Memoria anual
2023

ISLAS BALEARES

asufin
ISLASBALEARES
ASOCIACIÓN DE USUARIOS FINANCIEROS

Índice

1 **Carta de la presidenta** 04

2 **Hitos 2023** 06

3 **ASUFIN Islas Baleares** 08

4 **Equipo** 09

4.1. Junta Directiva 09

5 **Consultas y reclamaciones** 10

5.1. Consultas 10

5.2. Reclamaciones 11

6 **Actividad de la Asociación** 14

6.1. Apoyo de las administraciones públicas 14

6.2. Participación institucional 14

7 **Educación financiera** 18

7.1. Webinars 18

7.2. Infografías 18

7.3. Calculadoras 19

8 **ASUFIN digital** 20

8.1. La web de ASUFIN 20

8.2. Portal de sobreendeudamiento 21

8.3. Proyecto PEPPI 22

8.4. Nueva calculadora cuota 22

8.5. Glosario 23

8.6. Página de reclama 23

8.7. Transformación digital 24

9 **Redes sociales** 28

10 **Comunicación** 30

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

1 Carta de la presidenta

Damos cuenta, un año más, de la actividad desplegada por nuestra asociación, en un 2023 que empezó no exento de incertidumbre. A los ecos de la crisis energética y de precios, se unía una subida de los tipos de interés que amenazaba seriamente las economías de las familias. Tal era la preocupación, que estrenamos año con medidas de alivio aprobadas por el Gobierno, de aplazamientos y carencias en los contratos. **ASUFIN** estuvo presente, como asociación representativa del consumidor financiero, en el foro que estableció el ministerio económico para fiscalizar el cumplimiento de las mismas por parte de la banca.

Otro asunto en el que hemos tenido una intervención directa es el relativo a la exclusión financiera. Como problemática de fondo, relacionada con el acelerado proceso de digitalización bancaria azuzado por las restricciones de la pandemia de la Covid-19, había que actuar, y de manera urgente, en el frente de la atención bancaria, muy deficiente para el público en general, y especialmente mejorable para el colectivo de mayores, que requerían medidas específicas.

En **ASUFIN Islas Baleares**, seguimos desarrollando una intensa labor de arbitraje en materia de consumo, una vía que consideramos eficaz para resolver pequeñas cuestiones. Por otro lado, hemos firmado un acuerdo con el Colegio de Agentes Inmobiliarios de Baleares (COAPI) para reforzar la información y el asesoramiento en caso de que los clientes lo precisen.

Como resultado de nuestra intensa actividad en favor de los consumidores financieros, supone para mí un orgullo comunicaros que a partir de este ejercicio, del que damos cuenta, formamos parte del Consejo de Consumidores y Usuarios, el organismo encargado de la protección y defensa de los consumidores a través de la consulta en la toma de decisiones que adoptan los poderes públicos en relación con la política de consumo.

A lo largo de la presente memoria, queda patente el resto de acciones desplegadas, también en el ámbito de la educación financiera que ha incluido la organización de webinar para informar y formar a todos los consumidores, material divulgativo y la celebración de nuestros congresos.

No quiero finalizar sin referirme a Europa. **ASUFIN** siempre ha depositado su mirada en Bruselas, como origen de la política de consumo, capaz de amplificar derechos y protección. Este año además, nuestro país ha asumido su cuarta presidencia rotatoria de la Unión Europa. Con este motivo, intervine en el Día de la protección al consumidor organizada por las autoridades europeas de supervisión financiera (EBA, ESMA y EIOPA), que tuvo lugar en el inmejorable enclave del Museo del Prado, en Madrid.

Lo expuesto en estas breves líneas sólo constituye una pequeña muestra de lo que ha dado de sí el ejercicio que cerramos con esta memoria. El mensaje general con el que me gustaría concluir no es nuevo, ni original pero creo que, pasados ya casi 15 años, no ha perdido un ápice de su fuerza: el derecho que no se conoce, que no se ejerce, no existe. Seguimos al pie del cañón para protegeros, educaros y defenderos.

Desde **ASUFIN Islas Baleares** seguimos al pie del cañón para protegeros, educaros y defenderos.

Patricia Suárez Ramírez.
Presidenta de ASUFIN.

2 Hitos

Febrero 2023

WEBINAR DECLARACIÓN DE LA RENTA

Formación centrada en cómo puedes ahorrar en tu declaración de la Renta, con nuestro experto económico, Antonio Gallardo.

Abril 2023

ACUERDO

Firma del acuerdo con el Colegio Oficial de Agentes de la Propiedad Inmobiliaria de las Islas Baleares (COAPI) para mejorar la educación financiera de los clientes.

Mayo 2023

DEBATE

Participación en el debate de expertos sobre economía y empleo, organizado por la Cadena SER Baleares.

Junio 2023

CES

Damos cuenta, en el Consejo Económico y Social de las Illes Baleares (CES) del resumen de la influencia de este organismo en la normativa de 2022.

3 ASUFIN Islas Baleares

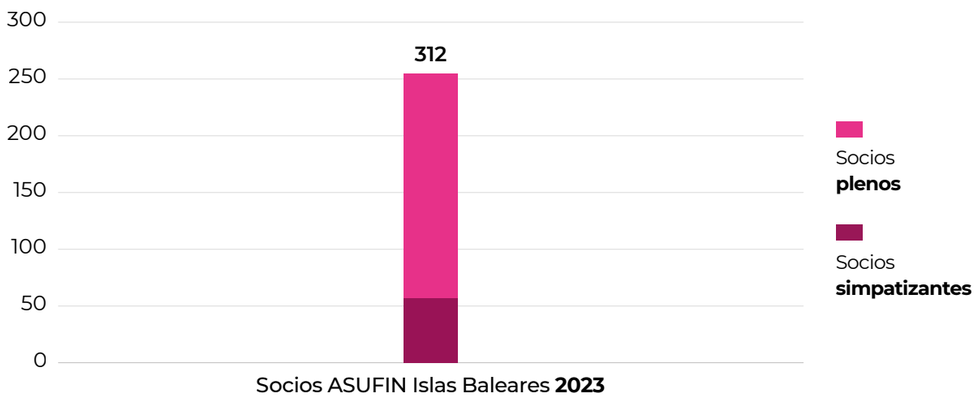
ASUFIN Islas Baleares cierra 2023 con **312 socios**.

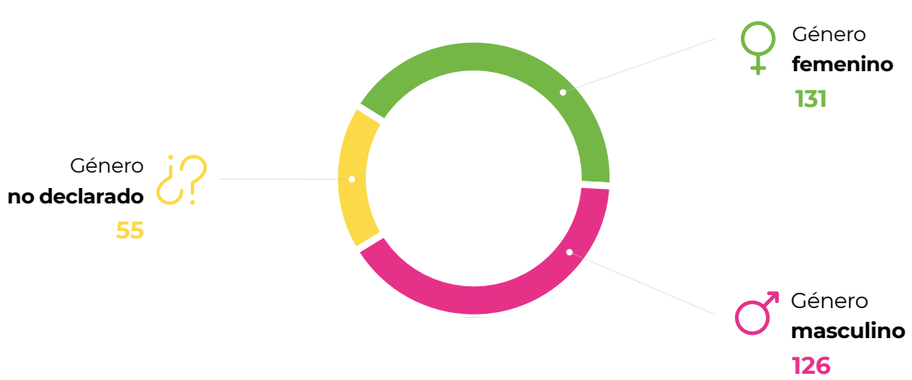
Nuestros equipos de atención al cliente y jurídico se han reforzado para ofrecer un servicio completo al consumidor financiero, desde que tiene lugar una consulta hasta que la problemática exige una actuación más completa, e incluso tener que acudir a los tribunales de Justicia.

Socios ASUFIN Islas Baleares 2023

312

SOCIOS SIMPATIZANTES vs SOCIOS PLENOS ASUFIN ISLAS BALEARES 2023





4 Equipo

4.1. Junta Directiva

La Junta Directiva elegida en 2023 se compone de los siguientes miembros, y su mandato se extiende hasta 2026.

Patricia Suárez.
Presidenta.

Cristina Borrallo.
Vicepresidenta.

Ana Martín.
Secretaria General.

Sara González.
Tesorera.

Noelia Fantova.
Vocal.

Pau Monserrat.
Vocal.

Rocío Sopelana.
Vocal.

5 Consultas y reclamaciones

5.1. 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 2023 nos hemos encargado de mejorar este frente aún más. Los **equipos de Atención al Socio y Operaciones** han reforzado sus plantillas para satisfacer las necesidades del afectado en cada momento, y se han alineado con el resto de la asociación para que la defensa del usuario bancario, que es lo que guía nuestras actuaciones, sea una realidad tangible para todos los que se acercan a nuestra asociación.

Consultas
telefónicas
245

Total consultas 2023
245

5.2. Reclamaciones

La atención al socio de **ASUFIN**, desde que se pone en contacto con nosotros, a través de nuestros canales, hasta que resolvemos su procedimiento, es uno de nuestros ejes prioritarios. Los **equipos de Atención al Socio y Operaciones** trabajan coordinadamente para atender las necesidades del socio en cada momento, y cuentan con las herramientas tecnológicas más avanzadas para acelerar los procesos y poner al alcance del socio recursos para que esté informado de su procedimiento en todo momento.

Expedientes **Derecho al honor** **388**

Expedientes **Tarjetas/revolving** **223**

Expedientes **Hipoteca gastos** **353**

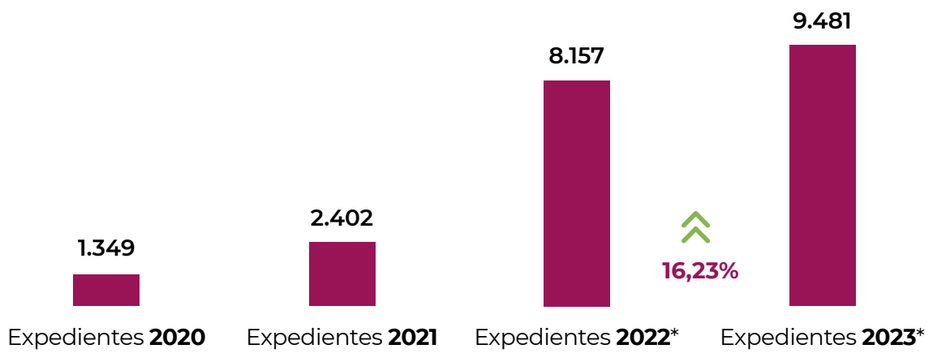
Expedientes **Préstamos** **108**

Expedientes **Cártel coches** **290**

Expedientes **Resto** **413**

Total expedientes 2023
1.775

Evolución de expedientes totales 2020, 2021, 2022 y 2023



*Expedientes acumulados

Datos **ASUFIN** nacional

Demandas

Demandas **individuales**

1.347

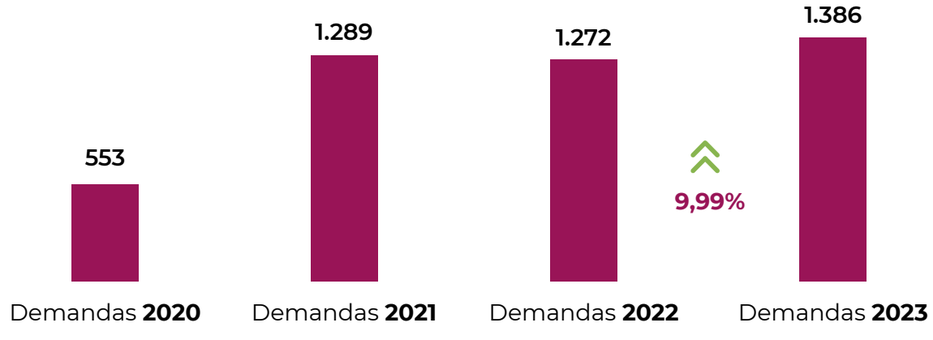
Demandas **colectivas**

39

Total demandas 2023

1.386

Evolución de demandas totales 2020, 2021, 2022 y 2023



Datos **ASUFIN** nacional

Sentencias en juzgados de Baleares

Sentencias **estimatorias parciales**

4

Sentencias **JPI***

4

Sentencias **AP****

7

Sentencias **Tribunal Supremo**

0

Total sentencias ganadas 2023

15

SENTENCIAS POR TEMÁTICA	
Hipoteca Gastos	5
Multidivisa	3
Tarjetas/ Revolving	1
Suelo	2
Hipoteca IRPH	2
Valores Santander	1
Hipoteca Comisión de apertura	1

6 Actividad de la Asociación

6.1. Apoyo de las administraciones públicas

Durante 2023, **ASUFIN Islas Baleares** ha seguido desarrollando su labor con la colaboración y el apoyo del Gobierno regional. Una vez más, hemos recibido el respaldo económico de la Consejería de Salud y Consumo y, durante un ejercicio más, hemos podido contar con las instalaciones del Casal de Consumo para atender de manera personalizada a nuestros socios y consumidores financieros.

Regional

Atención, asesoramiento y educación financiera para las personas consumidoras de las Islas Baleares 2023

10.748,00€

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

GOIB CONSELLERIA SALUT I CONSUM DIRECCIÓ GENERAL CONSUM

6.2. Participación Institucional

CES. Consejo Económico y Social de las Islas Baleares

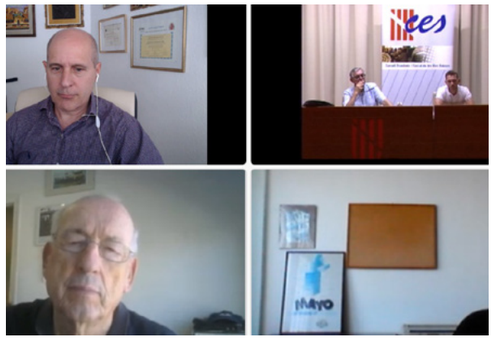
ASUFIN Islas Baleares defiende los intereses de los consumidores y usuarios ante el Consejo Económico y Social de la Islas desde 2019, a través de la representación de Pau Monserrat, economista y vocal.

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

A continuación, el listado de las actividades desarrolladas en el CES durante el 2023:

FECHA	ASUNTO
13.01.2023	Proyecto de Decreto por el que se aprueban los principios generales y directrices de coordinación relativos al mapa y la provisión mínima de los servicios sociales en las Islas Baleares.
30.01.2023	Proyecto de Decreto por el que se aprueba la cartera básica de servicios sociales de las Islas Baleares 2022-2025, se establecen los principios generales para las carteras insulares y locales y se modifican diversas normativas del ámbito social.
06.02.2023	Aprobación definitiva del Dictamen 2/2023 y comentarios sobre el estudio de titulaciones de la UIB.
19.03.2023	Presentación del estudio “Necesidades socioeconómicas de implantaciones de nuevas titulaciones en la Universidad de las Islas Baleares. Una propuesta estratégica”.
21.04.2023	Asistencia a la comisión permanente del CES.
03.05.023	Aprobación por unanimidad el dictamen 5/2023, relativo al proyecto de decreto por el que se regula la gestión de los residuos sanitarios en la comunidad autónoma de las Islas Baleares.
13.06.2023	Asistencia a Comisión Permanente del CES, presentación del informe sobre la influencia del CES en la normativa de 2022.
22.06.2023	Asistencia al Pleno del CES.
08.09.2023	Aprobación de la propuesta de dictamen 6/2023 relativa al proyecto de reglamento por el que se define la Cartera de Servicios Sociales de Menorca 2023-2026.
26.09.2023	Pleno del CES .
20.11.2023	Asistencia a la Comisión de Trabajo del área social del CES.

Pleno del CES, el 22 de junio



Pleno del CES, el 26 de septiembre

TOTAL ACTIVIDADES

11
Actividades **totales**

Participación en los arbitrajes de las Islas

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

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

Este año, hemos participado en 20 sesiones, en las que cada una de ellas ha contribuido a la resolución de una media de 5 problemáticas de los consumidores y usuarios de Islas Baleares.

SESIONES DE ARBITRAJES (MES Y DIAS)			
Enero:	19,25,26 y 31	Junio:	6 y 20
Febrero:	9 y 14	Julio:	6 y 18
Marzo:	9 y 22	Septiembre:	21
Abril:	5 y 18	Octubre:	3
Mayo:	4 y 16	Noviembre:	2 y 16

Acuerdo con el Colegio de Agentes Inmobiliarios

Los presidentes de **ASUFIN Islas Baleares** y el Colegio Oficial de Agentes de la Propiedad Inmobiliaria (COAPI) de Baleares, Patricia Suárez y José Miguel Artieda, respectivamente, firmaron el 18 de mayo un acuerdo **para la mejora de la educación financiera de los clientes de las Islas en la prestación de servicios como compraventa o alquileres de vivienda, entre otros**.

En virtud del mismo, los diferentes APIs de las Islas podrán vehicular a través de **ASUFIN Islas Baleares** las necesidades de educación financiera de sus clientes, así como la posibilidad de reclamación por productos como tarjetas revolving, minicréditos, comisiones bancarias, así como todos los relativos a las hipotecas -gastos, cláusula suelo, plusvalías, entre otros-. Además, podrán asesorarlos sobre los seguros vinculados en las hipotecas y estafas online.

Patricia Suárez y José Miguel Artieda, presidente de el COAPI de Baleares, durante la firma del convenio.

IB3 Radiotelevisión pública de Islas Baleares

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

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

Este año, hemos participado en 2 sesiones del Consejo Asesor de IB3:

FECHA	SESIÓN/REUNIÓN
22.03.2023	Sesión ordinaria
28.06.2023	Sesión ordinaria

Comisión Interinsular Asesora de Comercio y Comité de partes de la DOP Pla I llevant Denominación de Origen

Además, **ASUFIN Islas Baleares** forma parte de la Comisión Interinsular Asesora de Comercio como representante de las asociaciones de consumidores y usuarios, junto con Consubal y del Comité de partes del Consejo Regulador de la Denominación de Origen Pla I Llevant Mallorca.

DENOMINACIÓ D'ORIGEN
PLA i LLEVANT
MALLORCA

TOTAL SESIONES

20 Sesiones arbitrajes **totales**	**2** Sesiones del Consejo Asesor de IB3 **totales**	**22** Sesiones **totales**

7 Educación financiera

7.1. Webinars

Como parte de nuestra importante labor en Islas Baleares, desarrollamos actividades de educación financiera para nuestros socios y consumidores financieros, en general. Este año, hemos desarrollado un webinar informativo que ha contado con el apoyo del Gobierno regional, para informar de las novedades de la Renta 2022, qué posibilidades de desgravación ofrece, qué nuevas obligaciones impone y qué tenemos que tener en cuenta para cumplir con nuestra cita ante el Fisco.

04.04.2023

Renta 2022: ¿A qué deducciones tengo derecho?

78 Asistentes

7.2. Infografías

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

7.3. Calculadoras

En 2023, tras la buena acogida de las calculadoras de hipotecas lanzadas en 2022 por ASUFIN, hemos puesto a disposición de los consumidores tres nuevos simuladores, en esta ocasión desde ASUFIN Baleares. En estas calculadoras, los consumidores pueden descubrir en 2 minutos si les conviene amortizar parte de su hipoteca, el resultado de ampliar el plazo del préstamo hipotecario si así lo quieren o si disponen de productos vinculados.

Calculadora hipotecas amortización anticipada

Si tienes dinero ahorrado o quieres terminar de pagar tu hipoteca antes del plazo establecido en el contrato, puedes realizar una amortización anticipada de tu hipoteca. Por ello, en **ASUFIN Islas Baleares** habilitamos una calculadora para que puedas calcular cuánto ahorrarías si haces esta operación.

Calculadora hipotecas ampliación de plazo

Si quieres ampliar el plazo de tu hipoteca, utiliza nuestra calculadora para descubrir tu nueva cuota y qué intereses de más pagarías. Además, calcula cómo se te quedaría la cuota y qué intereses de más tendrías si te acoges a las medidas del Gobierno para aliviar el pago de las hipotecas.

Calculadora hipotecas “productos vinculados”

¿Estás pensando en firmar una hipoteca? ¿Te ofrecen vinculaciones? ¿Tu hipoteca tiene vinculaciones y quieres saber cuánto pagarías sin ellas? Descubre con nuestra calculadora qué pagarás con y sin vinculaciones, compara y decide qué opción es mejor para ti.

TOTAL MATERIAL EDUCACIÓN FINANCIERA

1 Webinar	**4** Infografías	**3** Calculadores	**8** Materiales **totales**

8 ASUFIN digital

8.1. La web de ASUFIN

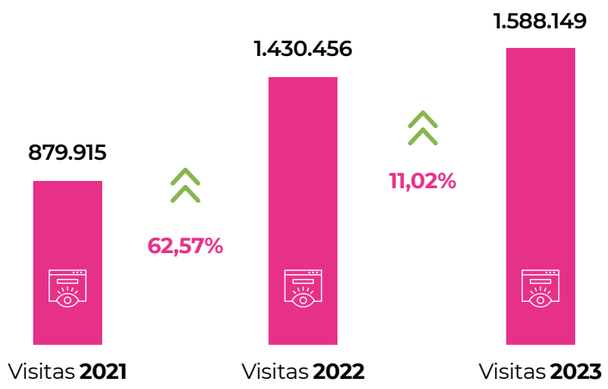
EN 2023 hemos seguido implementando mejoras en la web de nuestra asociación, una de las vías de comunicación con nuestros soci@s. Un espacio en el que los consumidores encuentran de forma sencilla publicaciones sobre educación financiera, advertencias de estafas, reclamaciones, consejos para ahorrar, herramientas para mejorar sus finanzas personales y mucho más.

Visitas asufin.com

1.588.149

11,02%

EVOLUCIÓN DE VISITAS 2021, 2022, 2023 asufin.com



8.2. Portal de sobreendeudamiento

En 2023, en un contexto marcado por la inflación y la subida de tipos, hemos lanzado un nuevo portal centrado en el sobreendeudamiento para ayudar a las familias que están viendo cómo sus deudas no dejan de crecer.

Cofinanciado por la Unión Europea

Cofinanciado por la Unión Europea, esta nueva sección de nuestra web pretende acompañar a los consumidores para que puedan mejorar su situación familiar a través de distintas herramientas:

Blog.
Notas web sobre préstamos rápidos, tarjetas revolving, código de buenas prácticas y otros temas relacionados con sobreendeudamiento.

Recursos.
Infografías para conocer cómo prevenir el sobreendeudamiento familiar.

Formación.
Grabaciones de los webinars realizados dentro del marco de este proyecto y acceso a la descarga de las presentaciones utilizadas por los ponentes.

Foro.
Lanzamiento de un foro en el que los consumidores pueden compartir su historia con otras personas que estén atravesando una situación similar, con el objetivo de que no se sientan solos y puedan ayudarse unos a otros. Conocer la experiencia de otros consumidores puede ayudar a tomar las mejores decisiones financieras.

Contacta con un asesor.
En este apartado, los consumidores pueden contactar a través de un formulario con nuestro equipo para resolver sus dudas sobre ficheros de morosos, crédito al consumo, código de buenas prácticas bancarias y otras temáticas relacionadas con sobreendeudamiento. Más de 67 personas han utilizado este formulario para ponerse en contacto con nosotros desde el lanzamiento del portal.

Perfil.
Área privada del usuario en la que puede consultar las preguntas que ha hecho a nuestros asesores y las respuestas que le hemos ofrecido desde **ASUFIN**.

8.3. Proyecto PEPPI

En el mismo contexto que el portal de sobreendeudamiento nace PEPPI, un proyecto cofinanciado por la Unión Europea y puesto en marcha por la asociación europea ECDN en el que, junto a organizaciones de otros 12 países miembros de la UE, hemos trabajado y lo seguimos haciendo en ofrecer asesoramiento y recursos a los consumidores.

En el marco de este proyecto hemos realizado contenido gratuito para parar el sobreendeudamiento tóxico y mejorar la situación financiera de las familias. Además, estamos trabajando en la creación de una red de entidades y organizaciones que, bajo el paraguas de **ASUFIN**, quieran ayudar a mejorar la situación financiera de los consumidores españoles y europeos.

ecdn european consumer debt network

Provision of a European Platform for PEPPI the prevention of over-indebtedness

Cofinanciado por la Unión Europea

8.4. Nueva calculadora cuota

En 2023, tras la buena acogida de las calculadoras de hipotecas lanzadas en 2022, hemos puesto a disposición de los consumidores un nuevo simulador, que se suma a los que ya teníamos de IRPH, tarjetas revolving, sobreendeudamiento, amortización anticipada, ampliación de plazo y productos vinculados.

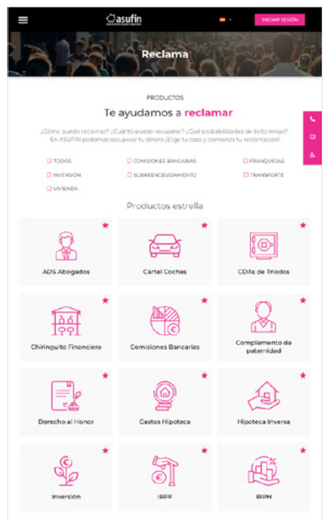
En esta **calculadora de cuota** de préstamo los consumidores pueden consultar en dos minutos, tan solo introduciendo el capital prestado, el TIN y el plazo del préstamo, la cuota que pagarán cada mes para que puedan tomar la mejor decisión antes de firmar un préstamo o una hipoteca.

8.5. Glosario

Muchos de nuestros soci@s tienen una hipoteca o van a firmar una para comprarse una vivienda. Por ello, y siendo conscientes de la complejidad de los términos que se utilizan en la documentación, hemos desarrollado un glosario en el que se encuentra la definición de términos relacionados con las hipotecas para que también puedan consultarlo a la hora de utilizar nuestras calculadoras. En él, se explica el significado de carencia, amortización, novación, TIN, TAE y otras palabras de interés.

8.6. Página de reclama

En **www.asufin.com** contamos con un apartado en el que los soci@s pueden acceder a la información de los diferentes productos que pueden reclamar con nosotros. Para que tengan la información de qué productos se reclaman más y puedan ver también los que ya no se están reclamando, por diferentes motivos, hemos cambiado el diseño de esta página. Ahora, los productos se dividen en **productos estrella**, **otros productos** y **productos que ya no se reclaman**.



8.7. Transformación digital

Digitalización de la atención al socio

En **ASUFIN** seguimos trabajando día a día para brindar a nuestros soci@s la mejor experiencia. Por ello, en 2023 hemos comenzado a trabajar con HubSpot, un **CRM** (gestor de clientes) que nos permite personalizar las comunicaciones con los soci@s, ofreciéndoles lo que realmente les interesa. Además, los soci@s pueden gestionar de forma sencilla y rápida sus preferencias, indicando las temáticas sobre las que quieren recibir información o si no quieren recibir comunicaciones por nuestra parte.

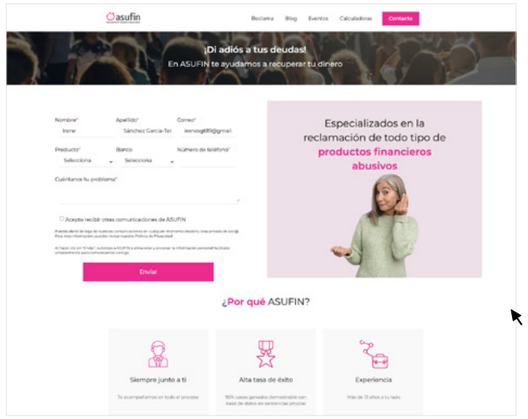
Nuestro objetivo es que el consumidor reciba información sobre educación financiera, pero sin resultar invasivos.

La llegada de este CRM también ha facilitado que estemos más cerca de nuestros soci@s. Estos reciben una felicitación por su cumpleaños, les recordamos las ventajas que tienen por ser soci@s de **ASUFIN** o les enviamos las últimas novedades sobre el producto y/o reclamación que es de su interés.

Además, también se han automatizado los e-mails que recibe el soci@ cuando se inscribe a un webinar, para que tenga siempre a mano el enlace de acceso y le recordemos su inscripción para que no se lo pierda. En cuanto a los eventos, también se han mejorado las páginas de registro gracias a este CRM.

La llegada de HubSpot también ha optimizado nuestras comunicaciones con los soci@s que quieren iniciar su reclamación con nosotros.

El formulario de iniciar mi reclamación, en el que cualquier usuario puede contarnos su caso para reclamar con nosotros, y que hasta ahora estaba dentro del área privada, se ha desarrollado en HubSpot para que cualquier consumidor pueda explicarnos qué le sucede y nos pongamos en contacto directamente con él.

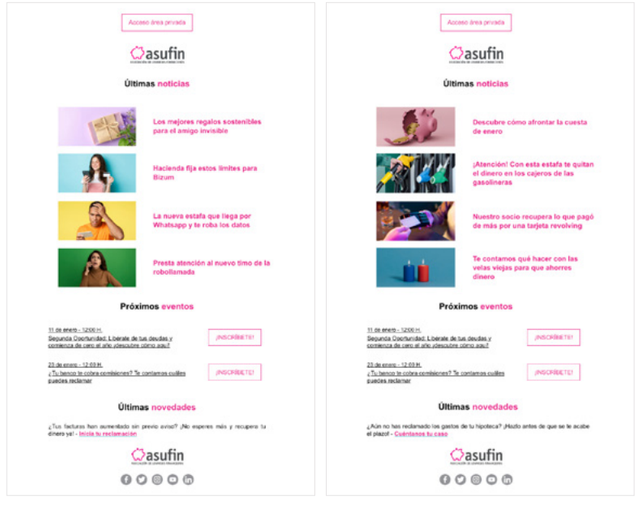


Este CRM también ha optimizado la gestión de todas aquellas personas que están interesadas en recuperar su dinero por un producto. Nos hayan conocido por redes sociales, Google, televisión o nuestra web, vengan de donde vengan, su interés llega de forma automática a nuestro equipo de atención al soci@, que con esa información le proporcionarán la mejor atención.

Nueva newsletter

Nos preocupa la educación financiera de los consumidores, por lo que todas las semanas enviamos una newsletter con contenido de interés:

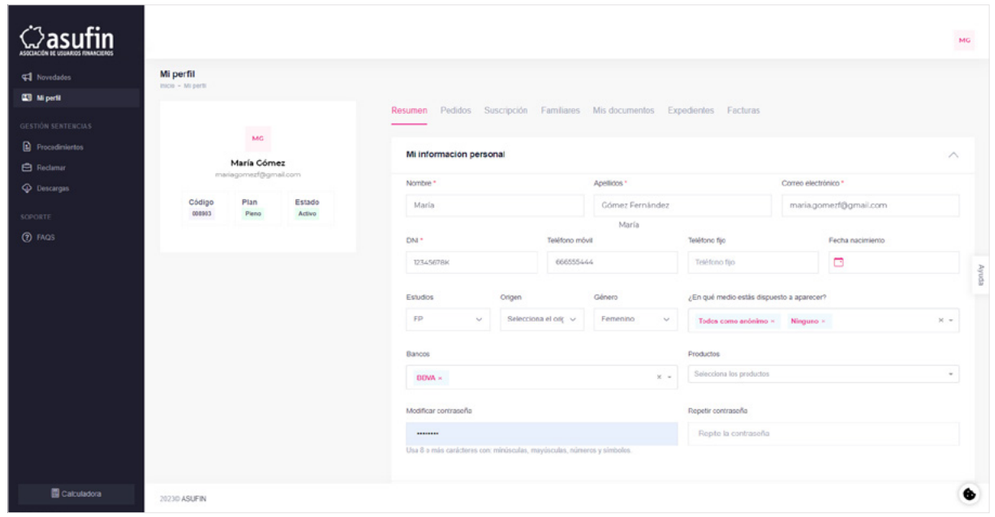
- Sentencias ganadas
- Nuevas reclamaciones
- Avisos de estafas
- Consejos para ahorrar
- Eventos programados...



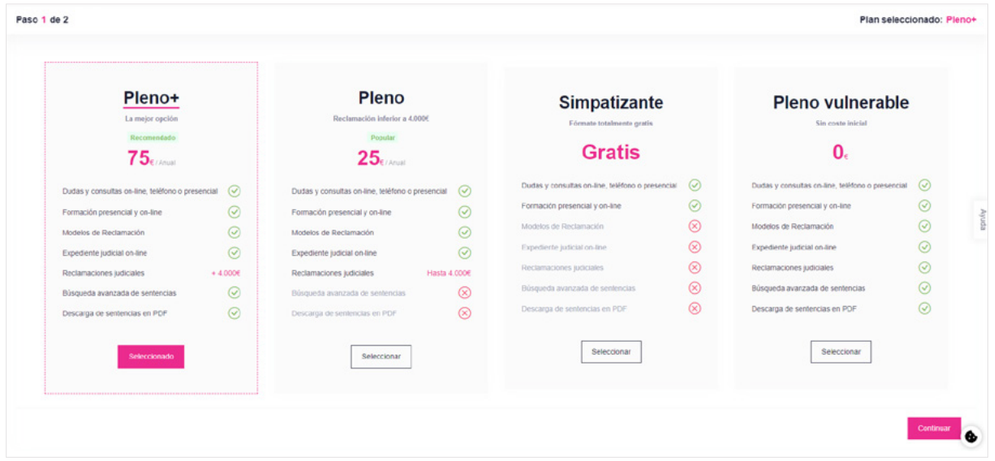
Hemos optimizado este correo para que llegue a todos los consumidores que quieran recibirla y que puedan consultar de forma intuitiva tanto las últimas noticias como los próximos webinars.

Área privada de socio

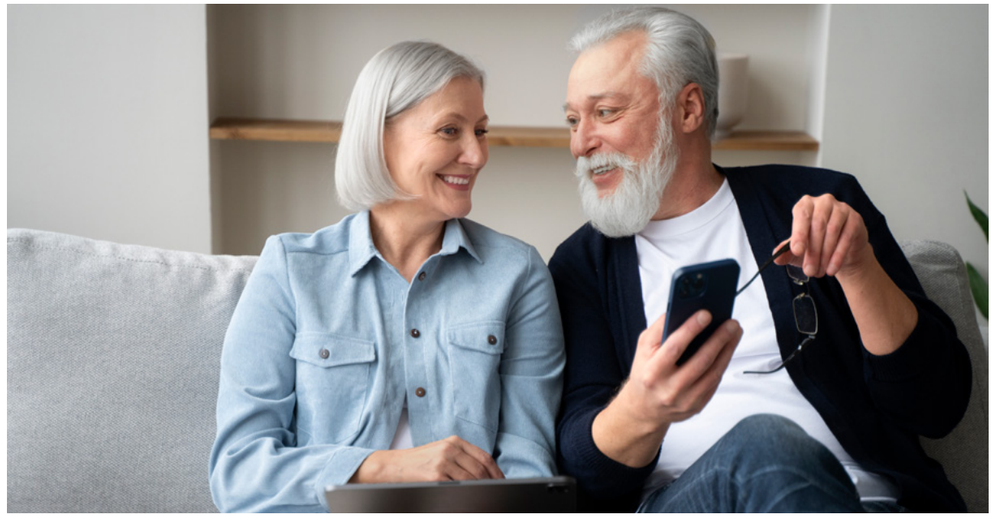
En 2023 hemos lanzado una nueva área privada para mejorar la experiencia de nuestros soci@s. Un espacio renovado en el que, además de consultar y descargar sentencias de nuestra base de datos o recursos de educación financiera, los soci@s podrán, en un único lugar, gestionar sus expedientes y consultar información sobre el estado de los mismos, además de acceder a sus facturas y editar su método de pago. Hemos trabajado para que nuestros soci@s tengan en todo momento acceso a cualquier documentación que puedan necesitar y nos sientan más cerca.



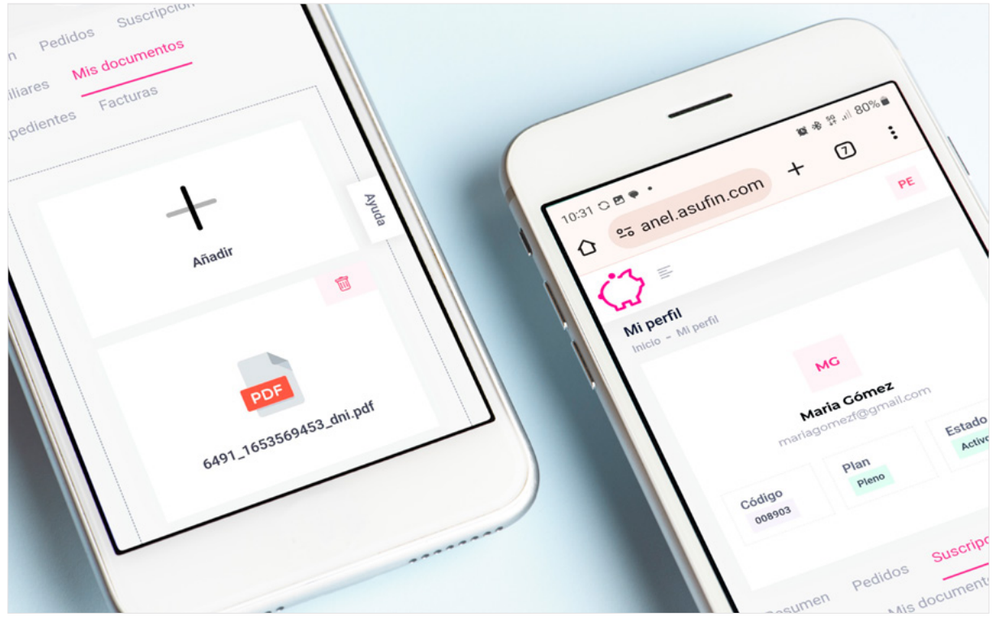
En el área privada, al registrarse, los soci@s pueden consultar en detalle todas las ventajas de cada tipo de plan: simpatizante, pleno, pleno+ y pleno vulnerable para elegir el que mejor se adapte a ellos. Hemos añadido una comparativa de planes para facilitar la elección según qué beneficios quieran tener y el importe de su reclamación.



Además, se han mejorado las secciones ya existentes para que la experiencia de nuestros soci@s a la hora de consultar sentencias o descargar estudios, fichas de producto, infografías o modelos de reclamación sea más positiva.



Otro de los aspectos a destacar es la **versión móvil** del área privada de soci@s. En **ASUFIN** somos conscientes de que cada vez utilizamos más nuestros móviles en detrimento del ordenador, por lo que nos hemos esforzado en desarrollar una versión móvil intuitiva, accesible y que se adapte a cualquier tipo de dispositivo.



9 Redes sociales

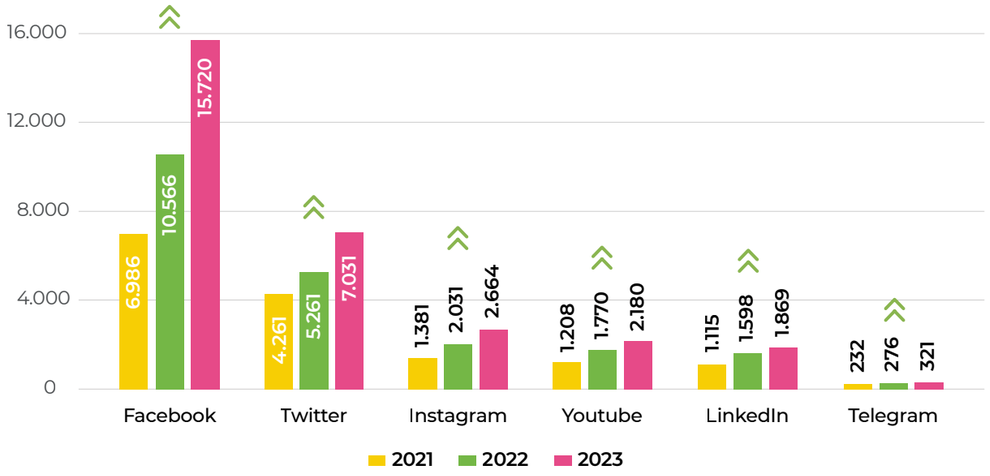
En 2023 hemos seguido estando presentes en las redes sociales para acercar la educación financiera a los consumidores y que, de una forma accesible y cercana, cuiden sus finanzas y conozcan sus derechos y cómo ejercerlos.

Estos son los datos recabados hasta el 31 de diciembre de 2023:

Seguidores 2023

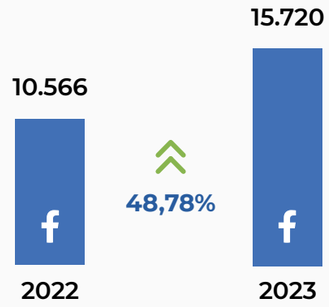
15.720 Fans	**7.031** Seguidores	**2.664** Seguidores
2.180 Seguidores	**1.869** Seguidores	**321** Miembros

Evolución de seguidores 2021, 2022 y 2023

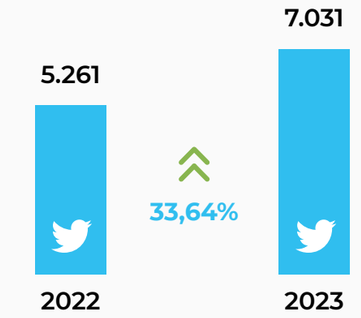


Comparación de seguidores 2022 vs 2023

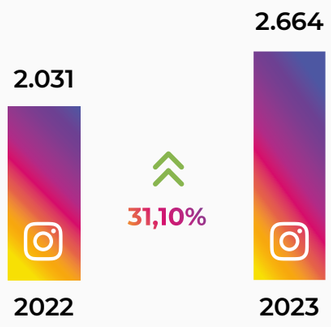
Facebook



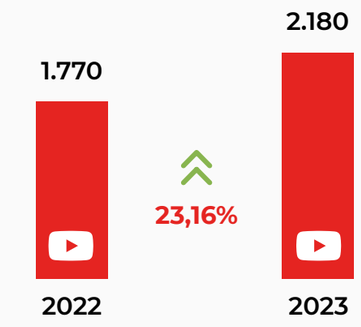
Twitter



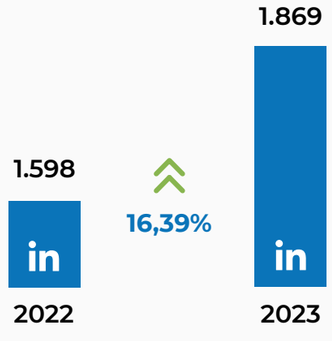
Instagram



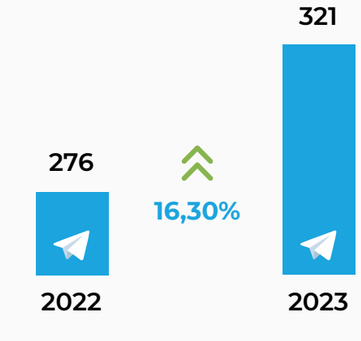
YouTube



LinkedIn



Telegram



10 Comunicación

La comunicación que ejerce ASUFIN a través de los distintos medios de prensa y audiovisuales generalistas y territoriales, periódicos, digitales, radio y televisión, sirve para amplificar sus mensajes a los consumidores financieros con una triple finalidad: **promover y divulgar la educación financiera; dar a conocer nuestras demandas y ejercer presión sobre la industria, reguladores, administraciones públicas y legisladores, y contribuir a la erradicación de las malas prácticas de entidades** y compañías financieras a través del señalamiento y propuesta de soluciones.

Este año, como anteriores, la presencia de la asociación en todos los medios ha sido intensa y **ha recorrido la práctica totalidad de los más influyentes y masivos**, con apariciones recurrentes destacadas en la televisión y radio públicas españolas (La 1 y RNE), en los principales grupos mediáticos del país (Atresmedia y Mediaset), en las cabeceras generalistas y económicas de mayor relevancia (El País, El Mundo, El Periódico de Cataluña, La Vanguardia, Expansión, Cinco Días y El Economista, entre otras muchas), así como en los periódicos digitales de mayor impacto, como El Confidencial, Voz Populi, Infolibre, El Diario, Público, La Información y El Independiente, entre otros.

Aquí ofrecemos una pequeña selección de impactos regionales recogidos a lo largo del año.

Prensa digital

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

CONFILEGAL

Portada / Tribunales

Una sentencia legitima a Asufin como representante de sus socios en reclamaciones en materia de inversión

Cristina Borrallo Fernández, abogada colaboradora de Asufin,

La **Audiencia Provincial de Palma de Mallorca** ha resuelto favorablemente sobre la legitimación activa de la

Economía de Mallorca

MERCADO INMOBILIARIO

ASUFIN Baleares y el Colegio Oficial de API Baleares colaborarán para mejorar la información en los servicios de compraventa de vivienda

La asociación de consumidores pone sus recursos y experiencia al alcance de los agentes de la propiedad de las Islas para mejorar la protección delos clientes a los que prestan sus servicios

Ultima Hora

Noticias | Local

La Asociación de Usuarios Financieros aconseja la hipoteca variable: «El tipo fijo está muy caro»

Asufin cuestiona la efectividad de la movilización de viviendas de la Sareb: «Solo la mitad serían buenas para el alquiler social»

Patricia Suárez y José Miguel Artieda firmando el acuerdo de colaboración.

El Colegio Oficial de Agentes de la Propiedad Inmobiliaria (API) de

CADENA SER

Política

Sindicatos, entidades sociales y economistas destacan que queda mucho trabajo por delante para solucionar los problemas de vivienda en Baleares

Son algunas de las conclusiones de los expertos que han pasado este miércoles en el debate en la SER sobre economía y empleo

Mientras, en la parte sindical, la secretaria general de la Federación de Servicios de Comisiones Obreras en Baleares, Silvia Montejano, cree que quedan asuntos pendientes a resolver como las subidas salariales, estabilidad en el empleo y

CADENA SER

Sociedad

La vuelta al cole en Baleares: gastos desde 715 hasta 1.015 euros por alumno

8 de cada 10 padres en España reconoce que se tiene que endeudar para hacer frente al retorno a las aulas

EFE/ Daniel González / Daniel Gonzalez EFE

Palma • En Baleares la vuelta al colegio supondrá para cada familia un gasto por alumno que va de desde los 715 euros, en el caso de que se utilicen libros de texto, pero que puede aumentar hasta 1.015 euros si el colegio obliga a utilizar el Chromebook, el ordenador portátil con

MENORCA

Balears | Noticias

El 30 % de los consumidores de Baleares pide un préstamo para afrontar los gastos

Los préstamos a corto plazo se están dando a un 12 % de interés

Un hombre realizando sus últimas compras | **ARCHIVO**

Más del 30 % de los consumidores pide un préstamo para afrontar las compras, viajes y demás gastos que conllevan las fechas navideñas y lo hacen a tipos de

Contacto
¿Hablamos?

TELÉFONO
682 745 710

EMAIL
info@asufin.com

DIRECCIÓN
Carrer de la Rosa, 3
(Despacho 301),
07003 Palma de Mallorca

HORARIO
L-J: De 09:00 a 17:00h.
V: De 09:00 a 15:00h.

53417468Z PATRICIA SUAREZ (R: G16629271)

Firmado digitalmente por 53417468Z PATRICIA SUAREZ (R: G16629271)
Fecha: 2024.03.26 17:50:40 +01'00'

MARTIN COLLANTES ANA - 02666231W

Firmado digitalmente por MARTIN COLLANTES ANA - 02666231W
Fecha: 2024.03.26 15:57:48 +01'00'

asufin
ISLASBALEARES
ASOCIACIÓN DE USUARIOS FINANCIEROS

www.asufin.cat