Memoria 2019







Sumario

Saludo de la presidenta 5
Hitos 2019
La Asociación 10
Junta Directiva
Resumen cuentas
R.S.C. 16
Asociados
Consultas y reclamaciones
Actividad
Comunicación y redes sociales 46



Saludo de la Presidenta

Queridos socios, amigos y simpatizantes:

Desde su fundación en 2009, **ASUFIN** tiene el firme compromiso de trabajar en la protección del usuario financiero. Esta memoria resume las principales actuaciones que se han llevado a cabo durante el 2019, un año muy especial al haberse cumplido 10 años de nuestra constitución.

La actividad de **ASUFIN** se basa en tres pilares fundamentales que aúnan pasado, presente y futuro: reparar el daño sufrido por un abuso financiero, trabajar por una educación financiera digital y sostenible y, por último, influir en el legislador europeo y español para proteger los derechos de los usuarios financieros.

No podemos dejar de hacer referencia al difícil momento en el que publicamos esta memoria. El COVID-19 ha impactado en la salud física, pero también en la salud financiera de todo el mundo. Además, está acelerando cambios en la sociedad y sus hábitos de consumo, para los que debemos adaptarnos rápidamente. Es por ello que **ASUFIN**, está dedicando la mayor parte de sus esfuerzos a atender a aquellos a los que la pandemia les está afectando de forma más directa, pero sin olvidarnos de la necesidad de que el cambio que la sociedad experimentará no vulnere los derechos de los consumidores.

Hitos 2019

Datos



Fundación de la Asociación 22.07.2009



Fundación European Group for Consumer Rights (Asociación Europea de consumidores bancarios) 2015



Integración ASUFIN y UCE Asturias 2017



Registro Delegación de Castilla La Mancha

Julio 2018



Fundación ASUFIN Illes Balears

Enero 2019



Incorporación a Finance Watch y Alastria

Abril - Mayo 2019



Fundación ASUFIN Catalunya Mayo 2019



Destacados 2019

Resumen anual

Tribunales	3 Acciones colectivas	698 Demandas individuales
Atención	8.900 Presenciales	15.234 Teléfono
al socio	222.398 Email	43.230 RRSS
Sesiones formación jurídica y financiera	15 Jornadas	2.109 Asistentes
Sesiones info/formativas	16 Sesiones	680 Asistentes



 ${f 3}$

ASUFIN

La Asociación

ASUFIN es una asociación de consumidores sin ánimo de lucro fundada el 20 de julio de 2009, inscrita en el Registro Nacional de Asociaciones (Nr. 593697) desde el 29 de octubre de ese mismo año y con el número 21 en el Registro Estatal de Asociaciones de Consumidores y Usuarios (REACU) desde el 15 de diciembre de 2011.

ASUFIN lleva una década consagrada a la mejora de la educación financiera de la sociedad civil y a la protección de los derechos de los usuarios financieros.



Asociación de Usuarios Financieros (**ASUFIN**)



Implantación territorial

Nacional



ASUFIN y **UCE Asturias** (2017), se integran para ofrecer servicios conjuntos a los consumidores del Principado de Asturias.



ASUFIN (2018) inscribe la delegación de la Comunidad Autónoma de Castilla La Mancha (Nr. 1 - CM - 042).



En julio de 2019 nace **ASUFIN Catalunya** en el Registre d'Associacion de la Generalitat de Catalunya. Desde el 27 de mayo de 2020, ya figura con el número 58 en el ROPCC (Registre d'organitzacions de person consumidores de Catalunya) de la Agencia Catalana de Consumo.



• En 2019 nace **ASUFIN Illes Balears** con personalidad jurídica propia, pero integrada en ASUFIN; inscrita en el Registre d'Associacions de les Illes Balears Nr. 311000010413 y en el Registre d'Associacions de consumidors i usuaris de les Illes Balears Nr. 18.

Implantación territorial

Internacional



En **2015**, Patricia Suárez, presidenta de **ASUFIN**, pone en marcha una red europea (**FX Loans**) para debatir soluciones, compartir avances y publicar documentos útiles para la defensa de los afectados.



En abril de **2019**, **ASUFIN** se integra en **Finance Watch** para contribuir a dar voz a la defensa de los usuarios financieros en Europa y en el mundo.

MiembrosJunta Directiva

La Asamblea Extraordinaria de 2018 eligió por un periodo de 4 años a la Junta Directiva de **ASUFIN** con una mayoría de 1.756 votos a favor, 15 abstenciones y 16 votos en contra.





Patricia Suárez
Presidenta



Margarita Hidalgo Vicepresidenta



Rosana Organista Secretaria General



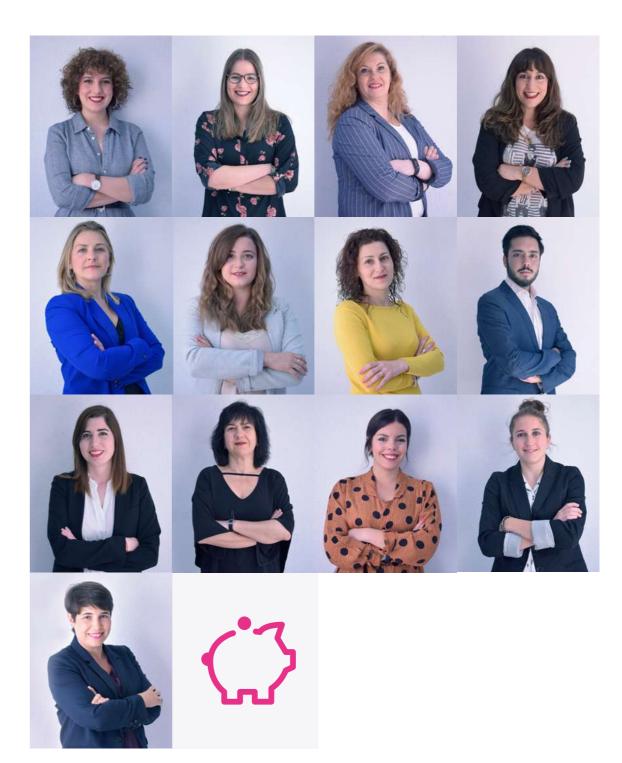
Carmen Moreno Tesorera



Antonio González Vocal

Miembros

Equipo



Resumen cuentas

Ejercicio 2019



INGRESOS

Cuota de afiliados	219.431,30 €
Cuota de usuarios	2.181.635,82€
Patrocinadores y colaboraciones	12.881,40 €
Subvenciones imputadas al ejercicio	160.130,26€
Donaciones	405,00€
Prestación de servicios	374.661,72 €
Ingresos por servicios diversos	4.616,06€
TOTAL	2.953.761,56

GASTOS

Ayudas monetarias (ASUFIN Illes Balears)	10.000,00€
Servicios profesionales y jurídicos de formación	536.121,02€
Arrendamientos	36.856,42€
Servicios profesionales	2.020.923,61 €
Servicios bancarios y similares	3.099,57 €
Publicidad y propaganda	85.074,87€
Otros servicios (transporte, primas de seguros, suministros, papelería, etc.)	45.659,28€
Otros gastos de explotación	29.753,37 €
Amortización del inmovilizado	13.967,26€
Otros gastos (provisiones, dotaciones para insolvencias, etc.)	76.860,99€
Otros tributos	626,62€
Impuesto sobre beneficios	18.052,55€
TOTAL	2.876.995,56 €
Resultado del ejercicio	76.766,00€

R.S.C.

Responsabilidad Social Corporativa

ASUFIN, como asociación comprometida con el cambio, la mejora continua y la búsqueda de la excelencia, sigue las indicaciones marcadas tanto a nivel nacional¹ como europeo² en materia de Responsabilidad Social Corporativa de forma activa y voluntaria; además de tener siempre presente la Declaración Universal de Derecho de las Personas de las Naciones Unidas.

Equipo R.S.C.

El talento no entiende de identidad, género, edad, creencias o nacionalidad por ello, **ASUFIN** cuenta con un equipo formado por 21 personas, 17 mujeres y 4 hombres, comprometidos con la defensa de los consumidores y usuarios y con un alto nivel profesional.

Dirección y Gerencia 4 Personas

Facturación y contabilidad
4 Personas

4 Personas

4 Personas

Gestión de proyecttos 5 Personas

Está establecido un horario de **jornada continua** y de **entrada flexible**, que además facilita el **teletrabajo**, y permite la conciliación con la vida personal. Se favorece la formación interna para la adquisición de nuevos conocimientos y reciclaje del equipo.

Sociedad civil

R.S.C.

SOSTENIBILIDAD

- ✓ Parte de nuestro parque informático es de tipo renting que favorece la economía circular y ahorra costes e impacto medioambiental.
- ✓ Se fomenta la **reducción** del uso de **papel** en las labores propias de la asociación contando con un archivo electrónico de toda la documentación.
- ✓ La jornada continua, no solo facilita la conciliación, sino que supone un ahorro energético considerable, una mejora de nuestra huella ecológica.

SINERGÍAS POSITIVAS

- ✓ Trabajamos con varias entidades bancarias para la gestión de nuestras cuentas entre las que se encuentra TRIODOS BANK, que practica banca ética y sostenible.
- ✓ Promovemos proyectos formativos para mejorar la educación financiera de la sociedad en colaboración con los expertos más comprometidos.
- ✓ Promovemos la utilización del pequeño comercio y el comercio de proximidad como apoyo a la mejora de la calidad de vida de las comunidades.
- ✓ Se llevan a cabo iniciativas conjuntas con otras entidades sin ánimo de lucro, tanto nacionales como europeas, para ahorrar costes al fusionar recursos y apoyar la lucha por la mejor de la defensa de los consumidores de las entidades específicamente destinadas a ello.

¹ Estrategia Española de Responsabilidad Social de las Empresas

² Estrategia de la UE 2011 - 14 sobre Responsabilidad Social Corporativa

Socios

R.S.C.

- ✓ **ASUFIN** promueve la defensa de la sociedad civil independientemente de la situación económica de cada individuo y, como asociación de consumidores, dispone de asistencia jurídica gratuita, amparada por la disposición adicional segunda de la Ley 1/1996, de 10 de enero, de asistencia jurídica gratuita.
- ✓ La asociación sigue un **estricto proceso de selección de los profesionales** que colaboran, a los que les requiere tener adecuada formación, solvencia jurídica, compromiso con la sociedad y ausencia de conflictos de interés. Se comprometen a la veracidad de estos parámetros a través del Código Ético que se puede consultar en la página web de la asociación.
- ✓ Las consultas de todos los afectados son atendidas independientemente de que sean socios o no, a través de todos los canales: presencial, telefónica, por correo electrónico o de sesiones informativas y formativas.
- ✓ Para aquellos afectados que tengan problemas de solvencia, existe la modalidad socio sin recursos, exenta de pagar la cuota anual.
- ✓ Hay flexibilidad en los pagos. Plazos de hasta 18 meses para abonar las cuotas extraordinarias de las reclamaciones y los gastos generados durante un posible procedimiento judicial.
- ✓ Ser socio permite además el acceso a la formación y demás actividades informativas de la asociación. ASUFIN promueve el empoderamiento de sus socios.



Asociados

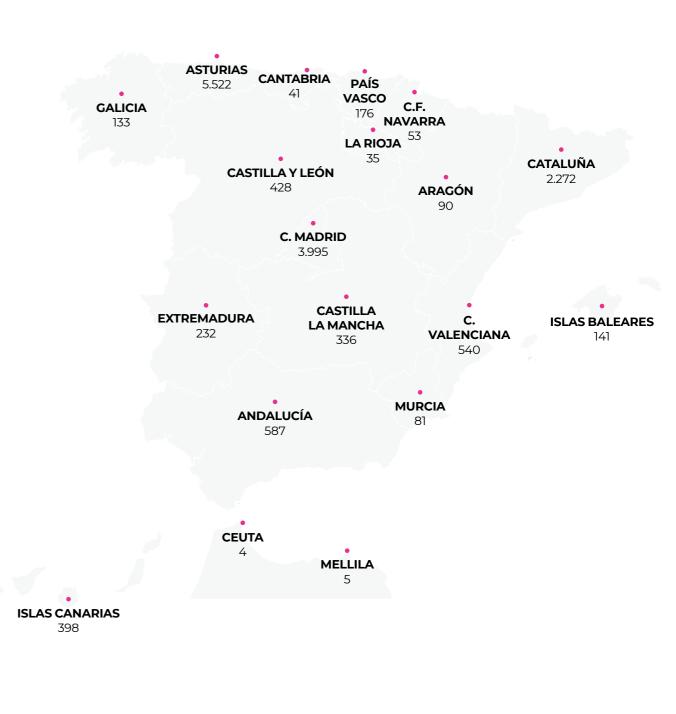
Comunidad

A 31 de diciembrede 2019, **ASUFIN** sumaba **16.848 asociados**: 14.677 son socios plenos, familiares, colectivos y/o sin recursos y 2.171 son socios simpatizantes.

TIPO	DESCRICPIÓN	N°
SOCIO PLENO	Asociados que contribuyen al mantenimiento de la asociación con el pago de la cuota ordinaria.	5.819
SOCIO FAMILIAR	Personas mayores de 18 años que vivan en el domicilio del asociado de pleno derecho.	2.295
SOCIO SIN RECURSOS	Asociados que no dispongan de recursos suficientes para contribuir al mantenimiento de la asociación.	142
SOCIO ADHERIDO	Quienes se incorporen a la asociación como resultado de cualquier acuerdo alcanzado con una organización sin ánimo de lucro, sean o no consumidores, y tengan o no personalidad jurídica.	989
SOCIO SIMPATIZANTE	Aquellos consumidores o usuarios que manifiesten su deseo de pertenecer a la asociación y que, por acuerdo o solicitud, estén exentos del pago total o parcial de la cuota ordinaria.	2.171
Para más info:	ESTATUTOS ASUFIN	

Socios por residencia

Asociados









Consultas y reclamaciones

Consultas

Las consultas se desglosan según nuestros canales de atención a los consumidores de la siguiente manera: consultas **presenciales**, consultas **e-mail**, consultas **telefónicas** y consultas **redes sociales**.



Consultas presenciales

En total, se han atendido alrededor de 4.450 afectados y 8.900 consultas de manera presencial en nuestras sedes, oficinas y sesiones.

A lo largo del año 2019 hemos atendido aproximadamente a 246 afectados a través de las citas individuales, a 760 por medio de nuestras sesiones informativas y 2.109 de las formativas, 830 por razón de nuestros talleres y alrededor de unas 500 personas gracias a la emisión de nuestras actividades por streaming en los canales de Redes Sociales de la Asociación.



Consultas e-mail

El segundo gran canal de atención con respecto a los consumidores en general y nuestros asociados en particular es el correo electrónico.

En el año 2019 se atendieron **222.398** consultas por e-mail. Con una media de consultas **diarias** de **609** correos, generando aproximadamente **al mes 18.533** correos.

Total consultas atendidas año 2019: 289.762

(un 13,63% más de consultas con respecto al año 2018)



Consultas telefónicas

ASUFIN cuenta actualmente con 10 líneas telefónicas a través de las cuales atiende las consultas.

En total, en el año 2019 se han atendido alrededor de **15.234** llamadas telefónicas. Con una media de consultas **diarias** de **42** llamadas, generando aproximadamente **al mes 1.269** llamadas.



Consultas redes sociales

Nuestras consultas han aumentado en un 85% a través de este medio con respecto al año anterior.

Las redes sociales son otro de los canales que los consumidores utilizan para contactar con nosotros. Alcanzo en el 2019 un total de **43.230** consultas:











147 En Web 32.533

En Facebook

533 9.8

En Twitter

701 En Instagram

Consultas y reclamaciones

Reclamaciones

Esta actividad es esencial en **ASUFIN** puesto que ayudar a los consumidores a ejercer y defender sus derechos forma parte de nuestra cultura como Asociación de Consumidores y Usuarios. Publicamos modelos de reclamación extrajudicial en nuestra web de acceso fácil y gratuito para que sean los propios consumidores los que puedan luchar por sus derechos antes de llegar a la vía judicial.

Mostramos a continuación las **fases de reclamación** por las que pasan muchos afectados y buena parte de nuestros



Reclamaciones judiciales

Acciones colectivas y acumuladas

En 2019 se mantienen activas **21** acciones colectivas de cesación (18 acciones colectivas de cesación de años anteriores más las 3 presentadas en 2019).

COLECTIVA	AÑO	ENTIDAD	DESC.	ESTADO
Cesación	2019	Unicaja Banco, S.A.	Cláusula 360/365	Pendiente admisión a tramite
Cesación	2019	I-Dental	Denuncias Fiscalía (1)	Diligencias previas
Acumulada	2019	ERNST&YOUNG Servicios Corporativos, SL. Y Bolsas y Mercados de España Sistemas de Negociación S.A.	Acciones Gowex	Pendiente señalamiento audiencia previa



Reclamaciones judiciales

Acciones individuales

A lo largo de 2019 hemos interpuesto **698** demandas individuales actuando en defensa de nuestros asociados que se suman a las que tenemos en marcha.

ACCIONES INDIVIDUALES 2019

HMD 162
Acciones y bonos Banco Popular 114
Tarjeta y Prestamo Revolving 108
Gastos 91
Otros 41
Chiringuito Financiero 27
Chiringuito Financiero 27
Valores Santander 27
Clausulas abusivas préstamo hipotecario 24
Producto inversión 23
Hipoteca tranquilidad 18
Suelo 14
Intercambio/Swap 12
IRPH 12
Ejecución 9
Preferentes y valores 9
Derecho al honor 7



Reclamaciones judiciales

Expedientes abiertos

EXPEDIENTES ABIERTOS POR COMUNIDAD 2019

Madrid 407	
Cataluña 79	
Comunidad Valenciana 47	
Andalucía 41	
Castilla La Mancha 36	I
Castilla y León 18	
Canarias 17	
Cantabria 14	
Galicia 10	
Baleares 9	
La Rioja 7	
Navarra 6	
Extremadura 4	
País Vasco 4	
Aragón 3	
Asturias 1	



Reclamaciones extrajudiciales

Acuerdos extrajudiciales

En **ASUFIN** promovemos siempre presentamos una reclamación extrajudicial con la finalidad de promover el acuerdo. Sin embargo, las entidades financieras sistemáticamente obligan a acudir a tribunales a pesar de que el 99% de las sentencias son favorables a los consumidores.



Institucionales

ASUFIN participa activamente con instituciones de interés para los consumidores en distintos niveles de acción y de compromiso.

Forma parte además de los siguientes órganos de representación y defensa de consumidores de ámbito local, para incidir en la política de consumo de los distintos territorios y favorecer que en todos ellos exista un mismo nivel de protección:

	LOCAL	ÓRGANO	ENTIDAD	TÍTULO	DESDE
	Ayuntamiento de Gijón	Consejo Sectorial de Consumo de Gijón	UCE Asturias	Miembro	Feb. 2018
	OVIEDO es	Consejo Municipal de Consumo de Oviedo	UCE Asturias	Miembro	Feb. 2018
	₩ADRID	Comisión Permanente del Consejo Sectorial de Asociaciones y otras Entidades Ciudadanas del Ayuntamiento de Madrid	ASUFIN	Representante	Oct. 2019

AUTONÓMIC.	ÓRGANO	ENTIDAD	TÍTULO	DESDE
GOBIERNO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS	Junta Arbitral de Consumo Consejo de Consumidores y Usuarios	UCE Asturias	Vocal Miembro	Feb. 2018 Feb. 2018
GOVERN ILLES BALEARS	Junta Arbitral de Consumo Consell de Consum Consell Econòmic i Social (CES)	ASUFIN Illes Balears	Vocal Miembro Representante	Jun. 2019 Oct. 2019 Dic. 2019

A lo largo de los años, esta asociación ha establecido **convenios de colaboración con distintos agentes intervinientes en el sector de consumo**. Ésta es la relación de colaboradores a diciembre de 2019:

ENTIDAD	ÓRGANO	DESDE
Ayuntamiento de Rota	Ayto. Rota (Cádiz)	Mar. 2017
	Ayto. Manilva (Málaga)	Abr. 2017
San Sebastián de los Reyes	Ayto. San Sebastián de los Reyes (Madrid)	Abr.2017
**	Ayto. Cabanillas del Campo (Guadalajara)	Jul. 2017

ENTIDAD		DESDE
Finance Watch	Finance Watch	Abr. 2019
ALASTRIA	Alastria	May. 2019

Lobby

Normativo

ASUFIN lleva años participando activamente en diferentes consultas que realizan las administraciones para desarrollar sus políticas públicas. Este año, ha incrementado notablemente su actividad en este ámbito con un total de **siete participaciones** en procesos sometidos al escrutinio público.

Entre ellas, destaca las propuestas elevadas al Ministerio de Economía para modificar la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre destinada a dotar de mayor transparencia los comúnmente conocidos como créditos 'revolving', un instrumento financiero muy polémico y peligroso para el consumidor cuya concesión debe hacerse bajo parámetros de información completa y simulaciones de amortización, en nuestra opinión. Así como, las mejoras en la llamada Ley de Segunda Oportunidad, trasladando al Ministerio de Justicia un documento con 20 recomendaciones, destinadas a su traslado en la trasposición de la Directiva (UE) 2019/1023 sobre marcos de reestructuración preventiva y exoneración de deudas e inhabilitaciones. Cuando se cumple un lustro de la puesta en marcha de esta importante ley que articula la reestructuración de deuda en el ámbito de las personas físicas, consideramos que es buen momento para atacar sus lagunas.

7Participaciones

Destacando:

Créditos Revolving Ley de Segunda Oportunidad



ORGANIZACIÓN	TIPO	CONTENIDO
Congreso y Senado	Enmiendas	Sobre la transposición parcial de la Directiva 2014/17/ UE del 04/02/2014 al derecho nacional.
CNMC	Comentarios	Propuesta de Circular X/2019, de xxx de xxx , de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, por la que se establecen las metodologías que regulan el funcionamiento del mercado de producción de electricidad y la gestión de la operación del sistema.
Ministerio de Economía	Consulta pública	Propuestas al Proyecto de Orden ECE/XX/2019, DE XX DE XX , de modificación de la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios, para el establecimiento de obligaciones de información sobre créditos de duración indefinida asociados a instrumentos de pago.
Ministerio de Justicia	Consulta pública	Propuestas a la Transposición de la Directiva (UE) 2019/1023 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de junio de 2019, sobre marcos de reestructuración preventiva y exoneración de deudas e inhabilitaciones.



Ámbito europeo

ORGANIZACIÓN	TIPO	CONTENIDO
DG JUST	Encuesta EU	Evaluation of the Distance Marketing of Consumer Financial Services Directive (DMFSD).
DG JUST	Consulta	On Credit Consumers Directive 2008/48/EC (organised by Financial Watch).
DG FISMA	Encuesta EU	Switching of financial products and services.

ActividadesEducación Financiera

Es uno de los pilares sobre los que quiere cimentar su actividad para las próximas décadas. Empoderar al consumidor financiero es el primer paso para lograr una relación de igual a igual entre entidades y operadores financieros y clientes.

INFORMANDO A LOS CONSUMIDORES

Durante el año 2019, se han realizado 16 sesiones informativas por todo el territorio español, en nuestra sede principal en Madrid y en otras sedes gracias a la colaboración con **ASUFIN Illes Balears** y **ASUFIN Catalunya**, entre otros. Estas sesiones, son puntos de encuentro entre consumidores y expertos en las materias a tratar con el objetivo de informar al consumidor sobre sus derechos y la posibilidad de ejercerlos ante los cauces legales, de manera extrajudicial o judicial.

Seguros y Planes de Pensiones, Hipotecas Abusivas, Índice IRPH, Acciones comercializadas por el Banco Popular, Fondos Annapurna comercializados por Qrenta y Esfera Renta Variable, son algunos de los productos sobre los que se ha informado a los ciudadanos.

Casi **700 personas** asistieron a las 16 sesiones informativas organizadas por **ASUFIN** en **defensa de los derechos de los consumidores** en 2019



Sesiones info/formativas

ASUFIN 2019

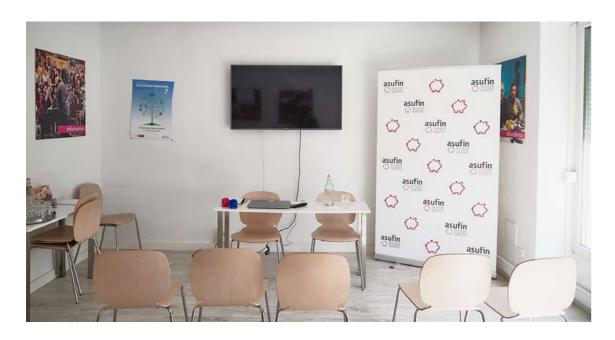
FECHA	TÍTULO	LUGAR	Nr.
19.02.2019	Planes de pensiones y seguros	Madrid	20
12.03.2019	Hipotecas IRPH	Madrid	20
13.03.2019	Hipotecas IRPH	Barcelona	130
26.03.2019	Hipotecas. Abusivas	P. Mallorca	35
02.04.2019	Hipotecas IRPH	Barcelona	60
16.05.2019	Acciones Popular	Barcelona	50
19.09.2019	Fraude al inversor: Q Renta y Esfera Renta Variable	Barcelona	30
19.09.2019	Hipotecas IRPH	Madrid	20
25.09.2019	Hipotecas IRPH	Madrid	20
26.09.2019	Hipotecas IRPH	Zamora	40
01.10.2019	Hipotecas IRPH	Barcelona	70
03.10.2019	Hipotecas IRPH	Barcelona	50
08.10.2019	Hipotecas IRPH	Barcelona	50
15.10.2019	Hipotecas IRPH	Barcelona	50
15.10.2019	Hipotecas IRPH	Madrid	20
17.10.2019	Hipotecas IRPH	Barcelona	15

Educación Financiera

ASUFIN también realiza una formación global para cada uno de los agentes implicados en la defensa del derecho de consumo y su evolución, a través de congresos especializados con un elevado nivel técnico, jurídico y financiero y participa activamente en cada una de las formaciones a las que es invitada.

FORMANDO FORMADORES

Esta formación se realiza en colaboración con importantes organismos como son la CNMC, el ICAM, el ICAB, AEFI, ICAA, CMS y el CBA3. Además de contar con la colaboración de **ASUFIN Catalunya** y **ASUFIN Illes Balears**. Seguros y Planes de Pensiones, Hipotecas Abusivas, Índice IRPH, Acciones comercializadas por el Banco Popular, Fondos Annapurna comercializados por Qrenta y Esfera Renta Variable, son algunos de los productos sobre los que se ha informado a los ciudadanos.



Más de **2.100 técnicos, juristas, economistas y consumidores**

asistieron a los **15 congresos y jornadas** celebrados en 2019



Formación Jurídica y Financiera

ASUFIN 2019

Ámbito nacional

FECHA	TÍTULO	COLABORAD.	LUGAR	Nr.
10.01.2019	Congreso ASUFIN X Aniversario. 10 años de crisis económica.	Colegio de Registradores	Madrid	120
12.02.2019	El fenómeno FINTECH: oportunidades y retos. Implicaciones sobre la competencia y regulación.	CNMC	Madrid	100
14.06.2019	Reunión semestral expertos juristas.		Madrid	65
18.07.2019	Asufin. 2009 - 2019. 10 años de crisis. FINTECH y consumidores: ventajas y riesgos.	ICAB	Barcelona	80
22.07.2019	Sandbox, la Ley de Transformación Digital del Sector Financiero y su impacto para el consumidor.	Insurtech	Madrid	50
24.09.2019	Jornada IRPH, Análisis de las conclusiones del Abogado General.	Consell Insular Menorca	Menorca	30
26.09.2019	Debat sobre la qüestió prejudicial d'IRPH: Conclusions de l'Advocat General TJUE.	ICAB	Barcelona	300
08.10.2019	Cuestiones Jurídicas sobre el IRPH.	ICA Álava	Vitoria	50
06.11.2019	Congreso, Fintech y consumidores: ventajas y riesgos en la era de la economía digital.	ICAB	Barcelona	245
12.12.2019	Congreso, Fintech: oportunidades y retos para el consumidor y la promoción de la competencia.	CNMC	Madrid y Barcelona	555
12.12.2019	Estreno documental ASUFINTECH.		Madrid	284

Ámbito nacional

Colaboraciones en eventos

ASUFIN ha colaborado y/o participado en 14 eventos nacionales como internacionales.

FECHA	TÍTULO	LUGAR
05.02.2019	La comercialización de hipotecas multidivisa en España y Europa	Madrid
11.04.2019	Innovation Finance Congress: La sociedad y los derechos de los consumidores en la nueva era financiera.	Madrid
01.05.2019	Curso especial de contratación de préstamos hipotecarios. Escuela Jurídica UCM.	Madrid
21.05.2019	Las contradicciones del Tribunal Supremo Español: gastos hipotecarios ¿qué podemos reclamar? programa de formación en el llustre Colegio de Abogados de Madrid.	Madrid
05.09.2019	Jornada sobre crédito responsable y ficheros positivos. Organizado por el Consejo General de Economistas y LLYC.	Madrid
10.12.2019	Feria del Asociacionismo. Ayuntamiento de Madrid.	Madrid
18.11.2019	Financiación y revolución tecnológica. la protección de los clientes del servicio de FINTECH. Organizada por Fundación Hay Derecho y Zunzunegui Abogados, en la Escuela Práctica Jurídica UCM.	Barcelona
FECHA	TÍTULO	LUGAR
04.03.2019	"FX Loans sold in Spain and the recent Supreme Court judgements" en International Expert conference entitled "European view on systemic solutions regarding CHF loans - banking affair".	Eslovenia
21.03.2019	"Workshop: Media Practises in Grassroots Politics against Corruption" en Dpto. Ciencias Políticas y Sociales de la Scuola Superiore en el Palazzo Strozzi.	Florencia
03.04.2019	Congreso sobre hipotecas indexadas en divisas. Organizado por el Consejo Nacional de la República Eslovena.	Ljubliana
07.05.2019	"Transición ecológica y reforma de las finanzas: Un debate europeo con la sociedad civil". (Finance Watch + ICAB)	Barcelona
29.05.2019	Reunión en el DG Just Revisión Credit Consumer Directive CCD).	Bruselas
20.06.2019	"Change Finance Meeting". Debate.	Bruselas
05.11.2019	European Retail Financial Forum (ERFF) Bruselas. 2nd ERFF consumers at the heart of finance in europe. panel: opening a bank account/daily banking - access to credit - investments, pension, insurance.	Bruselas
19.11.2019	"Diez años después de Pittsburgh: ¿Cambiar las finanzas parasiempre? Estabilidad - Sostenibilidad - Inclusión".	Bruselas
21.11.2019	"Convocatoria de Derecho Comunitario en Nápoles".	Nápoles
19.12.2019	"Coloquio sobre Finanzas Sostenibles" organizado por Cifal Málaga y UNICAJA Banco.	Málaga

Publicaciones

Estudios, barómetros y artículos

En 2019, **ASUFIN** ha puesto en marcha un departamento de publicación de estudios para reforzar su labor de educación financiera. Dos temáticas diferentes han sido objeto de las primeras dos publicaciones:



I Barómetro Tarjetas Revolving

Se realiza un estudio pormenorizado de las principales tarjetas revolving existentes en el mercado, de sus intereses y comisiones según se financie una compra, se disponga de efectivo a crédito o ingresado en cuenta. A esto se suma la publicación de artículos de fondo para clarificar cuestiones de trascendencia jurídica y económica, ámbito en el que se desarrolla la labor de defensa de nuestros asociados.



I Estudio sobre conocimiento, hábitos y usos de Fintech en españa

Para conocer el grado de conocimiento, fiabilidad y uso que realiza la sociedad de este modelo disruptivo. Desarrollado en el marco de la subvención concedida por el Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social.

REVISTA/EDIT.	ARTÍCULO	FECHA
Alternativas Económicas	Suárez Ramírez, P. (2019). "Los mitos de las hipotecas multidivisas". ALTERNATIVAS ECONÓMICAS (65).	ENE 2019
Rejtjel Publishing House	Suárez Ramírez, P. (2019): La comercialización de hipotecas de moneda múltiple en España. En Devizahitel?: tanulmányok, esszék, vitairatok a"speciális banki termék" - ről. Budapest.	ENE 2019
Escritura Pública	Suárez Ramírez, P. (2019a). "Planes de pensiones: ¿una buena opción para la jubilación?". ESCRITURA PÚBLICA. Protección al Consumidor (115), pp.56 - 57	ABR 2019
Alternativas Económicas	Suárez Ramírez, P. (2019b). "Insuficiencias de la nueva Ley Hipotecaria". ALTERNATIVAS ECONÓMICAS (71).	JUL 2019

Proyectos subvencionados

ASUFIN presentó su candidatura para desarrollar cinco programas **Asufintech** y un programa sobre **Economía Circular** a la convocatoria Subvenciones para las Asociaciones de Consumidores y Usuarios, de ámbito estatal.

A continuación, se muestra la relación temática de cada uno de los proyectos subvencionados por el **Ministerio de Sanidad/Consumo y Bienestar Social**.

REVISTA/EDITORIAL	ARTÍCULO
FINTECH I Programa Marco	CONCEPTOS GENERALES Funciones, ventajas y riesgos
FINTECH II Programa Específico	FINANCIACIÓN PARTICIPATIVA Riesgos de la burbuja crediticia y el sobre- endeudamiento
FINTECH III Programa Específico	SISTEMAS DE PAGO Usos, seguridad y prevención del fraude
FINTECH IV Programa Específico	INVERSIÓN Inteligencia artificial, Roboadvisor y criptomonedas
FINTECH V Programa Específico	INSURTECH Las nuevas tecnologías aplicadas a los seguros
ECONOMÍA CIRCULAR	FOMENTO DE LA ECONOMÍA CIRCULAR Gestión de los artículos domésticos de consumo

Proyectos subvencionados

En cifras

Talleres	55 Talleres	836 Asistentes
Jornadas	55 Jornadas nacionales	820 Asistentes
Folletos informativos	+25.000 Folletos	37 Destinos
Documentales	5 Documentales Fintech	

+4.100 Merchan Piezas Merchandising **33** Medios Cuñas de radio **Emisoras** 8 **575** Prensa Comunicados Medios +60.900 +45.050 Facebook Twitter RRSS +2.800 Stories Instagram



Comunicación documentral

Y material divulgativo

Para contribuir a la difusión de estos contenidos, bajo el paraguas de ASUFIN.com, nuestra web, se han creado dos nuevas: www.asufin.tech y www.eco.asufin.com con material práctico y divulgativo, de acceso público, para el conjunto de consumidores.

En el marco de las actividades desarrolladas para los cinco proyectos **FINTECH**, también se han realizado **cinco piezas audiovisuales** en los que ha participado un elenco de entrevistados de alto nivel, expertos en la materia que ocupan.

Estos documentales, están disponible para su visualización en **www.asufin.tech** así como en nuestro canal de **YouTube** y demás redes sociales.

El primer documental se estrenó en el Círculo de Bellas Artes en un acto al que asistieron un centenar de invitados y fue seguido por cerca de 200 personas **vía streaming** y en el que participaron, en una mesa redonda, algunos de los protagonistas.

Los programas **ASUFINTECH** también se han difundido a través de programas radiofónicos de las emisoras **Onda Cero**, **Radio Inter** y **Cope Cataluña**, redes sociales y medios de comunicación escritos: un total de ocho notas de prensa y comunicados llegaron a 575 cabeceras y programas entre los que se encuentran televisión, radio, revistas económicas, medios jurídicos y digitales y agencias de medios.

Se diseñaron cinco **folletos divulgativos** con información de interés sobre cada uno de los programas Fintech y de Economía Circular: **Fintech I, Fintech III, Fintech IV, Fintech V y Economía circular** con consejos y advertencias útiles para el consumidor.

Todo este material está disponiblepara su consulta y/o descarga en la **web** asufin.tech y eco.asufin respectivamente.



FINTECH I

Conceptos generales

VER VÍDEO



FINTECH II

Financiación participativa

VER VÍDEO



FINTECH III

Sistemas de pago

VER VÍDEO



FINTECH IV

Inversión

VER VÍDEO



FINTECH V

Insurtech

VER VÍDEO

Formación: Talleres

ASUFIN promueve la **Educación Financiera** para **evitar abusos** por parte de las entidades bancarias. Gracias la subvención obtenida ha podido impartir formación, personalizada a jóvenes, adultos y mayores, por todo el territorio nacional.

Se han realizado 55 talleres a los que han asistido 836 personas con interés por conocer más acerca de las **Fintech** y la **Economía Circular**.



Jornadas nacionales

55 Talleres de formación con 836 asistentes

Estas jornadas, han sido **puntos de encuentro**, de **debate** y de puesta en común sobre el fenómeno de las finanzas online, siempre desde el punto de vista del **consumidor** y analizando tanto **las ventajas como los inconvenientes de la irrupción de las tecnologías en el mundo de las finanzas**.

FINTECH



FINTECH & CONSUMIDORES: VENTAJAS Y RIESGOS EN LA ERA DE LA ECONOMÍA DIGITAL



Jornada 06.11.2019

Barcelona

Ha sido la **primera Jornada Nacional** dedicada íntegramente a FINTECH desde la perspectiva del consumidor.

Organizado junto con el Ilustre Colegio de la Abogacía de Barcelona (ICAB).

FINTECH



CONGRESO FINTECH: OPORTUNIDADES Y RETOS PARA EL CONSUMIDOR Y LA PROMOCIÓN DE LA COMPETENCIA



II Jornada 12.12.2019

Madrid, Barcelona

Se celebró de manera simultánea en las dos sedes de la Comisión Nacional del Mercado de la Competencia en Madrid y Barcelona, con la participación de expertos de todos los ámbitos que analizaron el futuro de la economía digital. Organizado con la CNMC.

Actividad

ASUFIN es la asociación de consumo financiero y bancario de referencia en la prensa generalista y económica. Su presidenta y portavoz, Patricia Suárez, interviene habitualmente en numerosos programas de televisión y radio para explicar la actualidad del consumo financiero. Además, la asociación proporciona información de actualidad a medios y periodistas especializados. Desde estudios e informes hasta los datos relevantes de su base jurisprudencial, sin obviar las consideraciones y opiniones que esta asociación ha vertido sobre los asuntos de mayor trascendencia, por medio de sus numerosos comunicados y notas de prensa.

Por todo ello, **ASUFIN** ha aparecido en todos los medios escritos, desde los generalistas (El País, El Mundo, ABC, La Razón, La Vanguardia, El Periódico de Cataluña o 20 Minutos), hasta los **económico-financieros** (Expansión, Cinco Días y El Economista), sin olvidar la **prensa digital** más influyente (El Confidencial, Voz Populi, El Independiente, El Español, El Diario, Público, La Información y Confilegal, entre otros muchos). En **televisión**, Patricia Suárez ha intervenido en **15 programas de 10 cadenas televisivas de alcance nacional y autonómico.**

La producción de material informativo por parte de la asociación ha sido una prioridad para dar a conocer a los consumidores y a la sociedad civil en general, a través de los medios de comunicación, el posicionamiento de **ASUFIN** ante los acontecimientos de actualidad en el ámbito económico y financiero, jurídico y de consumo. Se contabilizan cerca de una **50 de notas de prensa y comunicados** emitidos a lo largo del año, que abordan todas las temáticas relevantes.

TELEVISIÓN NACIONAL Y AUTONÓMICA





















RADIO NACIONAL Y AUTONÓMICA

























MEDIOS DE PRENSA Y DIGITALES

























ASUFIN.com



Casi **500.000 visitas**, unas **42.000 al mes**, visitaron asufin.com en 2019

Nuestra base de datos de sentencias sigue siendo una de las secciones más visitadas con más de **150.000 consultas** durante el año 2019. En primer lugar, destaca la Hipoteca Multidivisa, seguida del buscador avanzado de jurisprudencia.

NR.	TÍTULO	VISITAS
1	Hipoteca Multidivisa	40.453
2	Buscador de sentencias	38.838
3	Banco Popilar - Acciones	5.961
4	Gastos - Hipoteca	4.873
5	IRPH	4.768
6	Suelo	2.572
7	Swaps	2.041
8	Tarjetas - Revolving	1.917
9	Banco Popular - Bonos convertibles	1.870
10	Valores Santander	1.669

La web de **ASUFIN** proporciona información útil para reclamar si has sufrido un abuso bancario. Así, la página de IRPH, Hipoteca Multidivisa, Hipoteca UCI y Gastos de Hipotecza fueron las páginas más consultadas por los afectados para iniciar una reclamación.

NUESTRA WEB EN DATOS		
Visitas	498.868	
Sentencias	9.339	
Suscriptores	7.428	
Entradas	466	
Comentarios	147	



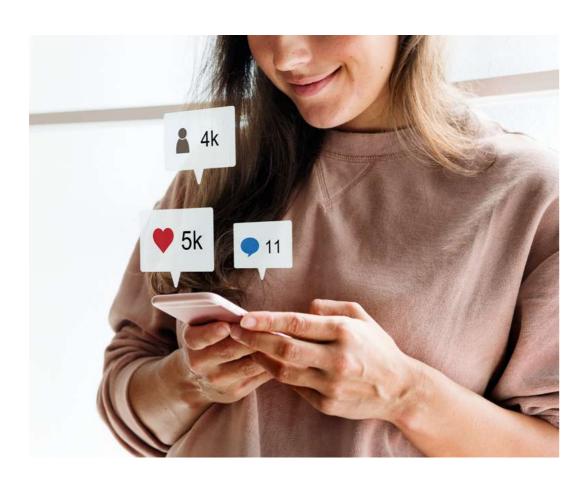
ASUFIN.com

El 2019 sin duda ha sido el año en el que los afectados por IRPH han estado más pendientes de los avances judiciales colocando 5 noticias entre las 15 más visitadas por nuestros usuarios.

Dentro de las hipotecas con IRPH, suscitan mucho interés las de UCI por tener un sistema de amortización muy perjudicial para los usuarios. Es por ello que la noticia más visitada se refiere precisamente a las sentencias de UCI.

Destaca también la vuelta de las cláusulas suelo, esta vez por las polémicas novaciones que se están discutiendo en el TJUE. Las ejecuciones hipotecarias y las consecuencias de la nulidad de la cláusula del vencimiento anticipado siguen generando mucho interés.

Por último, destacamos la sentencia del Tribunal Supremo por las comisiones por descubierto que, a pesar de ser unanoticia de octubre, está dentro de las más leídas del 2019.

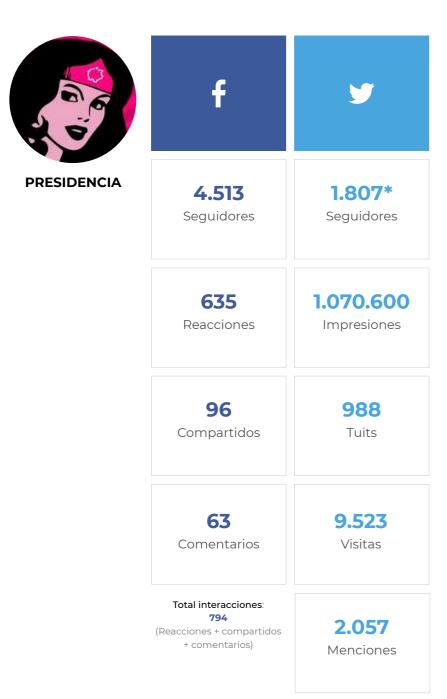


NR.	TÍTULO	VISITAS
1	IRPH: UCI no recurre la sentencia que dejaba el préstamo sin intereses para evitar jurisprudencia. ALTERNATIVAS ECONÓMICAS (71)	4.347
2	IRPH: Europa dice que los afectados podrán reclamar	4.329
3	Novaciones Cláusula Suelo: El informe de la Comisión Europea considera que los pactos no fueron transparentes	4.347
4	Hipoteca Inversa: Un fraude para jubilados firmado por el BBVA (parte 1)	2.891
5	El Tribunal Constitucional anula una sentencia de ejecución hipotecaria porque el juez no siguió la doctrina europea	2.884
6	Gastos Hipoteca: El TS obliga a los bancos a pagar los gastos con sus intereses	2.347
7	Vencimiento Anticipado: 2 Autos del TJUE zanjan la polémica	1.803
8	IRPH: Los jueces se siguen adelantando al TJUE y fallan a favor de los consumidores	1.780
9	IRPH: Aplazadas al 10 de septiembre las conclusiones del Abogado General	1.676
10	Hipoteca UCI: Demanda colectiva de ASUFIN contra UCI para anular la HIPOTECA ASIMÉTRICA	1.620
11	Vencimiento anticipado: El TJUE deja a juicio del juez nacional las consecuencias de la nulidad de la cláusula	1.561
12	COMISIONES POR DESCUBIERTO: Patricia Suárez, ante la sentencia del Supremo, apela a la responsabilidad de las entidades	1.498
13	Cuestión Prejudicial: La AP de Zaragoza pregunta al TJUE sobre las novaciones de cláusulas suelo	1.459
14	IRPH: El Abogado General del TJUE publicará sus conclusiones el 24 de junio	1.339
15	Los tribunales castigan a Banco Popular por su venta de bonos y acciones	1.297

Redes sociales

52

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:









1.629	17.024
Comentarios	Visitas

Incremento seguidores: 23,68% Total interacciones: +30.000 (Reacciones + compartidos

Compartidos

1.884 Menciones + comentarios)

> *Total seguidores en diciembre. 2019: 461 Se dieron de alta como nuevos seguidores durante 2019. Es decir, un incremento del 16,33%

Tuits

Incremento seguidores: Incremento seguidores: 40,91% **17,86**%

Publicaciones

** 661 me gusta y 20

comentarios

* 1.000 reacciones, 272 compartidos y 25 comentarios

Publicaciones

** 299 el 1 de enero

ASUFIN

Contacto



915 327 583 | 626 796 713

Plaza de las Cortes, 4 28014 (Madrid)



(L-V: de 09:00 a 14:00h.







www.asufin.com











