

MEMORIA ANUAL



Islas Baleares

Índice

A lo largo del presente documento se ha intentado utilizar un lenguaje no sexista. No obstante, en ocasiones y en beneficio de una lectura más fluida, se ha utilizado el género masculino como generalización. Entendiéndose como un recurso para facilitar la comunicación y no una intención segregacionista o discriminatoria.

01	Carta de la presidenta	05
02	Hitos 2022	06
03	La Asociación	08
04	Equipo	09
05	Resumen de cuentas	10
06	Consultas y reclamaciones	12
07	Eventos	16
	Webinars informativos	16
08	Material divulgativo	17
	Infografías	17
09	Actividad de la asociación	18
	Apoyo de las administraciones públicas	18
	Atención personal y asesoramiento en el Casal de Consum	19
	Actividad institucional	20
10	Comunicación	24
	La web de ASUFIN	24
	Redes sociales	32
	Medios	36



**Patricia
Suárez**

01 Carta de la presidenta

Hacemos balance del año 2022 con un ánimo diferente al del ejercicio anterior. Pese al enorme coste personal y rastro de dolor que ha dejado tras de sí la pandemia por Covid-19 y que nunca olvidaremos, ahora estamos en disposición de afirmar que lo peor ha pasado. Nos acechan otros frentes, como el estallido de una guerra en pleno corazón de Europa, que ha desestabilizado al Continente y traído consigo una crisis energética sin precedentes que ha evolucionado hacia una crisis económica, que deja al consumidor financiero expuesto a fantasmas que teníamos olvidados, como una inflación media de 8,4% en 2022 y una subida de tipos que llevó a cerrar el 2022 con el Euribor por encima del 3%.

En este contexto, **ASUFIN Islas Baleares**, una de las sedes más señeras de la organización, que nació al poco tiempo de hacerlo **ASUFIN Cataluña**, las dos primeras incursiones regionales, ha incrementado notablemente su actividad. El propósito que nos guía es el de siempre: ayudar al usuario financiero, aliviarle en sus cuitas y defenderle de los abusos, cuando éstos derivan en pleito judicial.

Seguimos presentes en el Casal de Consumo del Govern Balear para dar el mejor servicio de proximidad a nuestros socios. De nuevo, quiero agradecer a Félix Alonso Cantorné, director general de Consumo del Govern de las Islas Baleares, y a todo su equipo, que nos sigan acompañando en nuestra labor al lado de los consumidores, facilitando ese diálogo fluido entre administraciones y asociaciones, que tan necesario es siempre para mejorar las condiciones de vida de la ciudadanía.

Este ejercicio, hemos dado pasos adelante decididos para mejorar la cultura financiera de nuestro país. Hemos multiplicado nuestras sesiones formativas gratuitas y material divulgativo, al alcance de todos los consumidores y seguimos instando a las distintas administraciones públicas, reguladores y supervisores financieros a tener en cuenta al consumidor, a mejorar los procesos y atender las necesidades, observando escrupulosamente la ley.

Me satisface especialmente comunicar, a través de estas páginas, que hemos accedido a nuevos órganos de representación en el ámbito europeo en favor de los consumidores. Para mí, en particular, representa un orgullo pasar a formar, desde el mes de abril, del Comité de Protección a Inversores (**IPISC**, por sus siglas en inglés) de la **ESMA**, la Autoridad Europea de Valores y Mercados. Un cargo al que se unido, el pasado mes de septiembre, el de la vicepresidencia del Grupo consultivo de servicios financieros (**FSUG**) de la Dirección General de Estabilidad Financiera, Servicios Financieros y Unión de los Mercados de Capitales (**DGFISMA**), el área de política financiera de la Comisión Europea. Dentro de nuestras fronteras, seguimos colaborando activamente con los ministerios económico y de consumo, trasladándoles todas las propuestas de mejora para los consumidores.

Un año más, **ASUFIN Islas Baleares**, termina el ejercicio comprometido, como siempre.

02

Hitos 2022

FEBRERO 2022

CONSEJO DE CONSUMIDORES

Participación en el Consejo de consumidores en el que se presentó La memoria de reclamaciones y sanciones aprobadas por la dirección de consumo.



GOVERN
ILLES
BALEARIS

ABRIL 2022

EDUCACIÓN FINANCIERA

Celebración de seminarios online para la difusión de los derechos de los consumidores:

- Webinar Hipotecas y seguros de vida, ¿cuánto puedo reclamar?



- Webinar IRPH: de nuevo a Europa, con la magistrada Margarita Poveda.



JULIO 2022

DERECHOS DE LOS VIAJEROS

Webinar ¿Te vas de vacaciones este verano? Descubre qué derechos tienes



OCTUBRE 2022

PREMIOS PIMEM 2022

Cristina Borrallo, vicepresidenta de **ASUFIN IB**, participa como miembro del jurado de los Premis **pimem 2022**.

pimem

NOVIEMBRE 2022

REPRESENTACIÓN INSTITUCIONAL

ASUFIN Islas Baleares

elegida representante de los consumidores en el Comité de partes del Consell Regulador de la Denominació d'Origen Pla i Llevant.

03 ASUFIN Islas Baleares

La asociación

ASUFIN Islas Baleares cierra 2022 con 453 socios. El ejercicio ha sido sumamente productivo dado que la atención personalizada ha vuelto a poder prestarse en nuestras oficinas, así como en el Casal de Consum, donde seguimos al servicio de todos los consumidores, gracias a la colaboración que mantenemos con la dirección general de consumo de las Islas Baleares.

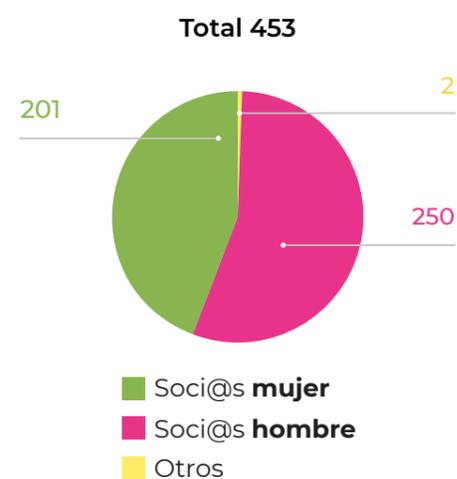
Nuestros equipos de atención al cliente y jurídico se han reforzado para ofrecer un servicio completo al consumidor financiero, desde que tiene lugar una consulta hasta que la problemática exige una actuación más completa, e incluso tener que acudir a los tribunales de Justicia.



COMPARATIVA SOCI@S 2021 vs 2022



COMPARATIVA SOCI@S POR GÉNERO



04 Equipo

Junta Directiva

La Junta Directiva elegida en 2022 se compone de los siguientes miembros y su mandato será de 4 años, hasta 2026.



Patricia Suárez. *Presidenta.* **Cristina Borrallo.** *Vicepresidenta.* **María Gema Aguilar.** *Secretaria General.* **Sara González.** *Tesorera.*



Noelia Fantova. *Vocal.* **Manuel Martínez.** *Vocal.* **Pau A. Monserrat.** *Vocal.*

05

Resumen de cuentas

Ejercicio 2022

Las cuentas de **ASUFIN Islas Baleares** se depositan cada año en la Dirección General de Consumo, y por ello están a disposición de todos los interesados de manera transparente y accesible.

Por otra parte, y 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.

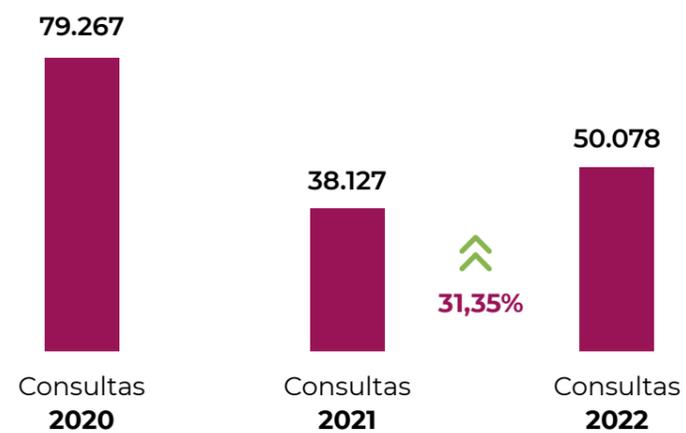


A) Importe neto de la cifra de negocios	43.033,59€
Cuota de socios	2.724,00€
Prestación de servicios	5.305,00€
Ingresos Arbitrajes	3.850,00€
Otros ingresos	31.154,59€
B) Otros ingresos de explotación	14.129,23€
C) Gastos de personal	-24.613,43€
Sueldos y salarios	-18.418,20€
Cargas sociales	-6.195,23€
D) Otros gastos de explotación	-24.319,13€
Servicios profesionales independientes	-19.272,03€
Publicidad, propaganda y relaciones públicas	-2.845,63€
Material de oficina y reparaciones	-335,52€
Asesoramiento laboral y fiscal	-1.023,00€
Comisiones bancarias	-110,12€
Otros gastos	-732,83€
E) Resultado de explotación (A+B+C+D)	8.230,26€
F) Resultado financiero	0,00€
G) Resultado antes de impuestos (E+F)	8.230,26€
H) Impuestos sobre beneficios	-145,19€
I) Resultado del ejercicio (G+H)	8.805,07€

06 Consultas y reclamaciones

Consultas

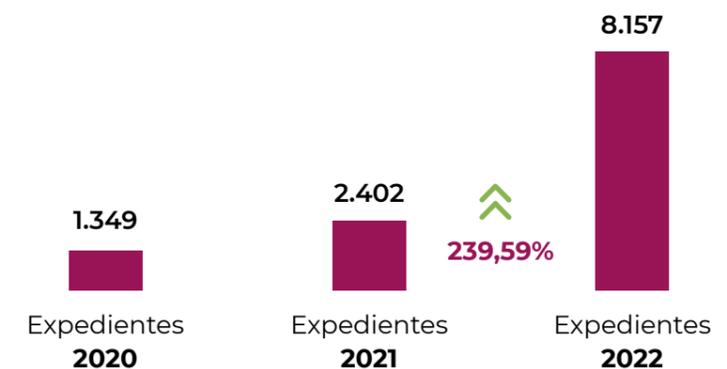
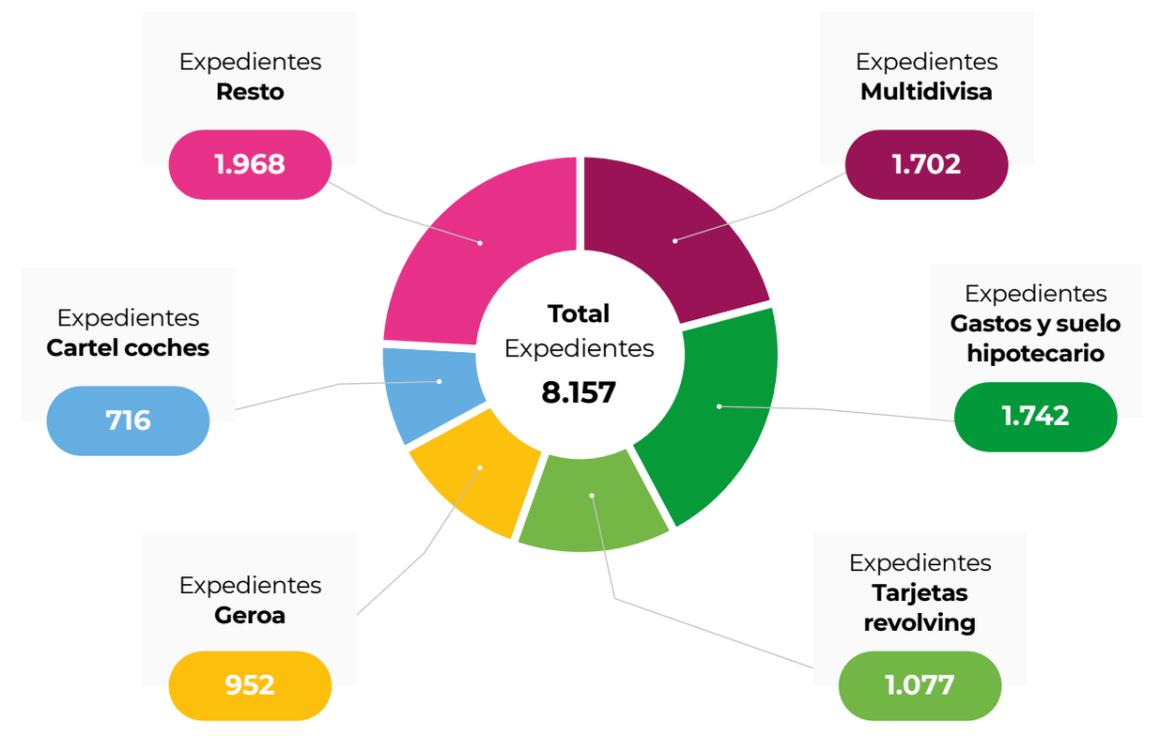
La atención al socio de **ASUFIN**, desde que se pone en contacto con nosotros, a través de nuestros múltiples canales, hasta que nos alegramos de darle una buena noticia, en forma de resolución de su problema, es uno de nuestros ejes prioritarios. Siempre lo ha sido y en 2022 nos hemos encargado de mejorar este frente aún más. Los **equipos de Atención al Socio y Operaciones** han reforzado sus plantillas para satisfacer las necesidades del afectado en cada momento, y se han alineado con el resto de la asociación para que la defensa del usuario bancario, que es lo que guía nuestras actuaciones, sea una realidad tangible para todos los que se acercan a nuestra asociación.



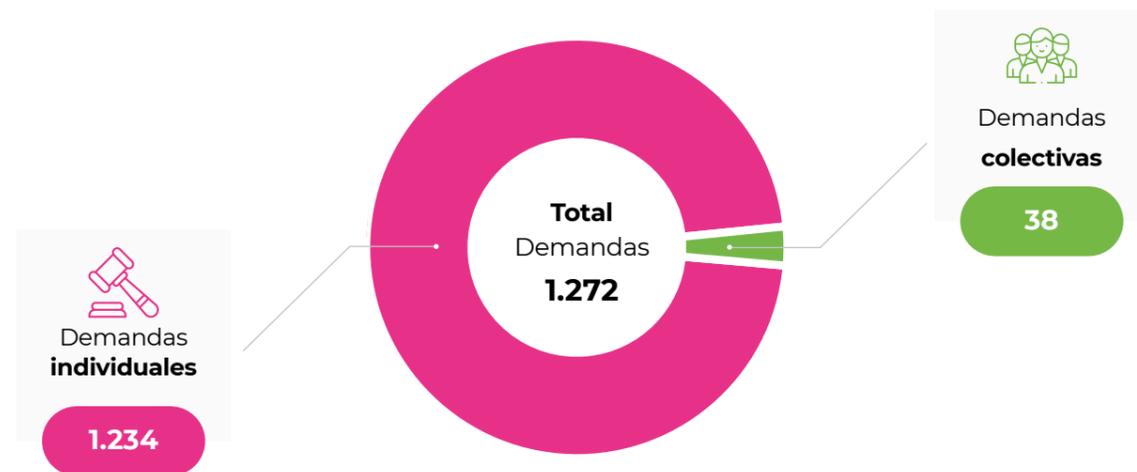
Reclamaciones

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%.

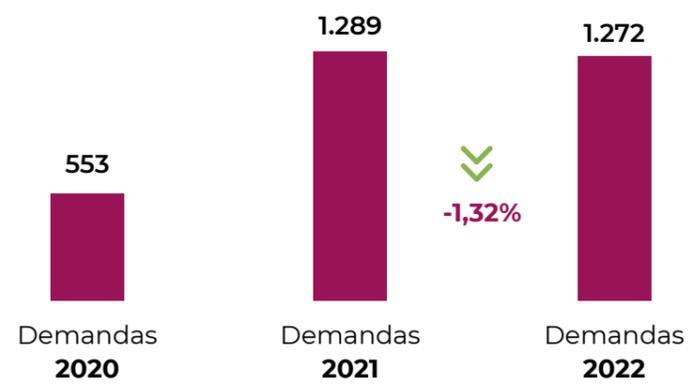
Expedientes



Demandas



COMPARATIVA TOTAL DEMANDAS 2020, 2021, 2022



Datos ASUFIN nacional

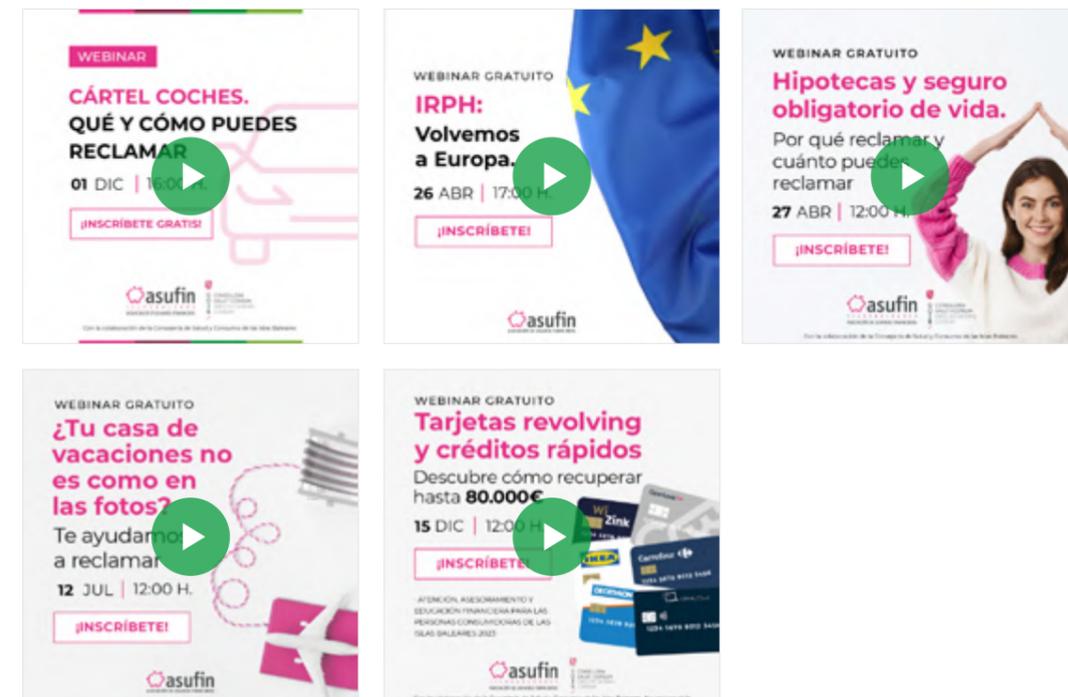
Sentencias en juzgados de Baleares



07 Eventos Webinars informativos

Hemos desarrollado una serie de sesiones informativas, abiertas a todos los consumidores financieros, haciendo uso de la herramienta del webinar online, que permite transmitir la información en directo, llegando a más asistentes. De nuevo, hemos podido contar con la presencia de la magistrada Margarita Poveda, del juzgado especializado 3 de Palma de Mallorca, y nuestra vicepresidenta, Cristina Borrallo, ha informado de los derechos que asisten a los pasajeros, en vacaciones.

FECHA	TÍTULO	ASISTENTES
01.12.2021	Cartel coches: Qué es y cómo se puede reclamar	171
26.04.2022	IRPH - Volvemos a Europa	168
27.04.2022	Hipoteca y seguros de vida: ¿Cuánto puedo reclamar?	55
12.07.2022	Aerolíneas y alquileres vacacionales: Conoce tus derechos	32
15.12.2022	Tarjetas revolving y créditos rápidos: Recupera hasta 80.000€	62



TOTAL WEBINARS

488
Asistentes **totales**

5
Webinars **totales**

08 Material divulgativo Infografías

La puesta a disposición de materiales visuales y divulgativos para todos los consumidores financieros ha sido, de nuevo, este año, prioridad para **ASUFIN Islas Baleares**. Entendemos que la información explicada de manera sencilla e intuitiva facilita la toma de decisiones y la comprensión de los productos y servicios financieros.

TÍTULO INFOGRAFÍA	IDIOMA
¿Qué derechos tengo como pasajero de avión?	ES ES
Fraudes en alquileres vacacionales	ES ES



¿QUÉ DERECHOS TIENES COMO PASAJERO DE AVIÓN?



FRAUDES EN ALQUILERES VACACIONALES

TOTAL INFOGRAFÍAS

2
Infografías **totales**

09 Actividad de la asociación

Apoyo de las administraciones públicas

Durante 2022, **ASUFIN Islas Baleares** ha seguido desarrollando su labor con la colaboración y el apoyo del Gobierno regional. Una vez más, hemos recibido el respaldo económico de la **Consejería de Salud y Consumo**, y, durante un ejercicio más, hemos podido contar con las instalaciones del **Casal de Consumo** para atender de manera personalizada a nuestros socios y consumidores financieros.

1

ATENCIÓN, ASESORAMIENTO Y EDUCACIÓN FINANCIERA PARA LAS PERSONAS CONSUMIDORAS

36.383€

ATENCIÓN, ASESORAMIENTO Y ED. FINANCIERA PARA LAS PERSONAS CONSUMIDORAS



G CONSELLERIA
O SALUT I CONSUM
I DIRECCIÓ GENERAL
B CONSUM

En colaboración con la Consejería de Salud y Consumo.

El proyecto acometido por **ASUFIN Islas Baleares** ha consistido en el despliegue de una serie de actividades que informan, asesoran y forman a los consumidores financieros, con el objetivo último de evitar el sobreendeudamiento de familias e individuos y que caigan en el abuso de las entidades y demás compañías financieras.



Atención y asesoramiento personalizado.



Sesiones-webinar informativas.



Difusión de material divulgativo

Atención personal y asesoramiento en el Casal de Consum Ernest Lluch

Un año más, **ASUFIN Islas Baleares** cuenta con un espacio asignado en el Casal de Consum, que nos cede la Dirección General de Consumo del Gobierno balear, y desde el que atendemos de forma personalizada a todos los consumidores financieros que lo precisan. Esta atención es complementaria a la que realizamos en nuestra sede de Palma.

Las restricciones de atención y presencia física en los espacios públicos que caracterizó el año 2020 y buena parte de 2021, han ido decayendo a lo largo de este último ejercicio, y hemos retomado una intensa actividad de acompañamiento personal a nuestros socios y consumidores financieros.

El Casal de Consum es un espacio público para atender a la ciudadanía, que se encuentra en el **Carrer de la Rosa, 3** y nuestro despacho es el 301. Allí, nuestro personal de atención al socio de ASUFIN atiende todas las dudas y presta toda la información.



Casal Ernest Lluch.

Actividad institucional

CES. Consejo Económico y Social de las Islas Baleares

ASUFIN Islas Baleares defiende los intereses de los consumidores y usuarios ante el **Consejo Económico y Social de las Islas Baleares** desde 2019, a través de la representación de Pau Monserrat, economista y vocal.

En la participación en el **CES**, este año, hemos podido llevar a cabo esta labor gracias a la aportación en leyes y reglamentos de enorme calado, relacionados con el sistema educativo y sanitario, así como normativa relacionada con las prestaciones sociales a los colectivos vulnerables, entre otras. La voz de los consumidores y usuarios de las Islas Baleares, en general, y de los asociados de **ASUFIN Baleares** en particular, se hace oír con fuerza y claridad en los numerosos dictámenes del **CES** de las Islas Baleares en los que hemos contribuido.



Sede del CES de Islas Baleares

ACTIVIDAD DESARROLLADA EN EL CES DURANTE EL 2022

FECHA	ASUNTO
18.02.2022	Llei de l'Esport
08.04.2022	Proyecto de decreto regulador de la Comisión de garantías y registro de profesionales sanitarios objetores de conciencia en la eutanasia de las Islas Baleares

FECHA	ASUNTO
25.04.2022	Proyecto de decreto que establece el currículum y la evaluación de educación infantil en las Islas Baleares
04.05.2022	Anteproyecto de decreto que establece el currículum de educación primaria en las Islas Baleares
27.05.2022	Anteproyecto de decreto que establece el currículum de educación secundaria obligatoria en las Islas Baleares
31.05.2022	Aprobación definitiva de dictamen sobre el proyecto de decreto que establece el currículum de educación secundaria obligatoria en las Islas Baleares
10.06.2022	Proyecto de decreto para regir las convocatorias de conciertos en el curso académico 2023-2024 y proyecto de decreto que establece el currículum del Bachillerato en Islas Baleares
01.07.2022	Proyecto de decreto que establece el régimen de organización y funcionamiento del Centro de Formación, Innovación y Desarrollo de Formación Profesional de Islas Baleares
15.07.2022	Aprobación definitiva del dictamen relativo al proyecto de decreto que aprueba el Plan General de Puertos de Islas Baleares
27.07.2022	Reunión para coordinar las tareas preparatorias del Simposio Internacional contra la contaminación por los plásticos en el Mediterráneo, que se celebró en Montpellier en septiembre
26.08.2022	Proyecto de decreto para la creación de nuevas categorías de personal estatutario en el Servicio de Salud de Islas Baleares
22.09.2022	Reunión para coordinar las tareas preparatorias para el Simposio Internacional contra la contaminación por los plásticos en el Mediterráneo que se celebró en Montpellier, en septiembre
21.11.2022	Proyecto de reglamento del Consejo Insular de Mallorca relativo a los centros de atención infantil de 0 a 3 años de la Isla
01.12.2022	Proyecto de decreto de organización y funcionamiento del servicio de mediación familiar de Islas Baleares
12.11.2022	Aprobación definitiva del proyecto de decreto de organización y funcionamiento del servicio de mediación familiar de Islas Baleares
20.12.2022	Aprobación de varios dictámenes, resumen del año y aprobación de cuentas para 2023

TOTAL ACTIVIDADES

16 Actividadestotales

IB3 Radiotelevisión pública de Islas Baleares

Cristina Borrallo, Vicepresidenta de **ASUFIN Islas Baleares**, forma parte del consejo asesor de la Radiotelevisión balear desde noviembre de 2020.

Aporta su dilatada experiencia y la perspectiva de la defensa de los consumidores a los contenidos del Ente público.



Nuestra misión principal en el Consejo Asesor de IB3 es la de verificar que los contenidos que se aprueban tengan un impacto positivo en los consumidores. Por otro lado, nuestra última propuesta fue la de crear un espacio propio dedicado a los consumidores donde puedan tener un espacio concreto y se aborden, desde cuestiones informativas generales hasta asuntos concretos de educación financiera. A este respecto, hicimos una comparativa de las televisiones locales y nacionales donde ya tienen un espacio parecido.

Este año, hemos participado en 3 sesiones del Consejo Asesor de IB3:

FECHA	SESIÓN/REUNIÓN
18.03.2022	Sesión ordinaria
07.09.2022	Sesión ordinaria
10.10.2022	Sesión

Comisión Interinsular Asesora de Comercio

ASUFIN Islas Baleares forma parte de la Comisión Interinsular Asesora de Comercio como representante de las asociaciones de consumidores y usuarios, junto con Consupal.

Comité de partes de la DOP Pla i Llevant Denominación de Origen

Este año, hemos sido designados integrantes del comité de partes del Consejo Regulador de la **Denominación de Origen Pla i Llevant Mallorca**.



Junta Arbitral de Consumo de las Islas Baleares

La **Junta Arbitral de Consumo** de las Islas Baleares es el órgano de la Administración autonómica que da apoyo y administra el arbitraje de consumo en las Islas Baleares.

Cristina Borrallo, vicepresidenta de **ASUFIN Islas Baleares**, es árbitro en este organismo, que vela por la resolución de las controversias sin gastos y sin necesidad de recurrir a los Tribunales de Justicia.

Este año, hemos participado en 16 sesiones, en las que cada una de ellas ha contribuido a la resolución de problemáticas de los consumidores y usuarios de Islas Baleares.

Premios PIMEM 2022

ASUFIN Islas Baleares participó como miembro del jurado en los Premios PIMEM a través de nuestra vicepresidenta Cristina Borrallo, en los que se reconoce la diversidad, la tradición y la vanguardia del tejido empresarial, así como la creación de empleo en Mallorca.

El evento tuvo lugar el 30 de octubre, en el Teatre Xesc Fortaleza, y se repartieron un total de ocho premios en las categorías de Comercio, Servicios, Industria, Turismo, Innovación, Ética empresarial e Institucional.



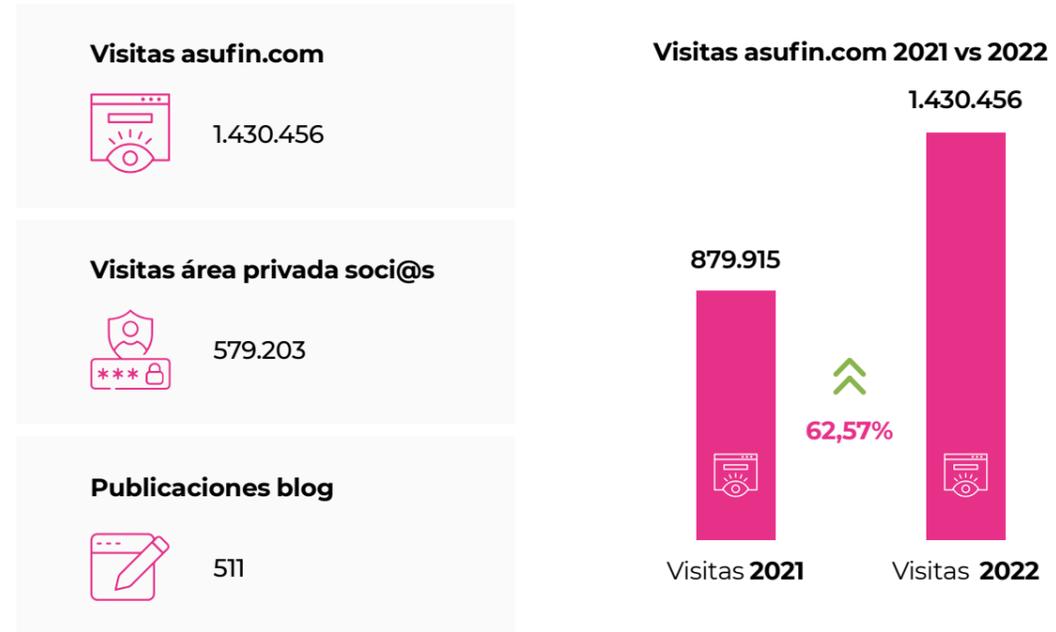
10 Comunicación

Página web

Una de las vías de comunicación preponderante con nuestros socios, la **web** de nuestra asociación, ha seguido experimentando mejoras importantes en 2022. Una de las más importantes ha sido la unificación en un solo espacio de los tres puntos de encuentro de **ASUFIN** con la comunidad: **ASUFIN**, **ASUFIN ECO** y **ASUFINTECH**. De este modo, toda la información de interés para el usuario se encuentra a pocos clicks: educación financiera, reclamaciones, finanzas verdes, tecnología, nuevas tendencias, entre otras muchas cuestiones.



Estos son los datos registrados hasta el 31 de diciembre de 2022 en la web nacional de **ASUFIN**:



Espacio ASUFIN Islas Baleares

Los contenidos de nuestra web están traducidos al catalán, respondiendo a nuestra presencia en Baleares. Una mejora que va en la línea de mostrar una mayor proximidad al asociado. También se pueden visualizar en inglés, en consonancia con nuestra vocación europeísta y pertenencia a organismos transfronterizos, así como sinergias con organizaciones internacionales.



Por otro lado, hemos desarrollado un espacio propio y diferenciado de nuestra sede en **Baleares** con información y recursos que se irán enriqueciendo y aumentando. De este modo, en la sede digital de Islas Baleares plasmamos toda la actividad desplegada, acompañada de los proyectos que desarrollamos, en aras a seguir avanzando en nuestro propósito de transparencia y buena gestión



Accesibilidad web



Nuestra **web** incorpora un módulo de accesibilidad para que nuestros contenidos estén al alcance de todos los públicos, con independencia de su capacidad o discapacidad.

La herramienta permite mejorar la experiencia de navegación. Los usuarios, en función de sus necesidades, pueden ajustar la navegación, el color y el contenido de la interfaz a través de una barra de herramientas:

Ajuste de navegación

Funciones dirigidas principalmente a personas ciegas, epilépticas, personas con discapacidades motoras, ancianos y otros. A través de estas opciones la web se vuelve compatible con un simple clic, comando de voz o toque del teclado del usuario.

Ajuste de color

Estas opciones ayudan a las personas con problemas de visión, como daltonismo. El usuario puede cambiar los colores de la página, o elegir verla en versión monocromática, y seleccionar el tipo de contraste (claro u oscuro) entre fondo y fuente.

Ajuste de contenido

Con estas funciones, el usuario puede adaptar el contenido web a sus necesidades: aumentar el tamaño o cambiar los estilos de las fuentes, ajustar el interlineado, aumentar y cambiar el color del curso, resaltar los titulares y enlaces, entre otros.

NUEVAS SECCIONES DE LA WEB

Portal de Transparencia

En **ASUFIN** somos transparentes con nuestro trabajo, por lo que hemos lanzado un **portal** en la que cualquier usuario puede encontrar de forma fácil y accesible toda la información sobre la Asociación de Usuarios Financieros: quiénes somos, qué hacemos, cuántos socios tenemos, nuestras cuentas anuales, todas las memorias de actividades...

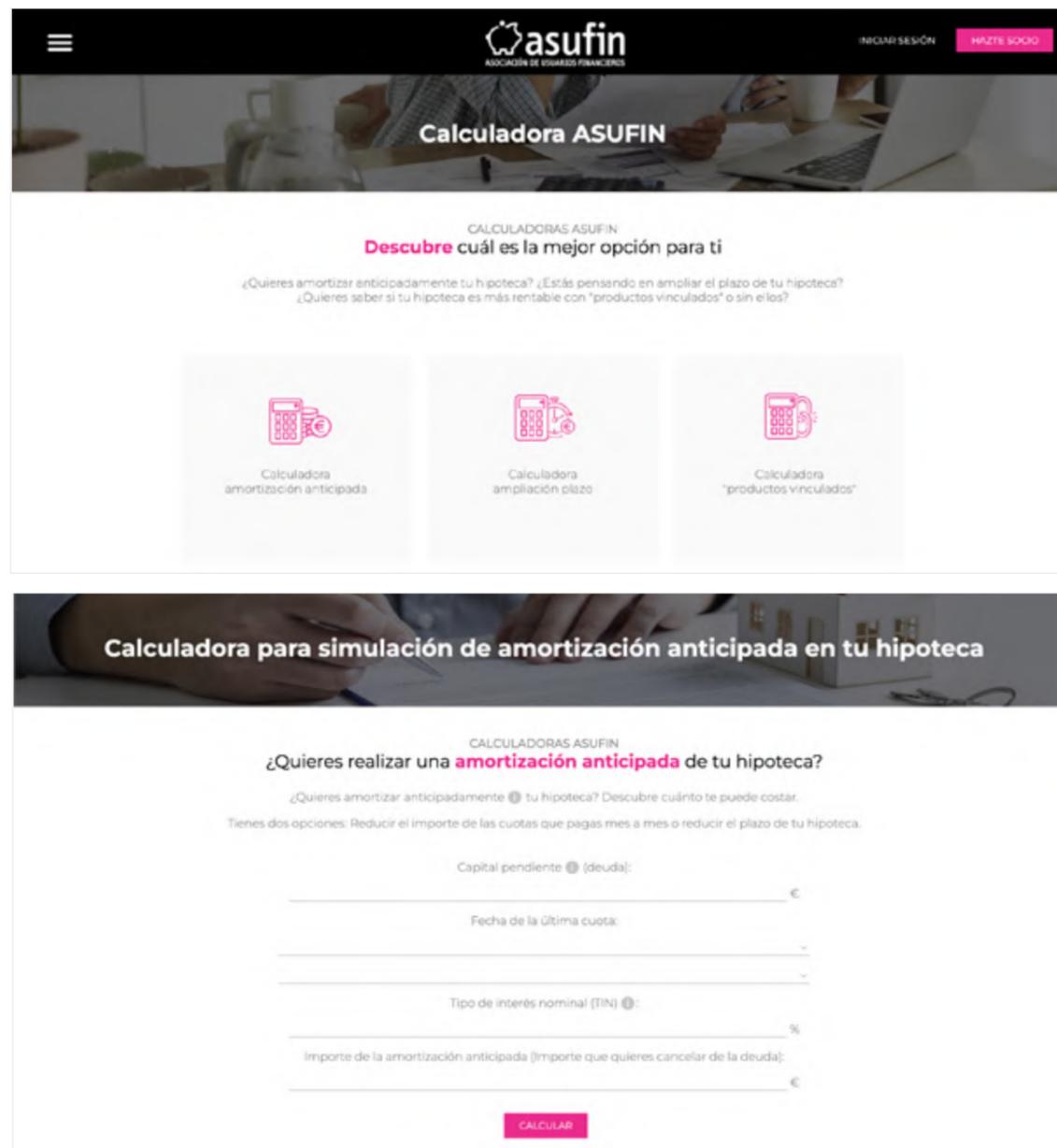
Ponemos a disposición de los usuarios toda la información relevante para garantizar la transparencia de nuestra actividad:

- **Información institucional:** Descargar nuestros estatutos, código ético y memorias.
- **Información organizativa:** Consulta quién forma parte de la junta directiva, nuestro equipo y las sedes de ASUFIN.
- **Información económica:** Descargar las cuentas anuales y consultar los proyectos subvencionados que realizamos.
- **ASUFIN Internacional:** Consulta los grupos europeos en los que estamos presentes y descarga las consultas públicas, denuncias, campañas...
- **Educación financiera:** Promovemos la educación financiera con eventos, estudios, infografías, fichas...
- **Nuestros socios:** Descubre nuestros planes de soci@ y las ventajas de cada uno de ellos.
- **ASUFIN en los medios:** contamos con un centro de recursos para periodistas en el que se pueden descargar nuestro manual de Identidad Corporativa, consultar nuestras apariciones de medios o acceder a nuestro banco de imágenes.
- **Organizaciones** de las que somos **miembros**.
- **Grupos y organizaciones** en las que estamos **presentes**.



Calculadoras de hipotecas

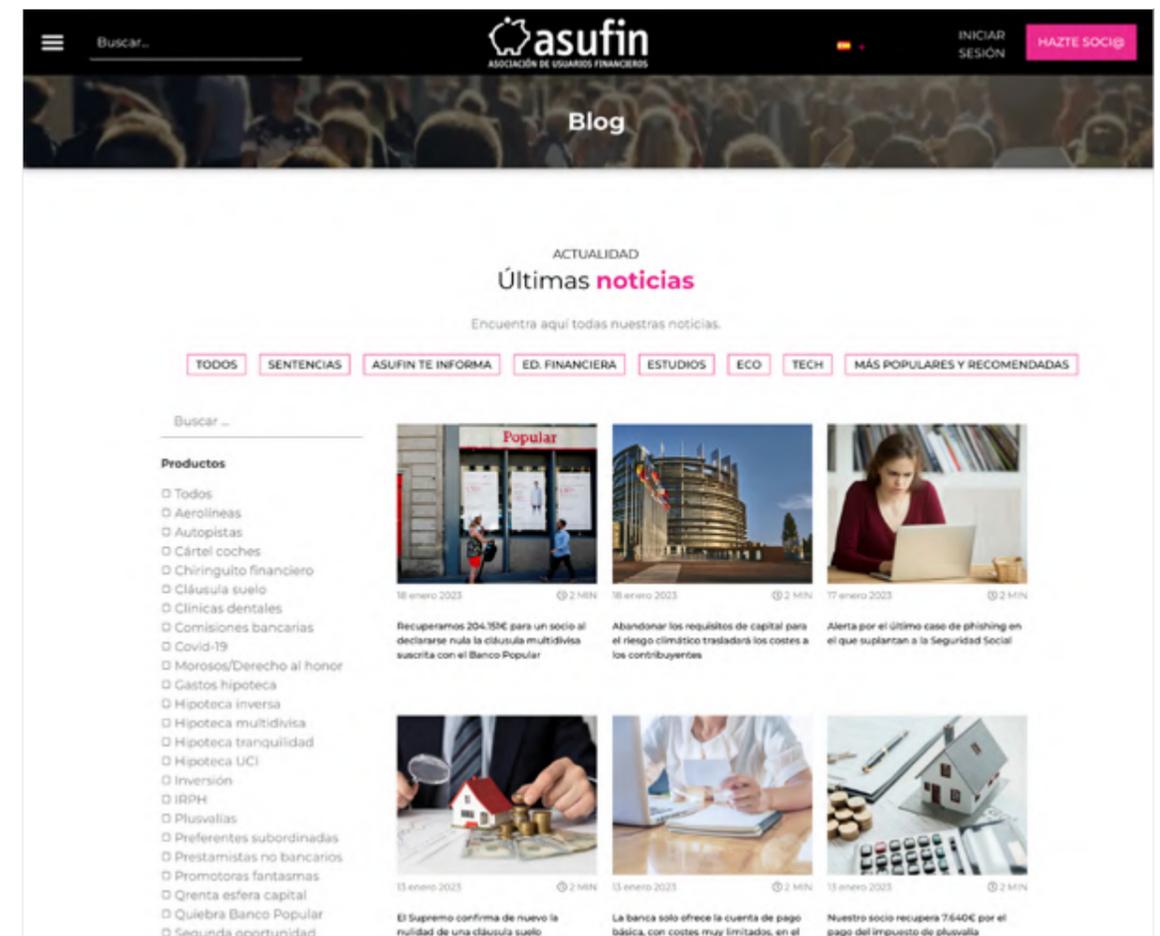
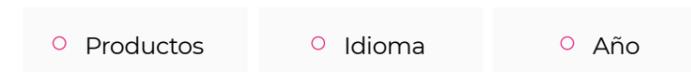
En 2022, hemos lanzado tres **nuevas calculadoras sobre hipotecas**. En un contexto marcado por la subida del Euribor y la inflación, hemos puesto a disposición de los consumidores tres nuevos simuladores, que suman a los de IRPH, revolving y sobreendeudamiento, para que puedan consultar el coste real de ampliar el plazo de su hipoteca, de amortizar anticipadamente su préstamo hipotecario o si les conviene más contratar su hipoteca con “productos vinculados” o sin ellos. Además, hemos implementado una nueva función por la que los usuarios pueden recibir el resultado de su cálculo directamente en su e-mail.



Página de blog

Queremos que los consumidores cuenten con toda la información para que tomen sus mejores decisiones financieras. Por ello, hemos lanzado nuestra **nueva página del blog**, un lugar desde el que los usuarios pueden consultar cualquier contenido que hayamos publicado en ASUFIN.

Para hacer la búsqueda más sencilla, los usuarios pueden buscar por:



También pueden filtrar y ver solo las notas de sentencias, el contenido publicado como **ASUFIN** te informa, notas web de Educación Financiera, estudios, contenido de economía sostenible, Fintech...

Junto a cada nota indicamos la fecha de publicación y el tiempo estimado de lectura.

Además, actualizamos de forma semanal los bloques con el contenido más popular entre nuestros usuarios y el contenido que recomendamos no dejar de leer.

Formación y eventos

En **ASUFIN** nos preocupamos por la educación financiera de los consumidores. Por ello, hemos desarrollado una **página de formación y eventos** en la que los usuarios encontrarán:

- **Próximos webinars** calendarizados por meses para inscribirse de forma totalmente gratuita.
- **Grabación de webinars y congresos** que ya hemos realizado disponibles para su búsqueda por producto, tipo de evento, idioma y año. Además, junto a cada uno de los vídeos aparece el número de visualizaciones que ha tenido la grabación en nuestro **canal de YouTube**.

ASUFIN Internacional

En **ASUFIN** estamos ya presentes en buena parte de las instituciones y organismos que marcan la política europea en temas financieros. Siempre hemos tenido la mirada puesta en la capital de Europa, Bruselas, para influir en la normativa de la defensa de los consumidores financieros, donde también trabajamos día a día para lograr que todos los consumidores puedan recuperar su dinero. En nuestra nueva **página ASUFIN Internacional** los usuarios podrán encontrar información sobre los grupos consultivos y organizaciones en las que estamos presentes, además de consultar todas las acciones que llevamos a cabo en Europa: consultas públicas, denuncias, acciones...

Buscador de sentencias

En **ASUFIN** contamos con la mayor base de sentencias bancarias de España con más de 9.000 sentencias clasificadas por producto, juzgado, juez, abogado... Para facilitar el acceso a las sentencias hemos creado un **buscador** en el que los usuarios pueden acceder al top 10 de sentencias que actualizamos de forma mensual y a las sentencias destacadas de cada mes, archivos que consideramos relevantes y que pueden descargar con tan solo un clic si son soci@s plenos+.

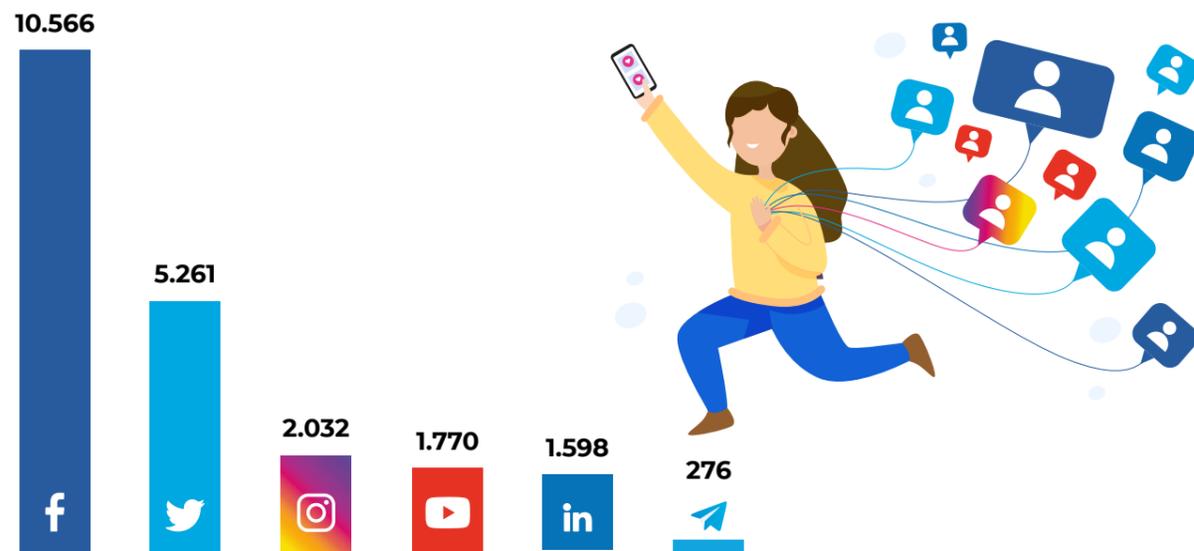
Producto	Banco	Fecha	Juzgado	Ciudad	
HMD	BANCO SANTANDER & BANKINTER	01/12/2022	AP-2	BADAJOS	PDF
GASTOS	BIVA	05/12/2022	3PI-50	BARCELONA	PDF

Redes sociales

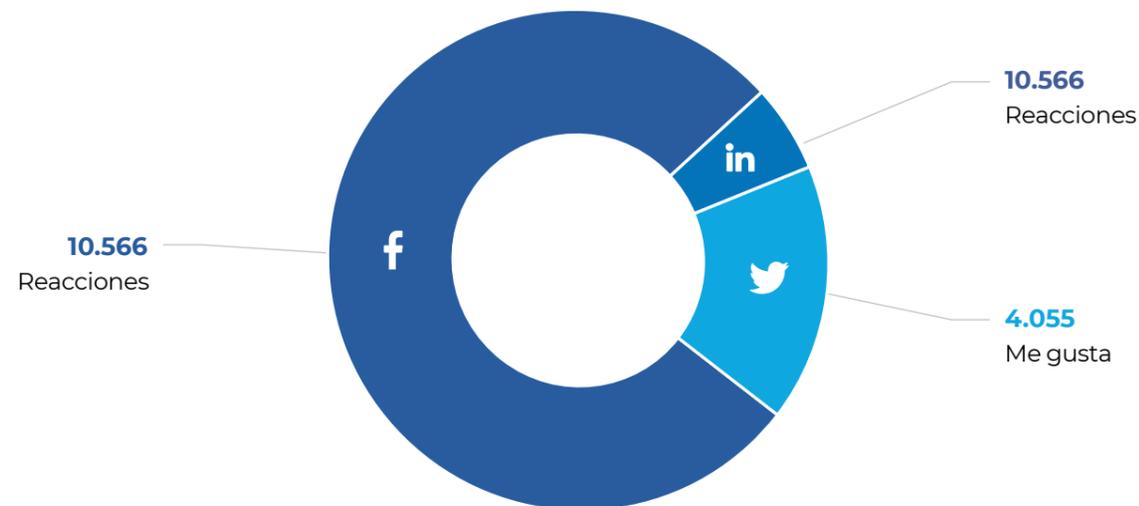
En 2022 hemos seguido estando presentes en las redes sociales para acercar la educación financiera a los consumidores y que, de una forma accesible y cercana, cuiden sus finanzas y conozcan sus derechos y cómo ejercerlos.

Estos son los datos recabados en las redes sociales de **ASUFIN**, en las que se **integra toda la información que generan las sedes regionales**, hasta el 31 de diciembre de 2022:

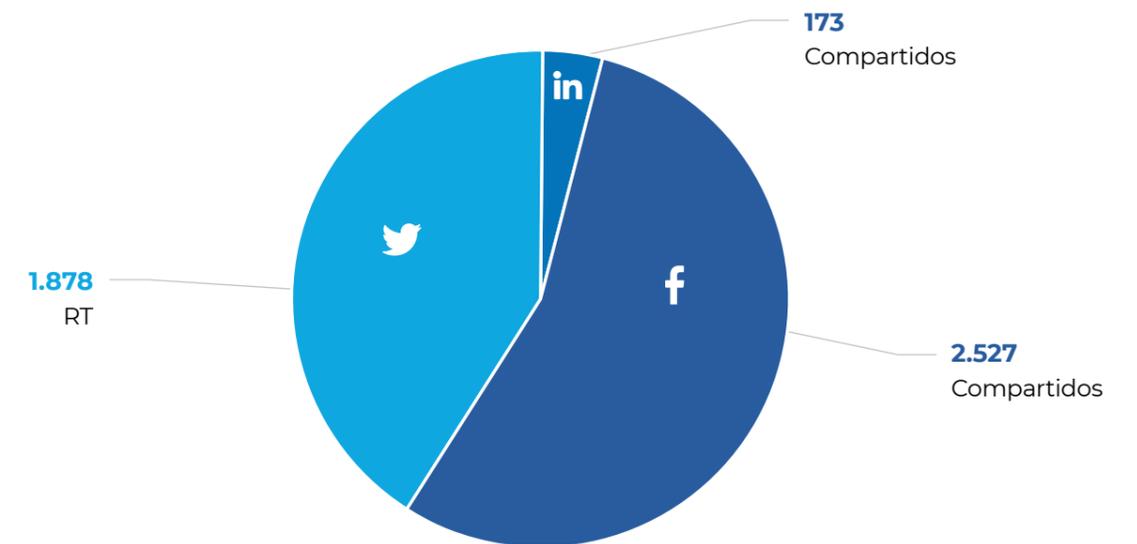
Seguidores



Reacciones/ Me gusta



Compartidos/ RT



Respuestas



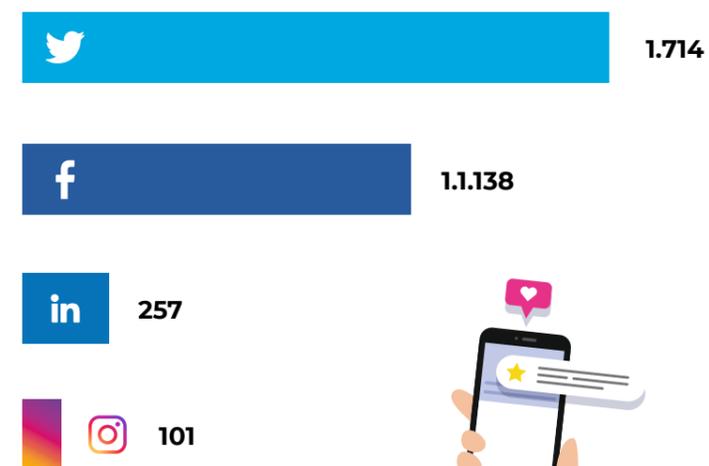
Comentarios



Visualizaciones

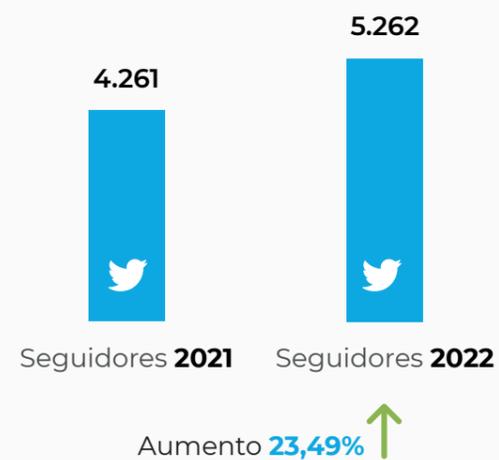


Publicaciones/ Tuits



Twitter

Mayor interacción, análisis de publicaciones, elaboración de publicaciones específicas, selección y planificación de contenidos...



LinkedIn

Optimización del perfil, subida de vídeos...



Telegram

Participación en grupos



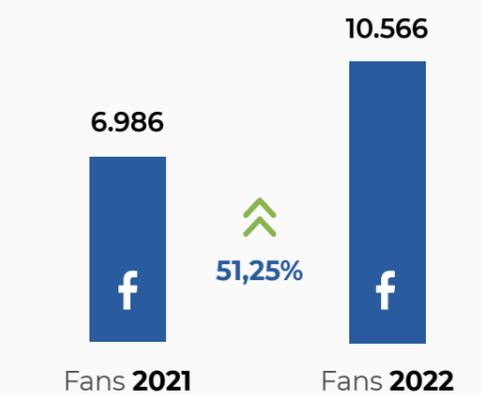
YouTube

Análisis de publicaciones, optimización de títulos, uso de herramientas para mejorar el posicionamiento del contenido...



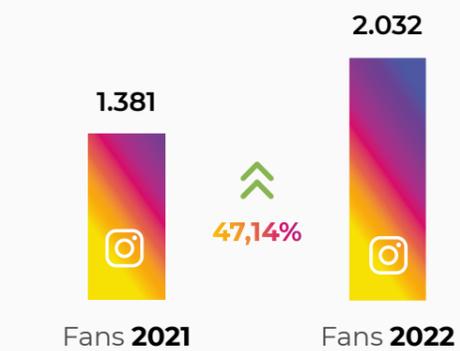
Facebook

Mayor interacción, análisis de publicaciones, aumento del número de publicaciones...



Instagram

Optimización del perfil, subida de vídeo....

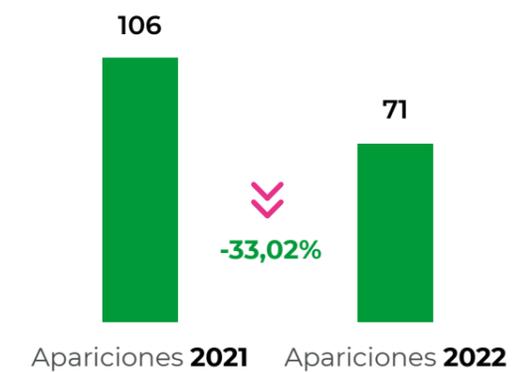


Medios

ASUFIN Islas Baleares ejerce una intensa labor de comunicación para trasladar a la opinión pública por medio de sus representantes, los medios de comunicación, el resultado de su actividad en defensa de los consumidores, las propuestas de mejora de la legislación que les afecta y los datos que reúne periódicamente, a través de estudios e informes.



	APARICIONES	AUDIENCIA
MEDIOS ONLINE	51	19 M.
PRENSA ESCRITA	17	28 M.
TELEVISIÓN	2	60 M.
RADIO	1	13 M.
TOTAL MEDIOS	71 Apariciones totales	120 M. Audiencia total
2021 vs 2022		



Prensa escrita, medios de Islas Baleares

Selección de apariciones de **ASUFIN Islas Baleares** en los medios de comunicación:



Aplicada la primera sanción a un banco por una hipoteca IRPH
3 de mayo de 2022



Las hipotecas inversas, otro plan de futuro
22 de mayo de 2022



Las Islas han perdido más de la mitad de sus oficinas bancarias en siete años
17 de julio de 2022



Crece el número de familias que piden préstamos para poder llegar a fin de mes
14 de agosto de 2022



Claves para poder cambiar la hipoteca variable a tipo fijo
28 de noviembre de 2022

Las Claves

- 1 Los tipos de interés suben y ya duplican la media de la zona euro**
El IV trimestre de préstamos al consumo de mayor riesgo que el aumento de pensiones de jubilados con una subida de los tipos de interés, especialmente en el caso de las hipotecas. El más alto, el de las hipotecas de riesgo, ha duplicado el nivel de la zona euro.
- 2 Los riesgos de solicitar préstamos crecen y se duplican los planes de devolución**
Afuera alerta de los riesgos de pedir préstamos con un porcentaje de devolución en porcentaje en el momento de solicitarlos. El plan de devolución, especialmente en el caso de las hipotecas, puede ser más largo de lo que se espera. Se estima que el plan de devolución de una hipoteca de riesgo puede ser de hasta 10 años.
- 3 La subida del IPC sigue marcando el ritmo de vida de las familias**
La subida del índice de precios al consumidor en la zona euro, especialmente en el caso de las hipotecas, sigue marcando el ritmo de vida de las familias. El plan de devolución, especialmente en el caso de las hipotecas, puede ser más largo de lo que se espera. Se estima que el plan de devolución de una hipoteca de riesgo puede ser de hasta 10 años.

Crece el número de familias que piden préstamos para poder llegar a fin de mes

Un 29 % de los ciudadanos planea pedir un crédito, la mayoría por necesidad de dinero y pago de deudas

14 % Financiación de salarios
El 14 % de los ciudadanos planea pedir un crédito para pagar los salarios de sus empleados. Este tipo de préstamos se está convirtiendo en una herramienta clave para las empresas que quieren mantener a flote sus operaciones.

26 % Cambios de opinión
El 26 % de los ciudadanos planea pedir un crédito para hacer frente a cambios de opinión o planes de inversión. Este tipo de préstamos se está convirtiendo en una herramienta clave para las personas que quieren hacer frente a cambios de opinión o planes de inversión.

29,3 % Necesidad de dinero
El 29,3 % de los ciudadanos planea pedir un crédito por necesidad de dinero y pago de deudas. Este tipo de préstamos se está convirtiendo en una herramienta clave para las personas que necesitan dinero para hacer frente a sus obligaciones.

Aumentan un 90% las hipotecas fijas en las Islas para evitar la subida de tipos de interés

Los propietarios que firmaron una variable piden a los bancos cambiar para no tener que pagar más cada mes

1 El euribor marca la subida de tipos de interés
El euribor es el índice de referencia para los tipos de interés de las hipotecas variables. Su subida ha provocado un aumento de las hipotecas fijas.

2 Subida de tipos de interés
La subida de tipos de interés ha provocado un aumento de las hipotecas fijas. Los propietarios que firmaron una variable piden a los bancos cambiar para no tener que pagar más cada mes.

3 Nueva promoción
Las nuevas promociones inmobiliarias en Palma y resto de islas atraen a muchos propietarios que buscan hipotecas fijas para evitar la subida de tipos de interés.

Las hipotecas inversas, otro plan de futuro

Solo se firmaron 197 de estos productos financieros en 2021 en España, según el Consejo General del Notariado

1 El euribor marca la subida de tipos de interés
El euribor es el índice de referencia para los tipos de interés de las hipotecas variables. Su subida ha provocado un aumento de las hipotecas fijas.

2 Subida de tipos de interés
La subida de tipos de interés ha provocado un aumento de las hipotecas fijas. Los propietarios que firmaron una variable piden a los bancos cambiar para no tener que pagar más cada mes.

3 Nueva promoción
Las nuevas promociones inmobiliarias en Palma y resto de islas atraen a muchos propietarios que buscan hipotecas fijas para evitar la subida de tipos de interés.

Bajo el yugo de los precios

La crisis energética y la subida del IPC dominan todos los desafíos que debe encarar la economía en los próximos meses

El precio de la energía y el índice de precios al consumidor (IPC) son los factores que más preocupan a las familias. La subida del IPC ha provocado un aumento de las hipotecas fijas.

Bajo el yugo de los precios

La crisis energética y la subida del IPC dominan todos los desafíos que debe encarar la economía en los próximos meses

1 El euribor marca la subida de tipos de interés
El euribor es el índice de referencia para los tipos de interés de las hipotecas variables. Su subida ha provocado un aumento de las hipotecas fijas.

2 Subida de tipos de interés
La subida de tipos de interés ha provocado un aumento de las hipotecas fijas. Los propietarios que firmaron una variable piden a los bancos cambiar para no tener que pagar más cada mes.

3 Nueva promoción
Las nuevas promociones inmobiliarias en Palma y resto de islas atraen a muchos propietarios que buscan hipotecas fijas para evitar la subida de tipos de interés.

Claves para poder cambiar la hipoteca variable a tipo fijo

La entidad financiera puede desestimar la propuesta o aceptarla a cambio de otras condiciones

1 El euribor marca la subida de tipos de interés
El euribor es el índice de referencia para los tipos de interés de las hipotecas variables. Su subida ha provocado un aumento de las hipotecas fijas.

2 Subida de tipos de interés
La subida de tipos de interés ha provocado un aumento de las hipotecas fijas. Los propietarios que firmaron una variable piden a los bancos cambiar para no tener que pagar más cada mes.

3 Nueva promoción
Las nuevas promociones inmobiliarias en Palma y resto de islas atraen a muchos propietarios que buscan hipotecas fijas para evitar la subida de tipos de interés.

La web de criptomonedas 2gether echa el cierre

Afecta a unos 100.000 clientes y la Asociación de Usuarios Financieros anuncia acciones judiciales colectivas

1 El euribor marca la subida de tipos de interés
El euribor es el índice de referencia para los tipos de interés de las hipotecas variables. Su subida ha provocado un aumento de las hipotecas fijas.

2 Subida de tipos de interés
La subida de tipos de interés ha provocado un aumento de las hipotecas fijas. Los propietarios que firmaron una variable piden a los bancos cambiar para no tener que pagar más cada mes.

3 Nueva promoción
Las nuevas promociones inmobiliarias en Palma y resto de islas atraen a muchos propietarios que buscan hipotecas fijas para evitar la subida de tipos de interés.

«La situación genera inseguridad y malestar y produce más daño por la mala imagen que por la pérdida material»

«Que bancos expulsen a clientes es un riesgo real y se puede dar la paradoja de que solo se den préstamos al que no lo necesita»

Luis Gallardo
AUTOR DEL INFORME ASUFIN

Prensa digital, medios de Islas Baleares



mallorcardiario.Com
El digital de referencia

Las familias altamente endeudadas podrían superar ya el millón y medio | Noticias de Mallorca

02 de octubre de 2022



Economía de Mallorca

Estos son los tres únicos bancos españoles que ofrecen 'hipotecas verdes'

13 de octubre de 2022



Diarior de Mallorca

Denuncian a CaixaBank ante el Banco de España por las tarjetas híbridas

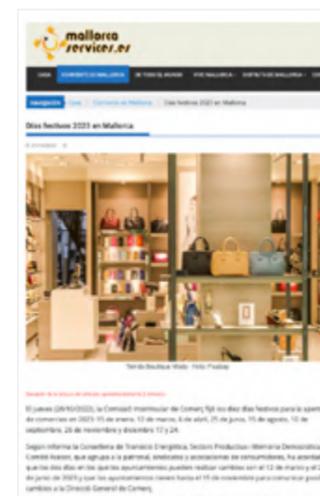
14 de octubre de 2022



Economía de Mallorca

Estos son los 10 festivos de apertura comercial en 2023

20 de octubre de 2022



mallorca.servicex.es

Días festivos 2023 en Mallorca

21 de octubre de 2022



CRÓNICA BALEAR

Denuncian prácticas de dudosa legalidad de la banca en los cambios de hipotecas a tipo fijo

24 de octubre de 2022

Televisión, medios de Islas Baleares



Diario de Mallorca

¿Cómo afecta a las hipotecas el acuerdo entre el Gobierno y la banca?

15 de diciembre de 2022



Entrevista a Patricia Suárez, presidenta de ASUFIN, sobre la campaña "Soy mayor, no idiota".

21 de enero de 2022



La localidad de Sencelles se queda sin oficinas bancarias. Declaraciones de Cristina Borrallo, de ASUFIN Baleares

8 de febrero de 2022

Radio



Entrevista a Pau Monserrat, economista y vocal d'Asufin

20 de noviembre de 2022

Contacto

¿Hablamos?



TELÉFONO
682 745 710



EMAIL
info@asufin.com



DIRECCIÓN
Av. Jaume III, n25 Entlo. B.,
07012 - Mallorca



HORARIO
De 09:00 a 18:00h.



ISLAS BALEARES
ASOCIACIÓN DE USUARIOS FINANCIEROS

www.asufin.cat

