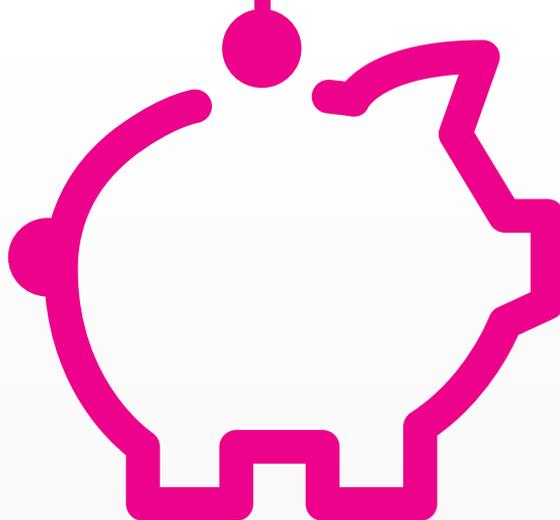


# asufin 2018

ASOCIACIÓN  
DE USUARIOS  
FINANCIEROS

## MEMORIA ANUAL



[#CompartirParaGanar](#)

---

COLABORAMOS CON



ASOCIACIÓN INTEGRADA



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

# ÍNDICE

<b>CARTA DE LA PRESIDENTA</b>	<b>1</b>
<b>LA ASOCIACIÓN</b>	<b>3</b>
<b>JUNTA DIRECTIVA</b>	<b>4</b>
<b>MEDIOS MATERIALES Y LOCALES</b>	<b>5</b>
<b>ESTRUCTURA DE PERSONAL</b>	<b>6</b>
<b>RESUMEN DE GASTOS</b>	<b>8</b>
<b>TRANSPARENCIA</b>	<b>9</b>
<b>ASOCIADOS</b>	<b>10</b>
<b>ACTIVIDADES</b>	<b>12</b>
<b>OTROS MEDIOS</b>	<b>15</b>
<b>SERVICIO DE CONSULTAS</b>	<b>16</b>
<b>SERVICIO DE RECLAMACIONES</b>	<b>17</b>
<b>DIFUSIÓN EN MEDIOS</b>	<b>21</b>
<b>AGRADECIMIENTOS</b>	<b>23</b>



# CARTA DE LA PRESIDENTA

## QUERIDOS ASOCIADOS

Un año más, es un placer para mí presentar el resumen de la gestión y actividades que desde la Junta Directiva hemos realizado en nuestra asociación.

Como todos sabéis, el 2018 ha sido un año importante en ASUFIN y no podía ser de otra manera. En septiembre se cumplían 10 años de la quiebra de Lehman Brothers, el comienzo de la crisis financiera y, con ella, los inicios de nuestra asociación. Se hacía necesaria una reflexión sobre todas las metas conseguidas y los retos que el futuro nos deparaba.

Desde su nacimiento, en ASUFIN hemos trabajado para recuperar el dinero de las víctimas de los abusos bancarios, para retirar cláusulas abusivas del mercado, para mitigar el desequilibrio inherente entre una entidad financiera y su cliente, en suma, para conseguir un cambio de cultura bancaria.

ASUFIN ha ofrecido desde entonces herramientas e información útil y relevante para la defensa de los consumidores. Nuestra base de datos de sentencias, la publicación diaria de noticias, la formación de abogados especializados en derecho bancario y financiero, la creación de mesas de debate o la difusión de los abusos en los medios de comunicación, han contribuido a mejorar la defensa de los consumidores. Además, han favorecido el desarrollo de



**Patricia Suárez. Wonder Woman.  
Presidenta ASUFIN**

**“ASUFIN OFRECE HERRAMIENTAS E INFORMACIÓN ÚTIL Y RELEVANTE PARA LA DEFENSA DE LOS CONSUMIDORES.”**

una conciencia social sobre el ejercicio de los derechos de los consumidores

Como asociación relativamente joven, también nos hemos esforzado por trasladar los criterios de transparencia, honestidad y compromiso con la sociedad a nuestra gestión. Desde nuestros inicios, gran parte de nuestros recursos han ido destinados a informar a nuestros asociados del estado de su reclamación de manera transparente e inmediata, mediante un sistema informático de acceso on-line.

# 10 AÑOS

**GESTIÓN  
TRANSPARENTE,  
HONESTA Y  
COMPROMETIDA**

**ASUFIN 2018**

Además, conocedores de que muchas de las soluciones vendrían de Europa, hemos establecido lazos con asociaciones y plataformas de países miembro de la UE, entrando a formar parte de Finance Watch en 2019.

Conscientes de la progresión de la asociación, en la Asamblea de 2018 os presentamos mejoras estructurales que nos permitieran seguir creciendo:

- ✧ Cambios estatutarios que garantizaran una Junta Directiva sin conflictos de interés, independiente y sin ánimo de lucro
- ✧ Un código ético de obligado cumplimiento para garantizar la transparencia en las relaciones entre la asociación y otros operadores del mercado
- ✧ Un plan de trabajo para seguir influyendo en las decisiones nacionales y europeas
- ✧ Un proyecto de implantación territorial para estar más cerca de nuestros asociados.

# 98%

## APOYO A LA GESTIÓN

Todas las propuestas fueron aprobadas por una abrumadora mayoría del 98% (más de 1.700 votos)

# CARTA DE LA PRESIDENTA

La Asamblea 2018 fue un hito en la historia de ASUFIN. No solo porque se superaron todos los records de participación –acudieron 102 socios presenciales y 1689 socios en representación– sino porque todas las propuestas fueron aprobadas por una abrumadora mayoría del 98% (más de 1.700 votos).

Como presidenta de la asociación, me siento profundamente agradecida con el apoyo recibido a mi gestión y el de las personas que me acompañan cada día para hacer de esta asociación un referente en la defensa de los usuarios financieros en nuestro país y en Europa.

El futuro nos depara nuevas oportunidades no exentas de riesgos: la globalización, la exclusión financiera o los avances de la economía digital (Fintech) son solo algunos ejemplos. ASUFIN acompañará a los consumidores en este nuevo escenario y defenderá posiciones que permitan avanzar sin menoscabar nuestros derechos. Sin vuestro apoyo, todos los avances que hemos conseguido no serían posibles.

Por ello, resulta especialmente gratificante trasladar este informe de actividades y gestión a todos los asociados, en particular, y a los usuarios financieros, en general, que prestan su apoyo a ASUFIN.

Muchas gracias

**Patricia Suárez. Wonder Woman.  
Presidenta ASUFIN**

# LA ASOCIACIÓN

La Asociación de Usuarios Financieros (ASUFIN) es una asociación de consumidores sin ánimo de lucro fundada el 20 de julio de 2009, inscrita con el nr. 21 en el Registro Estatal de Asociaciones de Consumidores y Usuarios (REACU).

ASUFIN llevamos trabajando 10 años en la defensa, prevención y formación del usuario de productos financieros.

## IMPLANTACIÓN TERRITORIAL

ASUFIN tiene su sede principal en Madrid y su sede virtual en [www.asufin.com](http://www.asufin.com).

Desde su creación, hemos desarrollado actividades en todas las comunidades autónomas. Además, gracias a su sede virtual, así como el correo electrónico, teléfono y las redes sociales, atendemos de manera personalizada en todo el territorio nacional y en Europa.

Desde 2017 comenzamos un proyecto de implantación territorial para mejorar la atención a los usuarios financieros y potenciar la educación financiera en todas las comunidades autónomas.

Así, en agosto de 2017, **ASUFIN y Unión de Consumidores de Asturias** acordamos integrarnos para ofrecer servicios conjuntos a los consumidores del Principado.

Así mismo, el 6 de julio de 2018 inscribimos una delegación de ASUFIN en la Comunidad Autónoma de **Castilla La Mancha** (nr. 1-CM-042). El 26 de abril de 2019 se inscribió **ASUFIN - ISLAS BALEARES** (CIF G16629271) con personalidad jurídica propia, pero integrada en ASUFIN.

Durante 2019 se prevé su inscripción en Cataluña, Castilla León, Comunidad de Madrid y las Islas Canarias, como delegaciones o asociaciones integradas según requiera la legislación autonómica correspondiente.

ASOCIACIÓN DE  
USUARIOS FINANCIEROS  
(ASUFIN)

CIF: G85769743  
Plaza de las Cortes, 4 - 4º D  
28014, Madrid

[info@asufin.com](mailto:info@asufin.com)

**Presidenta  
y representante legal**  
Patricia Suárez Ramírez

**“POTENCIAR LA  
EDUCACIÓN  
FINANCIERA EN TODAS  
LAS COMUNIDADES  
AUTÓNOMAS.”**

**ASUFIN: 10 AÑOS  
TRABAJANDO EN LA  
DEFENSA,  
PREVENCIÓN  
Y FORMACIÓN DEL  
USUARIO  
FINANCIERO.**

# JUNTA DIRECTIVA



**Presidenta**  
Patricia Suárez



**Vicepresidenta**  
Margarita Hidalgo



**Secretaria**  
Rosana Organista



**Tesorera**  
Carmen Moreno



**Vocal**  
Antonio González

La Junta Directiva de ASUFIN fue renovada en la Asamblea Extraordinaria de 2018 con una abrumadora mayoría de 1756 votos a favor, 15 abstenciones y 16 votos en contra.

Sus miembros presentaron una declaración por la que acreditaban no encontrarse en conflicto de interés para garantizar la independencia de la asociación frente a los operadores del mercado.

**MANDATO 2018-2022**  
**JUNTA DIRECTIVA**  
**ELEGIDA CON UN**  
**APOYO DEL 98% DE**  
**LA ASAMBLEA**

# MEDIOS MATERIALES Y LOCALES

Para atender las demandas de asesoramiento, consejo jurídico e información de los consumidores, en ASUFIN contamos con **9 sedes** arrendadas en Madrid, Barcelona, Palma de Mallorca, Toledo, Oviedo, Gijón, Avilés y Mieres.



## MADRID

Plaza de las Cortes, 4, 4D  
28014 - Madrid

915 327 583  
info@asufin.com  
L- V 09:00- 16:00



## BARCELONA

Via Augusta 15-25 Der,  
08174 Sant Cugat del  
Valles - Barcelona

936 763 284  
barcelona@asufin.com  
L - V 09:00 - 15:00  
M/J 16:00-19:00



## BARCELONA

Balmes, 152, 2º 2ª  
08008 - Barcelona

936 763 284  
barcelona@asufin.com  
(solo bajo cita previa)



## TOLEDO

C/ Méjico, 6, 1ºB  
45004 - Toledo

915 327 583  
info@asufin.com  
Bajo Cita Previa



## MIERES

La Vega, 37  
33600 - Mieres

985 510 926  
info@asufin.com  
L-X: 9:00-19:00  
J-V: 09:00-14:00



## OVIEDO

Gral Elorza, 53 - Bajo  
33002 Oviedo

985 210 957  
info@asufin.com  
L-X 9:00-19:00  
J-V 09:00-14:00



## GIJÓN

María Bandujo, 6-8  
33201 Cimavilla -Gijón

985 353 818  
info@asufin.com  
L-X: 9:00-19:00  
J-V: 09:00-14:00



## AVILÉS

Presbítero José  
Fernández, 4 33402 -  
Avilés

985 510 926  
info@asufin.com  
L-X: 9:00-19:00  
J-V: 09:00-14:00



## PALMA DE MALLORCA

Plaça de L'Olivar 7,  
Principal D

971 41 50 67  
info@asufin.com  
L - V 09:00- 15:00

**9**  
**SEDES**

**PARA ESTAR  
CERCA DE TI**

# ESTRUCTURA DE PERSONAL

En ASUFIN contamos con un equipo formado por **15 mujeres** con contrato laboral indefinido, con un horario que permite la conciliación con los estudios o la familia. El equipo está organizado según se muestra a continuación:



DIRECCIÓN



ATENCIÓN AL SOCIO Y  
GESTIÓN DE EXPEDIENTES



COMUNICACIÓN



ADMINISTRACIÓN Y  
CONTABILIDAD



MANTENIMIENTO

## DIRECCIÓN

La asociación está dirigida desde su fundación por **Patricia Suárez Ramírez**. La dirección coordina los 3 departamentos y se encarga además de la portavocía de la asociación, las relaciones institucionales, los programas formativos y de prevención, la coordinación y apertura de sedes regionales y los recursos humanos.

## ADMINISTRACIÓN Y CONTABILIDAD

El equipo de administración y contabilidad está a cargo de **Carmen Moreno Sanz**. Su función es la gestión de todo lo relacionado con la administración de la asociación: contabilidad, presupuestos y gestión de pagos.

## PRENSA Y COMUNICACIÓN

El equipo de prensa y comunicación está liderado por **Esther Pedraza Rodríguez**, periodista de dilatada experiencia profesional que dirige la comunicación de la asociación, notas de prensa, mantenimiento de la web y redes sociales.

## ATENCIÓN AL SOCIO Y GESTIÓN DE EXPEDIENTES

El equipo de atención al socio y gestión de expedientes está dirigido por **Rosana Organista Propios**, adjunta a dirección. Este departamento atiende las solicitudes de información, consultas y asesoramiento tanto de nuestros asociados como de consumidores en general. Además, recoge y analiza la documentación necesaria para las reclamaciones extra-judiciales y judiciales correspondientes. En aras de facilitar la información a aquellos asociados que han iniciado un procedimiento judicial, la asociación pone a su disposición un **acceso al expediente on-line** 24h los 365 días del año. Para ello, este equipo actualiza diariamente las notificaciones judiciales en cada expediente.

Así mismo, este equipo responde, tanto a nuestros asociados como a los consumidores bancarios en general, todas las dudas de manera presencial, por teléfono, por e-mail, redes sociales y foros específicos en internet.



Además, gracias a su integración legal con Unión de Consumidores de Asturias, contamos con un equipo humano solvente en el Principado.

Con la apertura de sedes presenciales en las Islas Canarias, Baleares, Galicia y Valencia durante el 2019, se prevé un aumento de personal y costes laborales.

**+850**  
SENTENCIAS  
PUBLICADAS  
EN 2018

**+17.000**  
NOTIFICACIONES JUDICIALES  
EN 2018

# RESUMEN INGRESOS Y GASTOS

## INGRESOS DE LA ACTIVIDAD

Cuotas de asociados y afiliados	215.340,00 €
Cuota asociados reclamaciones	739.222,88 €
Prestaciones servicios diversos	80.171,65 €
Otros ingresos (donativos, ingresos financieros y otros)	21.386,49 €

## INGRESOS TOTALES

**1.056.121,02 €**

## GASTOS DE LA ACTIVIDAD

Sueldos y salarios	279.421,00 €
Seguridad social	84.984,77 €
Otros gastos sociales	1.875,54 €
Arrendamientos	32.289,56 €
Servicios profesionales	305.105,04 €
Dotacion a la provision operaciones de la actividad	127.500,00 €
Reparacion y conservacion	11.592,19 €
Amortizacion ejercicio	10.874,47 €
Otros gastos derivados de la actividad (suministros, servicios bancarios y otros)	199.543,29 €

## GASTOS TOTALES

**1.053.185,87 €**

**BENEFICIO DEL AÑO**  
**2.935,15 €**

# TRANSPARENCIA

Todos los datos relevantes sobre las sedes de la asociación, los teléfonos, e-mails y formularios de contacto están publicados en nuestra web.

Además, durante 2018 hemos trabajado en la **responsabilidad social corporativa y la transparencia** que deben presidir en una asociación sin ánimo de lucro, comprometida con la sociedad.

Por ello, no solo hemos publicado la **composición, estructura y organización** de la asociación, los **estatutos**, también hemos publicado las **cuentas anuales completas** y el **código ético** aprobado en la Asamblea que vincula a los profesionales que colaboran con la asociación y rigen nuestras relaciones con los operadores del mercado.



## CÓDIGO ÉTICO Y CUENTAS ANUALES PÚBLICAS



# ASOCIADOS

En 2018 continuamos creciendo en número de asociados, incrementando en un 22% los asociados con plenos derechos y un 66% los asociados simpatizantes.

Teniendo en cuenta el tipo de asociado reconocido en nuestros estatutos 2018, se distribuyen de la siguiente manera:



## PLENOS

asociado cotizante que contribuye al sostenimiento de la asociación con el pago de la cuota ordinaria y en su caso extraordinaria pudiendo ser titulares o beneficiarios.

**8.902 ASOCIADOS**

# +22%

**ASOCIADOS  
PLENO DERECHO**

## FAMILIAR

aquel mayor de 18 años que conviva en el domicilio del asociado de pleno derecho y que así lo solicite.

**2.112 ASOCIADOS**



## ADHERIDOS COLECTIVOS

aquellos que se incorporen a la asociación como resultado de cualquier acuerdo alcanzado con una organización sin ánimo de lucro, sea o no de consumidores, tenga personalidad jurídica o no.

**5.627 ASOCIADOS**

## ADHERIDOS SIMPATIZANTES

aquellos consumidores o usuarios que manifiesten su voluntad de pertenecer a la asociación y que, por acuerdo o solicitud, se encuentren exentos del pago total o parcial de la cuota ordinaria.

**4.973 ASOCIADOS**

# +66%

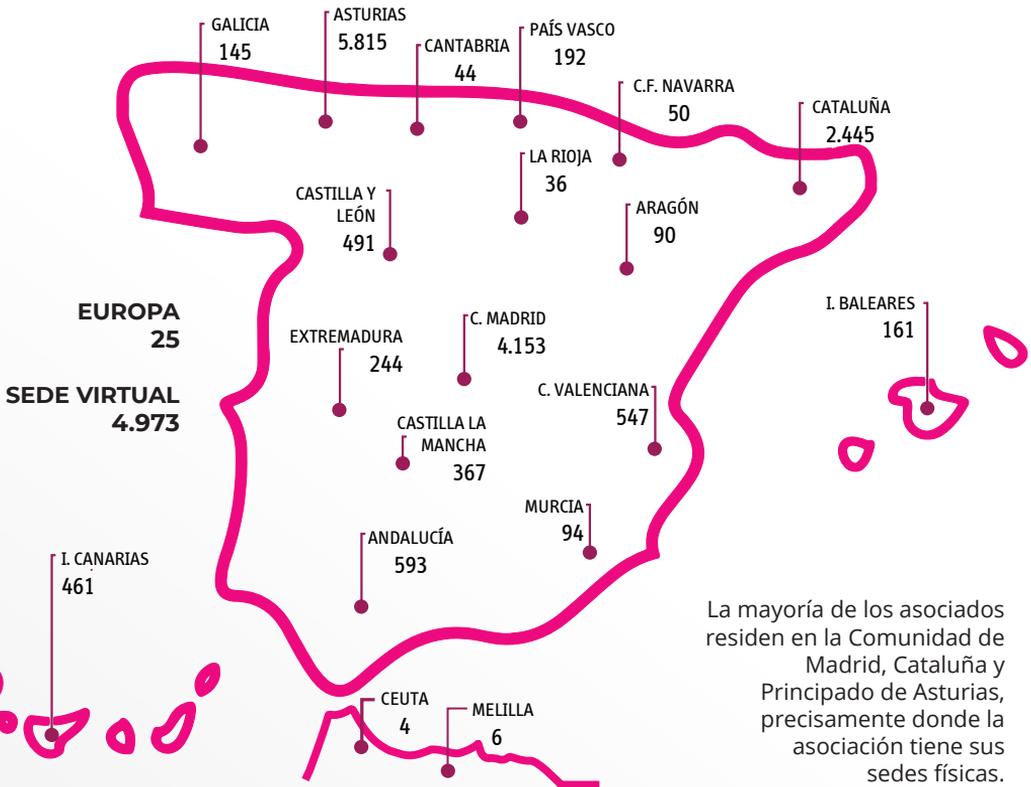
**ASOCIADOS  
SIMPATIZANTES**

## SIN RECURSOS

consumidores o usuarios que justifiquen la insuficiencia de recursos conforme a los requisitos que establezca la junta directiva para contribuir al pago de las cuotas ordinarias y, en su caso, extraordinarias que quedaran supeditadas al beneficio económico que pueda obtener en la fase extrajudicial o judicial.

**132 ASOCIADOS**

# ASOCIADOS



La mayoría de los asociados residen en la Comunidad de Madrid, Cataluña y Principado de Asturias, precisamente donde la asociación tiene sus sedes físicas.

# 20.936

**ASOCIADOS**

En ASUFIN sumamos un total de 20.936 asociados: 15.963 asociados plenos al corriente de pago y 4.973 asociados simpatizantes.

ASUFIN sigue teniendo una representación relevante en Andalucía, Canarias y Extremadura, mejorando en Baleares donde acabamos de abrir sede así como en el País Vasco gracias a la mayor presencia en medios de comunicación y el trabajo de divulgación en estas comunidades autónomas.

# ACTIVIDADES

## EDUCACIÓN FINANCIERA INFORMANDO A LOS CONSUMIDORES

En 2018 organizamos 15 sesiones informativas en toda España, tanto en nuestras sedes como en las salas facilitadas por ayuntamientos como parte de los **convenios de colaboración con las OMICs**. Se trata de reuniones divulgativas en las que se informa a los consumidores de las posibilidades de reclamar si se han visto afectados por productos tóxicos como la Hipoteca Multidivisa, IRPH, Hipotecas abusivas, Cláusula suelo, Gastos de formalización de la hipoteca, la quiebra del Banco Popular, cláusulas abusivas UCI, iDental o chiringuitos financieros como Capital Alpha.

-  Hipoteca Multidivisa
-  Hipotecas Abusivas
-  IRPH
-  iDental
-  Banco Popular
-  Capital Alpha
-  UCI

# +1.000

## ASISTENTES

Más de 1.100 personas asistieron a las sesiones informativas sobre educación financiera y defensa de los derechos de los consumidores en 2018.



16.01.2018  
02.03.2018  
10.04.2018  
11.04.2018  
12.04.2018  
17.05.2018  
22.05.2018  
29.05.2018  
11.07.2018  
12.07.2018  
13.07.2018  
04.10.2018  
30.10.2018  
26.11.2018  
04.12.2018  
10.12.2018



Madrid  
Rota (Cádiz)  
Lanzarote  
Las Palmas  
Tenerife  
Barcelona  
Barcelona  
Madrid  
Toledo  
Salamanca  
Valladolid  
Ávila  
Barcelona  
Barcelona  
Madrid  
S. S. de los Reyes



25  
300  
30  
40  
50  
100  
120  
20  
50  
50  
50  
50  
25  
120  
20  
50

#CompartirParaGanar

## EDUCACIÓN FINANCIERA FORMANDO FORMADORES



19.02.2018	<b>AJA</b> - Asociaciones de consumidores y usuarios, crisis financiera y mala praxis bancaria en España.
07.03.2018	<b>ICAM</b> - La comercialización de la hipoteca multidivisa en España.
14.03.2018	<b>CMS</b> – Mitos en la comercialización de la hipoteca multidivisa.
25.05.2018	Jurisprudencia del <b>TJUE</b> sobre cláusulas abusivas y su influencia en España.
19.07.2018	<b>ASUFIN</b> - I Congreso "Compartir para Ganar".
10.10.2018	<b>ICAB</b> - Hipoteca Tranquilidad.
18.11.2018	<b>ICAB</b> - Hipoteca Tranquilidad.
03.12.2018	<b>Escola Consum</b> - 10 años de crisis inmobiliaria. ¿Estamos los consumidores más protegidos?



<b>Murcia</b>	<b>60</b>
<b>Madrid</b>	<b>50</b>
<b>Madrid</b>	<b>200</b>
<b>S. de Compostela</b>	<b>70</b>
<b>Madrid</b>	<b>60</b>
<b>Barcelona</b>	<b>80</b>
<b>Barcelona</b>	<b>50</b>
<b>P. de Mallorca</b>	<b>60</b>

### CASI 600 TÉCNICOS, JURISTAS Y ECONOMISTAS ASISTIERON A LAS SESIONES FORMATIVAS.

Conscientes del gran impacto que supone formar formadores, en 2018 continuamos desarrollando **formación especializada** para técnicos en consumo, abogados y economistas que trabajan en defensa de los consumidores. Estas jornadas se diferencian de las sesiones informativas por su elevado nivel técnico jurídico y financiero.

### COLABORACIÓN INSTITUCIONAL

La **Escola Consum** se organizó en colaboración con el **Consell Balear de Consum de las Islas Baleares** y contó con la presencia del Director General de Consumo del Ministerio de Sanidad, **Nelson Castro**, y el director general de Consumo de las Islas Baleares, **Xisco Dalmau**.

### LOBBY NORMATIVO A FAVOR DE LOS CONSUMIDORES

#### ENCUESTAS EUROPA

**“Estudio de comportamiento sobre la comercialización y la venta a distancia de servicios financieros”**  
a petición de CHAFAE

**“Venta engañosa de préstamos y productos relacionados en la UE”**  
a petición de FISMA

#### CNMC

**IAJD** - Denuncia para impedir prácticas colusorias-

**Tarjetas de Crédito** - Comentarios a la operación de concentración de los operadores de pago.

# ACTIVIDADES

## PUBLICACIONES

En 2018 hemos continuado nuestra participación en revistas de referencia, tanto jurídica como económica, aportando la visión del consumidor en temas de actualidad.

Así, nuestra presidenta ha publicado 2 artículos en la revista del notariado **ESCRITURA PÚBLICA** sobre la economía digital y los seguros vinculados a la hipoteca y un capítulo de libro en inglés sobre la hipoteca en divisas.



Num 111 - SUMARIO N° 111 -  
Mayo-Junio 2018

Todo lo que necesita saber sobre el 'crowdfunding'-'Crowdfunding: otra manera de invertir".

Num 113 - SUMARIO N° 113  
Septiembre- Octubre 2018

Seguros e hipotecas: ¿una relación necesaria? "Seguros vinculados a hipotecas",

DEVIZAHITEL? TANULMÁNYOK,  
ESSEZÉK, VITAIRATOK  
A "SPECIÁLIS BANKI TERMÉK"- RÖL  
"The Commercialisation of  
Multicurrency Mortgages in  
Spain".

## ACUERDOS DE COLABORACIÓN Y PROYECTOS

En diciembre 2018, firmamos un acuerdo de colaboración denominado **"SEGUROS SIN ABUSOS"** con la organización sin ánimo de lucro **CIAC** (Coordinadora Independiente de Asociaciones de Corredores y Corredurías de Seguros) para mejorar la protección del cliente de seguros y planes de pensiones para la articulación de una mejor información y formación para los consumidores en ámbitos relacionados con los seguros y planes de pensiones.

# OTROS MEDIOS

## SEDE VIRTUAL [www.asufin.com](http://www.asufin.com)

ASUFIN cuenta con un sitio web a través del cual se proporciona información actualizada diariamente sobre los avances judiciales, cambios normativos, información sobre productos bancarios y de inversión.

## ACTUALIDAD LEGISLATIVA Y JUDICIAL

Todos los días publicamos una **reseña sobre una resolución judicial** relevante y se informa de noticias orientadas a la prevención de abusos y fraudes financieros para mejorar la información sobre los derechos de los consumidores y usuarios.

Así mismo, comunicamos las **novedades legislativas**, tanto europeas como estatales o autonómicas que afectan a los usuarios financieros. Además, en 2018 abrimos una **sección de descargas** en la que se pueden encontrar informes, publicidad, autos judiciales y todo tipo de documentación que facilite la defensa de los consumidores.

# +300

ARTÍCULOS PUBLICADOS  
EN 2018

## BASE DE DATOS DE SENTENCIAS

Como todos los años, seguimos alimentando nuestra base de datos de sentencias. Actualmente contamos con más de 7.500 documentos de libre acceso, conocida tanto por consumidores, plataformas de afectados, magistrados, juristas y otros profesionales interesados en la defensa de los usuarios financieros.

Las sentencias están organizadas y permiten búsqueda filtrada por productos (swaps, cláusula suelo, hipoteca multidivisa, preferentes, tarjetas de crédito, estructurados, etc...), comunidad autónoma, entidad financiera, instancia judicial (Primera Instancia, Audiencia Provincial y Tribunal Supremo). En 2018 hemos añadido como campo de búsqueda el número de juzgado y el nombre del magistrado para facilitar la comparación de la jurisprudencia.

# 7.500

DOCUMENTOS  
DE LIBRE ACCESO

**NUESTRA BASE DE DATOS  
RECIBE MÁS DE 4.000 VISITAS  
AL MES, LO QUE SUPONE UN  
TOTAL DE 400.000 CONSULTAS  
DESDE SU CREACIÓN.**

# SERVICIO DE CONSULTAS

En ASUFIN atendemos todos los días por teléfono, por e-mail, redes sociales, en reuniones colectivas o individuales, tanto a los asociados como a los consumidores en general.

Cada día resolvemos dudas antes de la contratación de un producto bancario o de inversión, informamos sobre los derechos de los consumidores, examinamos la documentación, estudiamos la viabilidad de un asunto y explicamos los pasos a dar para presentar una reclamación.

# 255.500

TOTAL CONSULTAS ATENDIDAS

TELEFÓNICAS

## 16.110

ATENDIDAS 16.110

BUZÓN 995

PERDIDAS 176

EMAIL

## 212.554

ANUAL 212.554

MENSUAL 17.712

REDES SOCIALES

## 23.279

TWITTER 4.100

INSTAGRAM 979

WORDPRESS 200

FACEBOOK 18.000

PRESENCIALES

## 3.380

CITAS 1.700

R. INFORMATIVAS 1.100

R. FORMATIVAS 580

# SERVICIO DE RECLAMACIONES

El año 2018 se caracterizó por ser un año de apertura a otros ámbitos de defensa de los consumidores, como las reclamaciones aéreas, las franquicias dentales o el colapso de las autopistas.

Ampliamos así nuestro marco de actuación, previsto estatutariamente, siempre contando con los conocimientos y medios necesarios para asegurar una defensa solvente de sus intereses.

## EXTRAJUDICIALES

Más de 2.000 consumidores y usuarios se han descargado los formularios de reclamación extrajudicial de la web de ASUFIN.

Para favorecer la defensa de los derechos de los consumidores y usuarios, en ASUFIN publicamos modelos de reclamación extrajudicial en nuestra web sin necesidad de asociarse.

La reciente jurisprudencia del Supremo en materia de gastos hipotecarios ha incentivado estas reclamaciones. Sin embargo, las entidades raramente responden a las peticiones del consumidor lo que obliga, inexorablemente, a judicializar el asunto.

**+2000**  
CONSUMIDORES  
Y USUARIOS

Han descargado los formularios de reclamación extrajudicial de la web de ASUFIN.

# SERVICIO DE RECLAMACIONES

## JUDICIALES. ACUMULADAS Y COLECTIVAS

En ASUFIN defendemos los derechos de millones consumidores en 17 acciones colectivas de cesación contra la cláusula multidivisa, la hipoteca tranquilidad, el IRPH, los gastos de formalización de la hipoteca, el colapso de la A6, la quiebra de I-Dental, el anatocismo o las cláusulas abusivas de compañías aéreas.

Sin ninguna duda, nuestro mayor compromiso con los consumidores y con la sociedad es retirar cláusulas abusivas del mercado para restablecer el equilibrio entre las grandes corporaciones y los consumidores. Por ello, durante el 2018 interpusimos 5 acciones colectivas de cesación que se suman a las 12 presentadas en años anteriores.

**17**  
ACCIONES  
COLECTIVAS

En ASUFIN defendemos los derechos de millones consumidores en 17 acciones colectivas

## ÉXITOS COLECTIVOS



### VOLOTEA COMPAÑÍA AÉREA

Acción de Cesación – Condiciones Generales de la Contratación

**20M**

DE USUARIOS

Sentencia favorable Juzgado Mercantil de Gijón.



### BANCO SANTANDER

Acción de Cesación Hipoteca Tranquilidad

**30.000**

AFECTADOS

Sentencia favorable Juzgado Mercantil de Madrid.

# SERVICIO DE RECLAMACIONES JUDICIALES. ACUMULADAS Y COLECTIVAS

**AÑO 2018**

COLECTIVA	ENTIDAD	DESC.	ESTADO	IMPACTO
CESACIÓN		CLÁUSULAS ABUSIVAS	SENTENCIA FAVORABLE RECURRIDA AP	20.000.000
CESACIÓN		IRPH	SUSPENDIDO POR CUESTIÓN PREJUDICIAL	70.000
CESACIÓN		ANATOCISMO	CONTESTADA LA DEMANDA	40.000
CESACIÓN		COLAPSO EN LA A6	DILIGENCIAS PRELIMINARES	5.000
ACUMULADA		GASTOS HIPOTECARIOS	PRESENTADA DEMANDA	500
ACUMULADA		DENUNCIAS FISCALÍA (12)	DILIGENCIAS PREVIAS	6.000

-  VOLOTEA
-  B. SABADELL
-  UCI
-  IBERPISTAS
-  BBVA
-  I- DENTAL

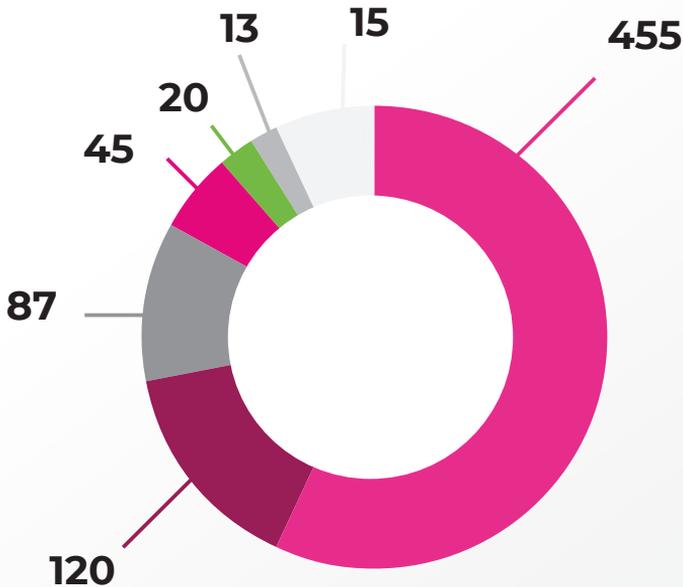
DEFENDEMOS  
**+20M**  
USUARIOS

## SERVICIO DE RECLAMACIONES

- Hipoteca Multidivisa
- Gastos Hipotecarios
- Cláusula Suelo
- Cláusula Suelo Y Gastos Hipotecarios
- Bonos
- Valores Santander
- Otros

A lo largo de 2018 hemos interpuesto 797 demandas individuales actuando en defensa de nuestros asociados.

La mayoría de las reclamaciones se concentran en la eliminación de la cláusula multidivisa (455 demandas) así como las de gastos hipotecarios (120 demandas) que suponen el 55,75% y 14,70% respectivamente del total:



# INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR. MEDIOS DE COMUNICACIÓN, INTERNET Y REDES SOCIALES

## DIFUSIÓN

ASUFIN ya es un referente ineludible en las campañas informativas en defensa de los consumidores. En 2018 apareció en un total de 89 medios de prensa escrita, radio y televisión. Este último año ha seguido incrementando su impacto, superando las 300 apariciones tal y como se observa en los Anexo II Y III.

Nuestra presidenta, Patricia Suárez, es requerida habitualmente por los medios por su capacidad de comunicación y divulgación de contenidos complejos al público en general. Así, la presencia de ASUFIN en programas destacados como "Espejo Público", "Buenos días Telemadrid" o "El programa de Ana Rosa" es habitual y permite informar a la población de la abusividad o falta de transparencia de algunos de los productos que se comercializan hoy en día así como de trabajar en la prevención y la educación financiera de los consumidores.

**SEDE VIRTUAL**  
[www.asufin.com](http://www.asufin.com)

Casi 600.000 personas, unas 50.000 al mes, visitaron [www.asufin.com](http://www.asufin.com) en 2018.

La polémica del Tribunal Supremo y los gastos de hipoteca en octubre tuvieron marcaron el récord de año en cuanto a visitas en la web, un total de 76.476.

El servicio de notificaciones diarias y semanales ha incrementado notablemente hasta alcanzar los 7.195 suscriptores (asociados simpatizantes y plenos).

# 7.195

SUSCRIPTORES



## ASUFIN



SEGUIDORES **3964**  
ME GUSTA **3831**

PÁGINAS AFECTADOS \*



TUITS **1.800**  
SEGUIDORES **2.800**

INTERACCIONES **11.000**  
TRAFICO/CLICKS **2.700**



PUBLICACIONES **172**  
SEGUIDORES **298**

INTERACCIONES **533**  
CLICKS **591**



PUBLICACIONES **132**  
SEGUIDORES **514**

INTERACCIONES **979**

## REDES SOCIALES

En ASUFIN cuidamos mucho 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 y linkedIn vehiculan la información de la asociación hacia una interacción con los asociados más fructífera. Estos son los datos recabados:

## FX LOANS



PUBLICACIONES **3**  
SEGUIDORES **11**

INTERACCIONES **3**  
CLICKS **10**



TUITS **80**  
SEGUIDORES **85**

INTERACCIONES **22**  
TRÁFICO/CLICKS **80**



SEGUIDORES **6**

## PRESIDENCIA



PUBLICACIONES **245**  
SEGUIDORES **723**

INTERACCIONES **1378**



PUBLICACIONES **915**  
SEGUIDORES **2863**

INTERACCIONES **6584**  
CLICKS **7158**



TUITS **2100**  
SEGUIDORES **1580**

INTERACCIONES **10577**  
TRÁFICO/CLICKS **1937**

# 34.907

INTERACCIONES



- Asufin - Consultorio Del Consumidor Financiero **1862**
- Reclama Hipoteca Tranquilidad **278**
- Reclama I-dental **167**
- Reclama Irph **415**
- Reclamaciones Aéreas **97**
- Reclama- Gastos Hipoteca **36**
- Reclama- Afectados Por La Nieve En La A6 **12**
- Reclama- Promotoras Fantasma **6**



# ¡GRACIAS!

Si compartes nuestro objetivo de cambiar la cultura financiera y acabar con los abusos que tanto dolor causan en nuestra sociedad, únete a ASUFIN. Saber que somos muchos remando en el mismo sentido, nos hará más fuertes.

Síguenos en Facebook y Twitter, mantente informado. Acude a nuestras jornadas y mejora tu **educación financiera**.

Una comunidad de consumidores formada y crítica es la mejor manera de prevenir abusos y exigir cambios legislativos en favor de los consumidores.

Debemos seguir trabajando para que los abusos masivos de las entidades financieras no vuelvan a ocurrir, para trabajar por unas finanzas sostenibles, inclusivas y no excluyentes además de proteger a los consumidores ante los nuevos retos de la economía digital (FINTECH).

Nuestro agradecimiento sincero a todos los asociados y colaboradores que siempre nos apoyan porque nos habéis enseñado la importancia de compartir para ganar. Juntos seguiremos trabajando, en España y en Europa, por un **cambio de cultura financiera**.

## #CompartirParaGanar



---

ADemás EN 2019

ASOCIACIONES INTEGRADAS



---

FORMAMOS PARTE DE

finance watch



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

**asufin**  
ASOCIACIÓN  
DE USUARIOS  
FINANCIEROS



Plaza de las Cortes, 4, 4ºD  
28014- Madrid



info@asufin.com



91 5327583



**#CompartirParaGanar**

