

Memoria anual





Índice

Saludo de la presidenta	5
Hitos 2020	6
Destacados 2020	8
La Asociación	12
Equipo.....	16
Resumen de cuentas	18
Responsabilidad Social Corporativa.....	20
Socios.....	24
Consultas y reclamaciones	26
Actividad de la asociación	33
Comunicación	66
La opinión de ASUFIN en los medios	78

Patricia
Suárez



Saludo de la Presidenta

Imposible resumir en unos pocos párrafos qué ha supuesto 2020, sobre el que rendimos cuentas a través de la presente memoria. La pandemia desencadenada por el COVID-19 ha removido los cimientos de nuestra sociedad y transformado procesos, modos de vida, también mentalidades. El ámbito financiero en el que se desenvuelve nuestra asociación no ha permanecido ajeno, ni mucho menos.

Hemos ejercido, como nunca antes en la historia de **ASUFIN**, una labor de acompañamiento al consumidor financiero porque las dudas se agolpaban. No se trataba tanto, en esta ocasión y a diferencia de la anterior crisis vivida, de litigiosidad y batalla en los tribunales, como de atender lo más básico: no puedo pagar mi hipoteca, ni el alquiler, no percibo ingresos, mi negocio se hunde...

Esta labor la hemos acompañado de una apuesta activa por la mejora de la educación financiera de los consumidores, al tiempo que hemos ejercido la siempre necesaria tarea de vigilar el sistema, escudriñando las medidas de alivio del Gobierno y de la banca.

Y hemos estado atentos a los importantes cambios que ya estaban en proceso pero que las excepcionales circunstancias del pasado ejercicio han precipitado, por citar sólo dos: el impulso de la digitalización de la economía y la necesidad de incorporar el factor de sostenibilidad a las finanzas. En estos dos importantes retos de futuro encontraréis a **ASUFIN** trabajando intensamente.

Con todo, no puedo finalizar estas líneas sin referirme, permitidme esta licencia, a los tres grandes logros en el ámbito internacional que ha cosechado nuestra asociación en 2020: nos incorporamos al BEUC, la organización europea más representativa en la defensa del consumidor; hemos sido designados para formar parte de la junta directiva de Finance Watch, y finalmente tengo el honor de haber sido nombrada representante de los consumidores financieros en el Consejo Consultivo (BSG) de la Autoridad Bancaria Europea (EBA).

Es mi deseo pensar que iremos recuperando la salud financiera al tiempo que superamos la verdadera enfermedad que tenemos que seguir combatiendo. En el empeño de mejorar el consumo financiero, todo el equipo que formamos **ASUFIN** seguimos a tu lado.

Hitos 2020

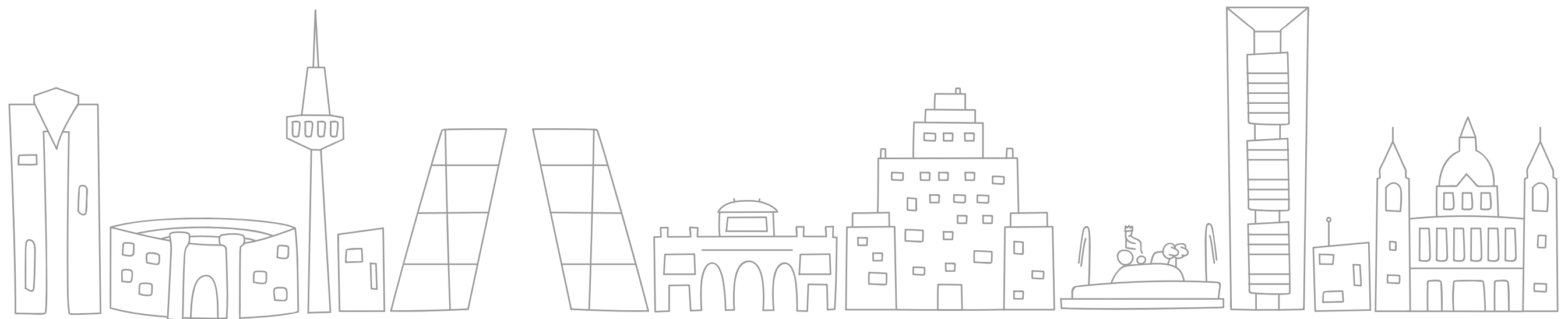
ASUFIN se integra en el BEUC, la
organización de consumidores más
influyente de Europa
Mayo 2020

ASUFIN forma parte de la Junta Directiva
de *Finance Watch* como único miembro
español de la mesa de directores
Junio 2020

ASUFIN pasa a formar parte del
Plan de Educación Financiera del
BdE y la CNMV como miembro
colaborador
Junio 2020

Fundación de
ASUFIN Euskadi
Febrero 2020

Patricia Suárez es seleccionada
para formar parte del Consejo
Consultivo (BSG) de la Autoridad
Bancaria Europea (EBA)
Julio 2020



Destacados 2020

Resumen anual



Atención al socio

79.430 Total consultas atendidas	54.704 Consultas email	24.563 Consultas telefónicas	163 Consultas presenciales
--	----------------------------------	--	--------------------------------------



Tribunales

553 Demandas individuales (4.650 en curso)	372 Éxitos judiciales	138 Acuerdos extrajudiciales	5 Acciones colectivas (22 en curso)
---	---------------------------------	--	--



Publicaciones

11 Estudios	Estudios sobre Tarjetas revolving, jurisprudencia bancaria, comisiones, minicréditos, moratorias COVID-19, préstamos al consumo, hipotecas, reunificación de deuda, finanzas verdes y fintech. En castellano y algunos en catalán y/o inglés.
-----------------------	---



Actividades divulgativas

6.170 Artículos de merchandising	57 Ponentes (55 nacionales, 2 internacionales)	30 Webinars (1.224 asistentes)	12 Piezas audiovisuales
4 Talleres para escolares	2 Congresos (98 asistentes)	1 Mesa redonda	1 Documental (39.984 visitas)



Web

630.055 Visitas ASUFIN	25.422 Visitas Asufintech	3.532 Visitas ECO
----------------------------------	-------------------------------------	-----------------------------



Medios

4.110 Apariciones en medios digitales	597 Apariciones en prensa escrita	90 Notas de prensa
61 Apariciones en TV	32 Apariciones en radio	



Proyectos subvencionados 2020

ASUFIN NACIONAL

Programa 1

Servicios financieros y tecno finanzas tras el COVID-19

Subvencionado por el Ministerio de Consumo

174.733,46€

Programa 2

Sobreendeudamiento familiar en tiempos de COVID-19

Subvencionado por el Ministerio de Consumo

226.947,53€

Programa 3

Finanzas verdes, economía circular y descarbonización tras el COVID-19

Subvencionado por el Ministerio de Consumo

89.908,42€

Programa 4

Consumidores hacia un crédito y consumo responsable

Subvencionado por el Ayuntamiento de Madrid

3.000€

ASUFIN TERRITORIAL

Programa 5

Atención, asesoramiento y educación financiera para las personas consumidoras de las Islas Baleares

Subvencionado por la Consejería de Salud y Consumo de las Islas Baleares

6.235,37€

Programa 6

Educación financiera: Atención y protección de los consumidores y usuarios financieros

Subvencionado por la Agencia Catalana de Consumo

11.375€

Programa 7

Consumidores ante la nueva realidad tras el COVID-19

Subvencionado por la Agencia Catalana de Consumo

3.807,93€

ORGANISMOS QUE NOS APOYAN



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.

Tiene implantación territorial en 5 comunidades autónomas gracias a sus delegaciones y sedes presenciales en Madrid, Barcelona, Palma de Mallorca, Toledo y Bilbao.

En mayo de 2020, se incorpora al BEUC, la organización europea de consumidores, la mayor y más representativa de la UE, fundada en 1962. Con sede en Bruselas, Bélgica, reúne a 45 organizaciones europeas de consumidores de 32 países.

ASUFIN forma parte desde 2019 de Finance Watch, la organización europea referente en la supervisión de la regulación financiera de la Unión Europea, con sede en Bruselas. Desde 2020 forma parte de su junta directiva.

SOCIOS ASUFIN 2020	
Plenos	5.963
Familiares	2.789
Adheridos	772
Sin recursos	195
Simpatizantes	5.231
TOTAL	14.950



Implantación territorial Nacional

• 2009



Fundación de **ASUFIN** con el objetivo de defender los intereses del consumidor financiero.

• 2017



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

• 2018



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

• 2019



Fundación de **ASUFIN Catalunya**. Inscrita en el Registre d'Associacions de la Generalitat de Catalunya en julio de 2019 y en Registre d'organitzacions de persones consumidores de Catalunya (ROPCC) de la Agencia Catalana de Consumo con el nr. 58 desde mayo de 2020.



Fundación de **ASUFIN Illes Balears**. 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 desde mayo de 2019.

• 2020



Fundación de **ASUFIN Euskadi**. con sede en Bilbao desde febrero de 2020. Inscrita en el Registro de Asociaciones del País Vasco desde enero de 2021.

Europea

• 2015

FXLOANS

Patricia Suárez, presidenta de **ASUFIN**, pone en marcha una red europea (**FX Loans**) para promover la protección y defensa de los afectados por hipotecas en divisa en Europa. Esta red agrupa a 17 países y 12 organizaciones.

• 2019



ASUFIN se une a **Finance Watch** para contribuir a dar voz a la defensa de los usuarios financieros en Europa. En junio de 2020, **ASUFIN** pasa a formar parte de la Junta Directiva.

• 2020



ASUFIN se une al **BEUC** como organización de consumidores especializada en consumidores bancarios.



En 2020, la presidenta de **ASUFIN**, Patricia Suárez, es seleccionada como representante de los consumidores en el Consejo Consultivo (Banking Stakeholders Group - BSG) de la **Autoridad Bancaria Europea** (EBA).

Equipo

Junta 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



Mar Rodríguez
Tesorera



Antonio González
Vocal

Equipo



Resumen cuentas

Ejercicio 2020

En línea con nuestra firme pretensión de asegurar la transparencia en toda nuestra actividad, en **ASUFIN** auditamos anualmente nuestras cuentas. Asumimos este compromiso porque entendemos que el escrutinio al que sometemos a las entidades y compañías financieras en beneficio del consumidor debe empezar por nosotros mismos.

Nuestros auditores (AEA Auditores de empresas asociados, S.L.) garantizan principios de independencia y ética, según lo exigido por la normativa reguladora y han plasmado en su informe la imagen fiel del patrimonio y de la situación financiera de la asociación, no detectándose irregularidad alguna.



A) Importe neto de la cifra de negocios	3.052.703,76€
Cuota de asociados y afiliados	227.473,30€
Cuotas de usuarios	2.424.439,17€
Prestaciones de servicios	400.791,29€
B) Otros ingresos de explotación	488.522,08€
C) Gastos de personal	-723.252,87€
Sueldos y salarios	-537.768,86€
Indemnizaciones	-19.288,52€
Cargos sociales	-166.195,49€
D) Otros gastos de explotación	-2.547.919,29€
Servicios de profesionales independientes	-2.481.902,37€
Gastos de marketing y comunicación	-95.215,56€
Reparaciones y conservación	-54.808,88€
Arrendamientos	-29.865,84€
Tributos	-52.712,18€
Otros gastos y servicios	-27.914,46€
Variación de provisiones de tráfico	194.500€
E) Gastos de amortización	-20.279,23€
F) Resultado de explotación (A+B+C+D+E)	249.774,45€
G) Resultado financiero	-404,96€
H) Resultado antes de impuestos (F+G)	249.369,49€
I) Impuestos sobre beneficios	-50.579,33€
Resultado del ejercicio (H+I)	198.790,16€

RSC

Responsabilidad Social Corporativa

Como asociación representativa, nos integramos en la sociedad, conscientes del impacto que genera nuestra actividad en varios órdenes. Sin lugar a dudas, pretendemos movilizar y proteger a los ciudadanos para operar mejoras en el mercado financiero, de productos y servicios económicos, que todos necesitamos para llevar a cabo nuestros proyectos personales y profesionales. Para ello, llevamos a cabo una interlocución franca y transparente con todas las partes implicadas: con las administraciones públicas, organismos y autoridades; con la industria, entidades y compañías; con el ámbito académico y judicial, y con el resto de organizaciones de la sociedad civil, comprometidas, como nosotros, en la mejora de las condiciones del consumidor financiero.

Equipo

Los cambios que pretendemos operar en la sociedad también los asumimos en primera persona. **ASUFIN** lo formamos un grupo humano altamente comprometido con la protección del consumidor financiero que se ha ido adaptando, como no puede ser de otra forma, al entorno cambiante de la propia sociedad a la que representa.

Sólo estando muy atentos a las necesidades de nuestros socios en cada momento e introduciendo los cambios precisos en la organización para responder a ellos de la mejor forma posible, conseguimos estar en sintonía ofreciendo un servicio satisfactorio.



Sociedad civil

Nos alineamos sin fisuras con las necesidades y demandas, siempre cambiantes, de la sociedad civil a la que representamos e intentamos proteger. Estamos altamente comprometidos con los objetivos de la Agenda 2030 de la ONU para el desarrollo sostenible y que, entre otros objetivos, promueve una prosperidad económica socialmente justa y basada en criterios de sostenibilidad medioambiental.

En este sentido, promovemos desde hace dos años el estudio y divulgación de las finanzas verdes, como una alternativa que cobrará cada vez mayor protagonismo en el mercado. Además, estamos atentos a los cambios que ocasiona la creciente tecnología en el mundo de las finanzas, con mayor presencia de Fintech, para paliar la brecha financiera y digital que ocasiona.

Socios

Ofrecemos a nuestros asociados un marco de protección pensado para garantizar la mejor atención de todo, con independencia de su situación:

PLENO

Los socios plenos de **ASUFIN** pueden asistir a las asambleas anuales, con derecho a voz y a voto, y disponen de asesoramiento en todas sus reclamaciones, con el beneficio de la asistencia jurídica gratuita. Tienen acceso total a la base de datos más completa sobre derecho bancario en nuestro país, de la que pueden extraer estadísticas y seguir online sus expedientes.

ADHERIDO

La adhesión como socio a **ASUFIN** permite la resolución de dudas y consultas, así como del asesoramiento jurídico que proporcionan los técnicos especialistas de la asociación así como reclamaciones de poca cuantía o en demandas colectivas.

FAMILIARES

Tienen esta condición todos los familiares de los socios plenos o adheridos.

SIMPATIZANTE

Modalidad gratuita de formar parte de **ASUFIN** que permite recibir información y novedades semanales. Asimismo, da acceso a la base de datos jurisprudenciales y búsqueda de sentencias.

SIN RECURSOS

En **ASUFIN** estamos comprometidos con los consumidores vulnerables. Por ello, aquellos consumidores o usuarios que justifiquen insuficiencia de recursos se beneficiarán de todos los servicios del socio pleno sin pagar cuota hasta percibir, en su caso, el beneficio económico del procedimiento.

Para ver **todos los beneficios** haz clic [aquí](#).

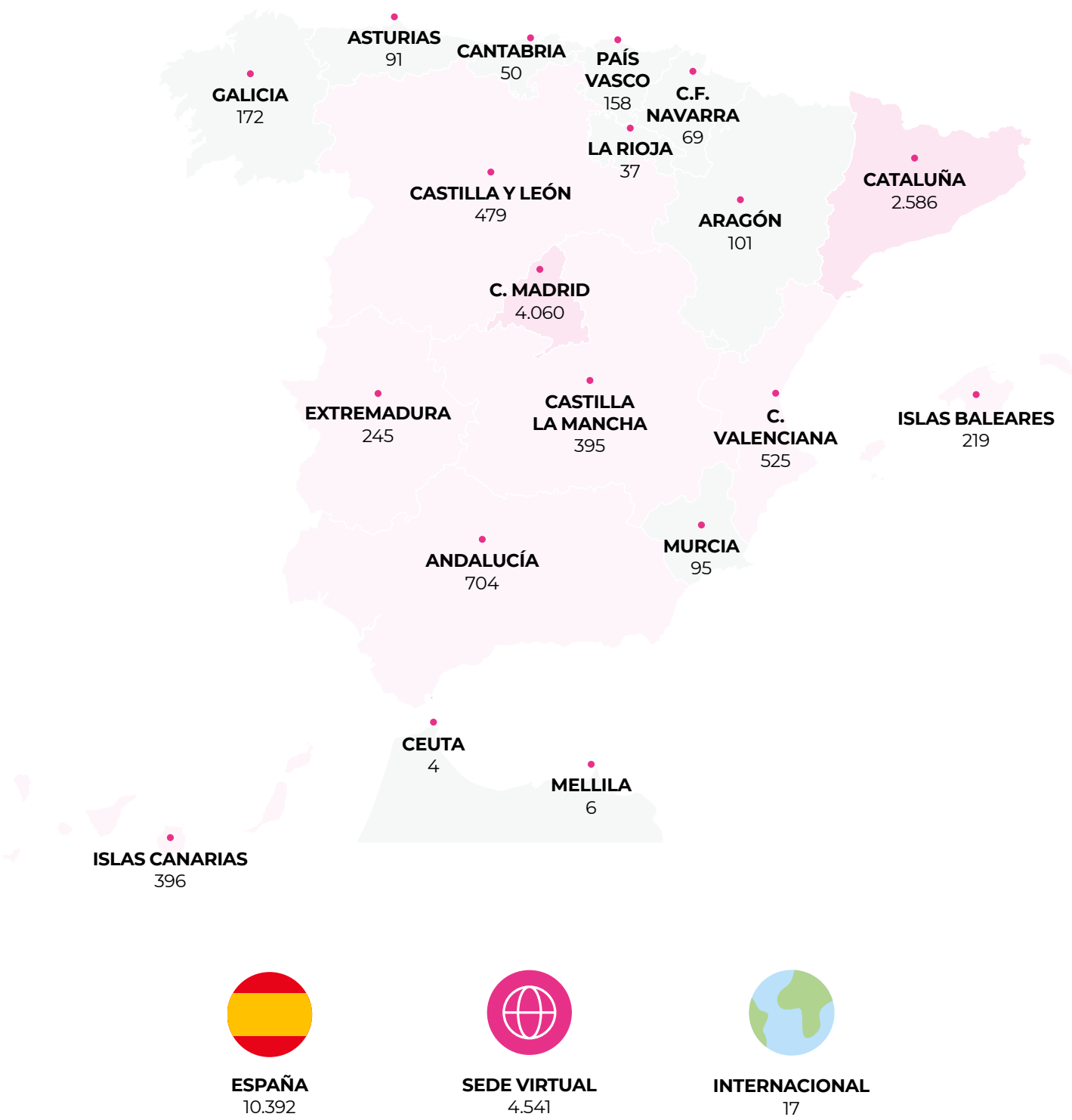


Socios Comunidad

14.950 asociados ya forman parte de ASUFIN

SOCIOS ASUFIN A 31 DE DICIEMBRE DE 2020	
Plenos	5.963
Familiares	2.789
Adheridos	772
Sin recursos	195
Simpatizantes	5.231
TOTAL	14.950

Socios por residencia Asociados



Consultas y reclamaciones

Consultas

La atención a todos los consumidores y usuarios, con independencia de su condición de asociado, se ha desarrollado a través de todos los canales disponibles de **ASUFIN**: de forma presencial, telemática, por teléfono o a través de nuestras redes sociales. Las excepcionales circunstancias de restricción a los movimientos, ha ocasionado que la mayoría de ellas se hayan realizado a través de los canales telemáticos o por teléfono, habiéndose registrado una disminución notable de la opción presencial.



Consultas totales

79.430

Telefónicas, presenciales, y emails

CONSULTAS TELEFÓNICAS

24.563

Total año

2.047

Media mensual

CONSULTAS PRESENCIALES

163

Total año

13

Media mensual

CONSULTAS EMAIL

54.704

Total año

4.559

Media mensual

Reclamaciones

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



Expedientes

1.349

Expedientes por tipo de asunto abiertos en 2020

EXPEDIENTES POR TIPO DE ASUNTO ABIERTOS EN 2020





Demandas individuales

Total **5.203**

INICIADAS EN 2020

553

EN CURSO

4.650



Demandas colectivas

Total **27**

INICIADAS EN 2020

5

Tarjetas revolving

EN CURSO

22

Vivienda (12)*. Tarjetas revolving (5). Inversión (4). Aerolíneas (1)



Sentencias ganadas

En 2020 hemos ganado un total de **372** sentencias favorables a nuestros asociados

SENTENCIAS ESTIMATORIAS

236

Sentencias estimatorias JPI

SENTENCIAS ESTIMATORIAS

136

Sentencias estimatorias AP

* Hipoteca multdivisa (3). IRPH (5). Gastos (3). Hipoteca tranquilidad (1)



Actividad de la asociación Institucional

ASUFIN ha participado a lo largo del ejercicio en encuentros, seminarios y actos del ámbito jurídico y de consumo financiero.

En el contexto de esta labor institucional, su presidenta, Patricia Suárez, ha intervenido en las siguientes actividades:

FECHA	TÍTULO	INSTITUCIÓN
15.01.2020	Posgrado Título Experto en Derecho de Consumo, edición 2019-2020.	Ilustre Colegio de Abogados de Barcelona – Universitat de Barcelona.
30.01.2020	Diálogo con los consumidores sobre Inteligencia Artificial y gestión de datos en los servicios financieros minoristas.	European Retail Financial Forum.
30.03.2020	Taller técnico sobre Inteligencia Artificial y gestión de datos en los servicios financieros minoristas.	European Retail Financial Forum.
25.09.2020	España y COVID.	International Association of Consumer Law.
08.10.2020	Consumidores y Entidades: afectados por fraudes y suplantaciones de personalidad en el ámbito bancario.	Ilustre Colegio de Abogados de Madrid y Hay Derecho.

Educación financiera

Desde junio de 2020 **ASUFIN** forma parte del Plan de Educación Financiera promovido por el Banco de España y la CNMV. Una iniciativa que se pone en marcha en 2008 bajo los principios de la OCDE y que pretende mejorar la cultura financiera de los españoles.

El Día de la Educación Financiera se celebra el primer lunes del mes de octubre para recordar y concienciar a los ciudadanos de la importancia de contar con un adecuado nivel de cultura financiera, para afrontar los retos a los que se enfrentarán a lo largo de las diferentes etapas de la vida. Con motivo de esta efeméride, **ASUFIN** preparó diversas acciones divulgativas:

PUBLICACIÓN DEL I ESTUDIO ASUFIN DE REUNIFICACIÓN DE DEUDA



Portada



Página interior

[VER ESTUDIO](#)

CONGRESO ASUFIN:

COVID-19 ¿CÓMO PREVENIR EL SOBREENDEUDAMIENTO FAMILIAR?



Encuentro con expertos del mundo financiero para debatir sobre la situación socio-económica que atraviesa el país y las soluciones, así como posibles alternativas de acción ante la nueva realidad. Tuvo lugar el día 8 de octubre, coincidiendo con la semana en la que se celebran los derechos de los consumidores y la Semana de la Educación Financiera.

Contó con la participación de las dos instituciones responsables del programa de Educación Financiera: el Banco de España, con el letrado asesor **Emilio Ruiz**, y la CNMV, con el director de Inversiones, **Jesualdo Domínguez**. Les acompañó **Alberto Alonso**, director general de Valía Asesores Financieros (EAF).

[VER CONGRESO](#)

Lobby normativo

Una de las piezas fundamentales de la actividad que desarrolla **ASUFIN** es la defensa de los derechos de los consumidores en el desarrollo de la normativa, tanto europea como nacional.

Esto incluye (1) la participación en consultas públicas para la elaboración de leyes y otro tipo de normas; (2) advertencias a los organismos competentes en materia de consumo sobre cuestiones que pueden afectar al conjunto de los usuarios financieros, así como (3) la concurrencia en encuestas promovidas por diferentes organismos para sondear el sentir de los consumidores con relación a asuntos que le incumben y que **ASUFIN**, como asociación representativa, puede poner sobre la mesa.



Consultas públicas

ORG./FECHA	MATERIA	NORMA
Ministerio de Consumo SEP. 2020	Consumidor vulnerable.	Propuesta de proyecto de ley demodificación del texto refundidode la ley general para la defensa delos consumidores y usuarios y otras leyes complementarias, aprobadopor el real decreto legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.
CNMV SEP. 2020	Publicidad de productos y servicios de inversión.	Proyecto de circular que desarrolla la Orden EHA 1717/2010, de 11 de junio, de regulación y control de la publicidad de los servicios y productos de inversión.



Advertencias

ORG./FECHA	MATERIA
Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital. Ministerio para la Transición Ecológica. Ministerio de Consumo ENE. 2020.	Propuestas de actuación en materia económica, financiera y de consumo para los departamentos competentes de nueva formación.
Banco de España. JUN. 2020	Incumplimientos de la moratoria hipotecaria puesta en marcha por el COVID-19.



Requerimientos de información

ORG./FECHA	MATERIA
Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC). ENE.2020	Sobre los problemas para los consumidores por la creciente concentración bancaria. El caso de CaixaBank y Bankia.

Proyectos subvencionados

ASUFIN ha desarrollado tres grandes proyectos de alcance nacional, que han contado con la subvención otorgada por el Ministerio de Consumo.



Servicios Financieros y tecno finanzas tras el COVID-19

El escenario futuro en el que se desarrollarán las gestiones financieras que llevan a cabo consumidores, empresas y demás actores del sistema está determinado por los desarrollos tecnológicos en línea. **ASUFIN** ha desarrollado una serie de acciones para guiar al consumidor por esta nueva realidad inevitable marcada por la actividad de las llamadas Fintech, compañías financieras que operan en el entorno tecnológico.



Sobreendeudamiento familiar en tiempos de COVID-19

La facilidad con la que muchas familias incurren en situaciones de sobreendeudamiento, difíciles de controlar y que pueden derivar en verdaderos dramas, ha sido siempre un tema prioritario para **ASUFIN**. En 2020, este riesgo se ha agudizado por la pandemia; es por ello, que hemos prestado una especial atención a evitar las consecuencias del círculo de endeudamiento excesivo.



Finanzas verdes, economía circular y descarbonización tras el COVID-19

Sin duda, si hay un cambio de paradigma inmutable en los últimos tiempos es el de la necesaria preservación del entorno que nos rodea y la exigencia de frenar el cambio climático. Es un reto enorme que también compete a los consumidores y desde **ASUFIN** hemos contribuido a ello.

En el ámbito regional y local, **ASUFIN** también ha desarrollado una serie de proyectos siempre enfocados al asesoramiento y difusión de información para el consumidor financiero.



Consumidores hacia un crédito y consumo responsable

Con la subvención del Ayuntamiento de Madrid.



Atención, asesoramiento y educación financiera para las personas consumidoras de las Illes Balears

Con la subvención de la Consejería de Salud y Consumo de las Islas Baleares.



Educación financiera: Atención y protección de los consumidores y usuarios financieros

Con la subvención de la Agencia Catalana de Consumo.



Consumidores ante la nueva realidad tras el COVID-19

Con la subvención de la Agencia Catalana de Consumo.

Debido al COVID-19, prácticamente todas las acciones se han llevado a cabo de manera *online*, una modalidad novedosa para muchos que ha permitido llegar a un gran número de consumidores que de otra forma, y con las restricciones impuestas, habría resultado del todo imposible.

Estudios y barómetros

ASUFIN realiza estudios de hábitos de consumo, productos y servicios así como diversos barómetros que sondean los precios y características de los productos bancarios y financieros a nivel nacional.

En 2020, han sido publicados estos estudios y barómetros, accesibles desde la [web](#) de la asociación:



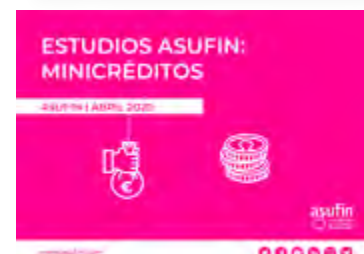
ESTUDIO JURISPRUDENCIAL ASUFIN 2019
(marzo 2020)



ESTUDIO COMISIONES ASUFIN 2020
(marzo 2020)



I ESTUDIO ASUFIN SITUACIÓN FINANCIERA COVID-19 MORATORIA
(marzo 2020)



ESTUDIOS ASUFIN: MINICRÉDITOS
(marzo 2020)



I BARÓMETRO PRÉSTAMOS AL CONSUMO
(junio 2020)



II BARÓMETRO TARJETAS REVOLVING
(junio 2020)



I BARÓMETRO HIPOTECAS
(agosto 2020)



I ESTUDIO ASUFIN REUNIFICACIÓN DE DEUDA
(octubre 2020)



COMPENDIO COVID-19 Y LA SALUD FINANCIERA DE LOS CONSUMIDORES
(diciembre 2020) En español y en inglés



II ESTUDIO ASUFIN SOBRE CONOCIMIENTO, HÁBITOS Y USO DE FINTECH EN ESPAÑA
(diciembre 2020) En español e inglés



I ESTUDIO FINANZAS VERDES EN ESPAÑA
(diciembre 2020) En español e inglés

Eventos

Semana Black Friday vs. Green Friday

Coincidiendo con la tradición importada de EEUU del *Black Friday*, el día de mayor intensidad de compras al anticiparse la campaña navideña, **ASUFIN** organizó dos grandes eventos para concienciar sobre la digitalización, el sobreendeudamiento y la sostenibilidad de la economía. De hecho, y frente a la celebración del *Black Friday*, surge como respuesta el movimiento *Green Friday*, que plantea una alternativa de consumo responsable y consciente con los efectos medioambientales.

De la mano del medio online de referencia, El Confidencial, desarrollamos una mesa redonda para abordar la problemática de exceso de deuda en las familias. Frente a un modelo que estimula el consumismo desmedido, hay que apostar por preservar la salud financiera. Contamos con la presencia de **Fernando Tejada**, director de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España; **José María López Jiménez**, Doctor en Derecho por la Universidad de Málaga y **Matilde Cuena**, Catedrática de Derecho Civil en la UCM.

MESA REDONDA

CÓMO PREVENIR EL SOBREENDEUDAMIENTO FAMILIAR EN TIEMPOS DE COVID-19


[VER MESA REDONDA](#)


Miguel Ángel Ordóñez.
Exgobernador del Banco de España

Por otro lado, tuvo lugar el **Congreso ASUFIN COVID-19: El futuro de dinero**. Contó con la presencia destacada del exgobernador del Banco de España, **Miguel Ángel Ordóñez**, acompañado de **José Manuel Marqués**, responsable de la División de Innovación Financiera del Banco de España; **Dani Duocastella**, coordinador de Delibera; **Alfredo Muñoz**, Doctor en Derecho por la UCM y **Matilde Cuena**, Catedrática de Derecho Civil de la UCM.

CONGRESO ASUFIN

COVID-19: EL FUTURO DEL DINERO


[VER CONGRESO](#)

WEBINARS

ASUFIN | ASUFINTECH | ASUFIN ECO

Una pieza fundamental de las acciones organizadas por **ASUFIN** ha sido el desarrollo de webinars, un formato *online* que ha permitido la difusión de contenidos con gran alcance de público en estos momentos de restricción de movimientos por la pandemia.

Las temáticas de las sesiones han sido escogidas en función de los cuestiones de actualidad o de mayor alcance e interés para los consumidores: desde la problemática de las tarjetas revolving, hasta el creciente protagonismo de las finanzas verdes, pasando por la brecha financiera y litigios bancarios candentes, como los gastos hipotecarios o el IRPH.

TOTAL	30 Webinars	1.224 Asistentes	31 Ponentes
--------------	--------------------	-------------------------	--------------------



FECHA	TÍTULO	Nº asist.
09.06.2020	Formación financiera: tarjetas revolving	39
16.06.2020	El IRPH: actualidad jurídica	112
23.06.2020	Los consumidores frente al COVID-19	18
30.06.2020	Formación financiera: crédito al consumo	31
14.07.2020	Formación financiera: Sobreendeudamiento	24
21.07.2020	Reclamaciones frente a las aerolíneas	18
21.07.2020	Sentencia del TJUE sobre gastos hipotecarios	183
23.07.2020	Seguros de vida en entorno de sobreendeudamiento	23
08.09.2020	Formación financiera : tarjetas revolving	51
10.09.2020	Los contratos frente al COVID-19	22

FECHA	TÍTULO	Nº asist.
15.09.2020	Formación financiera: ley de Segunda Oportunidad	32
24.09.2020	El sistema revolving de las tarjetas de crédito	17
24.09.2020	El sistema revolving de las tarjetas de crédito. CAT	9
29.09.2020	COVID-19: Tarjetas de crédito y préstamos rápidos	10
29.09.2020	3ª Jornada sobre IRPH: ¿Qué podemos esperar del Tribunal Supremo?	123
06.10.2020	El IRPH: actualidad jurídica	25
06.10.2020	El IRPH: actualidad jurídica. CAT.	14
08.10.2020	Congreso COVID-19: ¿Cómo prevenir el sobreendeudamiento?	34
13.10.2020	Crédito al consumo familiar	17
22.10.2020	El IRPH: actualidad jurídica	59
22.10.2020	El IRPH: actualidad jurídica. CAT	22
27.10.2020	Formación financiera: Ley de Segunda Oportunidad	19
27.10.2020	Formación financiera: Ley de Segunda Oportunidad. CAT	3
12.11.2020	Cómo reclamar los gastos de la hipoteca	128
24.11.2020	COVID-19 el futuro de la finanzas verdes	16
25.11.2020	Congreso COVID-19 y el futuro digital de las finanzas	63
26.11.2020	Sobreendeudamiento y productos milagro	18
27.11.2020	COVID-19: Brecha digital	10
02.12.2020	Fintech: finanzas verdes y digitales	34
16.12.2020	Tarjetas de crédito y el sistema revolving	50

Contenido audiovisual

En **ASUFIN** estamos convencidos de que la mejor defensa del consumidor financiero pasa por dotar a la sociedad de la mejor información y hacerle consciente de la realidad y problemáticas que le afectan.

En este contexto nace el documental España Zona Zero, un análisis del país que deja la irrupción de la COVID con un impacto destacado en el ámbito de las economías familiares. Hemos preguntado a todos los agentes económicos y sociales, así como a sus protagonistas principales, pequeños empresarios y consumidores especialmente golpeados por la debacle vivida: ¿Cómo reconstruir la confianza a partir de ahora? ¿Qué prioridades tenemos que atacar? ¿Cómo ayudar al consumidor financiero a recuperar su pequeño patrimonio y proyecto vital?

Para responder a todas esas preguntas y muchas otras reunimos a un conjunto de entrevistados que representan a buena parte de la gobernanza económica del país: desde las administraciones públicas, hasta los agentes empresariales, mundo académico y sociedad civil, pequeños autónomos y consumidores financieros.

DOCUMENTAL ESPAÑA ZONA ZERO



Lanzamiento 29 de diciembre 2020 (39.984 vistas)

Participantes:

Pablo de Ramón Laca. Director general del Tesoro y Política Financiera del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital.

Bibiana Medialdea. Directora general de Consumo del Ministerio de Consumo.

José Carlos García de Quevedo. Presidente del Instituto de Crédito Oficial (ICO).

José Luis Martínez Campuzano. Portavoz Asociación Española de la Banca (AEB).

Alberto Aza. Portavoz de CECA.

Beatriz de Guindos. Directora de Competencia del CNMC.

Fernando Tejada. Director del departamento de Conducta de Mercado y Reclamaciones del Banco de España.

Íñigo Fernández de Mesa. Presidente del Instituto de Estudios Económicos y vicepresidente de CEOE.

Valentín Pich. Presidente del Consejo General de Economistas de España.

Monique Goyens. Directora general BEUC.

Benoit Allemand. Secretario general Finance Watch.

Juan Carlos Nieto Sierra. Propietario parque infantil y presidente de ACOCAM.

Enrique Montes. Propietario gimnasio.

José Fernández Bartolomé. Propietario tienda de souvenirs Madrid.

Ignacio Sánchez. Propietario restaurante.

Gema Rielo. Entrenadora personal.

José Luis González. Atención al socio **ASUFIN**.

Patricia Suárez Ramírez. Presidenta de **ASUFIN**.

PIEZAS AUDIOVISUALES

PÍLDORAS DE EDUCACIÓN FINANCIERA

Una parte importante de la divulgación de los temas se ha realizado a través de breves piezas audiovisuales que explican de manera escueta y eficaz determinados conceptos a través de entrevistas realizadas a la presidenta de **ASUFIN**, Patricia Suárez, por el periódico digital La Información.



EVITAR QUE LA BRECHA DE GÉNERO TE SOBREENDEUDE



CÓMO EVITAR PRODUCTOS QUE NOS ENDEUDAN MÁS



CÓMO REDUCIR EL IMPACTO DE LA CRISIS EN EL CONSUMIDOR



CÓMO MEJORAR LA EDUCACIÓN FINANCIERA EN LOS CLIENTES



CÓMO HA IMPACTADO LA TECNOLOGÍA EN LAS FINANZAS



CÓMO DETECTAR UN CHIRINGUITO FINANCIERO



EL PAPEL DE LA GEOLOCALIZACIÓN EN PANDEMIA

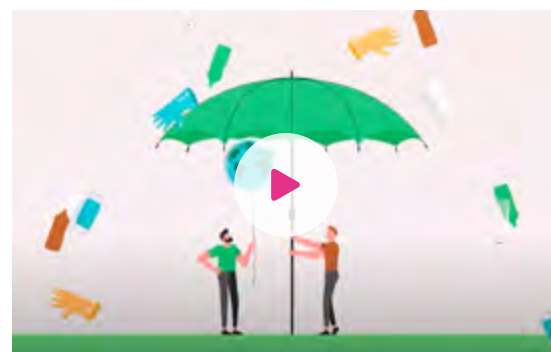


DESAPARECERÁ EL DINERO EN EFECTIVO POR LA CRISIS

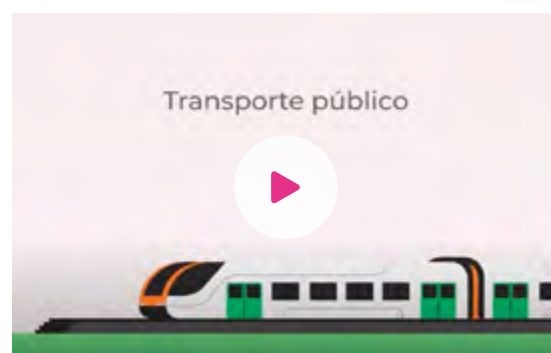
MICROPÍLDORAS ECO

INFORMACIÓN SOBRE FINANZAS SOSTENIBLES

Para facilitar la comprensión de las finanzas verdes y su importancia, se elaboraron cinco píldoras audiovisuales:



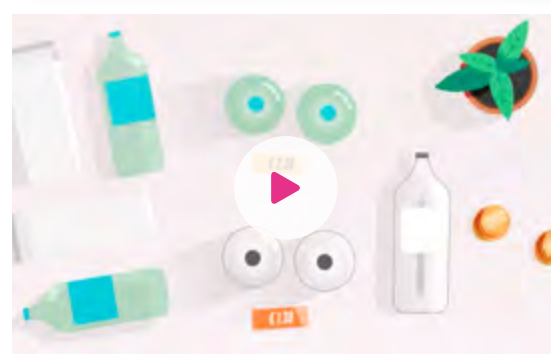
MICROPÍLDORA 1:
INTRODUCCIÓN PROYECTO



MICROPÍLDORA 2:
ECONOMÍA CIRCULAR Y
REDUCCIÓN DE PLÁSTICOS



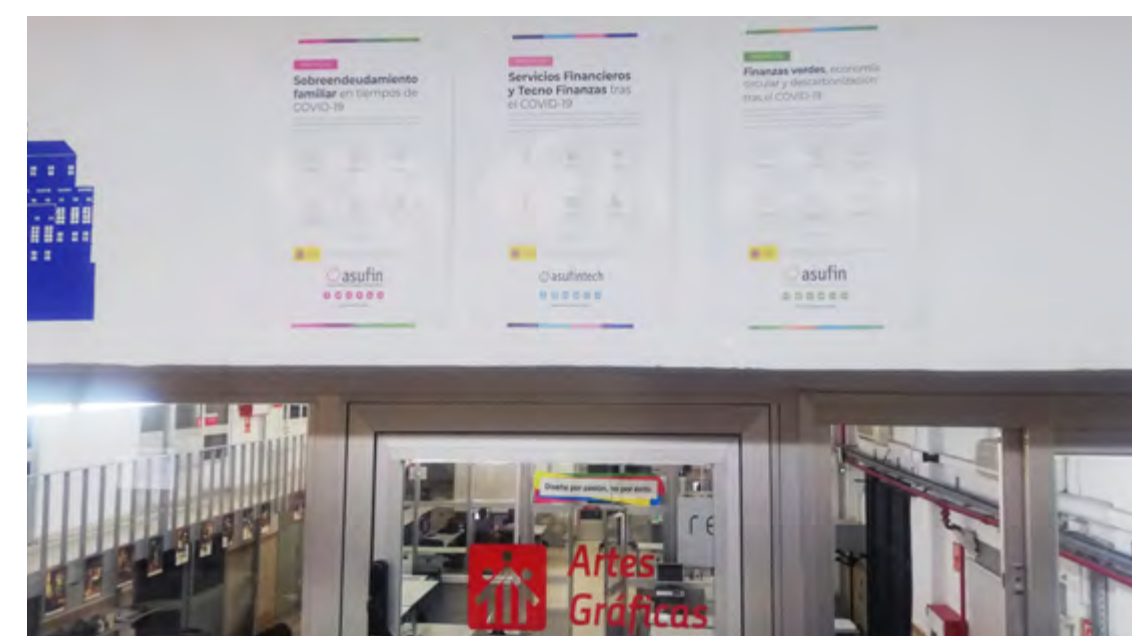
MICROPÍLDORA 3:
FINANZAS VERDES



MICROPÍLDORA 4:
ESTUDIO SOBRE FINANZAS
VERDES EN ESPAÑA

Talleres

Con el objetivo de mejorar la educación financiera de los más jóvenes se organizaron cuatro talleres sobre la gestión del dinero en el ámbito de las Fintech, en el colegio Salesianos de Atocha. Asistieron un total de 67 alumnos del centro.



Sitios web

En **ASUFIN** estamos en constante evolución para seguir a al lado del consumidor. Por ello, en 2020 lanzamos una **nueva web** mucho más intuitiva y accesible, manteniendo la versión en castellano y catalán.



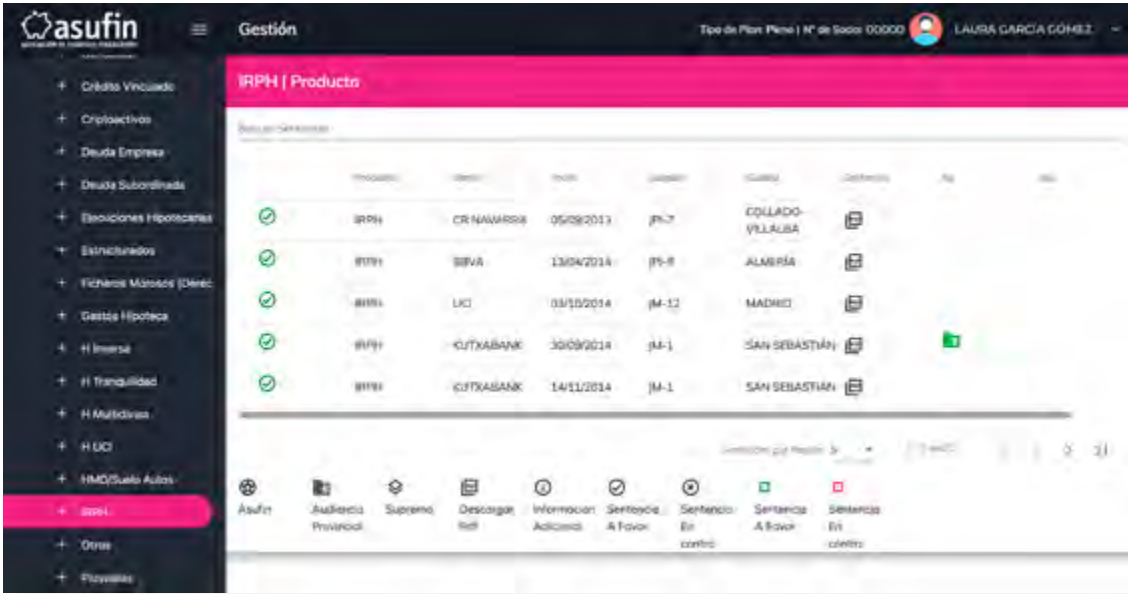
ASUFIN.com

ASUFIN.cat

Nuestro objetivo sigue siendo proteger a los usuarios financieros, por lo que hemos diseñado una nueva web más sencilla, moderna, dinámica, fácil de usar y con contenidos renovados en materia de educación financiera.

Mantenemos nuestra **base de sentencias**, una de las más completas en derecho bancario con **más de 9.000 referencias**.

Todo socio de **ASUFIN** podrá acceder a esta jurisprudencia. Además, contamos con diferentes secciones para que el consumidor se sienta acompañado y pueda acceder a la mejor formación financiera.



Una nueva plataforma para nuestros socios

Hemos desarrollado **un nuevo panel en el que encontrar toda la información del asociado en un único portal** en el que acceder al expediente, buscar sentencias, crear tickets de soporte, descargar nuestros estudios, fichas de producto, hojas de reclamación, suscribirte a las newsletters, acceder al foro...

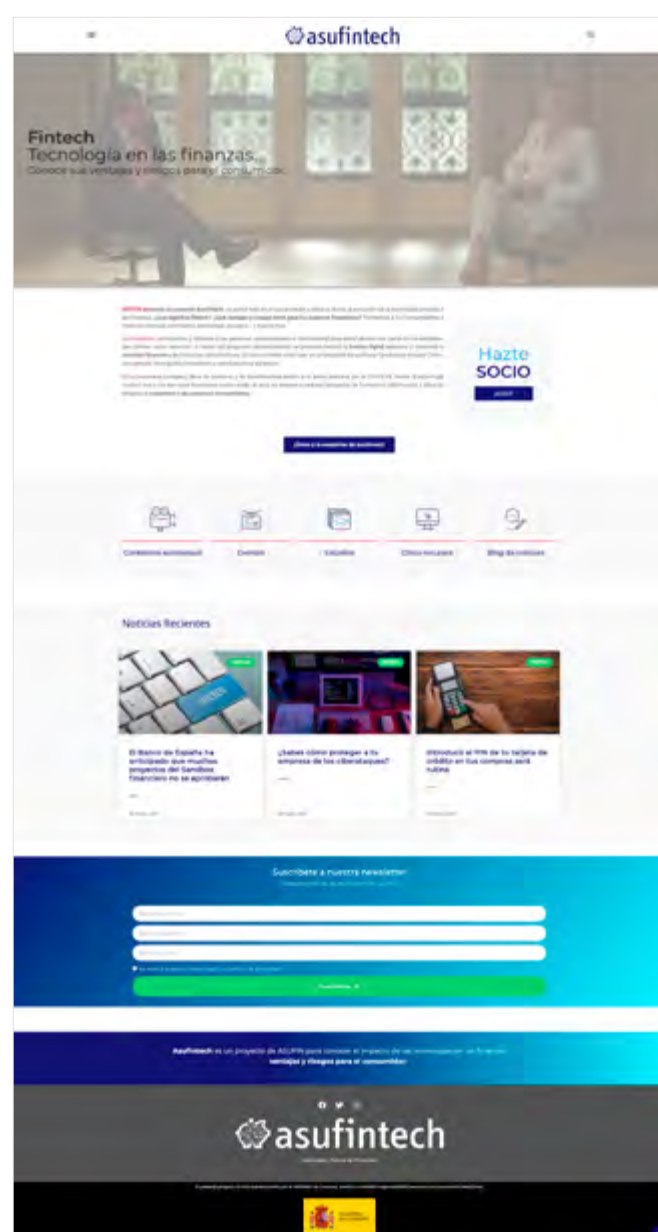
Para facilitar la experiencia, hemos creado una serie de tutoriales en los que mostramos **cómo consultar y descargar una sentencia**, **cómo acceder a las hojas de reclamación** o **cómo ver las fichas de producto**.

NUESTRA WEB EN DATOS (2020)

Visitas	630.055
Publicaciones	432
Boletines enviados	62

Web Asufintech

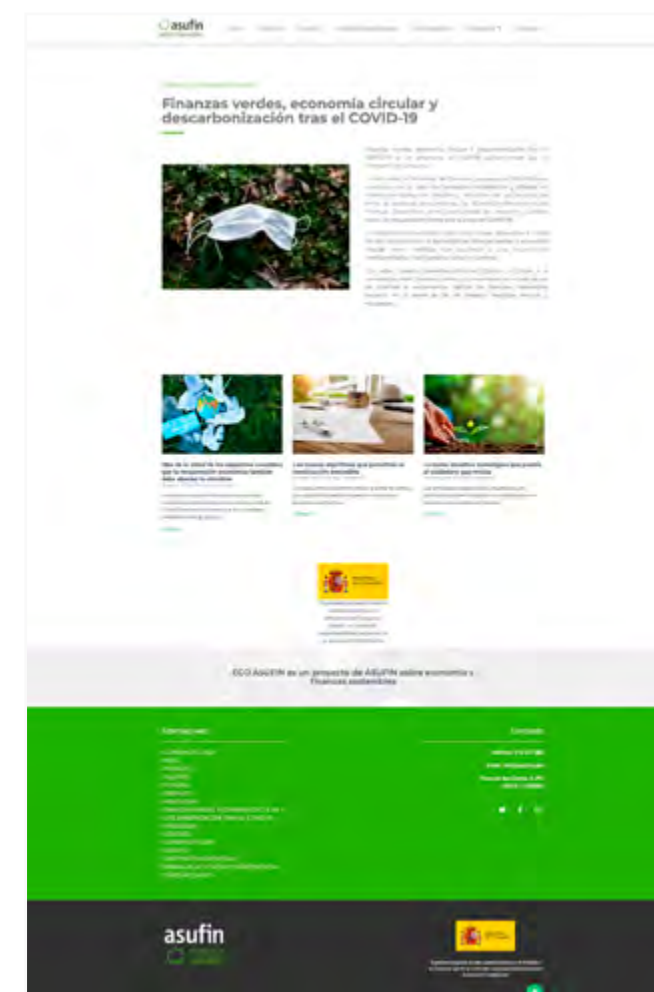
TECH.ASUFIN.COM	
Visitas	25.422
Publicaciones	62
Boletines Asufintech enviados	36



VER WEB

Web Eco

ECO.ASUFIN.COM	
Visitas	3.666
Publicaciones	53
Boletines eco.asufin enviados	35



VER WEB

Calculadoras

Una de las novedades que introduce la nueva web de **ASUFIN** son las calculadoras. Pensadas para ayudar al consumidor financiero, se han desarrollado tres. Una de ellas, permite calcular el grado de exposición a la deuda que uno va contrayendo; la segunda, las consecuencias de haber suscrito una hipoteca en IRPH en términos de sobrecoste con respecto al Euribor, y la tercera, las consecuencias de disponer de una tarjeta revolving en términos de pago de elevados tipos de interés.

CALCULADORA DE SOBREENDEUDAMIENTO

[illegible]

CALCULADORA DE IPRH


[Iniciar sesión](#)
[Registrarse](#)

Calculadora IRPH

¿Cuánto pagarías de más?

¿Quieres una hipoteca con IRPH? Descárgala con esta calculadora y saberás los pagados de más. ¡Envíanosla a irph@asufin.com y participas en el sorteo de un viaje!

Importe total (bruto) de tu hipoteca ¹

Fecha de la primera mensualidad de tu hipoteca ²

Tipo de interés de tu hipoteca ³

¿Qué mes se considera en el cálculo del tipo de interés? ⁴

Duración total de tu hipoteca ⁵

¿Envíes un tipo fijo inicial durante unos meses? ⁶

Frecuencia con la que se revisa tu hipoteca ⁷

[CALCULAR](#)

CALCULADORA DE TARJETAS REVOLVING

[illegible]

Merchandising

Como elemento de difusión de los distintos programas de Educación Financiera y para conseguir que la ciudadanía consulte toda la información elaborada y participe de las actividades, se diseñaron, produjeron y distribuyeron una serie de artículos de merchandising.

ARTÍCULOS DE MERCHANDISING

Paraguas, bolígrafo, camiseta, mascarilla	2.550
Paraguas, tapa webcam, camiseta , mascarilla	2.550
Bolsa, botella	1.070



BOLSA, BOTELLA, MASCARILLA, BOLÍGRAFOS, CAMISETA, TAPA WEB



Carteles

La realización de materiales divulgativos ha sido en 2020 una de las estrategias de **ASUFIN** para difundir la educación financiera entre los consumidores. Los elementos visuales ayudan a atraer la atención y concienciar al público sobre la necesidad de mejorar nuestra gestión financiera, en línea con la sostenibilidad y el avance de la digitalización. En concreto, los distintos carteles se han distribuido entre **19 destinos estratégicos**, entre los que se encuentran algunas Oficinas Municipales de Información al Ciudadano (OMIC), centros formativos y las propias sedes de **ASUFIN**.

CARTEL ASUFIN



CARTEL ASUFINTECH

CARTEL ASUFIN ECO



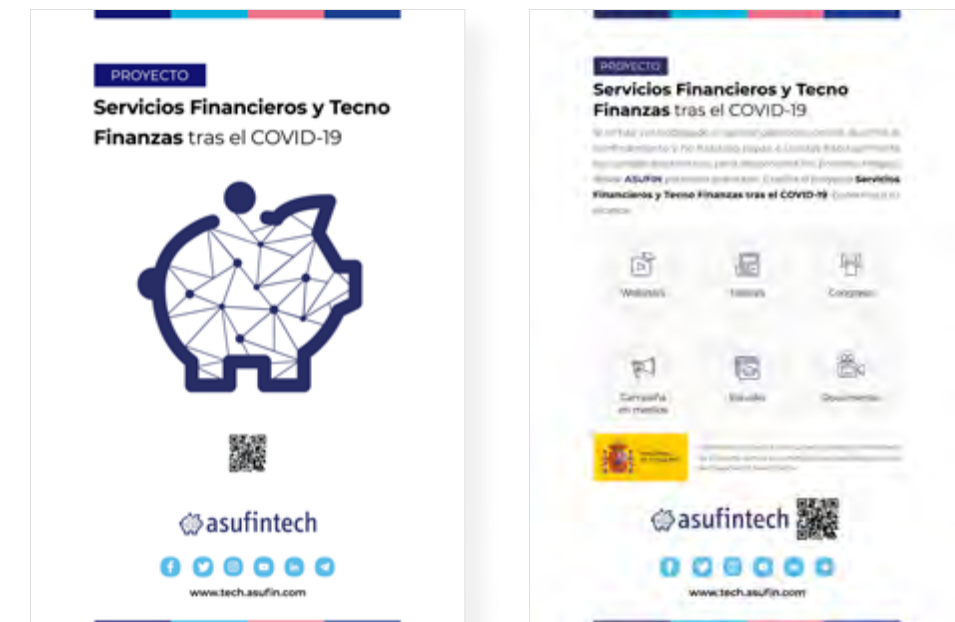
Cuartillas

En la misma línea que los carteles, se han producido y distribuido un total de **37.500 unidades** de cuartillas a través de una campaña de buzoneo en Palma de Mallorca, Bilbao y Barcelona. Con estos materiales se ha facilitado a los consumidores los datos de contacto de la asociación y el acceso a la web con la información de interés para el usuario financiero.

CUARTILLA ASUFIN



CUARTILLA ASUFINTECH



CUARTILLA ASUFIN ECO

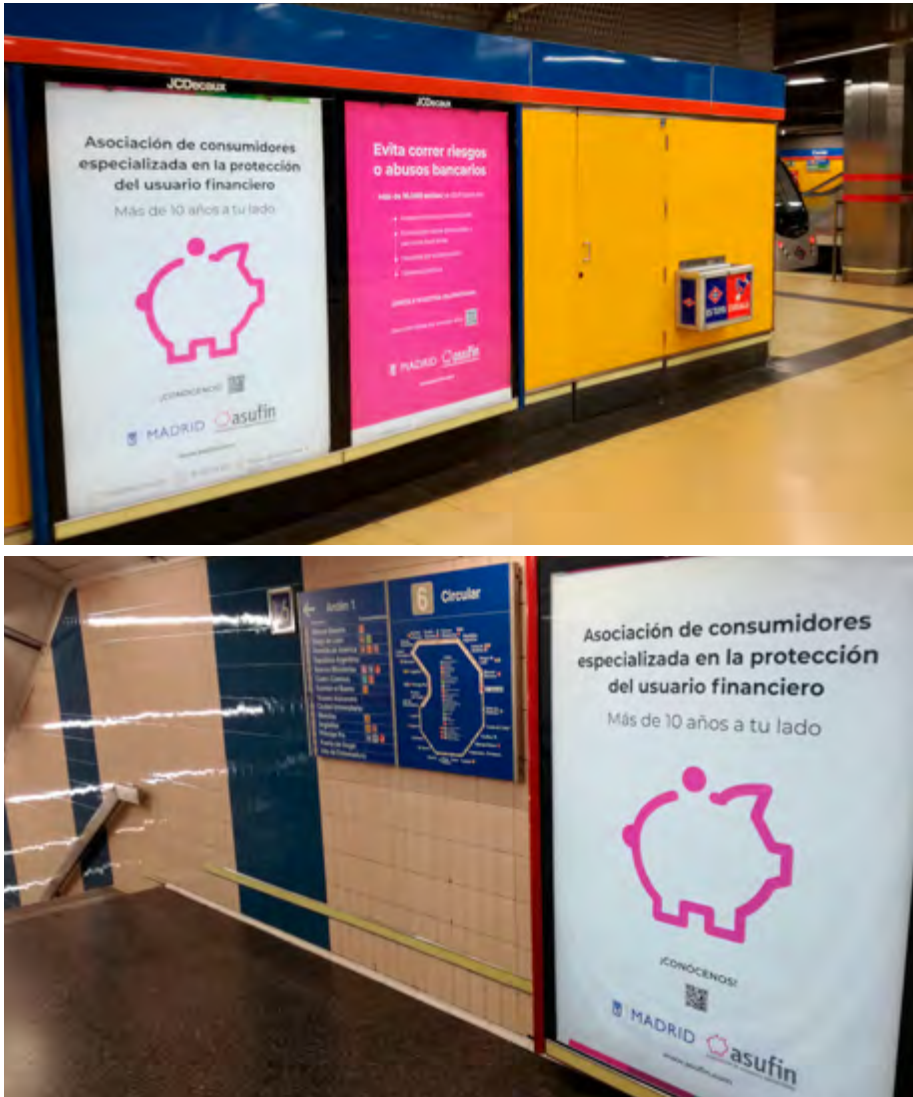


Mupis de metro

Para difundir las actividades formativas en formato webinar y atraer a nuevos socios y consumidores a la asociación, se contrató una campaña de difusión en el Metro de Madrid, consistente en la ubicación de 26 mupis de la asociación en las estaciones con más afluencia de pasajeros del distrito Centro.

Así, durante la semana del 1 al 7 de diciembre, durante el puente de La Inmaculada, los pasajeros que viajaron por las estaciones madrileñas que se especifican bajo estas líneas, pudieron ver la publicidad de la asociación, con el apoyo del Ayuntamiento de Madrid (distrito Centro).

MUPI DOBLE E INDIVIDUAL



LÍNEA	DIRECCIÓN	Nº
1	Tribunal - Pasillo 1	1
2	Banco de España - Vestíbulo 2	1
2	Canal - Vestíbulo 1	1
2	Canal - Vestíbulo 1	1
2	Retiro - Vestíbulo 1	1
3	Callao - Vestíbulo 1	1
3	Delicias - Vestíbulo 1	1
3	Lavapiés - Pasillo 2	1
3	Moncloa - Vestíbulo 1	1
3	Plaza de España - Vestíbulo 1	1
4	Alonso Martínez - Vestíbulo 2	1
4	Alonso Martínez - Vestíbulo 2	1
4	Colón - Pasillo 3	1
4	Diego de León - Vestíbulo 3	1
5	Chueca- Vestíbulo 1	1
5	La Latina - Pasillo 1	1
5	La Latina - Pasillo 1	1
6	O'Donell - Pasillo	1
6	Príncipe Pio - Vestíbulo 1	1
7	Gregorio Marañón - Vestíbulo	1
7	Gregorio Marañón - Vestíbulo	1

Comunicación Medios

ASUFIN ejerce una intensa labor de comunicación para trasladar a la opinión pública no sólo el resultado de su actividad en defensa de los consumidores financieros sino también el posicionamiento que mantiene sobre los temas que les afectan. En ese sentido, y si las circunstancias lo precisan, **ASUFIN** también eleva a las Administraciones Públicas, reguladores del mercado y demás autoridades competentes los cambios y transformaciones necesarias para salvaguardar la integridad de las economías domésticas y transitar hacia un sistema financiero equilibrado y transparente.



Impactos en 2020



MEDIOS ONLINE

Nº de apariciones	4.110
Audiencia	926 millones



PRENSA ESCRITA

Nº de apariciones	597
Audiencia	50 millones



TELEVISIÓN

Nº de apariciones	61
Audiencia	53 millones



RADIO

Nº de apariciones	32
Audiencia	53 millones

Comunicación

Medios online

Selección de apariciones de **ASUFIN** en los medios de comunicación nacional:



Comunicación

Medios prensa escrita

**ACTUALIDAD
ECONÓMICA**

Entrevista a Patricia Suárez: “Cuando entren en acción las Big Tech, echaremos de menos a los bancos”

20 de febrero de 2020

EL MUNDO

En busca de una nueva oportunidad tras la crisis

17 de mayo de 2020

CincoDías

ASUFIN formará parte del consejo consultivo de la EBA

20 de junio de 2020

EL MUNDO

Uno de cada 10 compradores de casas renuncia ya a hipotecarse

6 de agosto de 2020

CincoDías

Circular inminente. La CNMV podrá exigir que se retiren anuncios de productos financieros en tres días

1 de octubre de 2020

**ACTUALIDAD
ECONÓMICA**

Bolsillo. Del tipo de interés a la guerra comercial

4 de octubre de 2020

EL MUNDO

Las “revolving” ya no son sólo cosa de la banca

13 de octubre de 2020

EL PAÍS

Los usuarios critican la sentencia por dejarlos “desprotegidos”

22 de octubre de 2020

**20
minutos**

En 14 años he pagado más de 120.000 euros en intereses

10 de noviembre de 2020

LA VANGUARDIA

Los préstamos se ponen difíciles

11 de noviembre de 2020

Comunicación

Medios: televisión



24h
tve

Patricia Suárez explica cómo detectar un fraude informático

9 de febrero de 2020



laSexta

Cómo afectará la fusión BBVA Sabadell a los consumidores

17 de noviembre de 2020



Antena 3

Sobreendeudamiento por la crisis del COVID-19

26 de agosto de 2020



tve

Valoración sentencia absolutoria Bankia

29 de septiembre de 2020



TeleMadrid

Madrid frente a la COVID-19: ASUFIN responde a los consumidores

28 de abril de 2020

Medios: radio



IRPH

11 de marzo de 2020

OÍR PODCAST



Tasa COVID-19

31 de mayo 2020

OÍR PODCAST



Bankia: un crimen sin culpable

11 de octubre de 2020

OÍR PODCAST



La banca no siempre gana

6 de diciembre de 2020

OÍR PODCAST

La opinión de ASUFIN en los medios



Puertas giratorias, esta vez, en las instituciones financieras europeas

1 de febrero de 2020

VER NOTICIA



Patricia Suárez (Asufin): “Cuando entren en acción las Big Tech, echaremos de menos a los bancos”

25 de febrero de 2020

VER ENTREVISTA



Patricia Suárez: Se está retorciendo el derecho en casos de IRPH

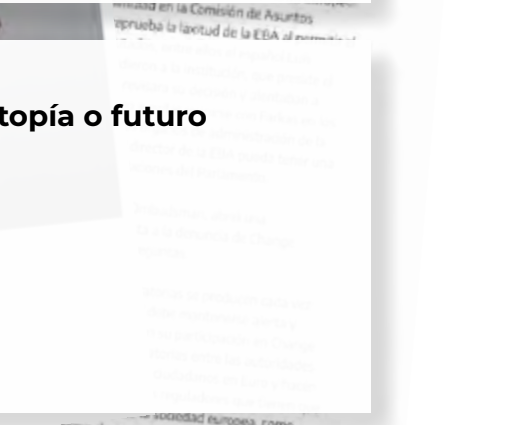
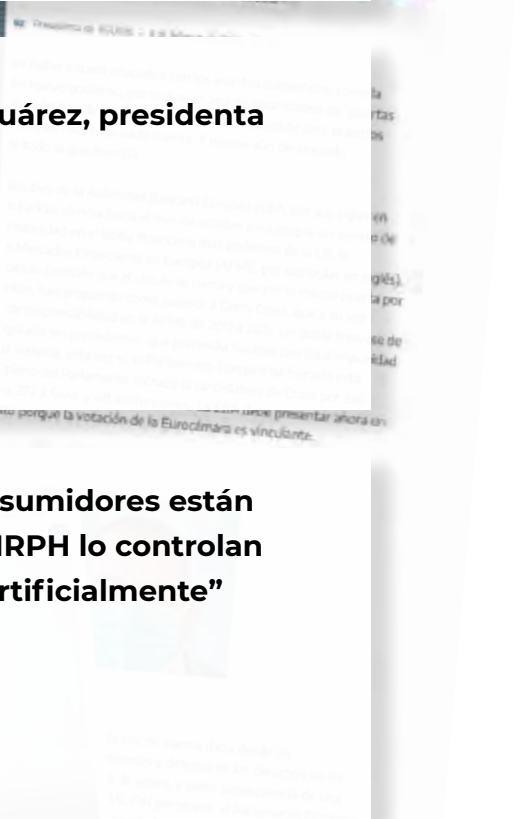
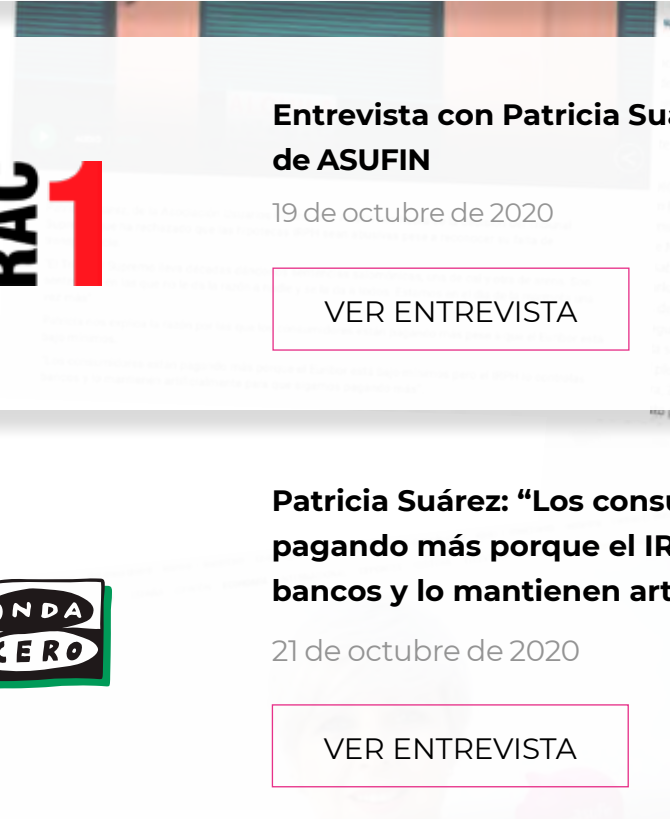
29 de junio de 2020

VER ENTREVISTA

Las costas judiciales: el verdadero efecto disuasorio para las entidades financieras

28 de julio de 2020

VER NOTICIA



Comunicación Newsletter

ASUFIN difunde con una periodicidad semanal una newsletter que recoge la actualidad del sector de la reclamación financiera y bancaria.

EJEMPLO NEWSLETTER ASUFIN SEMANAL



EJEMPLO NEWSLETTER ASUFIN MENSUAL EN CATALÁN



RRSS

ASUFIN realiza un uso intensivo de todas las redes sociales tanto para dar atención a las consultas como para difundir contenidos de actualidad y educación financiera para empoderar y proporcionar herramientas contra los abusos a los consumidores. **Twitter**, **Instagram**, **Facebook** y **LinkedIn** vehiculan la información de la asociación hacia una interacción con los asociados más fructífera. Estos son los datos recabados hasta el 31 de diciembre de 2020:

				
5.386 Seguidores	3.855 Seguidores	886 Seguidores	796 Seguidores	159 Seguidores
24.219 Reacciones	4.483.300 Reacciones	1.324 Interacciones	1.229 Interacciones	
5.224 Compartidos	1.691 Tuits	118 Publicaciones	219 Publicaciones	
2.195 Comentarios	5.100 Visitas*			
1.192 Publicaciones	2.874 Menciones			

* Clics en el enlace

FACEBOOK



TWITTER



INSTAGRAM



LINKEDIN



Contacto

ASUFIN



+34 915 327 583 | 626 796 713



info@asufin.com



Plaza de las Cortes, 4. 4ºD
28014 – Madrid



Lunes a viernes:
De 09:00 a 14:00h.



www.asufin.com

