentat el grau de satisfacció de la nostra atenció, d'un 7% que manifestaven que la nostra atenció era molt bona el 2019 a un 61,9%.

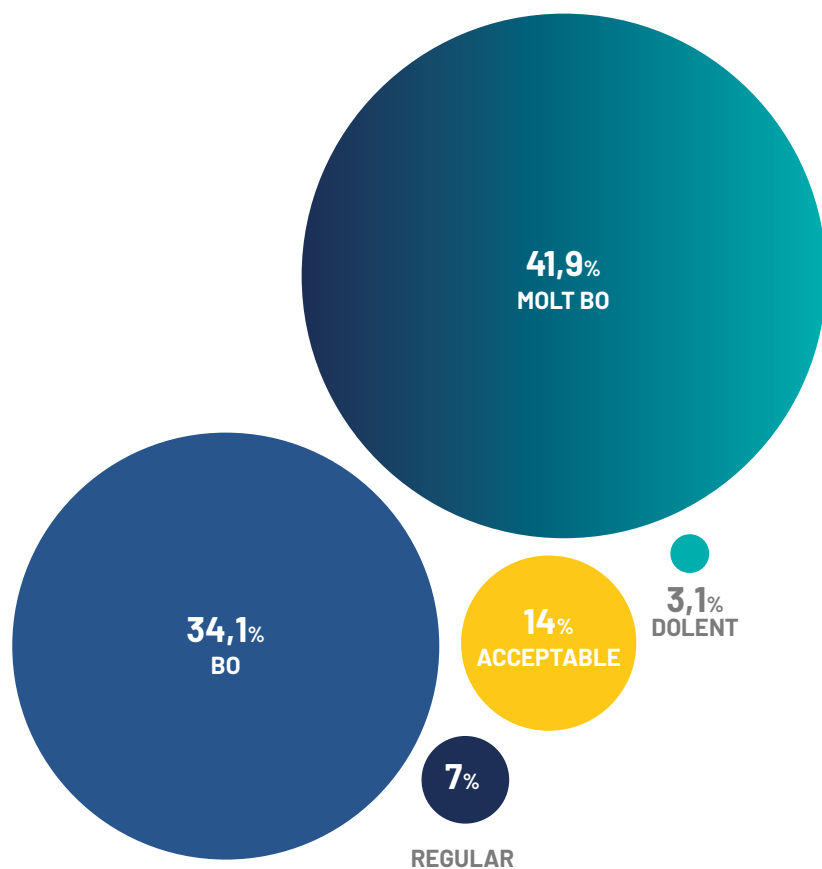
Aquesta millora tan espectacular és molt significativa i coincideix en un any en què **hem transformat de forma radical la forma de treballar i comunicar-nos amb els nostres agents.**

També cal ressaltar el fet que un 31,8% dels agents ens han indicat que els hi agraden tots els nostres serveis, davant del 5% de l'any anterior. Aquesta dada ens fa sentir especialment orgullosos, atès que mostra que estem aconseguint assolir un nivell òptim de qualitat en tots els nostres serveis de forma homogènia i que som, per als nostres agents, importants pel conjunt de serveis que els hi oferim i no per un en concret. A més, és un pas de gegant en la consolidació de la nostra entitat com a plataforma de serveis 360° per als nostres agents.

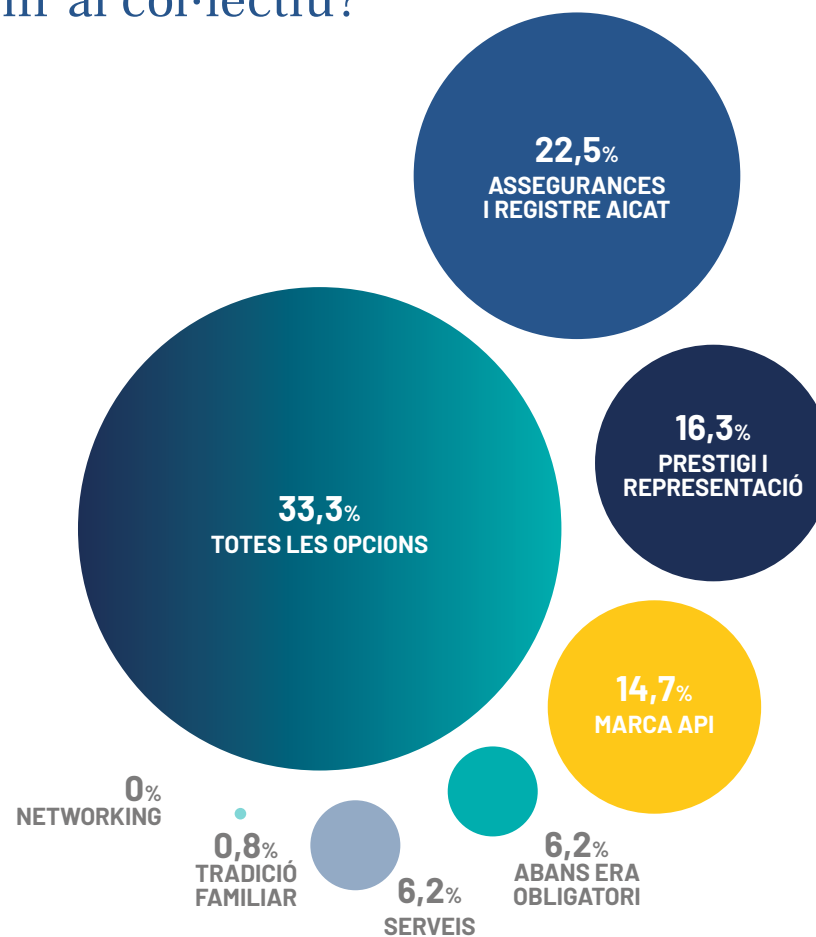
Què és el que més t'agrada de la nostra institució?



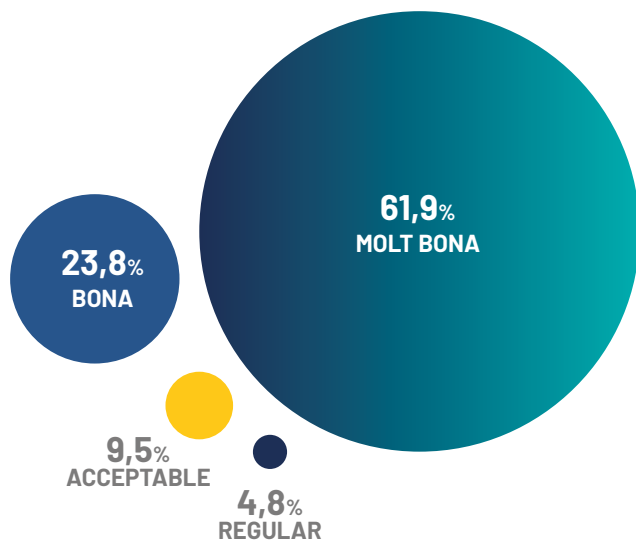
## Quin és el grau de satisfacció que tens de la institució?



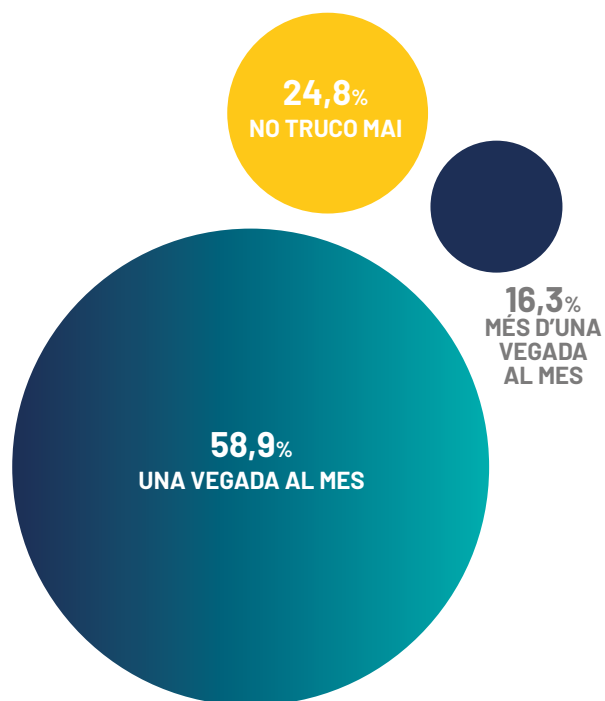
## Quina va ser la principal raó per la qual et vas unir al col·lectiu?



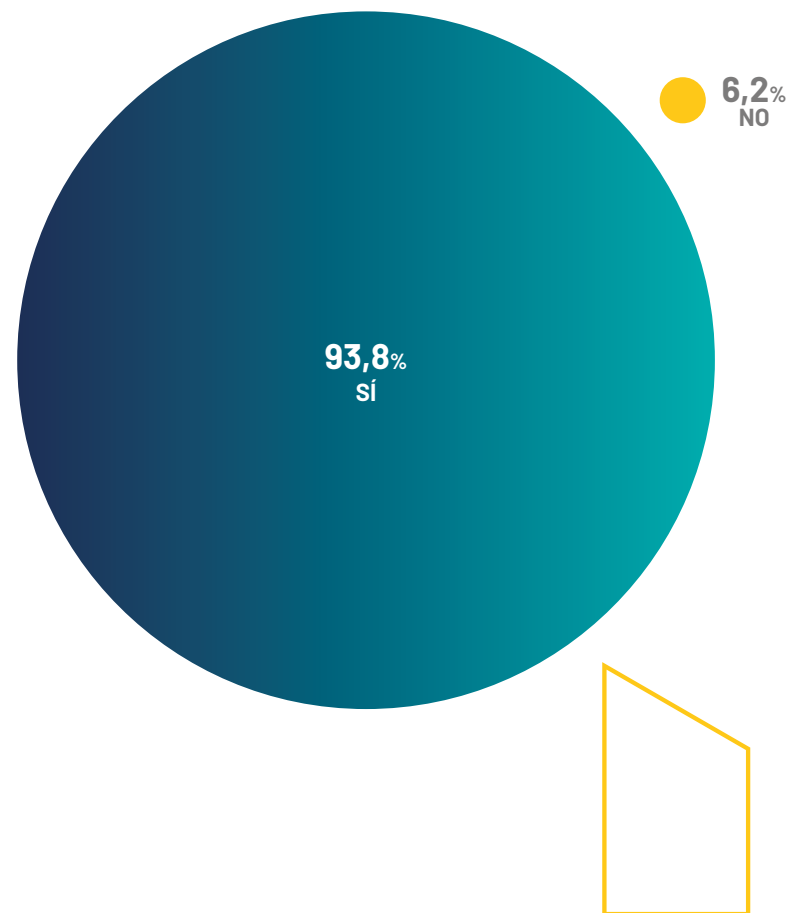
## Com valoreu l'atenció rebuda?



## Quants cops truques a l'any?

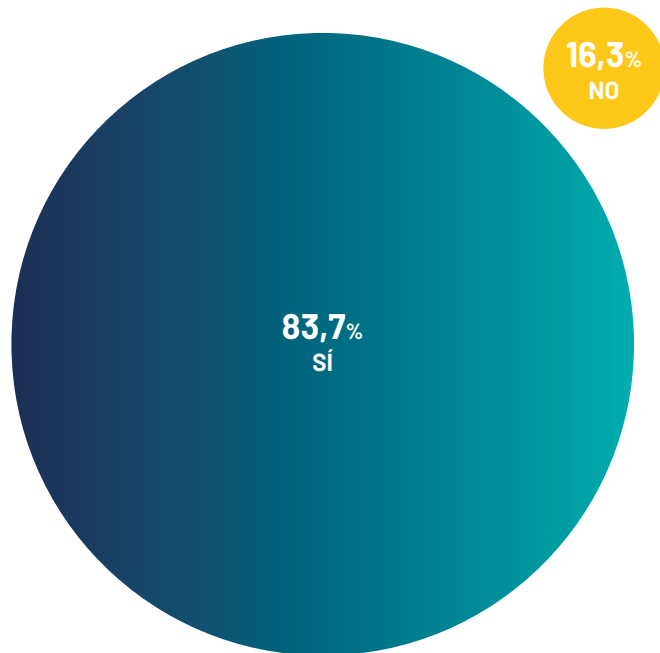


## Quan truques a les oficines, t'ajudem a posar-te en contacte amb la persona a qui busques?

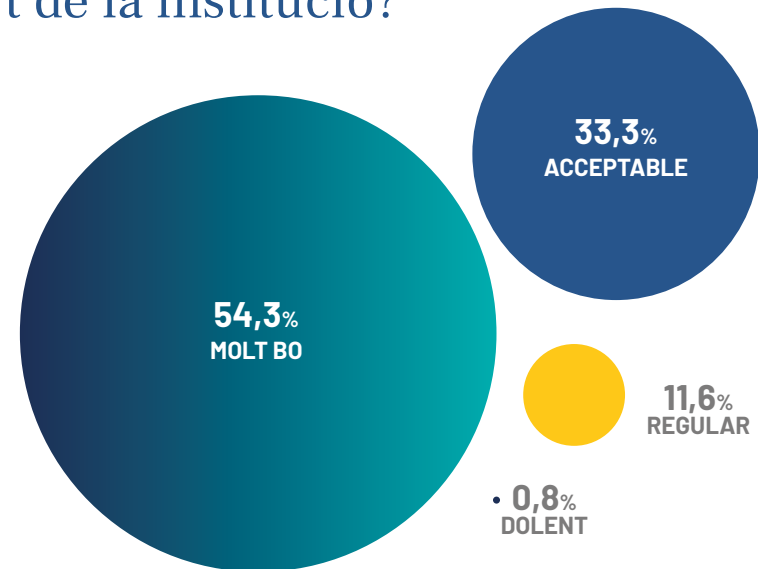




Et resollem les consultes  
ràpidament?



Quin és el grau  
de satisfacció de l'atenció  
per part de la institució?



# 06 ELS NOSTRES ESTATS FINANCERS

## Compte de guanys i pèrdues

	2019	2020
<b>1. Import net de la xifra de negocis</b>	<b>1.157.816,58 €</b>	<b>1.037.242,03 €</b>
a) Vendes de béns i serveis	1.555,58 €	545,53 €
700 PRESTACIÓ DE SERVEIS	1.555,58 €	545,53 €
b) Quotes	1.156.261,00 €	1.036.696,50 €
705 QUOTES ASSOCIATS	1.156.261,00 €	1.036.696,50 €
<b>4. Aprovisionaments</b>	<b>-445.959,12 €</b>	<b>-550.744,08 €</b>
b) Compres de bens i serveis	-241.190,69 €	-374.834,04 €
600 QUOTES COL·LEGIALS I ORGANISMES	-77.244,09 €	-75.070,73 €
601 COMPRES D'ALTRES APROVISIONAMENTS	-118.965,29 €	-131.730,71 €
603 ALTRES	-44.981,31 €	-168.032,60 €
c) Treballs realitzats per altres empreses	-204.768,43 €	-175.910,04 €
607 TREBALLS REALITZATS PER TERCERS	-204.768,43 €	-175.910,04 €
<b>5. Altres ingressos d'explotació</b>	<b>31.281,07 €</b>	<b>134.381,73 €</b>
a) Ingressos accessoris i de gestió	31.281,07 €	134.381,73 €
759 INGRESSOS PER SERVEIS DIVERSOS	31.281,07 €	134.381,73 €
<b>6. Despeses de personal</b>	<b>-330.065,21 €</b>	<b>-382.879,55 €</b>
a) Sous, salaris i auxiliars	-253.421,58 €	-295.272,03 €
640 SOUS I SALARIS	-253.421,58 €	-295.272,03 €
b) Càrregues socials	-76.643,63 €	-87.607,52 €
642 SEGURETAT SOCIAL	-75.213,63 €	-85.470,56 €
648 FORMACIÓ DE PERSONAL	0,00 €	-706,96 €
649 ALTRES DESPESES SOCIALS	-1.430,00 €	-1.430,00 €
<b>7. Altres despeses d'explotació</b>	<b>-186.172,89 €</b>	<b>-209.522,63 €</b>
a) Serveis exteriors	-178.723,63 €	-194.574,48 €
622 REPARACIONS I CONSERVACIÓ	-8.544,40 €	-6.323,82 €
623 SERVEIS PROFESSIONALS INDEP.	-70.557,01 €	-92.518,74 €
625 PRIMES D'ASSEGURANCES	-4.234,31 €	-3.218,89 €

	2019	2020
626 SERVEIS BANCARIS	-868,67 €	-829,38 €
627 PUBLICITAT, PROPAGANDA I RR.PP.	-44.739,60 €	-42.380,01 €
628 SUBMINISTRAMENTS	-11.418,25 €	-11.255,68 €
629 ALTRES SERVEIS	-38.361,39 €	-38.047,96 €
b) Tributs	-6.080,14 €	-5.258,71 €
631 ALTRES TRIBUTS	-7.007,83 €	-6.563,34 €
634 AJUST. NEGAT. EN IMPOS. INDIR.	927,69 €	1.304,63 €
c) Pèrdues, deteriorament, i var. Provisions	-1.369,12 €	-9.689,44 €
650 PÈRDUES QUOTES INCOBRABLES	-1.369,12 €	-2.114,84 €
694 DETERIORAMENT DE CRÈDITS PER OPERACIONS COMERCIALS	0,00 €	-7.574,60 €
<b>8. Amortització de l'immobilitzat</b>	<b>-23.762,04 €</b>	<b>-23.610,24 €</b>
680 AMORT. IMMOBILITZAT INTANGIBLE	-53,76 €	-53,76 €
681 AMORT. IMMOBILITZAT MATERIAL	-23.708,28 €	-23.556,48 €
<b>13. Altres Resultats</b>	<b>-328,34 €</b>	<b>22.562,60 €</b>
678 DESPESES EXCEPCIONALS	-329,82 €	-3.609,31 €
778 INGRESSOS EXCEPCIONALS	1,48 €	26.171,91 €
<b>A) RESULTATS D'EXPLOTACIÓ</b>	<b>202.810,05 €</b>	<b>27.429,86 €</b>
<b>13. Ingressos financers</b>	499,91 €	0,00 €
b) De valors negociables i altres inst. fin.	499,91 €	0,00 €
b1) D'entitats financeres	499,91 €	0,00 €
769 ALTRES INGRESSOS FINANCERS	499,91 €	0,00 €
<b>14. Despeses financeres</b>	<b>-1.343,76 €</b>	<b>-1.389,28 €</b>
a) Per deutes amb entitats financeres	-1.343,76 €	-1.389,28 €
622 INTERESSOS DE DEUTES	-1.343,76 €	-1.389,28 €
<b>15. Variació del valor raonable en instruments financers</b>	<b>0,00 €</b>	<b>0,00 €</b>
663 PÈRDUES PER VALORACIÓ D'INSTRUMENTS FINANCERS PEL SEU VALOR RAONABLE	0,00 €	0,00 €
<b>17. Deteriorament i resultat per alienació d'instruments financers</b>	<b>0,00 €</b>	<b>0,00 €</b>
666 PÈRDUES EN VALORS REPRESENTATIUS DE DEUTE	0,00 €	0,00 €
<b>B) RESULTAT FINANCER</b>	<b>-843,85 €</b>	<b>-1.389,28 €</b>
<b>C) RESULTAT ABANS D'IMPOSTOS</b>	<b>201.966,20 €</b>	<b>26.040,58 €</b>
<b>D) RESULTAT DE L'EXERCICI</b>	<b>201.966,20 €</b>	<b>26.040,58 €</b>

## Balanç de situació (I)

ACTIU	2019	2020
<b>A) ACTIU NO CORRENT</b>	<b>559.036,28 €</b>	<b>535.426,04 €</b>
I. Immobilitzat intangible	411,61 €	357,85 €
203 PROPIETAT INDUSTRIAL	19.689,16 €	19.689,16 €
206 APLICACIONS INFORMÀTIQUES	344.550,37 €	344.550,37 €
280 AMORT. ACUM. IMMOB. INTANGIBLE	-363.827,92 €	-363.881,68 €
II. Immobilitzat material	508.409,24 €	484.852,76 €
210 TERRENYS I BENS NATURALS	15.362,48 €	15.362,48 €
211 CONSTRUCCIONS	3.404,12 €	3.404,12 €
214 UTILLATGE	721,68 €	721,68 €
215 ALTRES INSTAL·LACIONS	654.531,52 €	654.531,52 €
216 MOBILIARI	177.518,91 €	177.518,91 €
217 EQUIPS INFORMÀTICS	116.523,44 €	116.523,44 €
281 AMORT. ACUM. IMMOB. MATERIAL	-459.652,91 €	-483.209,39 €
V. Inversions financeres a llarg termini	50.215,43 €	50.215,43 €
260 FIANCES CONSTITUÏDES A LLARG TERMINI	50.215,43 €	50.215,43 €

ACTIU	2019	2020
<b>B) ACTIU CORRENT</b>	<b>1.367.402,25 €</b>	<b>1.326.125,89 €</b>
II. Existències	981,26 €	981,26 €
328 MATERIAL D'OFICINA	981,26 €	981,26 €
III. Deutors comercials i altres comptes cobrar	45.022,34 €	13.637,53 €
1. Clients vendes i prestació de serveis	29.917,89 €	10.320,86 €
b) Clients vendes i prestació serv. CP	29.917,89 €	10.320,86 €
430 CLIENTS	29.917,89 €	10.320,86 €
436 CLIENTS DE DUBTÓS COBRAMENT	0,00 €	7.574,60 €
490 DETER. VALOR CREDITS OPERACIONS COMERCIALS	0,00 €	-7.574,60 €
3. Altres deutors	15.104,45 €	3.316,67 €
440 DEUTORS	15.000,00 €	0,00 €
470 HP, DEUTORA DIVERSOS CONCEPTES	0,00 €	3.316,67 €
473 HP, RETENCIONS I PAGAMENTS A COMPTE	104,45 €	0,00 €
V. Inversions financeres a curt termini	460.000,00 €	460.000,00 €
548 IMPOSICIONS A CURT TERMINI	460.000,00 €	460.000,00 €
VI. Periodificacions a curt termini	26.346,85 €	16.540,85 €
480 DESPESES ANTICIPADES	26.346,85 €	16.540,85 €
VII. Efectiu i altres actius líquids equivalents	835.051,80 €	834.966,25 €
570 CAIXA	6.693,60 €	6.320,05 €
572 BANCS	828.358,20 €	828.646,20 €
<b>TOTAL ACTIU</b>	<b>1.926.438,53 €</b>	<b>1.861.551,93 €</b>

## Balanç de situació (II)

PASSIU	2019	2020
<b>A) PATRIMONI NET</b>	<b>983.021,07 €</b>	<b>1.009.061,65 €</b>
A-1) Fons propis	983.021,07 €	1.009.061,65 €
I. Capital	367.225,75 €	367.225,75 €
1. Capital escriturat	367.225,75 €	367.225,75 €
101 FONS SOCIAL	367.225,75 €	367.225,75 €
III. Reserves	223.817,27 €	425.783,47 €
113 RESERVES VOLUNTÀRIES	223.817,27 €	425.783,47 €
V. Resultat d'exercicis anteriors	190.011,85 €	190.011,85 €
120 ROMANENT	195.310,88 €	195.310,88 €
121 RESULTATS NEGATIUS D'EXERCICIS ANTERIORS	-5.299,03 €	-5.299,03 €
VII. Resultat de l'exercici	201.966,20 €	26.040,58 €
129 RESULTAT DE L'EXERCICI	201.966,20 €	26.040,58 €
<b>B) PASSIU NO CORRENT</b>	<b>672.764,61 €</b>	<b>655.090,96 €</b>
II. Deutes a llarg termini	672.764,61 €	655.090,96 €
1. Deutes amb entitats de crèdit	350.013,35 €	327.885,11 €
170 DEUTES A LLARG TERMINI AMB ENTITATS DE CRÈDIT	350.013,35 €	327.885,11 €
3. Altres deutes a llarg termini	322.751,26 €	327.205,85 €
180 FIANCES REBUDES A LLARG TERMINI	322.751,26 €	327.205,85 €

PASSIU	2019	2020
<b>C) PASSIU CORRENT</b>	<b>270.652,85 €</b>	<b>195.399,32 €</b>
III. Deutes a curt termini	41.703,52 €	20.894,04 €
1. Deutes amb entitats de crèdit	46.333,93 €	22.182,07 €
520 DEUTES A CURT TERMINI AMB ENTITATS DE CRÈDIT	22.006,68 €	22.182,07 €
521 DEUTES A CURT TERMINI	24.327,25 €	0,00 €
3. Altres deutes a curt termini	-4.630,41 €	-1.288,03 €
555 PARTIDES PENDENTS D'APLICACIÓ	-4.630,41 €	-1.288,03 €
V. Creditors comerc. i altres comptes pagar	193.898,14 €	168.302,78 €
2. Altres creditors	193.898,14 €	168.302,78 €
410 CREDITORS PER PRESTACIONS DE SERVEIS	125.210,83 €	96.424,40 €
419 CREDITORS PER OPERACIONS PENDENTS DE FACTURACIÓ	17.704,00 €	19.076,25 €
465 REMUNERACIONS PENDENTS DE PAGAMENT	21.993,82 €	22.987,22 €
475 HP. CREDITORS CONCEPTES FISCALS	18.731,50 €	19.151,93 €
476 ORG. DE LA SS.SS. CREDITORA	10.257,99 €	10.662,98 €
VI. Periodificacions a curt termini	35.051,19 €	6.202,50 €
485 INGRESSOS ANTICIPATS	35.051,19 €	6.202,50 €
<b>TOTAL PATRIMONI NET I PASSIU</b>	<b>1.926.438,53 €</b>	<b>1.859.551,93 €</b>