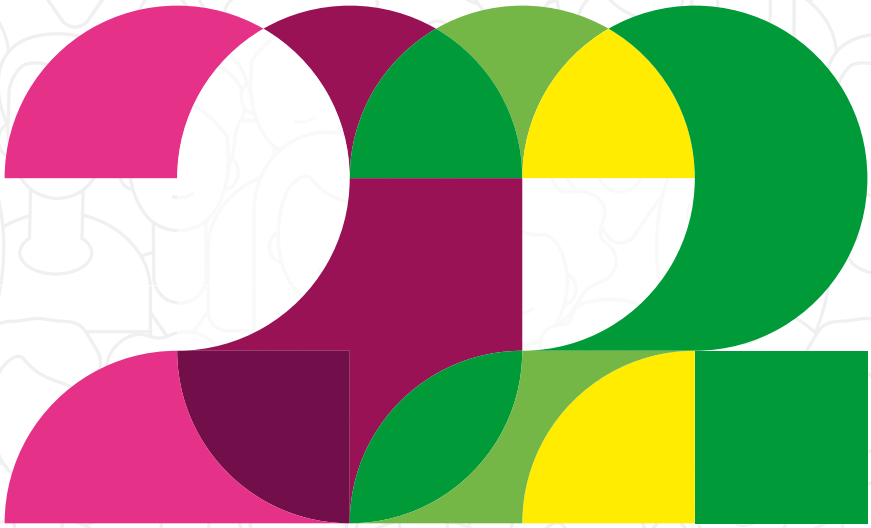
MEMORIA ANUAL



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

asufin
ASOCIACIÓN DE USUARIOS FINANCIEROS

Índice

01 **Carta de la presidenta** **05**

02 **Hitos 2022** **06**

03 **Destacados 2022** **08**

04 **La Asociación** **10**

ASUFIN 10
Soci@s por residencia 11
Tipos de soci@s 12
Sedes 13
Implantación territorial 14

05 **Equipo** **16**

Junta Directiva 16
Equipo 18
Aspectos destacados en política de RRHH 17

06 **Resumen de cuentas** **20**

Ejercicio 2022 20

07 **Consultas y reclamaciones** **22**

08 **Educación financiera** **26**

Eventos 26
Congresos ASUFIN 26
Webinars 28
Talleres 30
Formación formadores (subvencionado por Comisión Europea en colaboración con BEUC) 32
Proyecto con WWF para incentivar el activismo climático 34
Estudios y publicaciones 36
Programas ECO.ASUFIN y Asufintech 38
Material divulgativo 39

09 **Proyectos subvencionados** **46**

10 **Defensa de los consumidores** **50**

Relaciones institucionales 50
Colaboración con otras organizaciones 53
Participación en eventos 54
Cumplimiento normativo 58

11 **Comunicación** **62**

La web de ASUFIN 62
Redes sociales 70
Medios 74

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 Europa, la crisis energética sin precedentes y una situación económica que deja al consumidor financiero expuesto a fantasmas que creíamos olvidados, como la inflación galopante o la súbita subida de los tipos de interés.

En este contexto, **ASUFIN** ha incrementado notablemente su actividad, al tiempo que ha consolidado su estructura para llegar a más consumidores financieros y elevar su voz en la comunidad económica. Con un único propósito, que es el que nos ha guiado desde el principio: ayudar al usuario financiero, aliviarle en sus cuitas y defenderle de los abusos, cuando éstos derivan en pleito judicial.

El año comenzó con una campaña, 'Soy mayor, no idiota', sin precedentes en defensa de la inclusión financiera de nuestros mayores y de la España rural, que marcó buena parte de la actividad de educación financiera en nuestra asociación. A esto se han sumado acciones desplegadas en otros muchos ámbitos, con contenidos para superar la brecha digital, prevenir fraudes y mejorar el conocimiento, en general, de los productos financieros. Así mismo, mantenemos intacto nuestro compromiso con las instituciones, participando, un año más, en las jornadas del programa Finanzas para todos. Y comunicamos a la sociedad nuestras preocupaciones, denuncias, así como el trasfondo de los temas de interés financiero a través de una intensa actividad mediática y todos nuestros canales sociales.

Este año, hemos ampliado nuestra presencia europea incorporándonos nuevos órganos de representación 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 ha 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 (DG FISMA), el área de política financiera de la Comisión Europea. En nuestro país, seguimos colaborando activamente con los Ministerios de Asuntos Económicos y Transformación Digital y de Consumo, trasladándoles todas las propuestas de mejora para los consumidores.

En esta misma línea, seguimos con preocupación la inacción en el ámbito de la defensa del consumidor financiero. Los procedimientos siguen chocando con un embudo judicial que nos frustra y desespera a todos. En este ámbito, esperamos con optimismo la aprobación de la nueva Autoridad de defensa del cliente bancario que verá la luz en breve; hasta entonces no pararemos de criticar un sistema que no penaliza, de verdad, el abuso financiero de bancos y compañías. Cuando la tensión económica se ha visto recrudecida, en el final del año, no podemos permitirnos que las reclamaciones de los consumidores se pierdan en el marasmo judicial.

Un año más, **ASUFIN** termina el ejercicio comprometido con los usuarios financieros y trabajando por una nueva cultura bancaria.

MEMORIA NACIONAL 2022

02
Hitos 2022

ENERO2022

"SOY MAYOR NO IDIOTA"

Apoyo a la campaña contra la brecha digital liderada por Carlos San Juan.

FEBRERO 2022

INCLUSIÓN FINANCIERA

Reunión con la Ministra de Asuntos Económicos y Transformación Digital.

GOBIERNO DE ESPAÑA · MINISTERIO DE ASUNTOS ECONÓMICOS Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Asistencia a la firma del Protocolo Estratégico para Reforzar el Compromiso Social y Sostenible de la Banca que incluye el decálogo para la mejora de la atención personalizada al mayor.

BANCO DE ESPAÑA

GOBIERNO DE ESPAÑA · MINISTERIO DE ASUNTOS ECONÓMICOS Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

MARZO 2022

ASUFIN EN EL 8M

Presencia de mujer en los ámbitos de decisión en el sector financiero.

DÍA INTERNACIONAL DEL CONSUMIDOR

Participación en las Jornadas de consumo con la ponencia "Mystery shopping: Inversión en Criptomonedas."

Abogacía de Málaga

ABRIL 2022

INVERSOR EUROPEO

Patricia Suárez se incorpora como representante de los consumidores al grupo consultivo de protección del inversor (IPISC) en la ESMA.

ESMA
European Securities and Markets Authority

JUNIO 2022

CURSOS DE VERANO

ASUFIN participa en los cursos de verano en Santander organizados por la APIE en la UIMP.

APIE · ASOCIACIÓN DE PERIODISTAS DE INFORMACIÓN ECONÓMICA

ASAMBLEA ANUAL

ASUFIN celebró su asamblea general y renovó la Junta Directiva por mayoría absoluta con la presencia de casi 1.000 asociados en Andoáin.

REIVINDICACIÓN

Primer acto de protesta contra la EPSV Geroa en defensa de nuestros socios afectados en Andoáin.

SEPTIEMBRE 2022

CONSUMIDOR EUROPEO

Patricia Suárez es nombrada vicepresidenta del Financial Services Users Group (FSUG), el grupo consultivo que asesora a la Comisión Europea.

Comisión Europea

MANIFESTACIÓN

ASUFIN consiguió reunir a más de 2.500 afectados por la EPSV Geroa para reivindicar sus derechos en una manifestación por las calles de San Sebastián (Guipúzcoa).

OCTUBRE 2022

SUBIDA DEL EURIBOR

ASUFIN elevó a la EBA sus propuestas para aliviar financieramente a las familias por la subida del Euribor. El Ministerio de Economía asumió muchas de las propuestas en el código de buenas prácticas bancarias.

EBA EUROPEAN BANKING AUTHORITY

NOVIEMBRE 2022

BLACK FRIDAY VS GREEN FRIDAY

Celebración del Congreso anual de **ASUFIN** dedicado a las últimas novedades en finanzas digitales y sostenibles.

03
Destacados 2022
Resumen anual

ATENCIÓN AL SOCIO

Consultas telefónicas	26.153
Consultas email	23.925
Total consultas atendidas	**50.078**

CUMPLIMIENTO NORMATIVO

Consultas públicas y propuestas	11
Denuncias	9
Total acciones	**20**

PUBLICACIONES

Infografías	34
Estudios	22
Libros	1
Total publicaciones	**57**

SEGUIDORES RRSS

Facebook	10.566
Twitter	5.262
Instagram	2.032
YouTube	1.770
LinkedIn	1.598
Telegram	276
Total seguidores	**21.504**

EVENTOS

Webinars	20
Talleres	11
Congresos	2
Formando formadores (Subvencionado por CE en colaboración con BEUC)	4
Total eventos	**37**

MEDIOS

Medios online	4.739
Prensa escrita	784
TV	396
Radio	202
Total apariciones	**6.121**

SENTENCIAS

Demandas individuales	1.234
Demandas colectivas	38
Total demandas	**1.272**

WEB

asufin.com	1.430.456
Área privada soci@s	579.203
Total visitas web	**2.009.659**

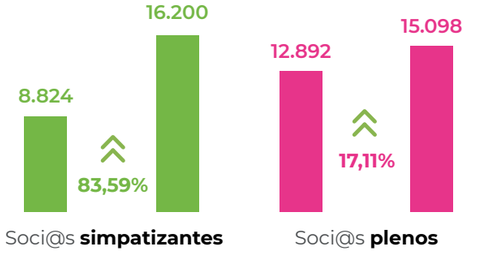
04
La asociación
ASUFIN

En **ASUFIN** ya somos más de 30.000 soci@s . La confianza que tod@s y cada un@ de ellos depositan en nosotr@s nos da la fuerza suficiente para seguir defendiendo los derechos de todos, como consumidores financieros. Somos conscientes de que aportamos una parte importante para seguir reforzando la salud del sistema financiero y eso lo hacemos gracias, en gran parte, a nuestra comunidad de soci@s. Sin la existencia de un consumidor informado, crítico, activo y con herramientas disponibles para defender sus derechos no puede considerarse que haya un sistema económico justo, y para todos.

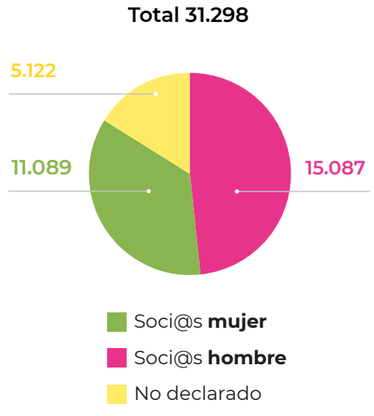
Por eso, estamos presentes en numerosos puntos del país a los que sumaremos más, en el corto plazo: a la delegación de Castilla-La Mancha, en 2018, se unieron Cataluña e Islas Baleares, en 2019, y País Vasco, en 2020. Damos servicio a todos los consumidores financieros de España a través de nuestro amplio equipo jurídico desplegado en todas las CCAA.

SOCI@S ASUFIN 2022 A 31.12.2022	
Plenos	15.098
Simpatizantes	16.200
Total soci@s	**31.298**

COMPARATIVA SOCI@S 2021 vs 2022



COMPARATIVA SOCI@S POR GÉNERO



Soci@s por residencia

SOCI@S POR RESIDENCIA 2022 A 31.12.2022			
CCAA	**PLENOS**	**SIMPATIZANTES**	**SOCI@S**
Andalucía	954	659	1.613
Aragón	143	82	225
Asturias	119	83	202
Cantabria	70	34	104
Castilla La Mancha	450	122	572
Castilla y León	748	217	965
Cataluña	3.276	1.689	4.965
Ceuta	8	2	10
C.F. Navarra	94	36	130
Comunidad de Madrid	4.565	1.452	6.017
Comunidad Valenciana	653	430	1.083
Extremadura	263	71	334
Galicia	243	187	430
Islas Baleares	305	148	453
Islas Canarias	522	232	754
La Rioja	42	20	62
Melilla	7	9	16
Murcia	119	109	228
País Vasco	1.724	162	1.886
Sede virtual	777	10.387	11.164
Extranjero	16	69	85
Total soci@s	**15.098**	**16.200**	**31.298**

Tipos de soci@s

Las modalidades de soci@s en **ASUFIN** se adecúan a las necesidades que detectamos en nuestra comunidad. Todos ellos se engloban en tres grandes grupos que responden al grado de preferencia del consumidor financiero que quiere formar parte de nuestra asociación.

	Simpatizante	Pleno	Pleno +
Área privada	✓	✓	✓
Dudas y consultas on-line, por teléfono o presencial	✓	✓	✓
Acceso a base de datos de jurisprudencia	✓	✓	✓
Asesoramiento jurídico	✓	✓	✓
Formación presencial y on-line	✓	✓	✓
Estudios	✓	✓	✓
Asistencia jurídica gratuita	✗	✓	✓
Reclamación extrajudicial	✗	✓	✓
Expediente judicial on-line	✗	✓	✓
Asistencia a asamblea con derecho a voz y a voto	✗	✓	✓
Reclamaciones judiciales	✗	✓	✓
Búsqueda avanzada de sentencias	✗	Hasta 4K ✗	A partir de 4K ✓
Análisis y estadísticas de sentencias	✗	✗	✓
Descarga de sentencias en pdf	✗	✗	✓

Sedes

ASUFIN cuenta con sedes en puntos estratégicos del territorio nacional. La sede de País Vasco cumple dos años y acompaña a las ya consolidadas de Barcelona e Islas Baleares, así como la emblemática de Toledo.

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

ISLAS BALEARES
Carrer d'Indalecio Prieto, 14
07008 - Palma de Mallorca

CASTILLA - LA MANCHA
Calle Méjico, 6, 1ºB
45004 - Toledo

CATALUÑA
C/ Balmes, 152, 1º, 5º
08008 - Barcelona

PAÍS VASCO
C/ Cardenal Gardosqui, 9, 1ºD
48008 - Bilbao

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 Cataluña**. Inscrita en el Registre d'Associacion 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 Islas Baleares**. Inscrita en el Registre d'Associacions de les IllesBalears 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 País Vasco**. con sede en Bilbao desde febrero de 2020. Inscrita en el Registro de Asociaciones del País Vasco desde enero de 2021.

2021

ASUFIN País Vasco se inscribe en el Kontsumobide (Instituto Vasco de Consumo) el 4 de noviembre.

ASUFIN se integra en Spainsif para contribuir a la consolidación de las finanzas sostenibles en nuestro país.

2022

ASUFIN firma convencios con las ONGs Economistas sin Fronteras y Nantik Lum.

ASUFIN colabora con WWF España.

ASUFIN se adhiere al Observatorio de la cuenta de pago básica.

Implantación territorial europea

2015

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, seleccionada como representante de los consumidores en el Consejo Consultivo (Banking Stakeholders Group - BSG) de la Autoridad Bancaria Europea (EBA).

2021

ASUFIN se integra en la Digital Euro Association para contribuir a la creación de una moneda alineada con los derechos de los consumidores europeos.

ASUFIN forma parte de dos grupos de expertos de la Comisión Europea para influir en la legislación europea en materia de consumo bancario y defensa de los consumidores.

2022

La presidenta de **ASUFIN**, Patricia Suárez, nombrada representante de los consumidores en el Comité de Protección a Inversores (IPISC) de la ESMA, Autoridad Europea de Valores y Mercado.

La presidenta de **ASUFIN**, Patricia Suárez, nombrada vicepresidenta 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.

ASUFIN seleccionado como grupo de interés para las consultas de la IAIS, la asociación internacional de la supervisión aseguradora.

La presidenta de **ASUFIN**, Patricia Suárez, nombrada vicepresidenta de *Finance Watch*.

05
Equipo
Junta Directiva

ASUFIN celebró su Asamblea General el 6 de junio de 2022 , en la ciudad guipuzcoana de Andoáin, resultando elegida, por mayoría absoluta, la siguiente Junta Directiva, que marcará la estrategia y objetivos de la asociación durante los próximos 4 años.

Patricia Suárez.
Presidenta.

Antonio González.
Vicepresidente.

Ana Martín.
Secretaria General.

Noelia Fantova.
Tesorera.

Gema Aguilar.
Vocal.

Sara González.
Vocal.

Margarita Hidalgo.
Vocal.

Equipo

Dirección General

Patricia Suárez. *CEO.*

Departamento financiero

Javier Arias. *CFO.*

Vanessa Rodríguez. *Subdirectora financiera.*

Sara González. Responsable *controlling.*

Daniel Sánchez. *Responsable IT.*

Rocío Sopelana. *Responsable de RRHH.*

Diana M. Dzyabura. *Contable.*

Tatiana Guadalupe. *Técnico facturación.*

Nadaira Hernández. *Contable.*

Sonia Martínez. *Contable.*

Carmen Morante. *Técnico de facturación.*

María José Viñas. *Técnico de facturación.*

Departamento Operaciones

Noelia Fantova. *COO.*

Helena Espinosa. *Resp. gestión de expedientes.*

Marisa Protomártir. *Resp. de servicios jurídicos.*

Gema Aguilar. *Adtvo. gestión de expedientes.*

Mireia Andrade. *Gestor de expedientes.*

Alfonso Bellido. *Técnico procesal.*

Dounya El Idrisi. *Adtvo. gestión de expedientes.*

Xavier Jurado. *Gestor de expedientes.*

Manuel Martínez. *Gestor de expedientes.*

Itxaso Sedano. *Gestor de expedientes.*

Alicia García. *Servicio de información.*

Teresa Sarabia. *Comercial.*

Natalia Pecharromán. *Técnico jurídico.*

Esther Arroyo. *Soporte gestión de expedientes.*

Carmen Aparicio. *Soporte atención al socio.*

Santiago Colomer. *Soporte atención al socio.*

Claudia Fuentes. *Soporte gestión de expedientes.*

Departamento Marketing

Ana Martín. *CMO.*

Patricia Egea. *Responsable de proyectos.*

Clara Gómez. *Marketing digital.*

Verónica Rodríguez. *PR.*

María Moreno. *Soporte marketing.*

Irene Sánchez. *Técnico de diseño.*

Ana Sureda. *Técnico de proyectos.*

Miguel Bodelón. *Soporte marketing.*

Cristina Gª-Sanferrechoso. *Soporte diseño.*

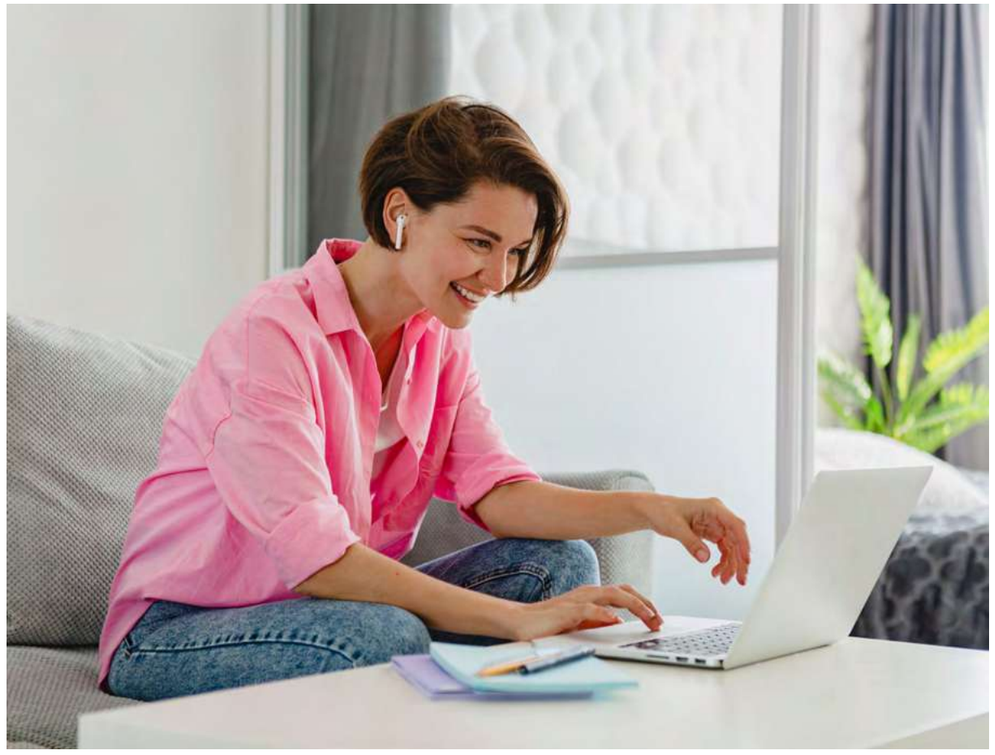
Aspectos destacados en política de RRHH

Un año más, el equipo de **ASUFIN** se ha visto reforzado de manera extraordinaria. Todos los departamentos han experimentado un crecimiento de sus efectivos, de forma paralela a cómo lo hacía el número de socios, para garantizar que se les presta el mejor servicio y asesoramiento posible. Seguimos convencidos de que la mejor forma de desempeñar la labor en la asociación es a través de la incorporación de empleados profesionales y comprometidos en su ámbito de trabajo.

Consolidamos el teletrabajo como medida de conciliación y flexibilidad

Con la pandemia superada, y habiendo comprobado que el teletrabajo funciona, se decidió continuar con una modalidad de trabajo híbrida, para permitir a los profesionales de la organización conciliar su vida profesional y personal.

Además, todos aquellos que prefieren trabajo diario en la oficina, tienen las instalaciones disponibles, adaptándonos así a todo tipo de preferencias en cuanto a la organización del trabajo.

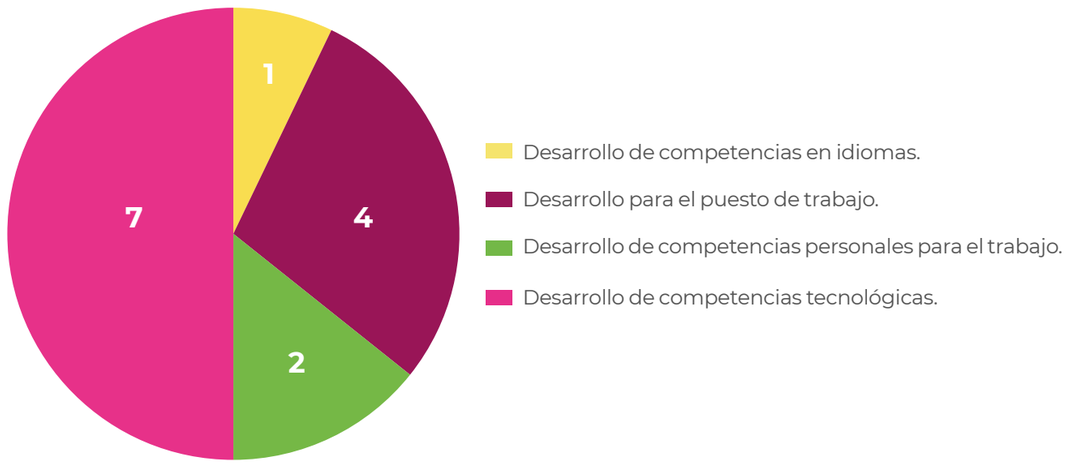


Nos enfocamos en el desarrollo profesional y la formación

Este año, como novedad, **ASUFIN** cuenta con un plan de formación que permite el desarrollo de competencias *hard y soft* a todos los niveles organizativos. Una vez analizados los puntos fuertes y las áreas de mejora de los profesionales que trabajan en **ASUFIN**, se ha confeccionado un plan de formación y desarrollo personalizado, que se ha ido adaptando a los cambios de tendencia del año.

Nuestro objetivo es tener los mejores profesionales y desarrollar al máximo sus capacidades, consiguiendo así tener un equipo altamente competente que dé el mejor soporte a nuestros socios. Vemos fundamental la digitalización, para avanzar en las formas de trabajar y hacer más eficientes nuestros procesos. De ahí que el 50% de nuestras formaciones sean para el desarrollo de competencias tecnológicas. El resto de las formaciones, han permitido a los profesionales desarrollar competencias para su puesto de trabajo, personales y de forma transversal, en idiomas.

NÚMERO DE FORMACIONES



Valoramos el talento para dar la mejor atención a nuestros asociados

En **ASUFIN** sabemos que, contando con el mejor talento, nuestros asociados tendrán la mejor atención. Para ello, valoramos el trabajo de todas y cada una de las personas que forman **ASUFIN,** ofreciendo salarios competitivos que les hagan dar el máximo rendimiento, así como planes de conciliación familiar. Nuestro equipo cuenta con flexibilidad horaria, pudiendo adaptar su hora de entrada y salida a sus necesidades, y con días de teletrabajo, dando así la oportunidad de organizarse, compatibilizando la vida personal con la profesional.

06
Resumen de cuentas
Ejercicio 2022

Las cuentas de **ASUFIN** se depositan cada año en la Dirección General de Consumo (Ministerio de Consumo), y están a disposición de todos los interesados de manera transparente y accesible, también a través de nuestra página web.

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.

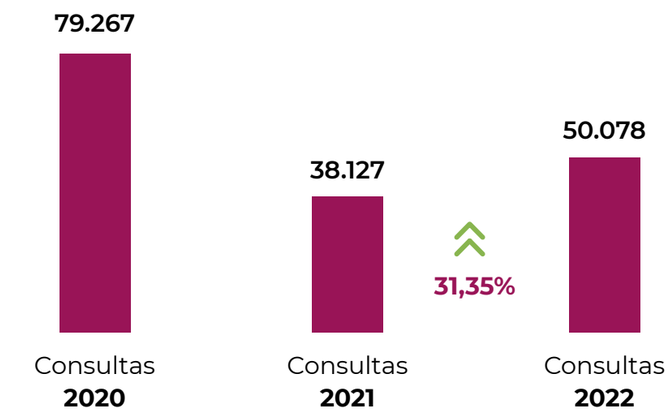
A) Importe neto de la cifra de negocios	**4.101.687,33€**
Cuotas de socios	235.088,95€
Cuotas de usuarios (variables y costas)	2.703.713,07€
Ingresos por prestaciones de servicios jurídicos y formativos	1.162.885,31€
B) Otros ingresos de explotación	**489.793,12€**
C) Gastos de personal	**-1.043.245,63€**
Sueldos y salarios	-821.008,87€
Cargas sociales	-222.236,76€
D) Otros gastos de explotación	**-3.794.281,58€**
Asesoramiento jurídico	-3.129.104,40€
Marketing	-148.605,76€
Departamento Operaciones	-37.443,62€
Administración y Generales	-451.860,98€
Amortizaciones	-27.266,82€
E) Resultado de explotación (A+B+C+D)	**-246.046,76€**
F) Resultado financiero	**40,68€**
G) Resultado antes de impuestos (E+F)	**-246.006,08€**
H) Impuestos sobre beneficios	**0,00€**
I) Resultado del ejercicio (G+H)	**-246.006,08€**

07
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 bancarios, que es lo que guía nuestras actuaciones, sea una realidad tangible para todos los que se acercan a nuestra asociación.

COMPARATIVA TOTAL CONSULTAS 2020, 2021, 2022



Arbitrajes

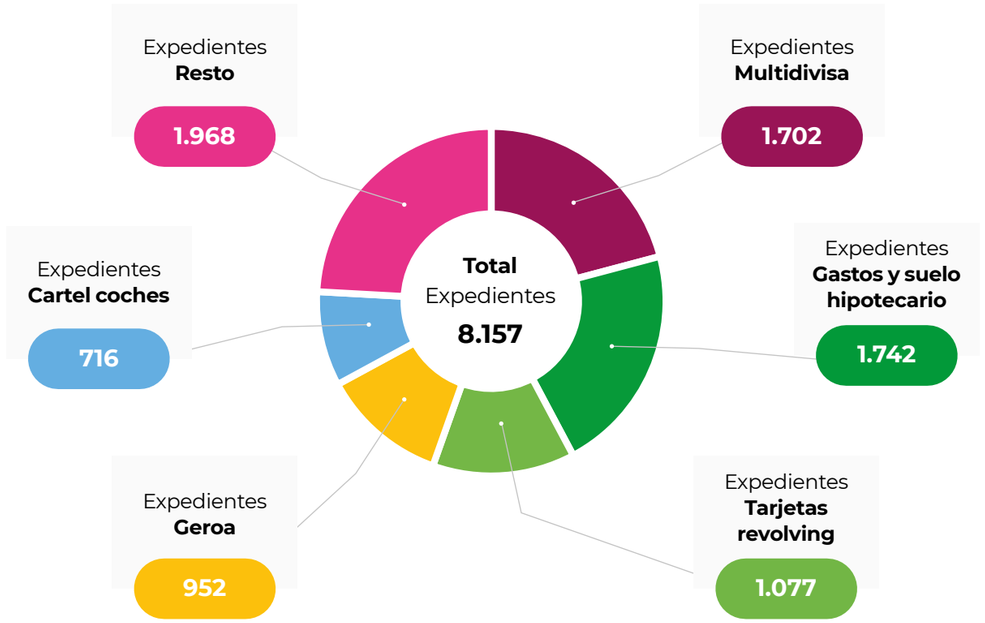
Juntas Arbitrales de Consumo en las que hemos intervenido en 2022:

- **Junta arbitral de Cataluña**.
- **Junta arbitral de Islas Baleares**.

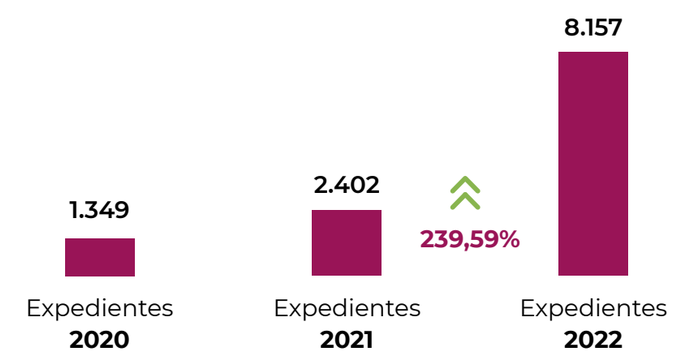
Reclamaciones

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%.

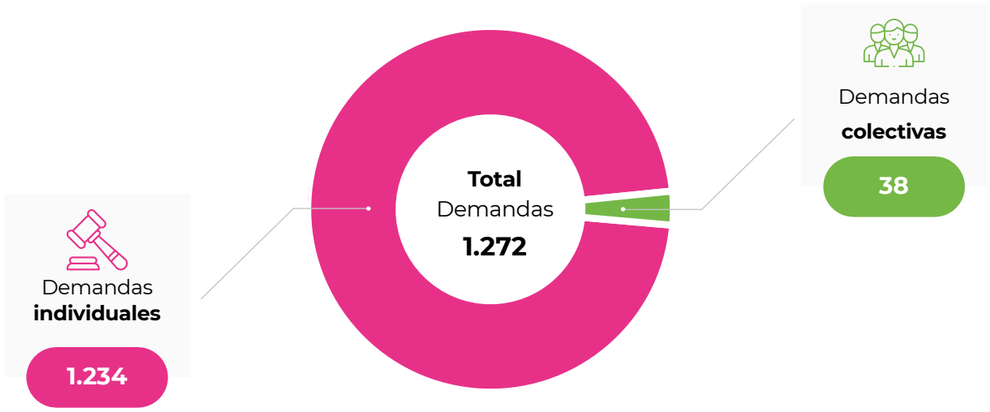
Expedientes



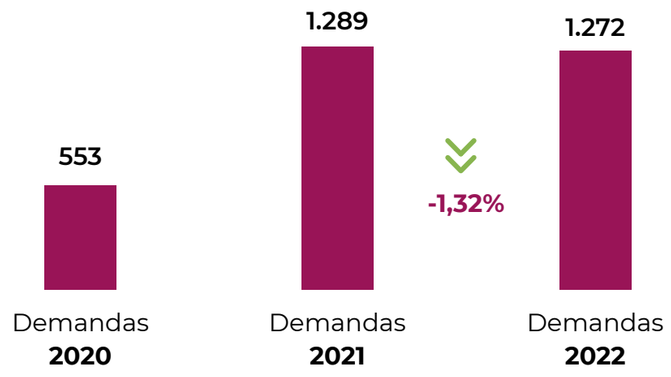
COMPARATIVA TOTAL EXPEDIENTES 2020, 2021, 2022



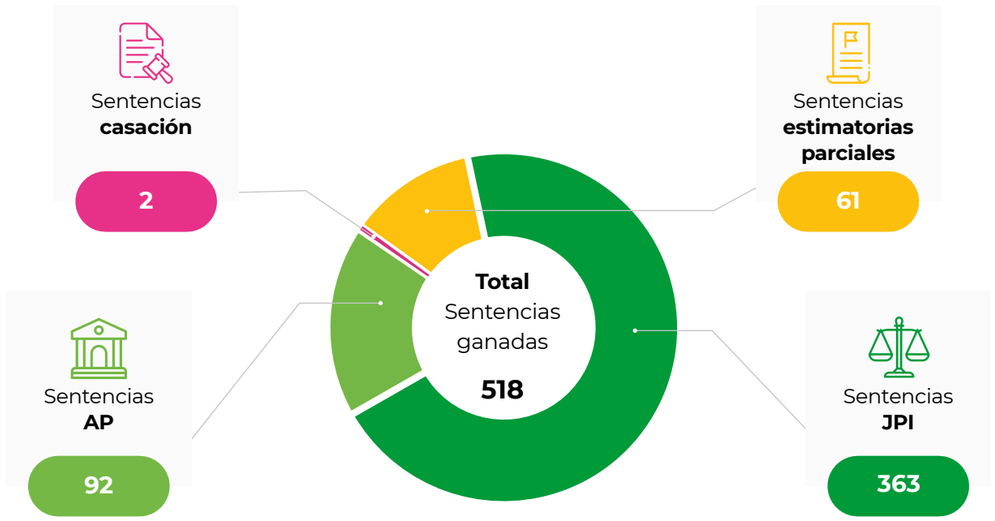
Demandas



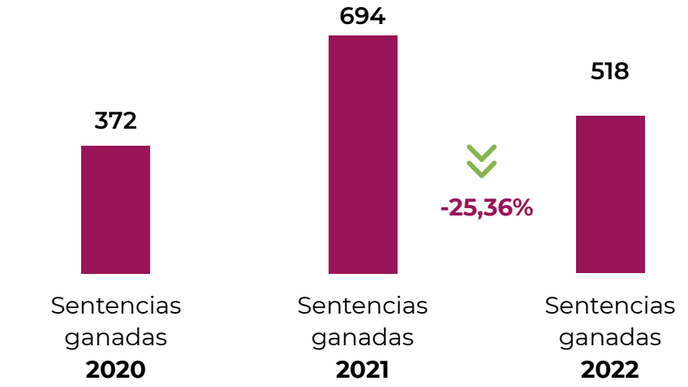
COMPARATIVA TOTAL DEMANDAS 2020, 2021, 2022



Sentencias



COMPARATIVA TOTAL SENTENCIAS 2020, 2021, 2022



Tasa de **éxito** 79%

Cuantía **recuperada** 7,9 M. €

08
Educación financiera
Eventos

CONGRESOS

Este ejercicio ha estado marcado por el reencuentro, en mayúsculas, con los eventos presenciales. El Congreso **ASUFIN** de 2021 ya pudo ser realizado de forma híbrida, con un aforo muy controlado. En 2022, hemos podido organizar dos congresos con presencia de público para hacer visibles los asuntos de actualidad financiera y ser debatidos por los mejores expertos, reunidos por **ASUFIN**.

8M, Mujer y finanzas

ASUFIN dedicó el 8 de marzo, día de la mujer, a reflexionar en torno a la realidad de la mujer en el ámbito de las finanzas en compañía de un elenco de mujeres con una visión amplia de esta realidad, en cargos de dirección y representativos del sector: **Marta Echarri**, directora general España y Portugal N26; **Elisa Ricón**, directora general de Inverco; **Cristina Freijanes**, secretaria general de la UNACC; **María José Gálvez**, senior manager de RSC en EY; **Andrea González**, subdirectora general de Spainsif y **Leyre Celdrán**, directora de desarrollo de AEFI.

Contamos con una ponencia a cargo del expresidente de la CNMV, **Manuel Conthe**, y la inauguración del mismo corrió a cargo, de forma virtual, de la vicepresidenta primera y ministra de Asuntos Económicos y Transformación Digital, **Nadia Calviño**.

Congreso anual ASUFIN

El 25 de noviembre, coincidiendo con el día del *Green Friday*, instaurado para hacer reflexionar en torno a los excesos de consumo realizados durante el *Black Friday*, celebramos nuestro Congreso anual. Como todos los años, aborda el doble desafío que enfrentan los consumidores financieros: la sostenibilidad y la digitalización. Esta edición asistimos a un contexto especialmente complicado por la irrupción de nuevas amenazas: la crisis energética, la inflación y la subida de tipos de interés.

La inauguración del Congreso corrió a cargo de la vicepresidenta de la CNMV, **Montserrat Martínez Parera** y la clausura, a cargo del secretario general de Consumo, **Rafael Escudero**.

El experto en energía **Jorge Morales de Labra** se encargó de la ponencia inicial, en la que abordó la oportunidad que representa el cambio de paradigma energético en el que nos encontramos.

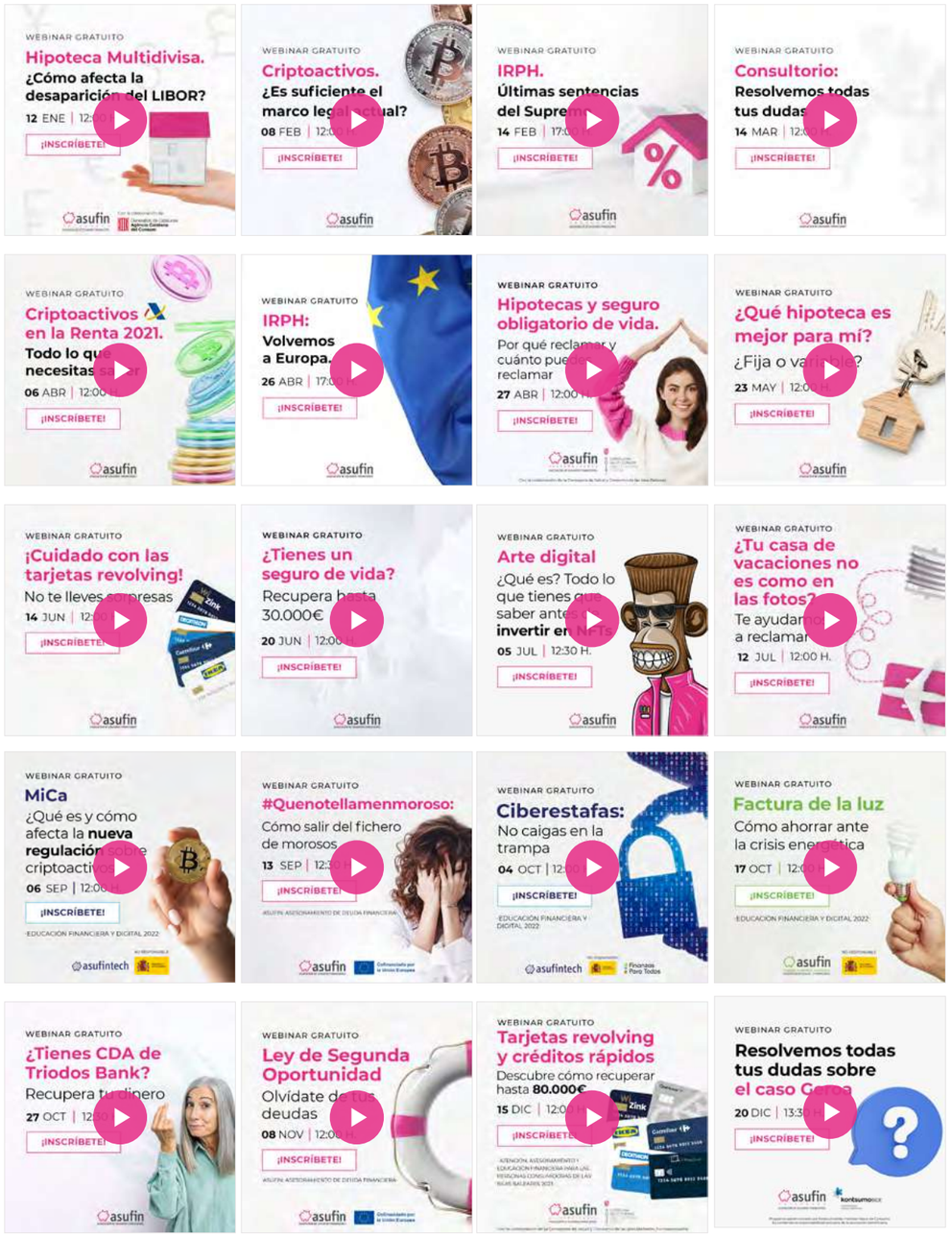
A continuación, arrojamos luz sobre la regulación que acompaña a las finanzas sostenibles, por vía de los nuevos requerimientos que plantea la regulación (MiFID II), y planteamos la urgencia de financiar a coste asumible la transición energética. Para ello, contamos con la visión de los representantes de la industria como **Elisa Ricón**, directora general de Inverco, **Juan Carlos Delrieu**, director de sostenibilidad en AEB, y **Andrea González**, subdirectora general de Spainsif, y las voces activistas de **Lennys Rivera**, técnico en WWF, **Susana Martín**, cofundadora de Revo y **Emilio Mitre**, coordinador de GBCe.

Finalmente, cerramos con una mesa que abordó el euro digital, el punto de desarrollo en el que nos encontramos, y qué oportunidades y riesgos plantea. Contamos con la presencia del exgobernador del Banco de España, **Miguel Ángel Fernández Ordóñez**, al que acompañaron **José Manuel Marqués**, director de innovación financiera del Banco de España, **Agustín Reyna**, director de Legal y Economía en BEUC) y **Alfredo Muñoz**, profesor de Derecho Mercantil en la UCM.

WEBINARS

Las nuevas herramientas online facilitan que nuestro mensaje llegue a un público muy numeroso. Conscientes de las ventajas que ello supone para reforzar la educación financiera del consumidor, hemos seguido apostando por el formato webinar este año.

FECHA	TÍTULO	ASISTENTES
12.01.2022	HMD: ¿Cómo afecta la desaparición del LIBOR?	92
08.02.2022	Criptoactivos. ¿Es suficiente el marco legal actual?	94
14.02.2022	IRPH. Últimas sentencias del Supremo	132
14.03.2022	Consultorio: Resolvemos todas tus dudas	30
06.04.2022	Criptoactivos en la Renta 2021. Todo lo que necesitas saber	116
26.04.2022	IRPH: Volvemos a Europa	168
27.04.2022	Hipotecas y seguro obligatorio de vida.	55
23.05.2022	¿Qué hipoteca es mejor para mí? ¿Fija o variable?	41
14.06.2022	¡Cuidado con las tarjetas revolving! No te lleves sorpresas	32
20.06.2022	¿Tienes un seguro de vida? Recupera hasta 30.000€	69
05.07.2022	NFTs: Todo lo que tienes que saber antes de invertir	89
12.07.2022	Aerolíneas y alquileres vacacionales: conoce tus derechos	32
06.09.2022	MiCa. ¿Qué es y cómo afecta la nueva rgulación sobre criptoactivos?	222
13.09.2022	Que no te llamen moroso. ¿Cómo salir del fichero de morosos?	89
04.10.2022	Ciberestafas: No caigas en la trapa	88
17.10.2022	Factura de la luz. Cómo ahorrar ante la crisis energética	91
27.10.2022	¿Tienes CDA de Triodos Bank?	32
08.11.2022	Ley de la Segunda Oportunidad: Olvídate de tus deudas	133
15.12.2022	Tarjetas revolving y créditos rápidos:Recupera hasta 80.000€	62
17.10.2022	Resolvemos todas tus dudas sobre el caso Geroa	48



TOTAL WEBINARS

1.547
Asitentes **totales**

20
Webinars **totales**

TALLERES

ASUFIN se sumó, un año más, a los actos previstos con motivo de la Semana de la educación financiera del programa Finanzas para todos, impulsado por el Banco de España y la CNMV. La temática escogida fue el ciberfraude, para alertar de todas las amenazas de seguridad e integridad de las finanzas que amenazan a los consumidores.

Desde **ASUFIN** alertamos de las amenazas crecientes y cada vez más sofisticadas. Este año, se han detectados casos, fundamentalmente, de duplicado de tarjetas móviles, malware (software hostil o intrusivo), las modalidades de phishing, smishing y vishing, las apps falsas y el ransomware o secuestro de datos, entre otros.

ASUFIN estuvo presente en el día de la Educación financiera, primer lunes de cada mes de octubre, que se celebró en la sede de Barcelona de la CNMV, y que supuso el arranque de la Semana, con actos de todo tipo.

Actos **ASUFIN** en la Semana de la educación financiera:

Sesiones sobre educación financiera

Impulsadas por el Ayuntamiento de Barcelona, en distintos distritos de la ciudad.

Taller formativo de mano de la Fundación Once

Para alertar de la realidad del ciberfraude y ofrecer consejos de seguridad.

Taller de educación financiera impartido en las instalaciones de Madrid de la Fundación Once.

Taller sobre educación financiera organizado por Nantik Lum

Para abordar los derechos del consumidor financiera frente a las prácticas abusivas.

Evento organizado por Nantik Lum para abordar los derechos de los consumidores financieros.

Talleres para mujeres en riesgo de exclusión y personas mayores

Una de las actividades que mejor encarna la educación financiera son los talleres presenciales dirigidos a los colectivos más vulnerables, que hemos realizado este año. Se ha centrado la atención en las mujeres en riesgo de exclusión y en las personas mayores, que se encuentran cada más alejadas de la banca por la digitalización de esta, el cierre de oficinas y la limitación horaria en la atención de los clientes.

Se contó con la experiencia de las entidades Economistas sin Fronteras y Nantik Lum que aportaron formadores, contenido, infraestructura, alumnado y, sobre todo, su gran experiencia y bagaje con estos colectivos.

Taller presencial de ed. financiera y digital para mayores. Fuenlabrada (Madrid).

Taller presencial de ed. financiera y digital para mujeres. Oficina de atención al migrante (Tetuán).

TOTAL TALLERES

247	**14**
Asitentes **totales**	Talleres **totales**

Formando formadores (subvencionado por CE en colaboración con BEUC)

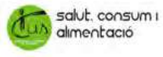
ASUFIN, en colaboración con BEUC, llevó a cabo el curso online gratuito dirigido a profesionales del área de consumo, dentro del proyecto europeo Consumer PRO, una iniciativa de la Comisión Europea para desarrollar las capacidades y potenciar el movimiento del consumo europeo.

La temática de este año abordó las acciones colectivas, en relación con las oportunidades y desafíos que plantea la Directiva de Acciones de Representación, que tiene previsto su entrada en vigor en el mes de junio del año que viene. Con las jornadas organizadas se da un importante paso para que la Directiva, cuando esté traspuesta a la legislación nacional, pueda dar todos sus frutos.

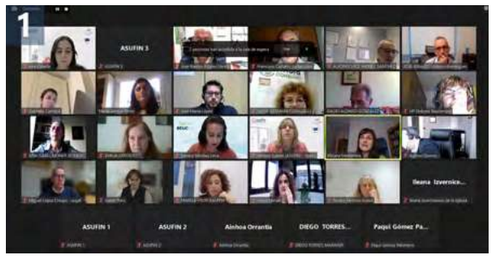
CONSUMERPRO
BOOSTING PROFESSIONALS IN CONSUMER PROTECTION

Comisión Europea

Entidades participantes



Intervención de Patricia Suárez



Vista paricipante asistentes

Agenda

SESIÓN I (21.10.2022)

Las acciones colectivas en España. Marco legal actual y futuro.

09:30 – 10:00 h.	Bienvenida + Presentación Grupo .
10:00 – 10:45 h.	Acciones Colectivas en España. Marco jurídico actual.
10:45 – 11:00: h.	Pausa.
11:00 – 11:45 h.	Directiva de las Acciones de Representación. Introducción .
11:45 – 12:00 h.	Ruegos y preguntas.

SESIÓN II (28.10.2022)

Cómo conseguir ser una entidad habilitada.

09:30 – 09:40 h.	Bienvenida & Introducción.
09:40 – 11:05 h.	Presentación: Cómo convertirse en entidad habilitada. REACU.
11:00 – 11:15: h.	Pausa.
11:15 – 11:45 h.	Ejercicio.
11:45 – 12:00 h.	Puesta en común & debate. Cierre.

SESIÓN III (04.11.2022)

Cómo financiar una acción de representación.

09:30 – 09:35 h.	Bienvenida.
09:35 – 10:45 h.	Presentación & Debate/Costes & Financiación.
10:45 – 11:00: h.	Pausa.
11:00 – 11:30 h.	Ejercicio.
11:30– 11:50 h.	Puesta en común & Debate
11:50– 12:00 h.	Cierre, Ruegos y preguntas.

SESIÓN IV (11.11.2022)

Cómo gestionar una acción de representación.

09:30 – 09:35 h.	Bienvenida.
09:35 – 10:45 h.	Presentación Formar y gestionar el grupo. Debate.
10:45 – 11:00: h.	Pausa.
11:00 – 11:30 h.	Ejercicio.
11:30– 11:50 h.	Puesta en común & Debate
11:50– 12:00 h.	Cierre Final. Ruegos y preguntas.

TOTAL FORMACIONES

29	**24**	**4**
Asistentes **totales**	Entidades **totales**	Formaciones **totales**

Proyecto con WWF para incentivar el activismo climático

Este año, hemos desarrollado una colaboración con WWF España, perteneciente a la red de WWF, la mayor organización internacional independiente dedicada a la defensa de la naturaleza y el medio ambiente. Fundada en 1961, trabaja en más de 100 países y cuenta con el apoyo de cerca de 5 millones de miembros en todo el mundo.

De manera conjunta, hemos llevado a cabo una campaña para incentivar la inversión sostenible, contribuyendo a la preparación de los inversores minoristas para afrontar el test de idoneidad, incentivando el activismo climático de los clientes minoristas, así como influyendo en los reguladores y las entidades financieras.

Estudio Mystery shopping: Reforma de la MiFID II

ASUFIN y WWF emprendieron un estudio, el primero de esta naturaleza, para conocer el grado de cumplimiento de la normativa MiFID II, que obliga a dar al cliente minorista mayor información y asesoramiento sobre la inversión sostenible, a cuatro meses de su entrada en vigor.

El estudio sondeó el comportamiento de los asesores de las 13 mayores entidades de inversión, que suponen el 82% del mercado, según datos de Inverco.

Contenido del EstudioMystery shopping: Reforma de la MiFID II

NOV	I Mystery shopping: Reforma de la MiFID II	

Petición a la CNMW

ASUFIN remitió una carta al presidente de la CNMV, la Comisión Nacional del Mercado de Valores, Rodrigo Buenaventura, como máximo representante del organismo regulador independiente responsable de ejercer la supervisión e inspección de los mercados de valores en España.

NOV	Carta al presidente de la CNMV

Material divulgativo

Todas estas acciones se acompañaron de la elaboración de material divulgativo para su mejor comprensión entre los consumidores e inversores minoristas. En estas piezas dimos cuenta de las cuestiones que deben ser tenidas en consideración a la hora de expresar las preferencias de sostenibilidad en el proceso de asesoramiento y contratación de productos de inversión.

INFOGRAFÍAS

Estudios y publicaciones

En 2022, una de las grandes apuestas en educación financiera por parte de **ASUFIN** ha vuelto a ser el apartado de estudios. Hemos abordado los temas de mayor interés para el consumidor, dando continuidad a todos ellos, lo que empieza a ofrecer un histórico de gran utilidad para hacer seguimiento de, por ejemplo, el mercado hipotecario en nuestro país, el precio de los préstamos al consumo o la evolución que están siguiendo las tarjetas revolving.

FECHA	TÍTULO	IDIOMA
FEB	Análisis de la atención telefónica a consumidores por el 902	
FEB	III Barómetro ASUFIN de hipotecas	
FEB	Estudio jurisprudencial de ASUFIN	
MAR	Anexo estudio jurisprudencial revolving	
MAR	II Mystery shopping: inversión en criptomonedas	
MAY	III Barómetro ASUFIN minicréditos	
JUN	III Barómetro comisiones bancarias ASUFIN	
JUN	IV Barómetro préstamos al consumo ASUFIN	
SEP	III Estudio reunificación de deuda	
SEP	III Estudio ASUFIN finanzas verdes	
OCT	IV Estudio sobre conocimiento, hábitos y uso de Fintech en España	
OCT	III Mystery shopping: inversión en criptomonedas	
NOV	I Mystery shopping: Reforma de la MiFID II	
NOV	La hipoteca inversa	
DIC	I Mystery shopping: cumplimiento del Decálogo para una atención personalizadas al mayor	
DIC	I Mystery shopping: Cuenta de pago básica	
DIC	VI Barómetro tarjetas revolving ASUFIN	

50 LA VANGUARDIA ECONOMÍA

Las 'revolving' y el crédito fácil se disparan en las disputas bancarias

El 90% de las sentencias se resuelve a favor del cliente, según un estudio de Asufin

Las tarjetas de pagos fraccionados pueden eternizar la deuda

LUIS FEDERICO FLORIO
Barcelona

Las tarjetas *revolving*, los minicréditos y los préstamos rápidos ganan peso en las disputas en los tribunales españoles. Las formas

que en ellas la doctrina se ha ido aclarando. Detrás quedan los casos por productos multidivisa (caen a un tercio, con 114 sentencias) y por acciones del Banco Popular (suben más del triple, con 84, en otro crecimiento notable).

Más abajo hay casos igual de destacables. Los microcréditos y créditos rápidos pasan de 3 a 14 sentencias, uno de los repuntes más significativos, "por el efecto de la digitalización de las finanzas, que permiten obtener crédito a golpe de clic". "El problema es el alto interés", dice Suárez, que en algunos casos llegan al 3.000%. "Al ser préstamos de poca cantidad y tiempo, llevan un interés alto".

Las reclamaciones en créditos y tarjetas suelen ser por usura, aunque en el caso de las *revolving* "cada vez se ven más por falta de transparencia". En términos generales, Suárez critica que a las entidades les falta "dar información más clara y extensa". Entre ellas sobresale Wizink, que pese a no ser una de las grandes entidades es la cuarta que más sentencias sufre, con el 9,4%, de nuevo por el factor *revolving*. Por delante aparecen nombres más lógicos por su peso bancario como el Santander con el 28% (primera al sumar el Popular), Bankinter (16%) y CaixaBank (con Bankia) y el 13,4%.

El estudio resalta que de las 543 sentencias, el 90% se resolvieron a favor del cliente, similar a años previos. "Indica que los consumidores hacen bien en reclamar y que a las entidades no les importa la litigiosidad, les sigue saliendo rentable". En el caso

ralentización de tribunales tras la pandemia, algunas categorías crecen con fuerza en el análisis.

La modalidad *revolving*, tarjetas con crédito a devolver en pequeñas cantidades que suelen llevar a pagos eternos por los intereses, supuso el 23% de los ca-

La Vanguardia

Jueves 30 de junio de 2022

CaixaBank, Abanca y el BBVA, los bancos que más han subido las comisiones por las cuentas

La media de las tarifas que cobran las 11 principales entidades crece un 24% este año, hasta los 174 euros, según Asufin

HUGO GUTIÉRREZ. Madrid

Los bancos continúan con la subida de las comisiones que aplican a sus clientes. En los últimos años esta ha sido la única herramienta de las entidades financieras para incrementar sus ingresos y luchar contra los tipos de interés negativos. Ahora, a pesar de la perspectiva de dejar atrás esa política monetaria atípica, las entidades continúan encareciendo los cobros por mantener una cuenta. Las que más las han elevado este año son CaixaBank (un 300%, hasta los 240 euros), Abanca (un 188%, hasta los 144 euros) y el BBVA (un 60%, hasta los 160 euros). Los consumidores más castigados con estos sobrecostes son aquellos que no tienen productos contratados —nómina, una de tarjeta, créditos, fondos de inversión o de pensiones o seguros—, lo que les exime del pago.

Esta es una de las conclusiones principales que se extrae del *III Barómetro de Asufin* (Asociación de Usuarios Financieros), al que ha tenido acceso EL PAÍS, que examina a los 11 bancos principales del mercado. El que más cobra por mantener la cuenta es CaixaBank, con el mismo importe que el Banco Santander (240 euros al año). Le siguen BBVA (160 euros), Bankinter (150 euros) y Abanca (144 euros), todos por encima de la media de 141,30 euros. En el caso de la entidad catalana, Gonzalo Gortázar, su consejero delegado, ha explicado en varias ocasiones que tres de cada cuatro de sus clientes no pagan estas comisiones porque tienen la vinculación suficiente.

El sector recuerda este punto casi al unísono: los usuarios quedan eximidos de estos pagos si tienen vinculación con otros productos. Además, justifica el cobro porque tener una cuenta les da acceso a los servicios de la entidad, por ejemplo ser atendido en una oficina o de forma telemáti-

Ciudadanos pasaban en abril frente a un banco en Madrid. P. A. LÓPEZ (GETTY)

Los clientes más castigados son los que no contratan más productos

El gran objetivo con este nuevo incremento es una mayor fidelización

han beneficiado de la concentración bancaria. Tienen muchos más clientes y eso les permite subir las comisiones sin tanto riesgo como entidades menores".

La otra gran vía de entrada de ingresos por comisiones llega a través de las tarjetas. La asociación ha detectado alzas, especialmente en las de débito, en los cobros por emisión que afectaría a los clientes no bonificados. "Nos llama mucho la atención cómo intentan hacer que se use más la tarjeta de crédito, porque así se

El País

18 Expansión Sábado 28 mayo 2022

FINANZAS & MERCADOS

Los créditos online cobran 46 veces más que una tarjeta

EMPRESAS NO SUPERVISADAS/ Estos operadores, algunos domiciliados fuera de España, llegan a cobrar tipos TAE del 3.500% a un mes por créditos rápidos.

R. Landeir. Madrid

Los juzgados han calificado algunas tarjetas *revolving* como usurarias por superar por poco el 20% TAE. Sin embargo, este tipo de crédito no es, ni mucho menos, el más caro en España.

La actividad de crédito no exige tener licencia, ni estar supervisado por el Banco de España. Es totalmente libre. Hay decenas de empresas, muchas domiciliadas fuera del país, que ofrecen aquí préstamos rápidos y online, de bajo importe y sin pedir estudios de solvencia. Suelen estar dadas de alta como sociedades limitadas.

Acudir a estos minicréditos es de promedio 46 veces más caro que financiarse a través de una tarjeta de crédito *revolving* y 128 veces más caro que pedir un préstamo al consumo, según un estudio de Asufin.

Los tipos de interés se disparan todavía más si el dinero

deuda pendiente hasta un máximo de 200 días. En el caso de un préstamo de 300 euros que acumula retrasos de dos meses, la cantidad a devolver pasaría de los 405 euros iniciales (principal + intereses) a 2.963 euros.

La mayoría de quienes acuden a estos créditos solicitan entre 50 euros y 800 euros, aunque existen al menos cinco operadores que ofrecen minicréditos de más de 1.000 euros.

Al no ser empresas supervisadas es imposible conocer qué volumen de financiación conceden en España.

Pago aplazado

Algunos de estos prestamistas están probando suerte con el pago aplazado, uno de los negocios de moda.

Uno de ellos es Moneyman, que permite fraccionar el pago en dos meses. La primera cuota se paga a los 30 días y, el resto, a vencimiento.

Una persona solicitando un préstamo por Internet.

CUÁNTO CUESTA PEDIR PRESTADO 300 EUROS

A un plazo de devolución de 30 días.

Operador	Interés (euros)	TIN %	TAE %

Expansión

ECONOMÍA/TRABAJO 9

800.000 familias reunifican deudas para poder pagarlas

• Los expertos advierten que alargar el plazo para obtener una cuota mensual más baja también aumenta el coste de los intereses

C. A.
Madrid

La difícil situación económica que ha generado la crisis energética ha puesto en jaque el presupuesto familiar de muchos hogares, especialmente de aquellos que aún no han dejado atrás el impacto de la pandemia en sus bolsillos.

Ante este escenario, las familias están recurriendo cada vez más a préstamos personales o tarjetas de crédito para poder hacer frente a sus gastos del día a día, incluida la hipoteca. Una solución a corto plazo para los problemas de liquidez pero que, en muchas ocasiones, ha derivado en un sobreendeudamiento que ahora intentan solucionar mediante la práctica

Asufin sobre reunificación de deudas que el departamento de estudios de la asociación ha elaborado en colaboración con el experto Luis Gallardo y que se publicará en los próximos días.

La firma ha analizado operaciones de reunificación de varias entidades no bancarias que operan en el mercado. Y la reducción media de la cuota mensual a pagar que se consigue a través de las mismas es notable: del 75,2%.

El error de alargar plazos

"El problema principal de este tipo de operaciones es que el alargamiento del plazo aumenta el coste de intereses: lejos de eliminar deuda, como puede parecer, la aumenta", advierten desde Asufin. Para los ejemplos de las entidades analizadas (con operaciones reales) el resultado es un sobrecoste medio de la operación de reunificación de 71.000 euros (resultado de restar el coste de los intere-

Diario de Navarrra

TOTAL ESTUDIOS

17
Estudios **castellano**

5
Estudios **inglés**

22
Estudios **totales**

Libro “Deudas personales y familiares”

Dentro de su proyecto editorial, ASUFIN ha publicado este año el primer libro, con el objeto de que sea de utilidad para todos los consumidores financieros.

Escrito de un modo divulgativo por expertos legales, el texto asume una visión pragmática y se sitúa en el lugar del consumidor actual, cuya dinámica personal y profesional le puede abocar al sobreendeudamiento en un entorno donde contratar préstamos es cada vez más fácil.

Editado por Atelier, el libro puede adquirirse AQUÍ

Programas ECO.ASUFIN y Asufintech

Por cuarto año consecutivo, hemos seguido desarrollando nuestros dos programas de referencia: **ECO ASUFIN** y **Asufintech**.

ECO ASUFIN es un proyecto con el que buscamos formar a los consumidores e inversores minoristas en la inversión sostenible. Ante el consenso generalizado de que los objetivos climáticos deben ser un referente que guíe cada vez más las decisiones económicas, todos podemos aportar nuestra pequeña contribución. Y para hacer esto, necesitamos el conocimiento y la formación de la que intentamos proveer desde **ASUFIN**. Algo que acompañamos con peticiones a las autoridades y administraciones públicas orientadas a que la legislación responda a estas necesidades.

Por otra parte, el espacio **Asufintech** sirve al consumidor para aprender y estar al día de la evolución de la tecnología aplicada a las finanzas, a través noticias, seminarios, entrevistas y estudios, entre otras muchas herramientas y recursos.

A través de este programa pretendemos reducir la brecha digital de los consumidores y fomentar la inclusión financiera de todos los consumidores. Este conocimiento evita caer en la tentación de contratar “productos milagro” como, por ejemplo, chiringuitos financieros o reunificaciones de deuda.

Material divulgativo

Infografías

Las infografías nos sirven para divulgar todo el contenido generado por nuestros expertos. Cuidamos tanto los mensajes como el diseño para facilitar la comprensión de los conceptos financieros y jurídicos. Para divulgar todo el contenido generado por nuestros expertos. Cuidamos tanto los mensajes como el diseño para facilitar la comprensión de los conceptos financieros y jurídicos.

TÍTULO	IDIOMA
Aprende a reciclar con ASUFIN	ES
Hogar sostenible	ES EN
ASUFIN con los mayores: uso del cajero fácil y para todos	ES
Ciberfraudes. Tendencias 2022	ES EN
Criptoactivos	ES EN
Qué hacer si te toca la lotería	ES
10 Consejos para gestionar tus finanzas en la jubilación	ES
Mapa concentración bancaria en España	ES
¿Qué derechos tienes como pasajero de avión?	ES CA
Fraudes en alquileres vacacionales	ES CA
Qué es el bizum	ES CA
Hipoteca multidivisa	ES CA
Campaña de la Renta 2021	ES CA
Mapa dilación tribunales	ES CA
Presupuesto familiar	ES EN
Tipos de financiación	ES EN
Tarjetas y sobreendeudamiento en Europa	ES EN
Carta que acompaña al Green MiFID	ES EN
¿Te planteas ser un inversor sostenible?	ES
¿Es realmente sostenible la inversión que me ofrece el banco?	ES
Hagamos real a inversión sostenible	ES

APRENDE A RECICLAR CON ASUFIN

HOGAR SOSTENIBLE

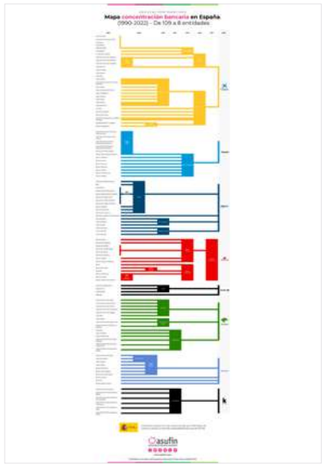
ASUFIN CON LOS MAYORES: USO DEL CAJERO FÁCIL

CIBERFRAUDES. TENDENCIAS 2022

CRIPTOACTIVOS

QUÉ HACER SI TE TOCA LA LOTERÍA

10 CONSEJOS PARA GESTIONAR TUS FINANZAS EN LA JUBILACIÓN



MAPA CONCENTRACIÓN BANCARIA EN ESPAÑA

¿QUÉ DERECHOS TIENES COMO PASAJERO DE AVIÓN?

FRAUDES EN ALQUILERES VACACIONALES

QUÉ ES EL BIZUM

HIPOTECA MULTIDIVISA

CAMPAÑA DE LA RENTA 2021

MAPA DILACIÓN TRIBUNALES

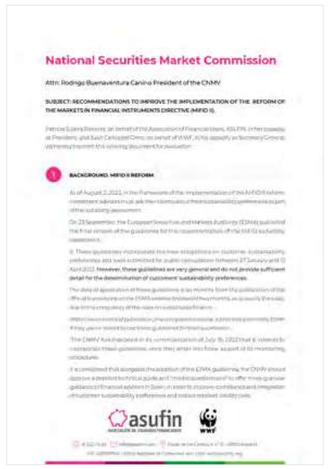
PRESUPUESTO FAMILIAR

¿TE PLANTEAS SER UN INVERSOR SOSTENIBLE?

¿ES REALMENTE SOSTENIBLE LA INVERSIÓN QUE ME ESTÁN OFRECIENDO?

TIPOS DE FINANCIACIÓN

TARJETAS Y SOBREENDEUDAMIENTO EN EUROPA



CARTA QUE ACOMPAÑA AL GREEN MIFID II

HAGAMOS REAL LA INVERSIÓN SOSTENIBLE

TOTAL INFOGRAFÍAS

21 Infografías **castellano**	**7** Infografías **inglés**	**6** Infografías **catalán**	**34** Infografías **totales**

Campaña metro de Barcelona

Coincidiendo con uno de los periodos de mayor consumo, el Black Friday, se llevó a cabo una campaña de difusión en el metro de la ciudad Condal. Del 23 al 28 de noviembre se ubicó cartelería de gran tamaño en formato MUPI en 14 estaciones del metro de Barcelona para dar a conocer los servicios que la asociación presta y ayudar a las personas consumidoras a ejercer sus derechos.

Estación Liceu (Línea 3) Metro de Barcelonac

Estación Fontana (Línea 3) Metro de Barcelona

Los mensajes escogidos para esta campaña estuvieron visibles en ubicaciones estratégicas, en las siguientes líneas de metro de Barcelona.

LÍNEA	ESTACIÓN
L1 L3	Catalunya
L1 L2	Clot
L3 L5	Diagonal
L1 L3	Enpanya
L1	Fabra i Puig
L3	Fontana
L1	Glories
L5	Hospital Clinic
L3	Lesseps
L3	Liceu
L2 L3	Paral · lel
L2 L3 L4	Passeig de Gracia
L1 L5	Plaça de Sants
L2 L5	Sagrada Familia
L1 L5	Sagrera
L3 L5	Sants Estació
L1 L4	Urquinaona
L4 L5	Verdaguer

09
Proyectos
Subvenciones y ayudas

Una parte fundamental de la labor de Educación Financiera que despliega **ASUFIN** está apoyada económicamente por organismos de ámbito nacional, autonómico y local, que contribuyen de manera esencial a que la información y materiales elaborados por nuestros expertos se distribuya, difunda y llegue a todos los consumidores.

Este año, a las tradicionales instituciones que nos vienen apoyando desde hace tiempo, sumamos a la Comisión Europea, así como a la organización WWF España.

1

ÁMBITO EUROPEO

ASESORAMIENTO DE DEUDA FINANCIERA

50.000,00€

Tiene como objetivo asesorar, formar e informar a las personas consumidoras y a los profesionales encargados de dotar de financiación a las familias a través del portal para la prevención del sobreendeudamiento, desarrollado por **ASUFIN**. Y nace de la problemática de deuda generada en estos últimos años. La crisis sanitaria ha perjudicado la economía de numerosas familias que han visto crecer su nivel de deuda o han pasado de una situación acomodada a un sobreendeudamiento latente.

Comisión Europea

2

ÁMBITO NACIONAL

EDUCACIÓN FINANCIERA Y DIGITAL 2022

477.694,64€

Ha tenido por objeto principal divulgar y formar al consumidor financiero en los temas de mayor repercusión presente y futura. De este modo, dado que los efectos adversos de la pandemia y la crisis económica que ha generado estragos en las familias, identificamos como líneas prioritarias, para transmitir nuestros mensajes, los graves problemas que ocasiona el sobreendeudamiento y la creciente preocupación por adoptar un consumo responsable y sostenible, entre otros.

MINISTERIO DE CONSUMO

3

MINISTERIO DE ASUNTOS ECONÓMICOS Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

FONDOS NEXT GENERATION

12.000,00€

Hemos resultado beneficiarios del Kit digital, una iniciativa del Gobierno cuyo objetivo es avanzar en la digitalización de las empresas de 1 a 50 empleados, ya que ésta es esencial para el funcionamiento eficaz de cualquier negocio. Esto nos ha permitido ganar en eficacia en nuestros procesos digitales para dar un mejor servicio a todos nuestros socios

KIT DIGITAL

Financiado por la Unión Europea NextGenerationEU

4

ÁMBITO REGIONAL: CATALUÑA

ATENCIÓN Y PROTECCIÓN DE L@S CONSUMIDOR@S Y USUARI@S FINANCIEROS 2022

EDUCACIÓN FINANCIERA 2022: FORMANDO A PERSONAS CONSUMIDORAS

15.449,14€

Servicios para dar a conocer los cauces que tienen los consumidores para reclamar sus derechos así como las herramientas para prevenir problemas futuros de sobreendeudamiento, como formación en modalidad online y elaboración de material formativo diverso.

Generalitat de Catalunya
Agència Catalana del Consum

5

ÁMBITO REGIONAL: ISLAS BALEARES

ATENCIÓN, ASESORAMIENTO Y EDUCACIÓN FINANCIERA PARA LAS PERSONAS CONSUMIDORAS DE LAS ISLAS BALEARES 2022

14.129,23€

Servicios de asesoramiento y formación para garantizar y reforzar el conocimiento de los derechos de los consumidores de las Islas Baleares, a través de una serie de acciones, como webinar, elaboración de material formativo (folletos, estudios, infografías) y divulgación a través de la prensa local de información relevante.

GOIB
CONSELLERIA
SALUT I CONSUM
DIRECCIÓ GENERAL
CONSUM

6

ÁMBITO REGIONAL: PAÍS VASCO

ATENCIÓN Y ASESORAMIENTO JURÍDICO A LAS PERSONAS CONSUMIDORAS 2022

13.927,02€

Servicio de atención y asesoramiento jurídico especializado dirigido a las personas consumidoras del País Vasco. El proyecto persigue formar e informar a la ciudadanía sobre los temas que les resultan de mayor interés con el objetivo de ayudarles a tomar mejores decisiones.

kontsumoBIDE

7

COMUNIDAD DE MADRID

AYUDAS PARA LA CONCILIACIÓN DE LA VIDA LABORAL, FAMILIAR Y PERSONAL PARA EL FOMENTO DEL TELETRABAJO

10.000,00€

Nuestra implantación del teletrabajo como modalidad efectiva en nuestro día a día ha sido objeto de apoyo por parte de la Comunidad de Madrid. La alerta sanitaria por la COVID nos hizo impulsar esta medida que se ha implantado de manera habitual en las jornadas de nuestro equipo para fomentar la conciliación de la vida laboral, familiar y personal.

Comunidad de Madrid

8

ÁMBITO LOCAL: BARCELONA

PERSONAS CONSUMIDORAS VULNERABLES Y SERVICIOS FINANCIEROS 2022

3.750,00 €

Pensado para fomentar el asociacionismo en la ciudad de Barcelona, dar a conocer a los consumidores, los servicios y las posibilidades de ser socios de **ASUFIN Cataluña**.

Ajuntament de Barcelona

Otras ayudas y colaboración con otras organizaciones:

9

WWF

COLABORACIÓN PARA INCENTIVAR EL ACTIVISMO CLIMÁTICO DE LOS MINORISTAS

Proyecto para divulgar el conocimiento en torno a la reforma de la MiFID II que incorpora las preferencias de sostenibilidad en el test de idoneidad para los clientes minoristas. Asimismo, hemos instado a los reguladores a que perfeccionen el modo en que se asesora a los clientes para transmitirles una información adecuada y más completa en torno a las finanzas verdes.

WWF

A todos ellos les damos las gracias por su respaldo material y, sobre todo, por la confianza depositada en nuestras capacidades de trabajo y entrega.

CUANTÍAS CONCEDIDAS AÑO 2022*	
ASESORAMIENTO DE DEUDA FINANCIERA	50.000,00€
EDUCACIÓN FINANCIERA Y DIGITAL 2022	477.694,64€
FONDOS NEXT GENERATION	12.000,00€
ATENCIÓN Y PROTECCIÓN DE L@S CONSUMIDOR@S Y USUARI@S FINANCIEROS 2022 EDUCACIÓN FINANCIERA 2022: FORMANDO A PERSONAS CONSUMIDORAS	15.449,14€
ATENCIÓN, ASESORAMIENTO Y EDUCACIÓN FINANCIERA PARA LAS PERSONASCONSUMIDORAS DE LAS ISLAS BALEARES 2022	14.129,23€
ATENCIÓN Y ASESORAMIENTO JURÍDICO A LAS PERSONAS CONSUMIDORAS 2022	13.927,02€
AYUDAS PARA LA CONCILIACIÓN DE LA VIDA LABORAL, FAMILIAR Y PERSONAL PARA EL FOMENTO DEL TELETRABAJO	10.000,00€
PERSONAS CONSUMIDORAS VULNERABLES Y SERVICIOS FINANCIEROS 2022	3.750,00 €
TOTAL	**596.950,03€**

***** Las cuantías reflejan la subvención concedida en el año 2022 pero, no todas las cifras se ingresaron en el año 2022 sino que algunas se recibirán en 2023 y 2024. Además, estas cuantías son susceptibles de cambio tras la revisión de la justificación presentada para cada proyecto.

10
Defensa de los consumidores
Relaciones institucionales

En el ejercicio 2022, el trabajo realizado con distintas instituciones, administraciones públicas así como reguladores y supervisores del sector financiero ha sido intenso y productivo.

Banco de España

Asistencia a las reuniones periódicas del programa Finanzas para todos, sobre educación financiera, impulsado por el Banco de España, la CNMV y los ministerios del Gobierno que forman parte del plan.

En el marco de este programa, asistencia al acto central del Día de la Educación Financiera, en la sede de la CNMV, de Barcelona el 3 de octubre.

Participación del regulador en nuestro Congreso Anual, el 25 de noviembre de 2022. Mesa de debate en torno al euro digital.

Acto Día de la Educación Financiera en la sede de la CNMV, Barcelona.

El BdE, presente en el Congreso anual ASUFIN 2022.

CNMV

Participación en nuestro **webinar** ¿Inviertes en criptos? Te explicamos cómo te afecta MiCA, a cargo de Francisco del Olmo, 7 de septiembre de 2022.

Inauguración de nuestro Congreso Anual, 25 de noviembre de 2022, Palabras de bienvenida a cargo de la vicepresidenta, Montserrat Parera.

Recomendaciones para la mejora de las condiciones del inversor minorista, implementadas por la reforma de MiFID II . La CNMV debe tomar medidas para proveer de las mejores condiciones en la inversión de productos sostenibles.

Montserrat Parera en la inauguración del Conreso anual

Acto Día de la Educación Financiera, Barcelona

Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital

Inclusión financiera . Hemos mantenido diversas reuniones (07.02.22, 04.05.22, 06.10.22) para contribuir al desarrollo de un protocolo específico consensuados entre los bancos, Gobierno y consumidores para mejorar la inclusion financiera en nuestro país, *ver campañas*.

Somos la única asociación de consumidores que ha trabajado estos temas con el Gobierno. El protocolo se firmó el 21 de febrero, en presencia de **ASUFIN**.

8M Congreso de ASUFIN del Día de la Mujer. Palabras de bienvenida a cargo de la vicepresidenta primera y ministra de Asuntos Económicos y Transformación Digital, Nadia Calviño.

Patricia Suárez conversa con la Vicepresidenta Nadia Calviño, el Secretario del Tesoro Carlos Cuerpo y Carlos San Juan.

De izq. a der. CECA. Gobernador del Banco de España. VIcepresidenta Nadia Calviño. AEB. UNACC. Patricia Suárez. ASUFIN. Carlos San Juan. PMP.

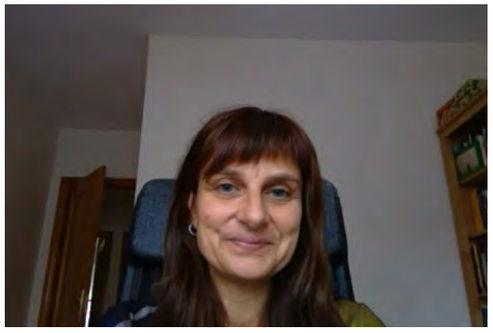
Patricia Suárez. Carlos San Juan.

Nadia Calviño, inaugururación Congreso 8M ASUFIN.

Ministerio de Consumo

Reuniones con el equipo del ministro, así como con el secretario general de Consumo y la directora general de Consumo, para el intercambio de pareceres sobre diversos temas que afectan al consumidor financiero.

Formación a organismos en acciones colectivas. Palabras de bienvenida a cargo de la directora general de Consumo, Bibiana Medialdea.



Bibiana Medialdea, bienvenida Formando formadores

Congreso Anual de ASUFIN, (25.11.2022). Palabras de clausura a cargo del secretario general de Consumo Rafael Escudero.

Rafael Escudero, clausura Congreso anual ASUFIN

Ministerio de Justicia

Reunión(11.05.22), mantenida con el secretario general técnico del Ministerio de Justicia, Jacobo Fernández Álvarez, sobre la trasposición de la Directiva de Acciones de representación colectivas.

Colaboración con otras organizaciones

Este año, hemos firmado acuerdos de colaboración con otras organizaciones para impulsar proyectos, sabedores de que la unión nos hace fuertes y que con ello reforzamos nuestra capacidad de llegar a más consumidores.

Organizaciones con las que hemos firmado acuerdos de colaboración:

Nantik Lum MICROFINANZAS Y EMPRENDIMIENTO

Economistas sin Fronteras

Estos acuerdos han tenido como objetivo de impulsar la educación financiera en colectivos estratégicos como el de mayores o mujeres en necesidad de emprender y adquirir conocimientos financieros.

Además, hemos participado en la constitución del Observatorio de Cuentas Básicas, impulsado por la Fundación Isadora Duncan y Economistas sin Fronteras.

Este observatorio tiene como objetivo la promoción del conocimiento de la cuenta de pago básica entre todos los consumidores financieros. Este instrumento es fundamental para la inserción bancaria y debe ponerse al alcance, por parte de todas las entidades bancarias, de cualquier usuario. Además, es una cuenta bancaria gratuita para los colectivos en situación de vulnerabilidad.

Fundación de Familias Monoparentales ISADORA DUNCAN

Economistas sin Fronteras

Participación en eventos

A lo largo de 2022, **ASUFIN** ha desplegado una intensa actividad institucional, respondiendo a las solicitudes de participación en todo tipo de foros y eventos, con la perspectiva de aportar el punto de vista de la protección de los consumidores.

Curso de verano de la UIMP organizado por APIE

Acudimos invitados a participar en el curso de verano que todos los años desarrolla la Asociación de Periodistas de Información Económica (APIE) en el marco de la cita anual de la Universidad Internacional Menéndez Pelayo (UIMP), en Santander. Patricia Suárez disertó, el **22 de junio,** sobre la necesidad de inclusión financiera en el marco de la digitalización bancaria.

Ponencia de los cursos de verano de la UIMP, desarrollados por la APIE, en Santander

Acto Fintech Women Network

Patricia Suárez participó en el Fintech Women Network, organizado por AEFI el **30 de septiembre**. Como mujer con voz representativa en el universo de las Fintech, la presidenta de ASUFIN lideró una mesa de debate sobre la gestión de clientes, la regulación actual y los principales retos y barreras para crear empresas innovadoras.

Encuentro Fintech Women Network

Evento sobre ciberseguridad organizado por N-26

Patricia Suárez fue invitada el **30 de noviembre** a una mesa de debate organizada por el neobanco N-26 para abordar los retos que supone la ciberseguridad, con ponentes de Google, IE y la UCO.

Paticipación en el encuentro de N26

Reunión de los grupos consultivos de las autoridades europeas de supervision financiera

Patricia Suárez acudió en París, el **19 de octubre**, a la Cumbre que reúne los grupos de supervisión financiera (BSG y BoS) de las autoridades europeas, la Autoridad Europea Bancaria (EBA) y la Autoridad Europea de Valores y Mercados (ESMA).

Cumbre BoS-BSG, en París

Presentación de las propuestas de ASUFIN ante la EBA

Patricia Suárez, presidenta de **ASUFIN**, elevó el **20 de octubre** a la Autoridad Bancaria Europea (EBA) una serie de propuestas para aliviar la carga financiera que supone a las familias la subida de tipos de interés.

Eventos nacionales

FECHA	CONFERENCIA O EVENTO	ORGANIZADOR
20.01.2022	Jornada Europea de Mediación 2022	ICAB
01.02.2022	Encuentro entre Ayuntamiento de Barcelona y entidades de protección de los derechos de los consumidores	Ayto. Barcelona
03.02.2022	Jornada sobre Fintech y Criptomonedas	ICAB
25.02.2022	Criptomonedas: concepto, regulación y situación actual	Agencia Catalana de Consumo
15.03.2022	Día Internacional de los Derechos de los Consumidores	Coleg. Abogados de Málaga
30.04.2022	Día Internacional de los Consumidores	Agencia Catalana de Consumo
15.03.2022	Día Internacional de los Consumidores	Ministerio de Consumo
17.03.2022	Presentación libro blanco lending AEFI	AEFI
17.03.2022	Congreso Internacional “La Contratación a través de las plataformas intermediarias”	UCM + UPF + UC3M + Fund. Ramón Areces
30.03.2022	Congreso Consumo 2022: Novedades y Retos	FIDE
06.04.2022	Encuentro Fintech&Openbanking	American Express
21.04.2022	IV Congreso de Mediación de la Abogacía 2022	ICAB
27.04.2022	Conferencia Nacional del Taxi	ANTAXI
29.04.2022	II Congreso Nacional de Derecho Bancario	ICAM
24.05.2022	Jornada Denaria: “Acceso al efectivo y educación financiera: derecho universal y barrera frente a la exclusión financiera”	Denaria
20.06.2022	Curso de verano UIMP de la APIE: “Sostenibilidad y digitalización de las finanzas”	APIE - UIMP
27.06.2022	Acto: “Derechos financieros frente a la exclusión financiera”	Ayto. Barcelona
29.09.2022	Fintech Women Network	AEFI
03.10.2022	Asistencia Día de la Educación Financiera	Finanzas para todos (BdE y CNMV)
18.10.2022	Acto Nantik Lum	Nantik Lum
14.11.2022	I Concreso Criptoactivos y sector bancario - Entidades financieras y tecnología blockchain	ICAM
29.11.2022	III Congreso AECOC - Los pagos digitales como ventaja competitiva	AECOC
30.11.2022	Acto: El reto de anticiparse al crimen online	N26

Eventos internacionales

FECHA	CONFERENCIA O EVENTO	ORGANIZADOR
09.02.2022	Reunión del Grupo Consultivo (BSG)	BEUC
19.04.2022	Reunión con el representante permanente de España ante la Unión Europea (REPER) para abordar la Directiva de Crédito al Consumo	EBA
21.04.2022	Reunión del Consejo de Supervisores bancarios (BoS)	EBA
22.04.2022	Reunión del Grupo Consultivo (BSG)	EBA
26.04.2022	Reunión con la Jefa de Oficina de CEC-España, Pilar Biesa	BEUC
30.04.2022	Encuentro con representantes de los consumidores en Ucrania con motivo de la invasión rusa	ASUFIN
16.05.2022	Cena de gala para celebrar los 60 años del BEUC	BEUC
13.07.2022	Reunión del Grupo Consultivo (BSG)	EBA
19.10.2022	Reunión del Consejo de Supervisores bancarios (BoS), presentación de medidas a tomar ante la subida del Euribor por parte de ASUFIN	EBA
20.10.2022	Reunión del Grupo Consultivo (BSG)	EBA
24.11..2022	14º Foro de la Energía, en Dublin	Energy Cities
13.12.2022	Reunión del Grupo Consultivo (BSG)	EBA

TOTAL EVENTOS

23 Eventos **nacionales**	**12** Eventos **internacionales**	**35** Eventos **totales**

Cumplimiento normativo

Una de las acciones fundamentales que desempeña la asociación es la defensa de los consumidores a través de la estricta observancia de las leyes durante su gestación y tramitación. Esto incluye nuestra concurrencia a las distintas **consultas públicas** de los textos legales; la emisión de **denuncias** frente a incumplimientos de las normas de consumo y el despliegue de **campañas**, cuando las circunstancias así lo requieren.

Consultas públicas y posicionamiento

FECHA	MATERIA	ORGANISMO
Marzo	Proyecto de orden para convalidar la formación de los mediadores de consumo	Agencia Catalana de Consumo – Generalitat de Catalunya
Marzo	Consulta previa para la elaboración del Real Decreto que regula el Registro Estatal de Asociaciones de Consumidores y Usuarios (REACU)	Ministerio de Consumo
Abril	Estudio sobre exclusión financiera	Defensor del pueblo
Abril	Comparecencia para trasladar las aportaciones a la elaboración de Estatuto de las Personas Consumidoras	Parlamento de Euskadi
Mayo	Anteproyecto de Ley de la Autoridad Bancaria de Defensa del Cliente Bancario	Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital
Mayo	Encuesta sobre aspectos de regulación en materia de seguros que afectan a los consumidores	EIOPA
Junio	Anteproyecto de Ley por el que se regulan los mecanismos aleatorios de recompensa (lootboxes)	Ministerio de Consumo
Septiembre	Anteproyecto de Ley de modificación de la Ley 22/2010 del Código de Consumo de Cataluña	Generalitat de Catalunya
Septiembre	Real Decreto aprobatorio del Reglamento de Registro Estatal de Asociaciones de Consumidores y Usuarios (REACU)	Ministerio de Consumo
Octubre	Propuestas para aliviar financieramente a las familias hipotecadas	EBA (Autoridad Bancaria Europea)
Noviembre	Real Decreto que regula el Sistema arbitral de consumo	Ministerio de Consumo

Denuncias

FECHA	MATERIA	ORGANISMO
Marzo	Denunciamos la tarificación de las llamadas de atención al cliente por parte de las compañías financieras	Ministerio de Consumo y organismos competentes de las CCAA
Abril	Pedimos la inclusión de las tarjetas de débito diferido en la Directiva de Crédito al Consumo	Minist. de Asuntos Económicos y Transformación Digital
Mayo	Instamos a la prohibición cualquier forma de publicidad en el ámbito de los criptoactivos	Ministerio de Consumo
Junio	Trasladamos la causa de los afectados por la EPSV Geroa	Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones
Junio	Denunciamos la inclusión del gas y la energía nuclear en la propuesta de Taxonomía verde europea	Miembros españoles del Parlamento Europeo
Junio	Denunciamos la excepción del BNPL de la Directiva de Crédito al Consumo	Miembros españoles del Parlamento Europeo
Septiembre	Denunciamos el tratamiento de datos personales por parte de Google en su servicio de correo Gmail	Agencia Española de Protección de Datos
Octubre	Denunciamos la mala praxis de CaixaBank en su política de retirada de tarjetas de débito	Banco de España
Noviembre	Instamos a mejorar y amplificar las recomendaciones de la ESMA para el cumplimiento de la reforma de la MiFID II	CNMV

TOTAL ACCCIONES DE CUMPLIMIENTO NORMATIVO

11
Consultas públicas y propuestas

9
Denuncias

20
Acciones de cumplimiento normativo **totales**

Campañas

1

CAMPAÑA

ASUFIN en contra de la exclusión financiera (no bancaria) de los mayores.

Este año, **ASUFIN** se ha comprometido enérgicamente con la mejora de la atención bancaria para los mayores. Consideramos que la digitalización de la operativa bancaria tiene que realizarse a dos velocidades para no dejar a nadie atrás.

Acciones desarrolladas:

FEB **Reunión en el Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital con la ministra, Nadia Calviño** y asistencia posterior a la firma de la ampliación del protocolo sectorial de la banca, con el que el sector se compromete a aplicar mejoras para la atención de los mayores.

ABR **Reunión con miembros de la CNMC** para dar nuestra opinión sobre el despliegue de cajeros, en nuestro país, para atender la demanda de la población excluida de la operativa bancaria, en la España vaciada.

MAY **Reunión con el director general del Tesoro, del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital** para seguimiento del protocolo sectorial de la banca.

DIC Presentación de los resultados del **primer mystery shopping de exclusión financiera de mayores**.

Firma del protocolo sectorial de la banca

2

CAMPAÑA

Unlock , campaña europea a favor de una financiación a coste cero para realizar reformas en los hogares que mejoren la eficiencia energética .

Participamos en la Campaña Unlock, que pide a las autoridades financieras que desbloqueen una financiación asequible para la renovación energética y rehabilitación de las viviendas. En esta petición, acompañamos a organizaciones europeas y de nuestro país comprometidas con dar un impulso a la sostenibilidad, al tiempo que se facilita el tránsito a una eficiencia energética por parte de los consumidores.

3

CAMPAÑA

ASUFIN en contra del greenwashing en la inversión sostenible.

Firmemente comprometido con el impulso decidido a la inversión sostenible sin atajos (lo que se conoce como greenwashing o lavado de cara verde de las compañías), **ASUFIN** ha desplegado diversas acciones a lo largo del año:

MAR Firma del Manifiesto por una Economía Verde de Finance Watch.

JUN Cartas a los eurodiputados españoles en el Parlamento Europeo para instar a la votación en contra de la inclusión del gas y la energía nuclear en la taxonomía europea.

SEP Colaboración con la ONG WWF España.

NOV Carta a la vicepresidenta de la CNMV para que el organismo refuerce las recomendaciones de la ESMA para potenciar la inversión sostenible.

TOTAL CAMPAÑAS

3
Campañas **totales**

11
Comunicación
Las web de ASUFIN

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.

Visitas asufin.com

1.430.456

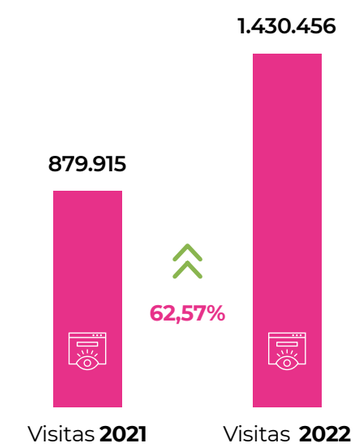
Visitas área privada soci@s

579.203

Publicaciones blog

511

Visitas asufin.com 2021 vs 2022



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.

Configuración de idiomas y sedes digitales

Los contenidos de nuestra web están traducidos al catalán y al euskera, respondiendo a nuestra presencia en Cataluña, Islas Baleares y País Vasco. 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 espacios propios y diferenciados de cada una de nuestras sedes con información y recursos que se irán enriqueciendo y aumentando. De este modo, en la sede digital de Cataluña, en la de Islas Baleares y en la de País Vasco plasmamos toda la actividad desplegada, acompañada de los proyectos que desarrollamos, en aras a seguir avanzando en nuestro propósito de transparencia y buena gestión de los recursos.

NUEVAS SECCIONES DE LA WEB

Portal de Transparencia

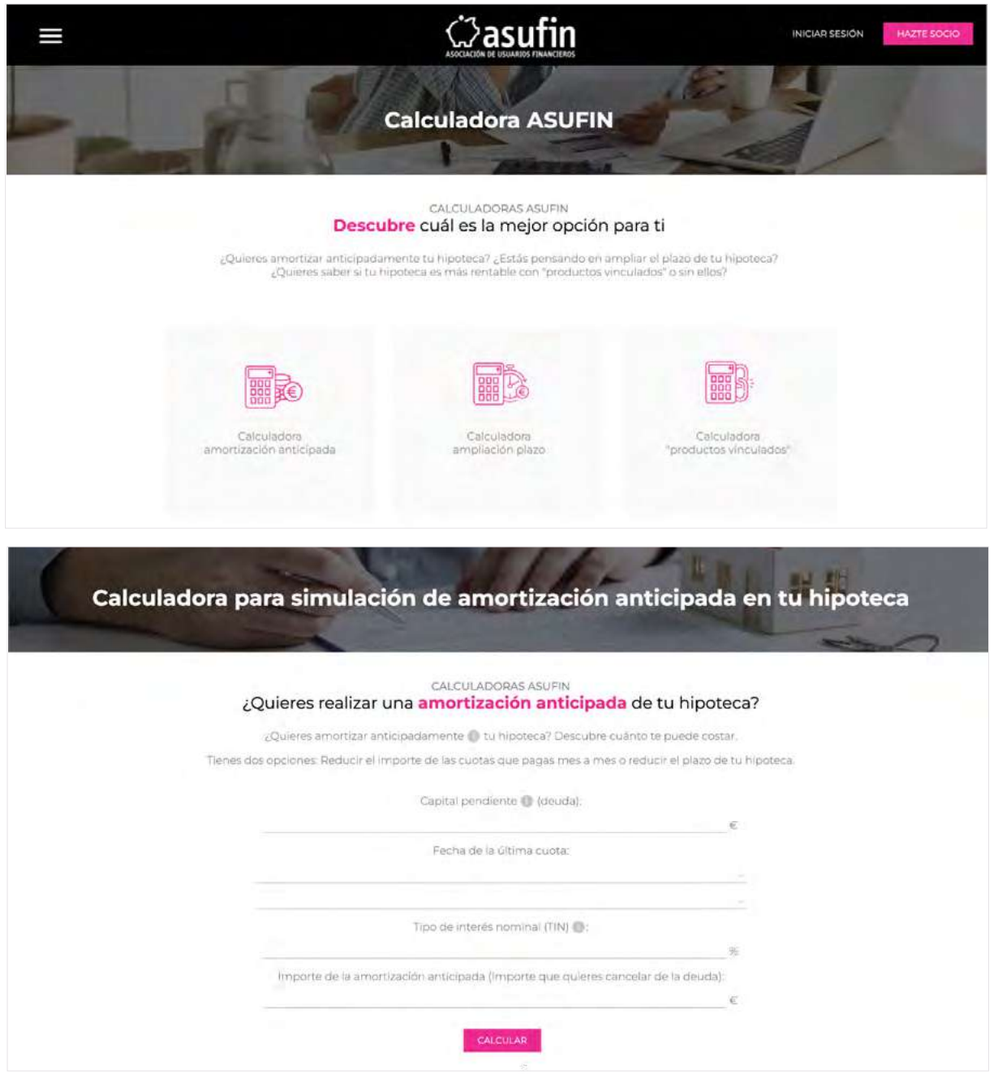
En **ASUFIN** somos transparentes con nuestro trabajo, por lo que hemos lanzado un portal en la que cualquier usuario puede encontrar de forma fácil y accesible toda la información sobre la Asociación de Usuarios Financieros: quiénes somos, qué hacemos, cuántos socios tenemos, nuestras cuentas anuales,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

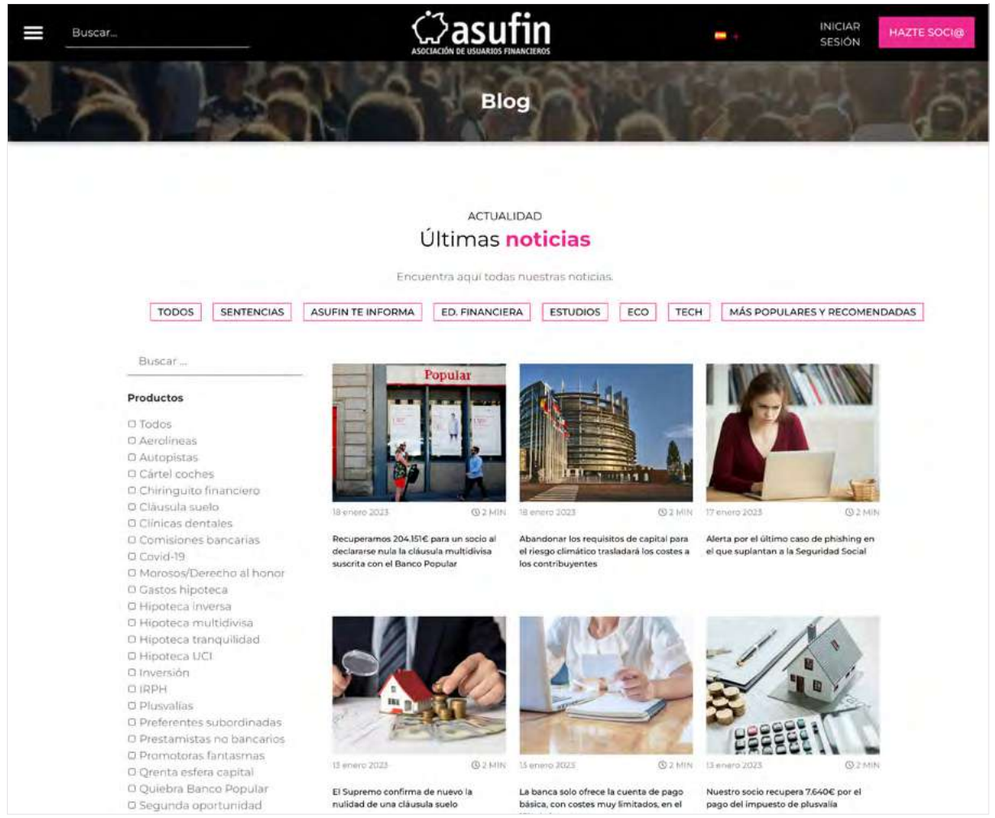


Página de blog

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:

- Productos
- Idioma
- Año



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

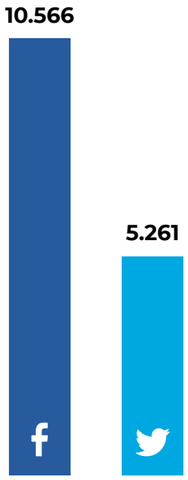
En **ASUFIN** contamos con la mayor base de sentencias bancarias de España con más de 9.000 sentencias clasificadas por producto, juzgado, juez, abogado... Para facilitar el acceso a las sentencias hemos creado un buscador en el que los usuarios pueden acceder al top 10 de sentencias que actualizamos 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+.

Redes sociales

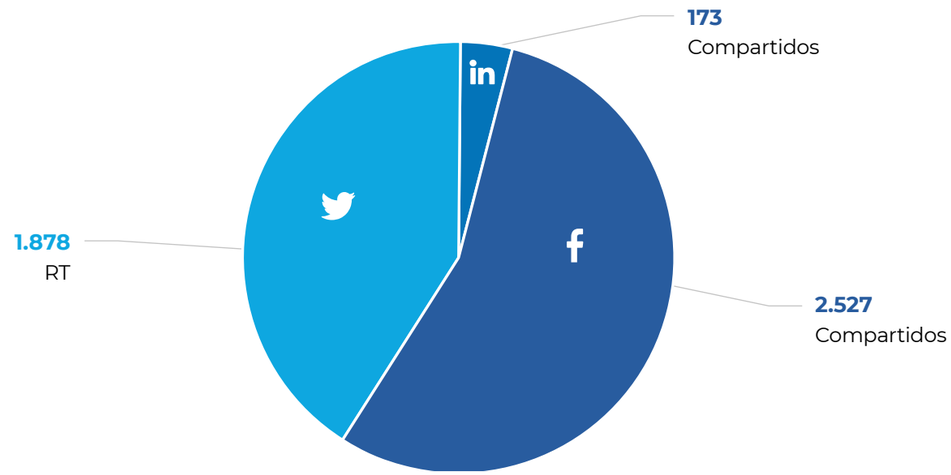
En 2022 hemos seguido estando presentes en las redes sociales para acercar la educación financiera a los consumidores y que, de una forma accesible y cercana, cuiden sus finanzas y conozcan sus derechos y cómo ejercerlos.

Estos son los datos recabados hasta el 31 de diciembre de 2022:

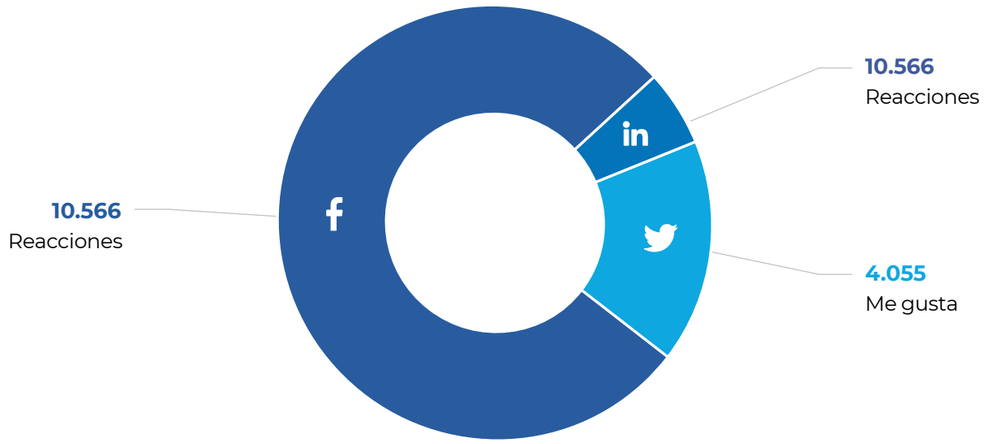
Seguidores



Compartidos/ RT



Reacciones/ Me gusta



Respuestas

549

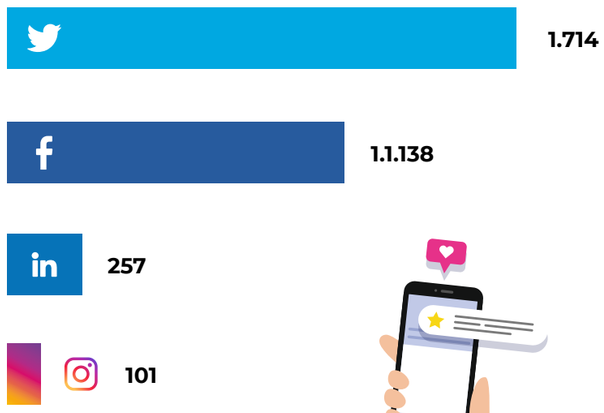
Comentarios

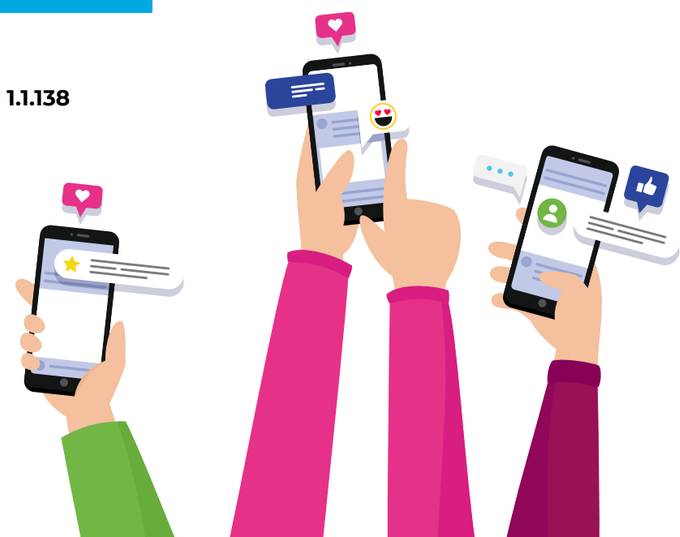
2.326

Visualizaciones

78.961

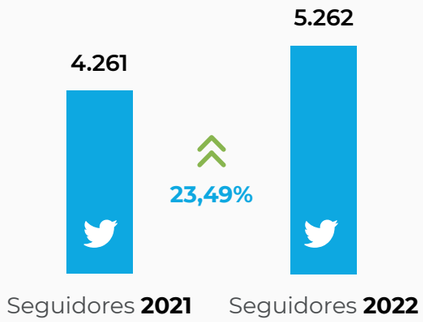
Publicaciones/ Tuits





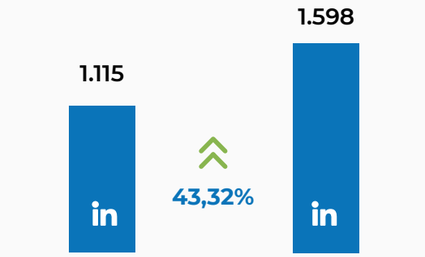
Twitter

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



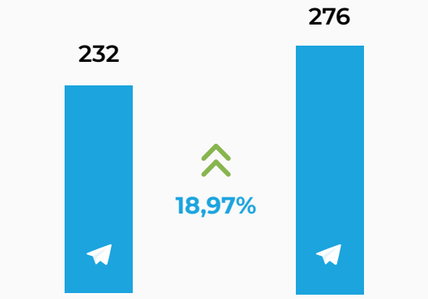
LinkedIn

Optimización del perfil, subida de vídeos...



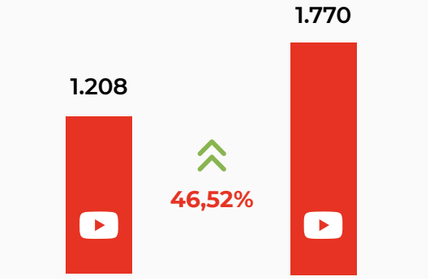
Telegram

Participación en grupos



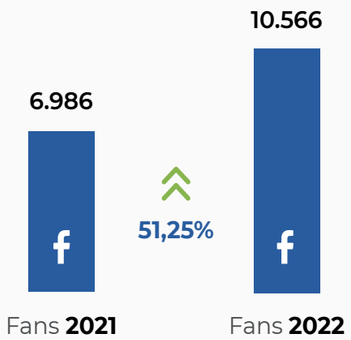
YouTube

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



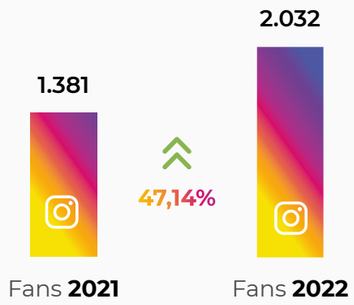
Facebook

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



Instagram

Optimización del perfil, subida de vídeo....



Medios

ASUFIN 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.

La interlocución mediática también sirve para contrastar la posición de **ASUFIN**, así como sus propuestas, con las de otros agentes de influencia de la sociedad, sean otras instituciones, organismos y reguladores y administraciones públicas.

Finalmente, en un momento como el actual, en el que las condiciones económicas que afrontan los consumidores son tan delicadas, con la triple amenaza de la inflación, la subida de los tipos de interés y la crisis energética, **ASUFIN** multiplica sus esfuerzos por trasladar a las administraciones públicas la necesidad de articular medidas de contención y alivio de las familias. Y para este cometido, la difusión del mensaje que proporcionan los medios de comunicación es clave.

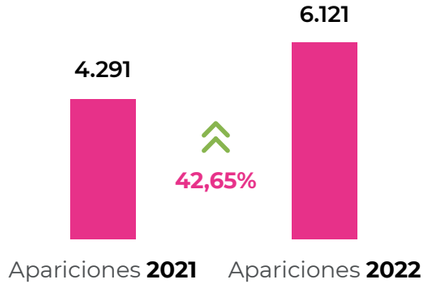
	APARICIONES	AUDIENCIA
MEDIOS ONLINE	4.739	6,2 M.
PRENSA ESCRITA	784	68 M.
TELEVISIÓN	396	138 M.
RADIO	202	63 M.

TOTAL MEDIOS

6.121
Apariciones **totales**

6.469 M.
Audiencia **total**

2021 vs 2022



Prensa digital

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

LA VANGUARDIA

El 95% de las reclamaciones por tarjetas “revolving” se fallan a favor del consumidor

22 de abril de 2022

VER NOTICIA

THEOBJECTIVE

ASUFIN se ve envuelto en el cierre de 2gether

9 de julio de 2022

VER NOTICIA

Público

Bancos y cajas han cobrado a sus clientes casi 300.000 millones de euros desde el rescate

12 de junio de 2022

VER NOTICIA

EL CORREO

Los bancos que más han subido sus comisiones este año

11 de julio de 2022

VER NOTICIA

CincoDías

El Euribor supera ya el 1% y genera un sobrecoste de 1.000€ en las hipotecas

16 de junio de 2022

VER NOTICIA

LA VANGUARDIA

Patricia Suárez es elegida vicepresidenta del grupo en finanzas de la Comisión Europea

20 de septiembre 2022

VER NOTICIA

EL MUNDO

La odisea de un cliente para recuperar los 40.000€ de un fraude

18 de junio de 2022

VER NOTICIA

LA INFORMACIÓN

El Supremo pone bajo revisión las cláusulas de Volotea a sus pasajeros

27 de septiembre de 2022

VER NOTICIA

Prensa escrita

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

elPeriódico

Estas hipotecas siguen siendo objeto de litigio judicial

30 de enero de 2022

CincoDías

Servicios financieros para los vulnerables

14 de septiembre de 2022

LA VANGUARDIA

El 90% de los pleitos se decantan por el consumidor

16 de marzo de 2022

EL PAÍS

Memoria de reclamaciones del Banco de España

20 de septiembre de 2022

EL DIARIO VASCO

Los críticos con GEROA redoblan la presión con la presentación de 100 nuevas demandas

7 de junio de 2022

DIARIO DE NAVARRA

Estudio de reunificación de deuda de ASUFIN

25 de septiembre de 2022

Expansión

El 95% de los mayores no ve mejoras en la atención bancaria

23 de junio de 2022

EL MUNDO

El "criptocrash'"se come el 60% de la inversión en criptos

25 de noviembre de 2022

EL PAÍS

CaixaBank, Abanca y el BBVA, los bancos que más han subido las comisiones por las cuentas

30 de junio de 2021

EL CORREO

Deshipotecarse a la fuerza

27 de noviembre de 2022

Televisión

cuatro

Asfixiados por las hipotecas

20 de mayo de 2022

Antena 3

Cuidado con los préstamos para financiar las vacaciones

26 de junio de 2022

laSexta

Microcréditos que operan fuera del circuito bancario

06 de septiembre de 2022

tve

La morosidad dispara el endeudamiento

28 de septiembre de 2022

tve

Medidas del Gorbierno para aliviar las hipotecas

02 de noviembre de 2022

Radio

rne

Europa admite dos nuevas cuestiones prejudiciales sobre las hipotecas en IRPH

4 de mayo de 2022

OÍR PODCAST

CADENA SER

Entrevista con los afectados y Patricia Suárez, en los estudios de La Ser San Sebastián para explicar la problemática que les afecta

6 de junio de 2022

OÍR PODCAST

OndaMadrid

Posibilidades de cambio de hipoteca ante subida de tipos

30 de junio de 2022

OÍR PODCAST

esRadio

El euribor encarece las hipotecas

27 de octubre de 2022

OÍR PODCAST

La opinión de ASUFIN

E&J Economist&Jurist

Las criptos como punta delanza de la nueva revolución financiera... y judicial

5 de marzo de 2022

EL INDEPENDIENTE

Desde Asufin aconsejan mirar las condiciones del préstamo y renegociar si es necesario

18 de julio de 2022

Público

¿Normalización de tipos de interés ante la mayor subida en 40 años?

10 de noviembre de 2022

EL ESPAÑOL

¿Quién protege a la clase media hipotecada?

17 de noviembre de 2022

vozpópuli

"A la gente mayor se le ha abandonado y se le ha dejado sola"

7 de marzo de 2022

DirigentesDIGITAL.COM

El problema, es que bajo el paraguas de fondos ESG, hay productos de todo tipo

16 de septiembre de 2022

CincoDías

Cómo duplicar la inversión para mejorar la eficiencia energética de los hogares

14 de noviembre de 2022

N I U S

"Si el plan de alivio para las hipotecas fija muchas condiciones, al final no ayudará a casi nadie"

17 de noviembre de 2022

Contacto
¿Hablamos?

TELÉFONO
682 745 710

EMAIL
info@asufin.com

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

HORARIO
De 09:00 a 18:00h.

asufin
ASOCIACIÓN DE USUARIOS FINANCIEROS

www.asufin.com