

Memoria anual **2023**



Índice

1	Carta de la presidenta	04	9	Proyectos	40
2	Hitos 2023	06	10	Defensa de los consumidores	44
3	Destacados 2023	07	10.1.	Relación con las instituciones	44
4	ASUFIN	08	10.2.	Acuerdos y colaboraciones	48
4.1.	La Asociación	08	10.3.	Eventos	50
4.2.	Soci@s por residencia 2023	09	11	Cumplimiento normativo	54
4.3.	Tipos de soci@s	10	11.1.	Participación pública	54
4.4.	Sedes	11	11.2.	Denuncias	55
4.5.	Implantación territorial nacional	12	11.3.	Campañas	57
4.6.	Implantación territorial europea	13	12	ASUFIN digital	58
5	Equipo	14	12.1.	La web de ASUFIN	58
5.1.	Junta Directiva	14	12.2.	Portal de sobreendeudamiento	59
5.2.	Organigrama	15	12.3.	Proyecto PEPPI	60
5.3.	Aspectos destacados en política de RRHH	16	12.4.	Nueva calculadora cuota	60
6	Resumen de cuentas	18	12.5.	Glosario	61
7	Consultas y reclamaciones	20	12.6.	Página de reclama	61
7.1.	Consultas	20	12.7.	Transformación digital	62
7.2.	Reclamaciones	21	13	Redes sociales	66
8	Educación financiera	24	14	Comunicación	68
8.1.	Congresos y jornadas	24			
8.2.	Webinars	28			
8.3.	Estudios	30			
8.4.	Infografías	32			
8.5.	Material divulgativo	36			
8.6.	Formando a formadores II edición	38			
8.7.	Programa Eco ASUFIN y Asufintech	39			
8.8.	Talleres	39			

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. También **ASUFIN**, en este ámbito, ha trabajado codo con codo con el Gobierno y exigido a las patronales bancarias mejoras concretas que se sustancia en una hoja de ruta, que está siendo implementada y una medida concreta, recientemente aprobada, relativa a la prohibición del cobro de comisión por gestiones en ventanilla. No dudéis que en ambos frentes seguiremos ojo avizor.

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 webinars 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 Europea. 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.



Patricia Suárez Ramírez.
Presidenta de ASUFIN.

2 Hitos

Marzo 2023

LUCHA CONTRA LA EXCLUSIÓN FINANCIERA

Reunión con la ministra de Asuntos Económicos y asistencia a la firma del protocolo de la banca para luchar contra la exclusión financiera.



ASUFIN EN EL 8M

Mujer activista en el entorno económico.



Junio 2023

MIEMBROS DEL CCU

ASUFIN entra a formar parte del Consejo de Consumidores y Usuarios (CCU), como asociación representativa de consumidores en España.



Octubre 2023

FINANZAS PARA TODOS

Participamos en los actos centrales del Día del Consumidor, en la Delegación del Gobierno en Sevilla.



EXCLUSIÓN FINANCIERA

Organizamos la Jornada sobre exclusión financiera y cuenta de pago básica, junto con 10 ONG de asistencia social y atención a consumidores.

Noviembre 2023

V CONGRESO ANUAL ASUFIN

Con la participación de los ministerios de Asuntos Económicos y Consumo, para abordar los temas de exclusión financiera, ahorro y sobreendeudamiento.



III PREMIO CORPORATE

Patricia Suárez recibe el III Premio Corporate a la Divulgación financiera.



3 Destacados



ATENCIÓN AL SOCIO	
Consultas telefónicas	15.192
Consultas email	16.197
Total consultas atendidas	31.389



CUMPLIMIENTO NORMATIVO	
Consultas públicas y propuestas	6
Denuncias	13
Total acciones	19



EVENTOS/ PUBLICACIONES	
Webinars	19
Talleres	8
Congresos	1
Formando formadores	2
Infografías	19
Estudios	15
Total eventos/publicaciones	64



SEGUIDORES RRSS	
Facebook	15.720
Twitter	7.031
Instagram	2.664
YouTube	2.180
LinkedIn	1.869
Telegram	321
Total seguidores	29.785



DEMANDAS	
Demandas individuales	1.347
Demandas colectivas	51
Total demandas	1.398

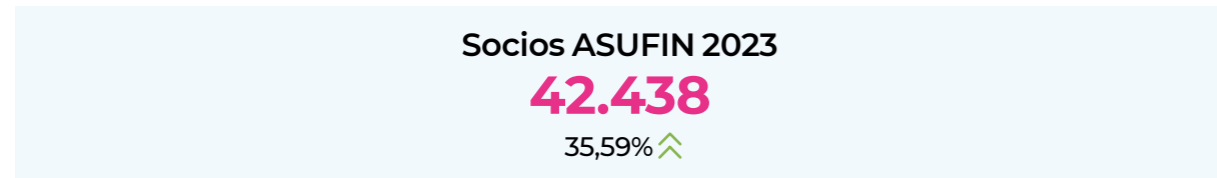


WEB	
asufin.com	1.588.149
Área privada soci@s	306.432
Total visitas web	1.894.581

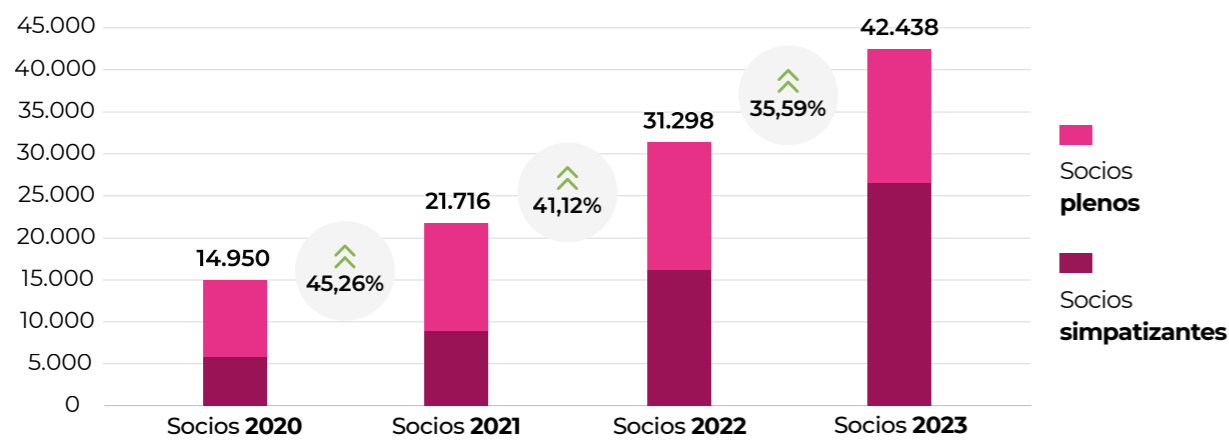
4 ASUFIN

4.1. La Asociación

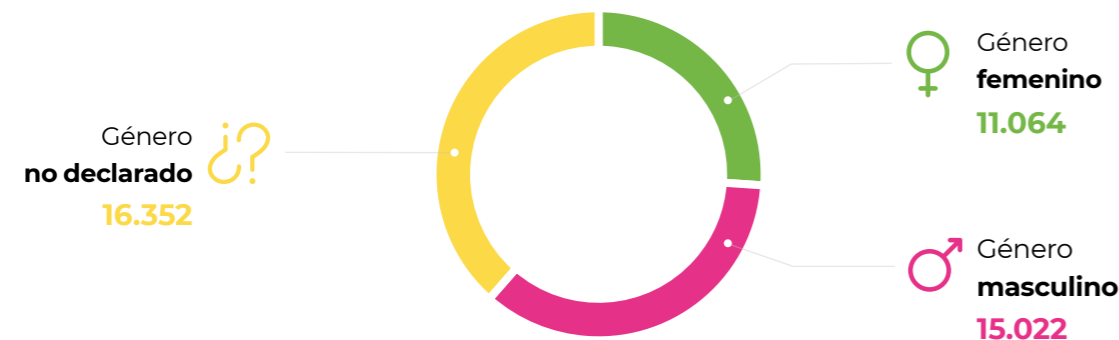
En **ASUFIN** ya somos **42.438 socios**. La confianza que todos y cada uno de ellos deposita en nosotros nos da la fuerza suficiente para seguir defendiendo los derechos de todos, como consumidores financieros. Somos conscientes de que aportamos una parte importante para seguir reforzando la salud del sistema financiero y eso lo hacemos gracias, en gran parte, a nuestra comunidad de socios. 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. Damos servicio a todos los consumidores financieros de España a través de nuestro amplio equipo jurídico desplegado en todas las CCAA.



EVOLUCIÓN SOCIOS 2020, 2021, 2022 Y 2023



COMPARATIVA SOCIOS POR GÉNERO 2023



4.2. Socios por residencia 2023

CCAA	PLENOS	SIMPATIZANTES	SOCI@S TOTALES
Andalucía	1.092	787	1.879
Aragón	214	120	334
Asturias	117	98	215
Cantabria	311	49	360
Castilla - La Mancha	551	174	725
Castilla y León	1.043	405	1.448
Cataluña	3.401	1.891	5.292
Ceuta	70	23	93
C.F. Navarra	37	16	53
Com. de Madrid	4.397	1.641	6.038
Com. Valenciana	634	485	1.119
Extremadura	296	180	476
Galicia	258	228	486
Islas Baleares	255	57	312
Islas Canarias	682	350	1.032
La Rioja	55	25	80
Melilla	37	16	53
Murcia	151	117	268
País Vasco	1.517	91	1.608
Sede virtual	785	19.653	20.438
Extranjero	9	19.653	99
Total soci@s	15.924	26.514	42.438

4.3. Tipos de socio

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	✗	✓	✓
Modelos de Reclamación	✗	✓	✓
Expediente judicial on-line	✗	✓	✓
Asistencia a asamblea con derecho a voz y a voto	✗	✓	✓
Reclamaciones judiciales	✗	✓ Hasta 4K	✓ A partir de 4K
Búsqueda avanzada de sentencias	✗	✗	✓
Análisis y estadísticas de sentencias	✗	✗	✓
Descarga de sentencias en pdf	✗	✗	✓

En **ASUFIN** estamos con los más vulnerables. De acuerdo con el Real Decreto Ley 1/2021, todas las **personas consumidoras que estén en una especial situación de subordinación, indefensión o desprotección** que les impida el ejercicio de sus derechos como personas consumidoras en condiciones de igualdad, disfrutarán de todos los beneficios como socios plenos sin pago inmediato de la cuota.

4.4. Sedes

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





MADRID
C/Valderribas, 59. Planta 3.
Puerta 1 - 28007 Madrid



CATALUÑA
Roger de Llúria, 118 4-1
08037 - Barcelona



ISLAS BALEARES
Carrer de la Rosa, 3
07003 - Palma de Mallorca

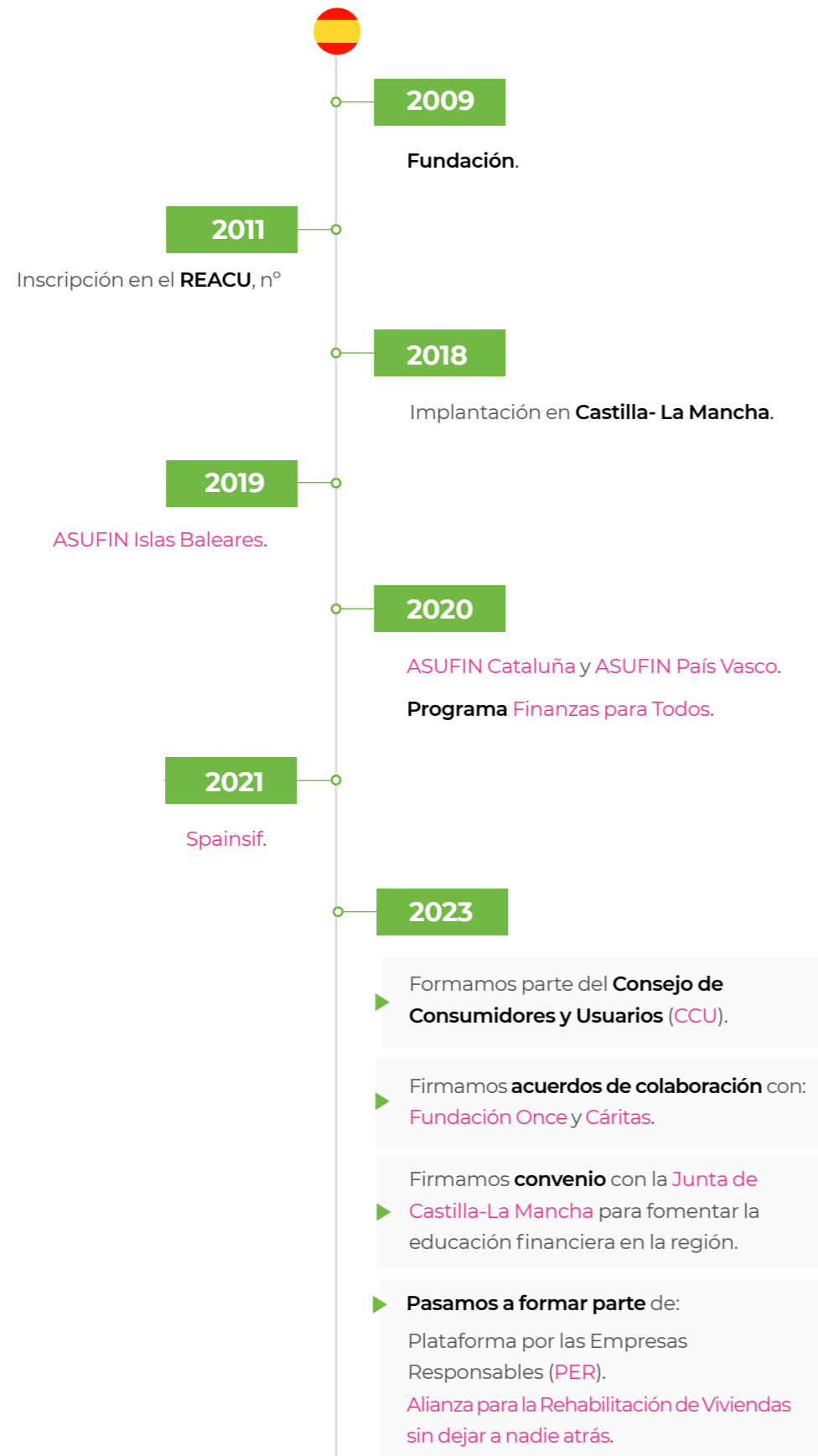


PAÍS VASCO
C/ Cardenal Gardoqui, 9, 1ºD
48008 - Bilbao

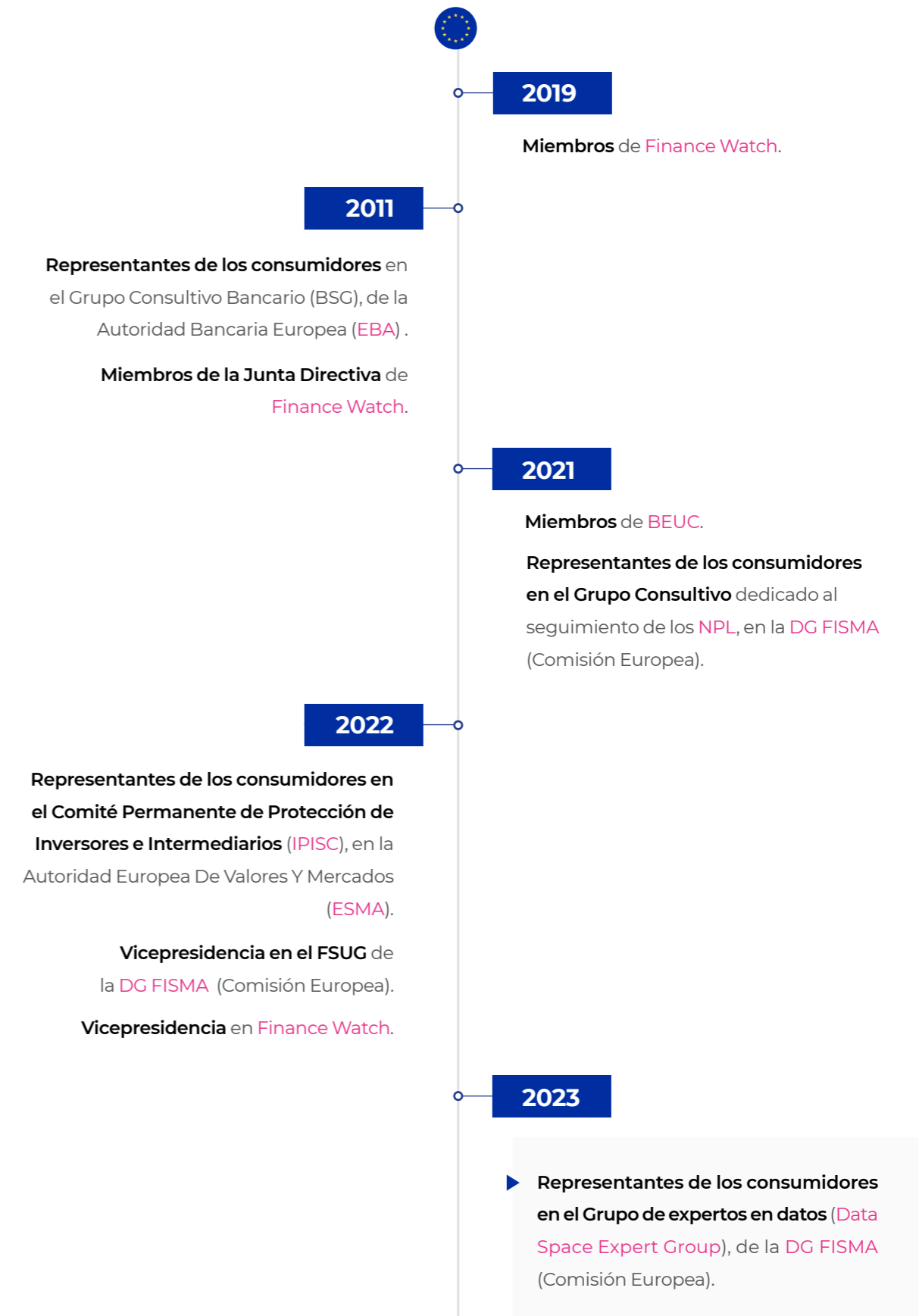


CASTILLA - LA MANCHA
Calle Méjico, 6, 1ºB
45004 - Toledo

4.5. Implantación territorial nacional



4.6. Implantación territorial europea



5 Equipo

5.1. Junta Directiva

ASUFIN celebró su Asamblea General el 13 de junio, resultando elegida, por mayoría absoluta, la siguiente Junta Directiva, que marcará la estrategia y objetivos de la asociación.



5.2. Organigrama

Dirección General

Patricia Suárez. *CEO.*

Departamento Financiero

Vanessa Rodríguez. *CFO.*

Sara González. *Responsable controlling.*

Diana M. Dzyabura. *Técnico contable.*

Tatiana Guadalupe. *Técnico de liquidaciones.*

Sonia Martínez. *Técnico contable.*

Carmen Morante. *Técnico de liquidaciones.*

Jorge Sánchez. *Soporte financiero.*

Departamento Operaciones

M^a Luisa Protomártir. *COO.*

Helena Espinosa. *Resp. gestión de expedientes.*

M^a Ángeles León. *Resp. de servicios jurídicos.*

Alfonso Bellido. *Técnico jurídico.*

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

Natalia Pecharromán. *Técnico procesal.*

M^a Ángeles Valiente. *Técnico jurídico.*

César Martín. *Soporte servicios Jurídicos.*

Raquel Rodríguez. *Soporte gestión de expedientes.*

Departamento Marketing

Ana Martín. *CMO.*

Patricia Egea. *Responsable de proyectos.*

Clara Gómez. *Resp. de marketing digital.*

Verónica Rodríguez. *Responsable de prensa y comunicación.*

Daniel Machuca. *Resp. de desarrollo de negocio.*

Aarón Alexander Cordova. *Técnico de servicio de información.*

Xavier Jurado. *Técnico de servicio de información.*

Raquel Pedro. *Técnico de servicio de información.*

Irene Sánchez. *Técnico de diseño.*

Oana Adina. *Soporte de marketing.*

Juan Ramos. *Soporte de servicio de información.*

Ruth Rodríguez. *Soporte de servicio de información.*

Marta Zaldívar. *Soporte de proyectos.*

Departamento Tecnología

Daniel Sánchez. *Responsable IT.*

5.3. Aspectos destacados en política de RRHH

ASUFIN valora la profesionalidad del equipo humano que está detrás de cada expediente del socio así como encargado de las herramientas para mejorar la educación financiera de los consumidores financieros, es por ello que año tras año, la asociación se esfuerza por mejorar en este ámbito.

Beneficios sociales 2023

En 2023, como parte de la retribución, ASUFIN pone a disposición de sus trabajadores un seguro médico privado. El objetivo es garantizar la salud de nuestros empleados y la de sus familiares con una póliza completa que de una cobertura total.

Adicionalmente, como novedad también, ASUFIN ha implantado un plan de retribución flexible con el que los trabajadores podrán configurar a qué destinan su salario, pudiendo elegir entre tickets restaurante, tickets transporte o guardería, de manera que les permita maximizar al máximo sus ingresos.

Estas soluciones contribuyen al bienestar y al poder adquisitivo de los empleados.

Profesionalización de la plantilla

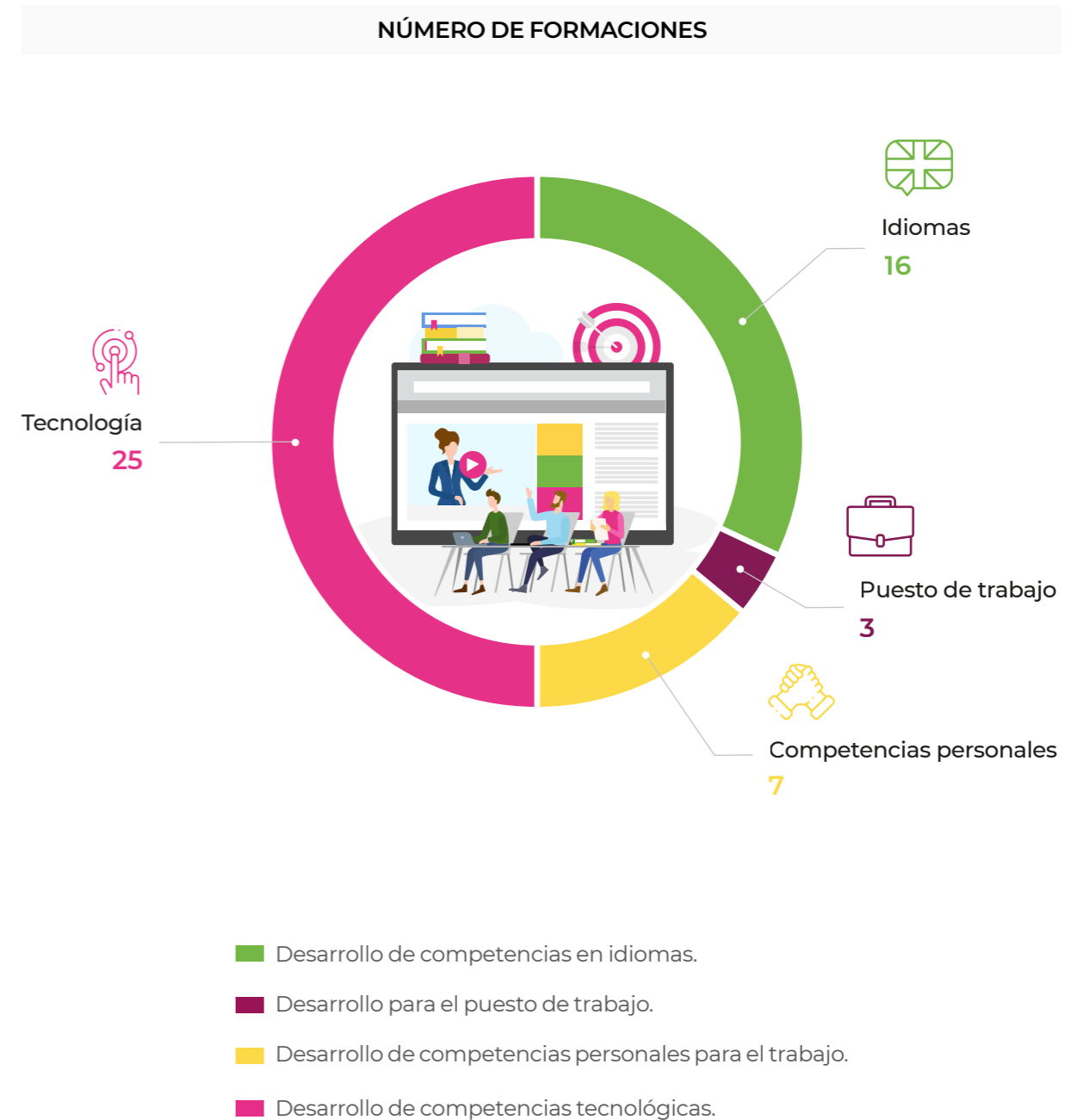
Un año más, el equipo de ASUFIN ha incorporado perfiles profesionales, en aras a reforzar la estructura organizativa y asociativa, con garantías de atención al socio y con la capacidad de entablar un diálogo constructivo con todos los actores del sistema financiero.

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.



Formación de los empleados

ASUFIN ha seguido desarrollando en 2023 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.



6 Resumen de cuentas

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

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

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



A) Importe neto de la cifra de negocios

3.746.028,66€

Cuotas de socios

270.890,96€

Cuotas de usuarios

2.846.274,43€

Ingresos por prestaciones de servicios jurídicos y formativos

628.863,27€

B) Otros ingresos de explotación

547.116,26€

C) Gastos de personal

-1.065.208,10€

Sueldos y salarios

-833.115,37€

Cargas sociales

-232.092,73€

D) Otros gastos de explotación

-3.267.276,83€

Asesoramiento jurídico

-2.891.071,40€

Marketing

-101.312,69€

Departamento de Operaciones

-29.450,22€

Administración y Generales

-199.614,81€

Amortizaciones

-45.827,71€

E) Resultado de explotación (A+B+C+D)

-39.340,01€

F) Resultado financiero

0,00€

G) Resultado antes de impuestos (E+F)

-39.340,01€

H) Impuestos sobre beneficios

0,00€

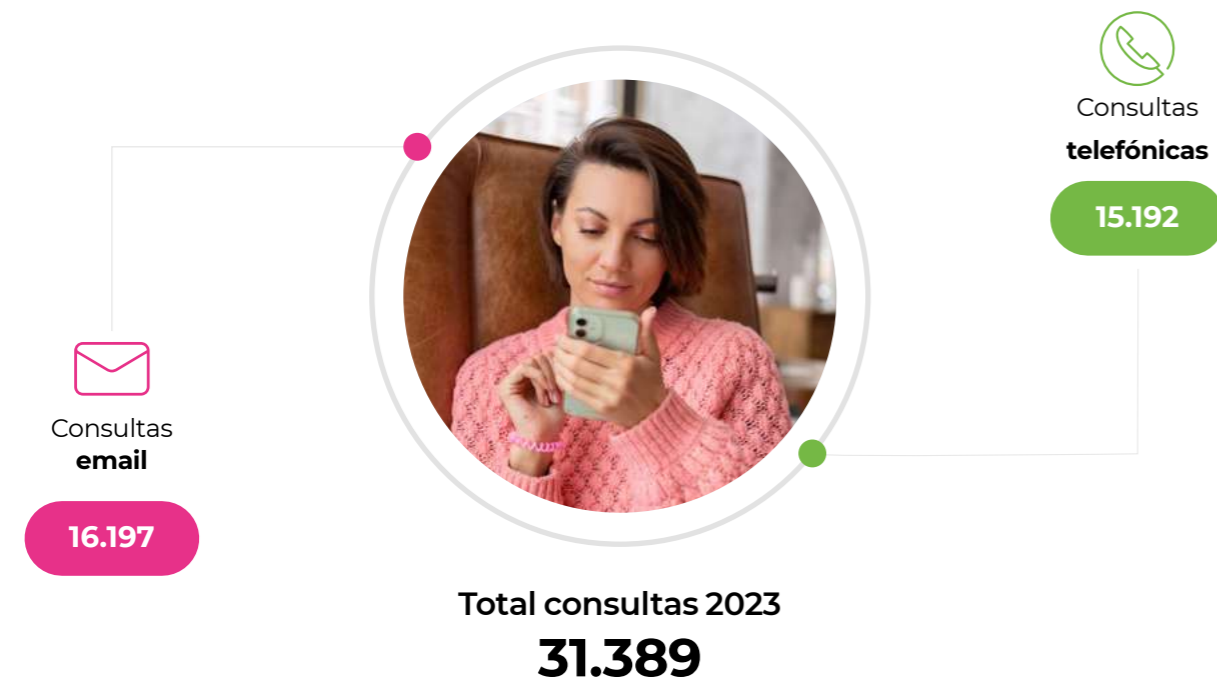
I) Resultado del ejercicio (G+H)

-39.340,01€

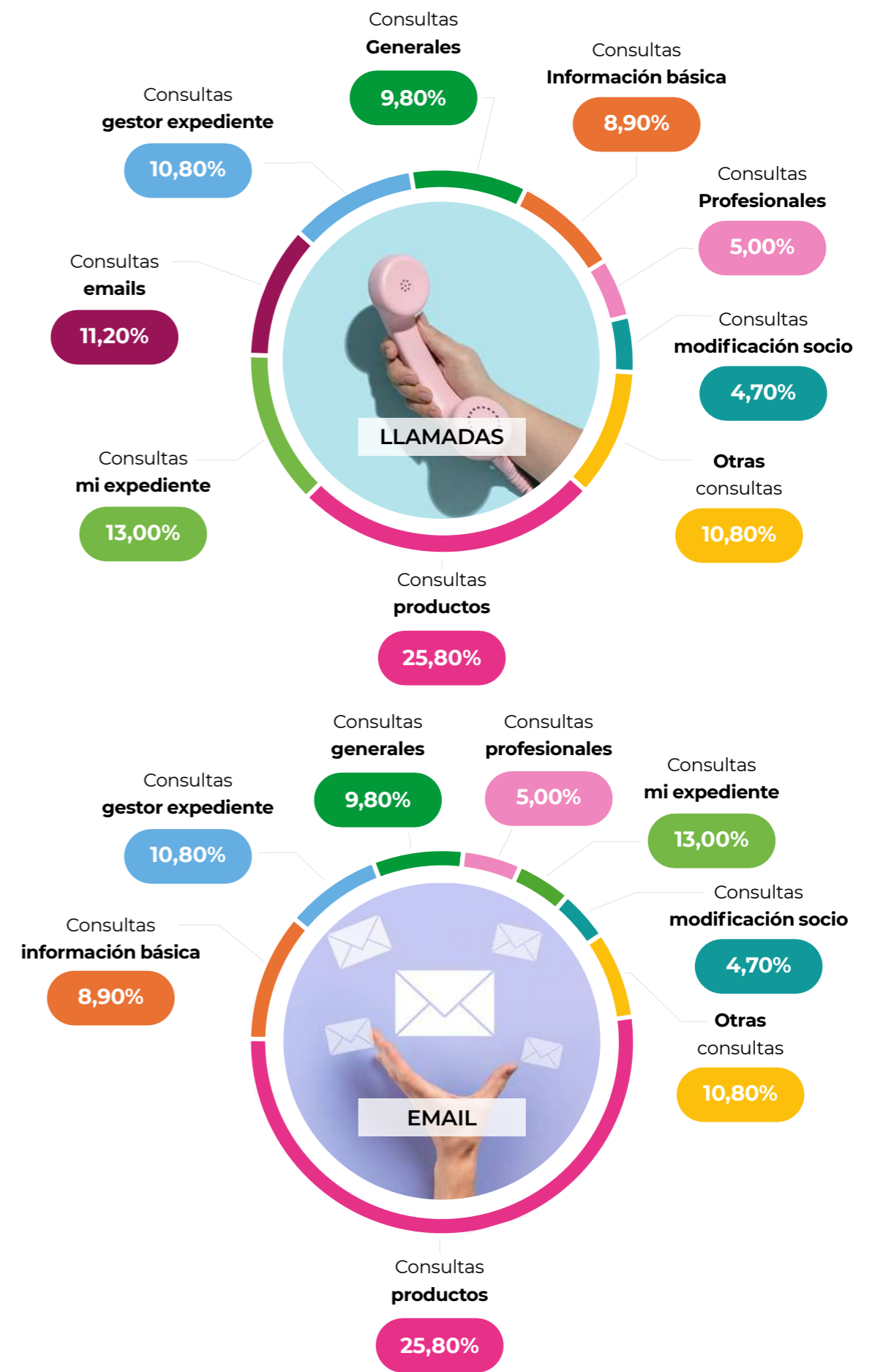
2 Consultas y reclamaciones

7.1. 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.



Materias de consultas atendidas (por teléfono y email)



7.2. Arbitrajes

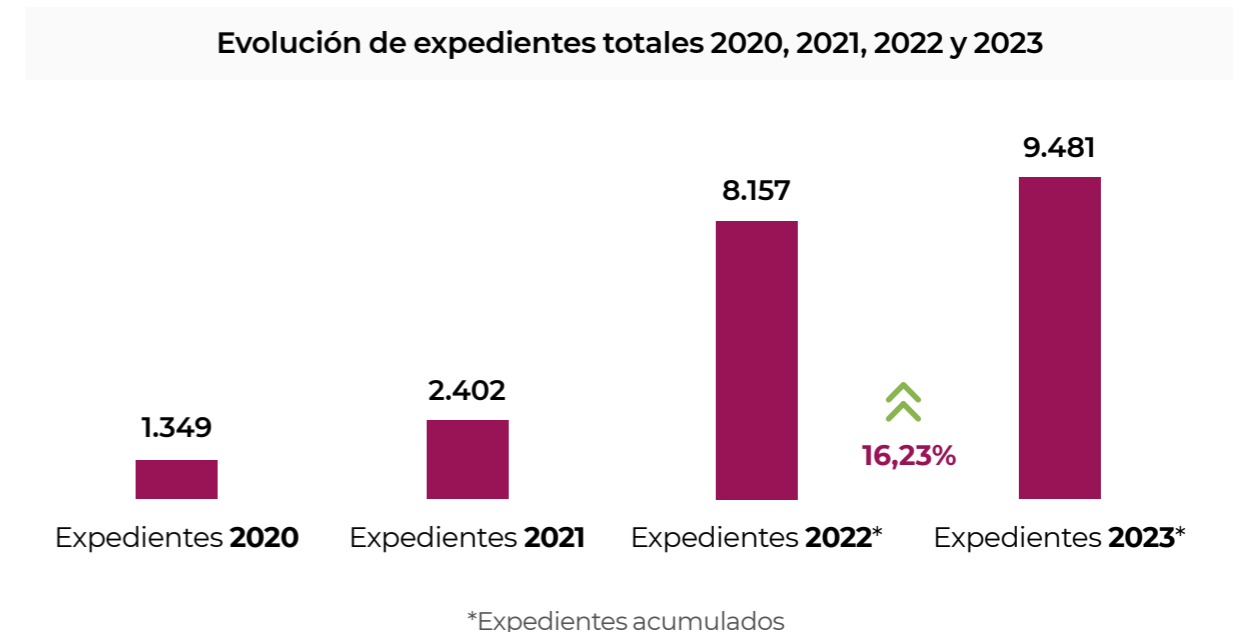
En materia de arbitraje, Cristina Borrallo, la vicepresidenta de **ASUFIN Islas Baleares**, es árbitro en la Junta Arbitral de Consumo de las Islas Baleares, el órgano de la Administración pública autonómica que da apoyo y administra el arbitraje de consumo en las Islas.

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 las Islas Baleares.

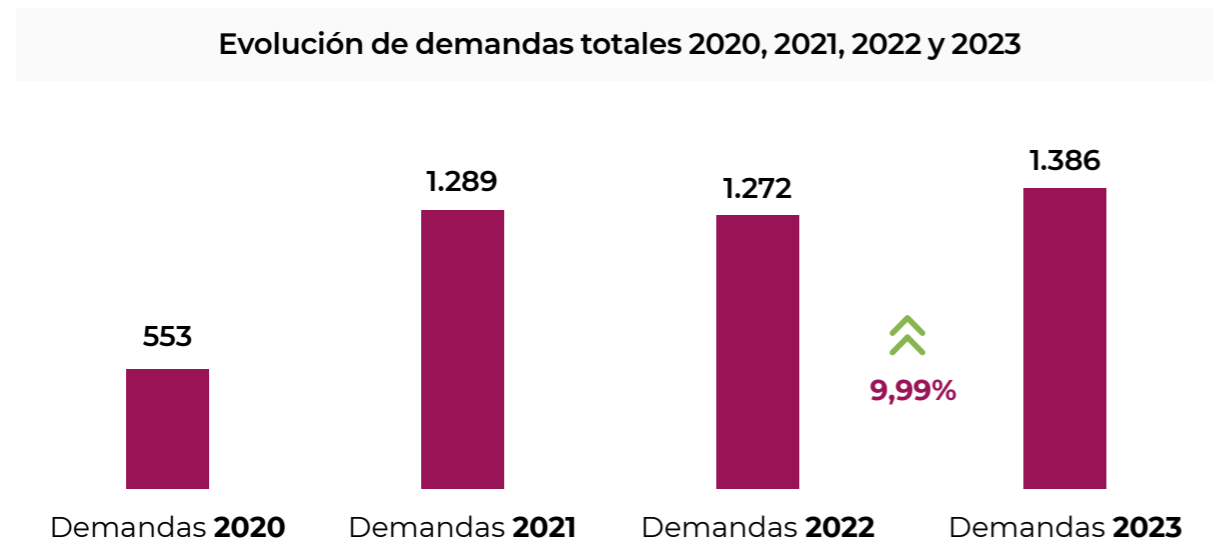
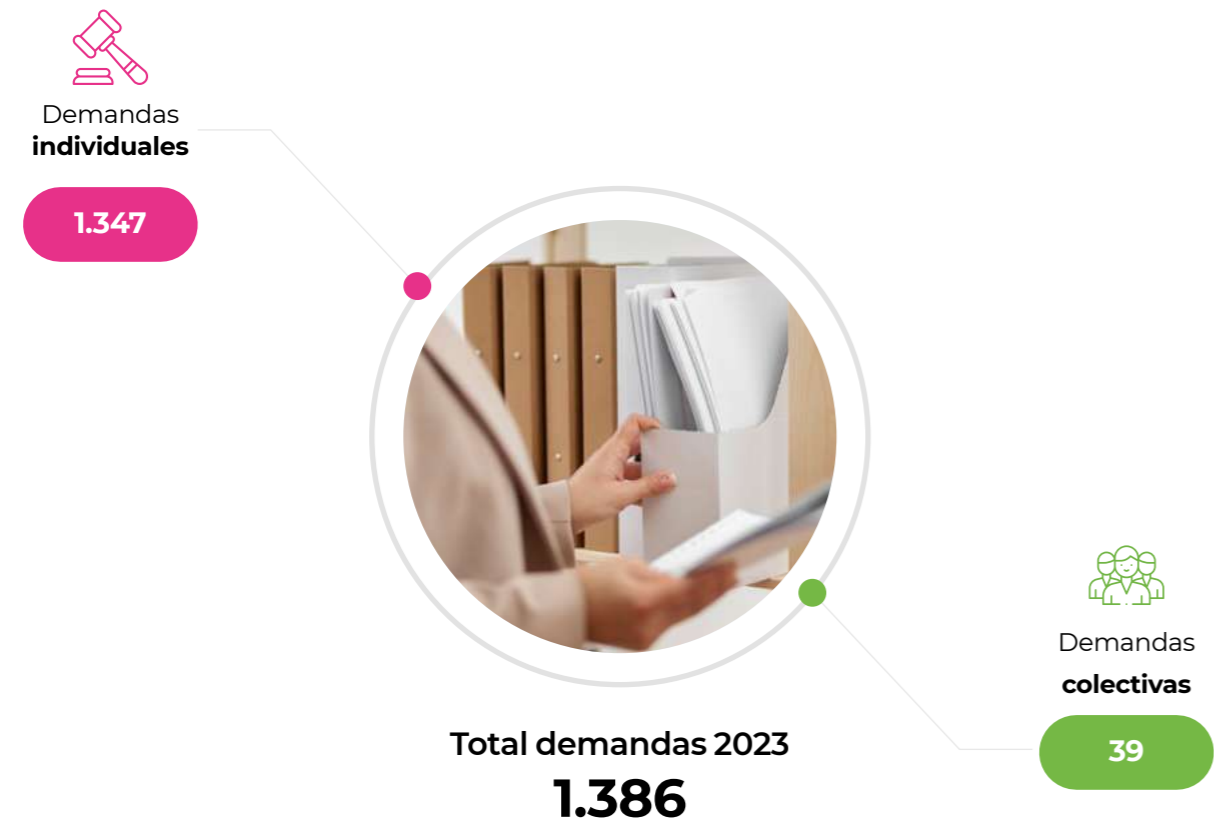
SESIONES DE ARBITRAJES (MES Y DIAS)	
MES	DÍAS
Enero:	19, 25, 26 y 31
Febrero:	9 y 14
Marzo:	9 y 22
Abril:	5 y 18
Mayo:	4 y 16
Junio:	6 y 20
Julio:	9 y 22
Septiembre:	5 y 18
Octubre:	4 y 16
Noviembre:	2 y 16

7.3. Reclamaciones

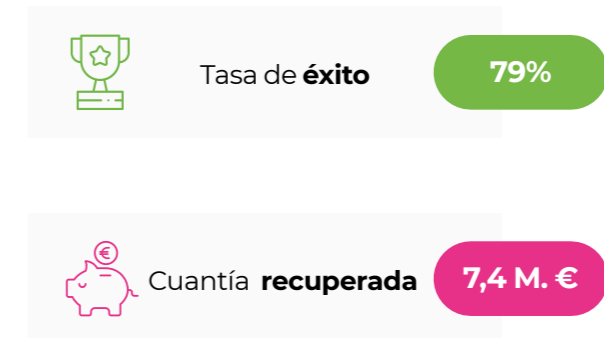
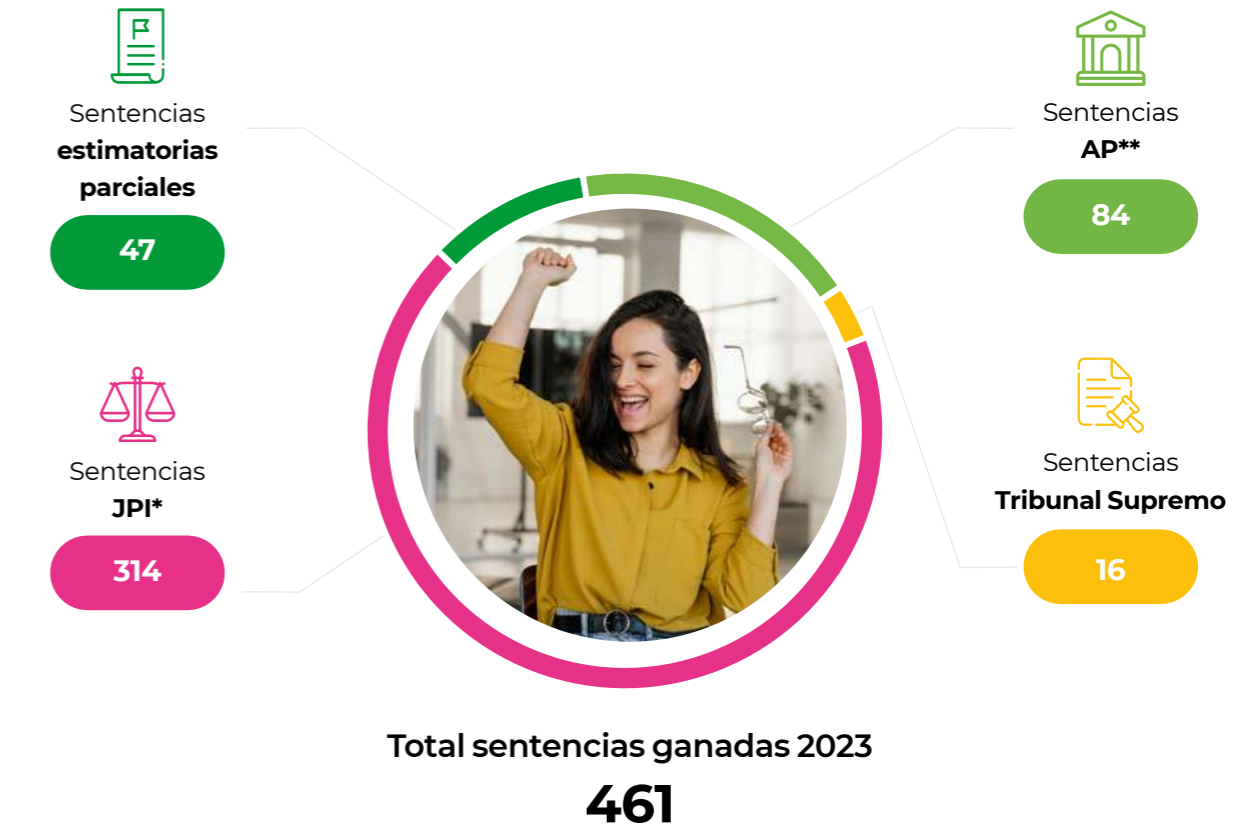
La atención al socio de **ASUFIN**, desde que se pone en contacto con nosotros, a través de nuestros canales, hasta que resolvemos su procedimiento, es uno de nuestros ejes prioritarios. Este año, la huelga llevada a cabo por los secretarios judiciales (LAJ) durante el primer trimestre del año ha ralentizado el curso normal de la Justicia y los procedimientos y ha provocado que el número de sentencias registradas haya experimentado una bajada.



Demandas



Sentencias



*JPI: Juzgado de Primera Instancia. **AP: Audiencia Provincial.

8 Educación financiera

8.1. Congresos y jornadas

ASUFIN mantiene **dos citas anuales de relevancia**, en formato congreso, que ya son seña de identidad de la labor divulgativa que despliega la asociación. Pretenden ser, asimismo, foros de reencuentro con la sociedad, que hacen visible las problemáticas del momento que atañen al consumidor financiero.

A éstas, **se sumó este año una jornada dedicada a la cuenta básica**, organizada en colaboración con una decena de organizaciones de carácter social.

8M, Mujer activista y punta de lanza de la sociedad



Volvimos a celebrar el **8M** en **ASUFIN** y lo hicimos con una mirada distinta a la habitual. Si lo habitual es poner el foco en la mujer trabajadora, en los obstáculos que aún la separan del papel relevante en el ámbito profesional que debería copar, y las brechas económicas que padece, en materia salarial o de ingresos, **este año quisimos reivindicar la figura de la mujer como activista, generadora de solidaridad y voluntad inclusiva** que contribuye a mejorar la sociedad.

Nuestro **8M** centrado en el activismo **tuvo como protagonistas a mujeres de gran calidad humana y forjadas a sí mismas**: **María García**, alma máter de la **Fundación Isadora Duncan**; **Gloria González**, consultora experta en temas de igualdad de **Economistas sin Fronteras**; **Sabina Lobato**, directiva en la **Fundación ONCE**; **Bibiana Medialdea**, directora general de Consumo del Ministerio de Consumo y **Marina Sánchez-Sierra**, experta en **Cáritas Española**.



Patricia Suárez, María García, Gloria González, Bibiana Medialdea, Marina Sánchez-Sierra

Jornada sobre el cumplimiento de la cuenta básica de pago

En coordinación con una decena de entidades sociales que trabajan en la defensa de los derechos de las personas migrantes y refugiadas (**Andalucía Acoge**, **CEAR**, **CECU**, **CEPAIM**, **Fundación de familias monoparentales Isadora Duncan**, **Fundación Apip-Acam**, **MPDL**, **Provivienda**, **Red Acoge** y **Rumiñahui**), celebramos el 5 de octubre la jornada **“Materializando el derecho a la inclusión financiera de las personas migrantes y refugiadas”** en la Fundación ONCE.

El evento, que reunió testimonios de personas migrantes afectadas por la exclusión bancaria, a entidades sociales y organizaciones de personas consumidoras y usuarias, y distintas instituciones competentes, **sirvió para visibilizar las dificultades a las que se enfrentan las personas que quieren abrir y mantener una cuenta de pago básica**, las consecuencias sociales de esta exclusión financiera y para poner en común las recomendaciones propuestas desde la sociedad civil para garantizar el acceso a este derecho básico.



Jornada sobre cuenta básica de pago en Fundación Once

V Congreso anual ASUFIN

Nuestro Congreso Anual puso en agenda, entre otros temas, la exclusión financiera de los mayores. Celebrado el 16 de noviembre, en las instalaciones de la **Fundación ONCE**, contó con dos representantes del Gobierno para la apertura y cierre, el director general del **Tesoro**, **Álvaro López Barceló**, y el secretario general de **Consumo**, **Rafael Escudero**. Contó con la presencia de **Carlos San Juan**, promotor de la campaña **Soy mayor, no idiota**, como voz autorizada de la indefensión que sufren muchos mayores ante la creciente digitalización financiera. Para abordar este tema, también nos acompañaron la patronal de las Cajas de Ahorro, **CECA** (**Juan Carlos López**), y dos compañías que plantean soluciones a la desbancarización, como son **Nickel**, con la presencia de su CEO en España, **Mónica Correia**, e **Hispasat**, con la presencia de su presidente, hoy ministro de Industria, **Jordi Hereu**. Contamos asimismo con **Sabina Lobato**, directiva de la **Fundación ONCE**.

Nuestro Congreso también abordó el tema del sobreendeudamiento, para el que contamos con la presencia de **Ángela Ferrer**, de **4Finance**, una de las principales compañías de financiación, que cuenta con marcas comerciales como Vivus, y que preside la Asociación española de microcréditos (**AEMIP**). Desde Bruselas, nos acompañó **Agustín Reyna**, director legal en **BEUC**, que explicó la recién aprobada Directiva de Crédito al Consumo, y cerramos con el secretario general de **Asnef**, **Ignacio Pla**.

El tercer plato fuerte de la jornada giró en torno al ahorro y la inversión. La resistencia de la banca por ofrecer depósitos a los clientes nos llevó a reflexionar sobre qué alternativas tenemos para ahorrar e invertir y llegar con un capital a nuestra jubilación. La patronal de los bancos, la **AEB** (**Juan Carlos Delrieu**), disertó en compañía de **Spainsif** (**Andrea González**), del experto economista **José Antonio Herce** y la experta en psicología del inversor, **Paula Papp**.

Finalmente, el congreso también sirvió para que nuestra experta en sostenibilidad, **María Molina**, se refiriera a la sostenibilidad de las finanzas y lo importante que es avanzar en este frente, en compañía de **Orencio Vázquez**, coordinador del **Observatorio de Responsabilidad Corporativa**.

V CONGRESO ANUAL ASUFIN

Crédito, ahorro y exclusión financiera

16 NOV. | 10:00 h.

📍 **Espacio Fundación ONCE**
C/Sebastián Herrera, 15 (Madrid)

📺 **Live streaming**

Usa el hashtag **#CongresoASUFIN2023**

Espacio cedido por **Fundación ONCE**

EDUCACIÓN FINANCIERA Y DIGITAL 2023
El presente proyecto ha sido subvencionado por el Ministerio de Consumo, siendo su contenido responsabilidad exclusiva de ASUFIN.



Distintos momentos de la celebración del V Congreso anual de ASUFIN, con la inauguración y cierre por parte de los ministerios de Asuntos Económicos y de Consumo

8.2. Webinars

Los encuentros online, como herramienta de educación financiera, se han consolidado como una vía directa y accesible para que la información llegue a todos los públicos. Este formato nos permite abordar cuestiones de importancia para el consumidor financiero, con la versatilidad que aportan las nuevas tecnologías.

FECHA	TÍTULO	ASISTENTES
09.02.2023	Ciberataques: ¡Recupera tu dinero!	63
16.02.2023	Hipotecas 2023: ¿Cómo controlar la subida del Euribor?	76
07.03.2023	8M. Mujer y pobreza: ¿A quién afecta más?	68
14.03.2023	Métodos de pago en las compras online: Pros y contras	25
28.03.2023	Economía familiar para principantes	26
04.04.2023	Renta 2022: ¿A qué deducciones tengo derecho?	78
18.04.2023	El futuro de las criptomonedas tras el cripto invierno	55
25.04.2023	Economía familiar para principantes	13
11.05.2023	#Nosoymoroso: Cómo salir del fichero de morosos	46
25.05.2023	Seguros de vida en tu hipoteca: Aprende cómo recuperar hasta 30.000€	39
08.06.2023	¿Ahogado por las deudas? Te contamos cómo mejorar tu situación	17
22.06.2023	¿Problemas con el Euribor? Descubre qué ayudas puedes pedir	27
06.07.2023	¿Vives de alquiler? Conoce y reclama tus derechos	24
18.07.2023	¿Pensando en las vacaciones? ¡Cuidado con créditos y tarjetas!	7
07.09.2023	Descubre qué ayudas puedes pedir este año	9
21.09.2023	¿Te dieron un préstamo por tu coche? Recupera hasta 16.000€	18
10.10.2023	¿Ejecutaron tu hipoteca antes de 2013? Recupera tu dinero	18
26.10.2023	Publicidad engañosa de criptoactivos: ¡Cuidado con tus inversiones!	10
07.11.2023	Cómo ahorrar en tu hogar	20
30.11.2023	¿Pagaste los gastos de tu hipoteca? ¿Y la comisión de apertura?	111
12.12.2023	¿Qué hago si se hacen pasar por mí en Internet?	40
18.12.2023	¿Pagaste los gastos de tu hipoteca? Resolvemos tus dudas	41
19.12.2023	¿Tienes hijos y te jubilaste entre 2016 y 2021? Puedes recibir hasta 30.000€	13

TOTAL WEBINARS

23 Webinars **totales**

844 Asistentes **totales**



8.3. Estudios

En 2023, 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	IV Barómetro ASUFIN de hipotecas	
MAR	Estudio jurisprudencial de ASUFIN 2023	
ABR	IV Barómetro ASUFIN micréditos	
MAY	IV Barómetro comisiones bancarias ASUFIN	
JUN	V Barómetro préstamos al consumo ASUFIN	
JUL	IV Barómetro reunificación de deudas ASUFIN	
SEP	IV Estudio Finanzas verdes en España ASUFIN	
SEP	Acceso a las cuentas básicas. Propuestas de mejora	
SEP	El verdadero coste del consumo sostenible ASUFIN	
OCT	ODS 12. El poder de las personas consumidoras ASUFIN	
NOV	Estudio digitalización y exclusión financiera ASUFIN	
NOV	Mystery shopping: Inversión en criptomonedas (IV actualización)	
NOV	El concepto de vulnerables en la regulación de consumo ASUFIN	
DIC	Cesta de la compra básica. ¿Por qué no han dejado de subir los precios?	
DIC	VII Barómetro tarjetas revolving ASUFIN	

EL MUNDO

Suben las comisiones, no el ahorro

Los bancos elevan el coste de los productos y servicios que prestan a los clientes particulares. Las cuentas sin bonificación se encarecen un 3,2% mientras las entidades se resisten a remunerar los depósitos

Los bancos que ofrecen la mejor relación calidad-precio en España son los que ofrecen la peor relación calidad-precio en el extranjero. Así lo revela un estudio que ha publicado ASUFIN en colaboración con el Observatorio de la Banca de España (OBE) y el Observatorio de la Banca de España (OBE).

El estudio analiza el coste de los productos y servicios que prestan los bancos a los clientes particulares en España y en otros países de la zona euro. Los resultados muestran que los bancos españoles ofrecen el peor coste de los productos y servicios que prestan a los clientes particulares en la zona euro.

El estudio también analiza el coste de los depósitos. Los resultados muestran que los bancos españoles ofrecen el peor coste de los depósitos en la zona euro.



¿Por qué el BCE no ve el fin de la subida de tipos?

El Banco Central Europeo (BCE) ha mantenido su política de tipos de interés en el nivel del 4,5% durante su última reunión. Esto ha generado críticas por parte de algunos analistas que consideran que el BCE debería bajar los tipos de interés para estimular la economía.

Los analistas argumentan que la inflación en la zona euro ha bajado lo suficiente como para justificar una reducción de los tipos de interés. Sin embargo, el BCE se ha resistido a hacerlo, citando como razón el riesgo de una recesión.

elEconomista.es

El número de familias que reunifica su deuda sube un 9% con el alza de tipos

El producto que más se ha incrementado es la hipoteca, que crece cinco puntos

El número de familias que reunifican su deuda ha aumentado un 9% en el tercer trimestre de 2023. Esto se debe a la subida de tipos de interés, que ha hecho que las hipotecas sean más caras y, por tanto, más atractivas para las familias que buscan reducir su deuda.

El estudio también muestra que el producto que más se ha incrementado es la hipoteca, que crece cinco puntos. Esto se debe a la subida de tipos de interés, que ha hecho que las hipotecas sean más caras y, por tanto, más atractivas para las familias que buscan reducir su deuda.



ACTUALIDAD ECONÓMICA

La cesta ecológica es el doble de cara que la normal

Carrefour es el supermercado con mayor diferencia de precios

Producto	Carrefour	Alcampo	Concesionario	El Corte Inglés	Lidl	Mercaçon	Moncler	Netto	Oron	Primor	Real	Supermercado	Walmart
Carreón ecológico	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Carreón normal	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50

País	Carrefour	Alcampo	Concesionario	El Corte Inglés	Lidl	Mercaçon	Moncler	Netto	Oron	Primor	Real	Supermercado	Walmart
España	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Francia	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Italia	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Reino Unido	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Asufin denuncia que un 89% de los mayores se ve obligado a operar en cajeros bancarios

Un estudio de ASUFIN revela que el 89% de los mayores de 65 años se ve obligado a operar en cajeros bancarios para realizar sus operaciones financieras. Esto se debe a la falta de formación digital y a la falta de servicios en línea que sean fáciles de usar para este grupo de edad.

El estudio también muestra que el 89% de los mayores de 65 años se ve obligado a operar en cajeros bancarios para realizar sus operaciones financieras. Esto se debe a la falta de formación digital y a la falta de servicios en línea que sean fáciles de usar para este grupo de edad.

Presentación Cádiz Investment Hub

Oficina de Inversión y Desarrollo Económico de la Provincia de Cádiz

23 de noviembre | Madrid

Más información: info@cadizinvest.com

TOTAL ESTUDIOS

15 Estudios **totales**

15 Estudios **castellano**

6 Estudios **inglés**

8.4. 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.

TÍTULO	IDIOMA	
¿Alquiler o compra? Pros y contras		
Cómo ahorrar con la regla 30/50/20		
Cómo ahorrar dinero: 10 tips que siempre funcionan		
Cómo ahorrar en la tu declaración de la Renta		
Conoce los métodos para pagar tus compras online		
Consejos de ahorro para la jubilación		
Contaminación digital: ¿Cómo ser sostenible digitalmente?		
¡Cuidado con estos productos financieros, son peligrosos!		
Evita estafas en la reforma de tu hogar		
Generación Z: La esperanza verde		
Glorario hipotecario		
¿Pensando en la jubilación? Tipos de planes de pensiones		
¿Qué ayudas puedo pedir en 2023?		
¿Qué hacer si te contacta una empresa de recobro?		
¿Sabes cuánta basura se genera en el mundo?		
6 Ideas para obtener ingresos extra		
Todo lo que siempre quisiste saber sobre el IPC		
Todo lo que tienes que saber para comprar en rebajas		
¿Víctima de phishing? Pautas para actuar rápido		

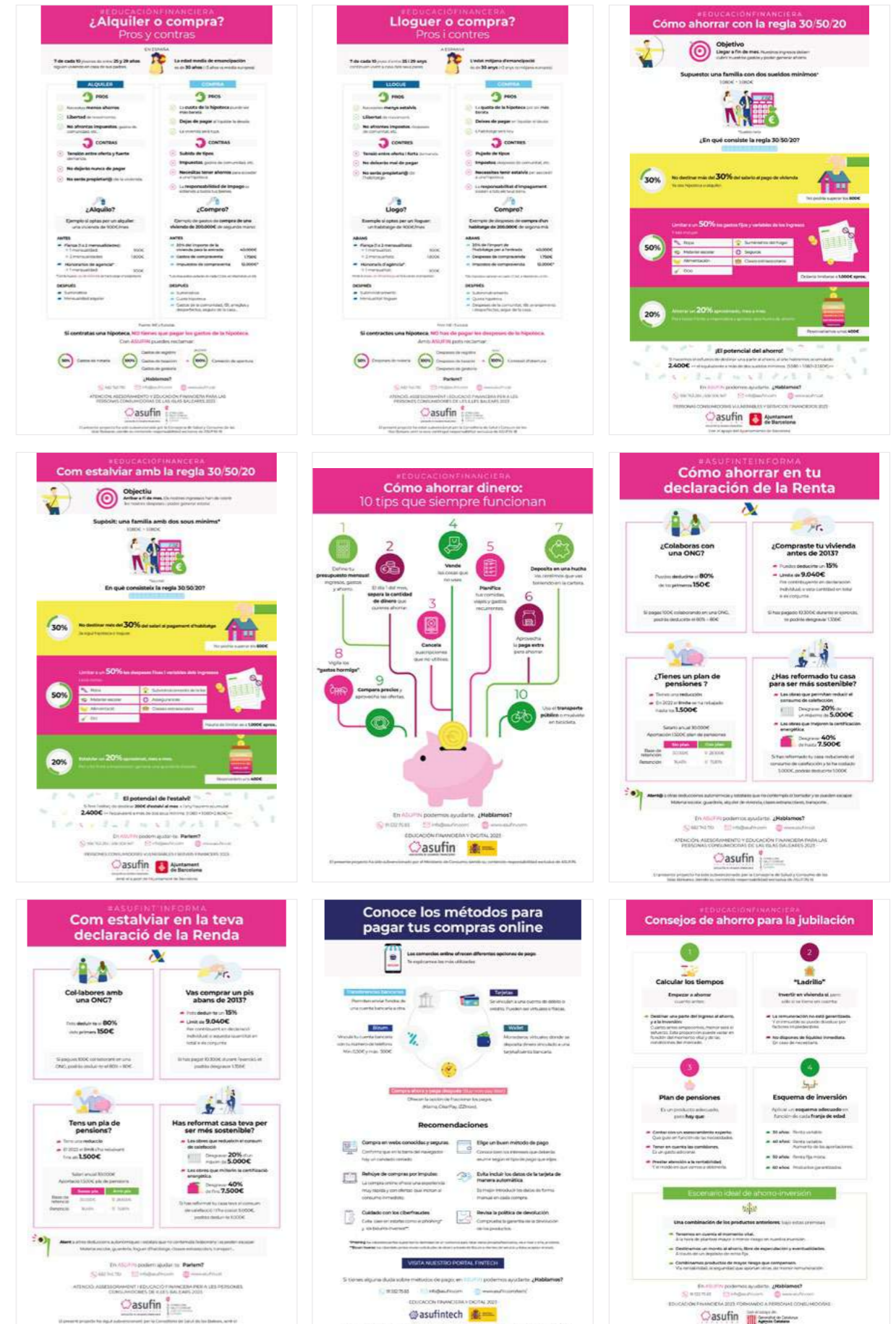
TOTAL INFOGRAFÍAS

19 Infografías **totales**

19 Infografías **castellano**

3 Infografías **inglés**

6 Infografías **castellán**



#EDUCACIÓ FINANCERA

Consells d'estalvi per la jubilació

- Calcular els temps**
Començar a estalviar des de jove.
- "Mad"**
Invertir en un fons de pensions.
- Pla de pensions**
Es un producte estalviatiu.
- Esquema d'inversió**
Aplicar un esquema adaptat al perfil de risc.

Esperari el moment d'inversió?

Una combinació dels productes anteriors, sota aquestes condicions:

- Tenir un compte de rendiment veloç.
- Començar a estalviar des de jove.
- Destinar una suma de diners a l'aportació inicial.
- Completar els requisits de cada producte.

En ASUFIN podem ajudar-te. **¿Hablamos?**

EDUCACIÓ FINANCERA 2023 FORMANT A PERSONES CONSUMIDORES

#ASUFINFORMADUMUNDASVERDE

Contaminación digital: ¿Cómo ser sostenible digitalmente?

¿Qué es la contaminación digital?

¿Cómo reducir la contaminación digital?

EVITA EL ALMACENAMIENTO MASIVO DE DATOS

OPTIMIZA EL USO DE INTERNET

REDUCE EL TIEMPO DE USO DE LAS TECNOLOGÍAS

EVITA EL CONSUMO INNECESARIO

Para más información sobre economía circular y finanzas sostenibles

EDUCACIÓ FINANCERA 2023 FORMANT A PERSONES CONSUMIDORES

#CUIDADO CON ESTOS PRODUCTOS FINANCIEROS, SON PELIGROSOS!

¡Cuidado con estos productos financieros, son peligrosos!

Multiplican los intereses y aumentan la deuda

Tarjetas revolving

Micréditos

Reconstrucción de deudas

EDUCACIÓ FINANCERA 2023 FORMANT A PERSONES CONSUMIDORES

#ASUFINFORMADUMUNDASVERDE

¿Qué hacer si te contacta una empresa de recobro?

¿Qué es una empresa de recobro?

¿Cómo actúan?

¿Por qué tienen mis datos?

¿Qué puedo hacer si me contacta una empresa de recobro?

¿Qué puedo conseguir iniciando mi reclamación?

EDUCACIÓ FINANCERA 2023 FORMANT A PERSONES CONSUMIDORES

#ASUFINFORMADUMUNDASVERDE

What to do if you are contacted by a collection agency?

What is a collection agency?

How do they act?

Why do they have my data?

What can you do if you are contacted by a collection agency?

What can I achieve by starting my claim?

EDUCACIÓ FINANCERA 2023 FORMANT A PERSONES CONSUMIDORES

#ASUFINFORMADUMUNDASVERDE

¿Sabes cuánta basura se genera en el mundo?

2020: España 23.500 toneladas, Reino Unido 17.900 toneladas, Alemania 13.100 toneladas, Francia 10.500 toneladas.

2021: Unión Europea 330 millones de toneladas, China 2,01 millones de toneladas, Estados Unidos 1,8 millones de toneladas.

2022: Mundo 2,01 millones de toneladas, China 2,01 millones de toneladas, Estados Unidos 1,8 millones de toneladas.

2023: Mundo 2,01 millones de toneladas, China 2,01 millones de toneladas, Estados Unidos 1,8 millones de toneladas.

¿Cómo puedo ayudar?

Reduce, Reutiliza, Recicla.

EDUCACIÓ FINANCERA 2023 FORMANT A PERSONES CONSUMIDORES

#EDUCACIÓ FINANCERA

Evita estafas en la reforma de tu hogar

ANTES DE CONTACTAR

CONSEJOS

COMENZANDO LA REFORMA

¿QUÉ TIEMPO PROBLEMAS CON LA REFORMA?

EDUCACIÓ FINANCERA 2023 FORMANT A PERSONES CONSUMIDORES

#EDUCACIÓ FINANCERA

Generación Z: La esperanza verde

¿Por qué son la esperanza verde?

¿Qué problemas se encuentran?

EL MERCADO

LA REGULACIÓN

EDUCACIÓ FINANCERA 2023 FORMANT A PERSONES CONSUMIDORES

#APRENDECONASUFIN

Glosario hipotecario

Amortización anticipada, Aval, Carencia, Cuota, Dación en pago, Escritura hipotecaria, Euribor, Gastos hipotecarios, Hipoteca mixta, IBI.

EDUCACIÓ FINANCERA 2023 FORMANT A PERSONES CONSUMIDORES

#EDUCACIÓ FINANCERA

6 Ideas para obtener ingresos extra

- Ajusta tu plaza de garaje.
- Ajusta tu coche.
- Practica el "carsharing".
- Crea contenido en Internet.
- Vende lo que no utilizas.
- Busca un trabajo por horas.

EDUCACIÓ FINANCERA 2023 FORMANT A PERSONES CONSUMIDORES

#FINANCIAL EDUCATION

6 Ideas for extra income

- Share your garage space.
- Rent your car.
- Carsharing.
- Create content on the internet.
- Sell what you don't use.
- Look for a hourly job.

EDUCACIÓ FINANCERA 2023 FORMANT A PERSONES CONSUMIDORES

#ASUFININFORMA

Todo lo que siempre quisiste saber sobre el IPC

¿Qué mide el IPC?

¿Cómo se calcula?

¿Qué es la inflación subyacente y por qué es importante?

¿En qué me afecta la inflación?

EDUCACIÓ FINANCERA 2023 FORMANT A PERSONES CONSUMIDORES

#APRENDECONASUFIN

Glossari hipotecari

Amortització anticipada, Aval, Carencia, Cuota, Dació en pagament, Escritura hipotecària, Euribor, Gastos hipotecaris, Hipoteca mixta, IBI.

EDUCACIÓ FINANCERA 2023 FORMANT A PERSONES CONSUMIDORES

#EDUCACIÓ FINANCERA

¿Pensando en la jubilación? Tipos de planes de pensiones

¿Qué son los planes de pensiones?

Pros y contras

Dime qué edad tienes y te diré qué plan te conviene

EDUCACIÓ FINANCERA 2023 FORMANT A PERSONES CONSUMIDORES

#ASUFININFORMA

¿Qué ayudas puedo pedir en 2023?

01. Ingreso Mínimo Vital (IMV)

02. Prestación por desempleo

03. Ayudas para desempleados + 1 año cotizado

EDUCACIÓ FINANCERA 2023 FORMANT A PERSONES CONSUMIDORES

#ASUFININFORMA

Todo lo que siempre quisiste saber sobre el IPC

¿Qué mide el IPC?

¿Cómo se calcula?

¿Qué es la inflación subyacente y por qué es importante?

¿En qué me afecta la inflación?

EDUCACIÓ FINANCERA 2023 FORMANT A PERSONES CONSUMIDORES

#ASUFININFORMA

Todo lo que tienes que saber para comprar en REBAJAS

- Hay que jugar con los precios.
- Revisa los descuentos.
- Producción no deficiente.
- Zona de rebajas.
- Fués derechos no cobrados.
- Fecha de rebajas.
- Evita hacer compras compulsivas.
- Cuánto es el stock.

EDUCACIÓ FINANCERA 2023 FORMANT A PERSONES CONSUMIDORES

#ASUFININFORMA

¿Víctima de phishing? Pautas para actuar rápido

¿Qué es el phishing?

¿Qué hacer si crees que has sido víctima de phishing?

EDUCACIÓ FINANCERA 2023 FORMANT A PERSONES CONSUMIDORES

8.5. Material divulgativo

Como elemento de difusión de los distintos programas de Educación Financiera, y para conseguir que la ciudadanía acceda a toda la información y participe de las actividades, diseñamos, producimos y distribuimos numerosos materiales. En concreto, a lo largo de 2023, se han realizado 650 unidades de diversos artículos.

Estos productos de promoción se han repartido entre los asistentes presenciales de nuestros eventos, así como a través de sorteos o de envíos para difundir nuestro programa de Educación Financiera.

Este material también se ha utilizado como reclamo para invitar a la ciudadanía a asistir a las acciones.

Finalmente, se utilizan como agradecimiento por su participación desinteresada a los ponentes de nuestro congreso.

ARTÍCULOS DE MERCHANDISING

Libreta	300 unidades
Bolsa de tela	300 unidades
Funda de ordenador	50 unidades

Libreta



Bolsas de tela



Funda de ordenador



TOTAL MATERIAL DIVULGATIVO

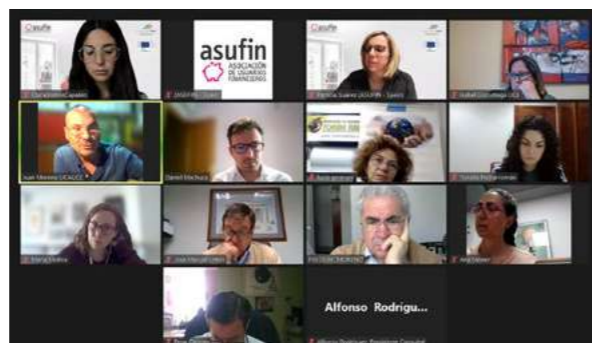
650 Materiales totales	300 Libretas	300 Bolsas de tela	50 Fundas de ordenador
---	------------------------	------------------------------	----------------------------------

8.5. Formando formadores II edición (subvencionado por CE en colaboración con BEUC)

ASUFIN, en colaboración con BEUC, ha llevado a cabo, por segundo año consecutivo, 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.



Intervención de Patricia Suárez



Vista de participantes

Entidades participantes



TOTAL FORMACIONES

3
Formaciones **totales**

7
Entidades **totales**

12
Asistentes **totales**

8.6. Programa Eco ASUFIN y Asufintech

Por quinto año consecutivo, desarrollamos los dos programas de referencia centrados en la sostenibilidad y la innovación tecnológica en el ámbito de las finanzas: **Eco ASUFIN** y **Asufintech**, que forman parte del proyecto Educación financiera ay digital 2023, subvencionado por el Ministerio de Consumo.

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**.

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.

8.7. Talleres

La celebración de talleres presenciales es otra de las actividades enmarcadas en la educación financiera. Este año, cabe destacar, por su importancia, los talleres impartidos a los técnicos de consumo encargados, en última instancia, de entablar relación y solucionar problemáticas de la ciudadanía.

TALLERES	TEMÁTICA	CIUDAD
5	Formación de técnicos de consumo	Ciudad Real, Albacete, Toledo, Cuenca, Guadalajara
4	Sobreendeudamiento	Ciudad Real, Albacete, Toledo, San Sebastián
2	Gastos hipotecarios	Bilbao
2	SPUF	Hondarribia

TOTAL TALLERES

13
Talleres **totales**

8
Ciudades **totales**

9 Proyectos

Una parte fundamental de la labor de Educación Financiera que despliega **ASUFIN** está apoyada económicamente por organismos de ámbito europeo, 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.

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.

Ámbito europeo

Programa Horizon

53.375,00€

Gracias a este proyecto que nos ha sido adjudicado, que empezará a desarrollarse en 2024, durante 4 años, se contribuirá a la creación de un marco de etiquetado de alimentos sostenibles para empoderar a los consumidores a elegir alimentos sostenibles como parte de la estrategia de la granja a la mesa.

En consonancia con las prioridades del Pacto Verde Europeo y la estrategia de la granja a la mesa para un sistema alimentario justo, saludable y respetuoso con el medio ambiente, así como con la ambición climática de la UE para 2030 y 2050.



Proyecto PEPPI

2.750,00€

Es 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.



Ámbito nacional

Educación financiera y digital 2023

497.494,00€

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 crisis económica que ha generado estragos en las familias, identificamos como líneas prioritarias, para transmitir nuestros mensajes, el impacto de la transición ecológica sobre las personas consumidoras, la economía circular y consumo sostenible teniendo en cuenta la rehabilitación de la vivienda con criterios de eficiencia energética, la exclusión financiera, el sobreendeudamiento familiar, la importancia de la ciberseguridad y los derechos de las personas consumidoras, las criptomonedas y el desarrollo de herramientas para facilitar a las personas consumidoras información útil para sus decisiones de compra.



Regional: Cataluña

Atención y protección de l@s consumidor@s y usuari@s financieros 2023

Educación financiera 2023: Formando a personas consumidoras

Asistencia jurídica a las personas consumidoras

13.027,24€

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. Además, este año, se incorpora la línea de asistencia jurídica.



Regional: Islas Baleares

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

10.748,04€

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 y herramientas, como webinar, infografías y calculadoras y divulgación a través de Redes Sociales.



Regional: País Vasco

Atención a las personas consumidoras
Asistencia jurídica a las personas consumidoras

41.372,34€

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.



Ámbito local: Barcelona

Personas consumidoras vulnerables y servicios financieros 2023

5.700,00€

Pensado para fomentar el asociacionismo en la ciudad de Barcelona y fomentar un consumo informado, seguro y sostenible.



Cuantías concedidas año 2023

PROYECTO	CUANTÍA
 Programa Horizon	53.375,00€
 Proyecto PEPPPI	2.750,00€
 Educación financiera y digital 2023	497.494,61€
 Atención y protección de l@s consumidor@s y usuari@s financieros 2023	9.063,06€
 Educación Financiera 2023: Formando a personas consumidoras	2.202,35€
 Asistencia jurídica a personas consumidoras	1.761,83€
 Atención, asesoramiento y educación financiera para las personas consumidoras de las Islas Baleares 2023	10.748,04€
 Atención a las personas consumidoras	27.276,14€
 Servicio jurídico para las personas consumidoras	14.096,20€
 Personas consumidoras vulnerables y servicios financieros 2023	5.700,00€
TOTAL CUANTÍAS	624.467,23€

10 Defensa de los consumidores

10.1. Relación con las instituciones

Buena parte del trabajo de **ASUFIN** en defensa de los consumidores financieros se realiza en el ámbito de sus relaciones con las distintas instituciones, organismos públicos y privados, administraciones públicas, reguladores y supervisores financieros así como con la industria, a la que consideramos sujeto clave para trasladar las necesidades y demanda de los usuarios, a los que representamos.

Este año, destacamos las siguientes actuaciones e hitos en defensa de los consumidores financieros en marcos institucionales.

Foro de supervisión del Código de Buenas Prácticas y la exclusión financiera

Tras la firma de la ampliación del **protocolo bancario**, el 21 de febrero de 2022z, y las reuniones sucesivas de seguimiento, este año, el Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital institucionalizó el **Foro de supervisión y seguimiento de las medidas que afectan a los consumidores financieros**, con la presencia de las patronales bancarias (AEB, CECA y Unacc), así como de **ASUFIN**, en representación de los consumidores, y la Plataforma de Mayores y Pensionistas.

Reuniones mantenidas:

9 de marzo de 2023.

La ministra económica Nadia Calviño anuncia la intención de su departamento de regular la **Autoridad del Defensa del Cliente Bancario**. En esta reunión se pone de manifiesto la ampliación de los asuntos que aborda el Foro, no sólo la exclusión financiera, también las medidas de alivio hipotecario, puestas en marcha.



Patricia Suárez, junto con Carlos San Juan y Lázaro González, presidente de la PMP, en la reunión del Foro, el 9 de marzo.

29 de junio de 2023.

Reunión del Foro para examinar los avances en materia de exclusión bancaria a los mayores, en la que **ASUFIN** pone de manifiesto la necesidad de cumplir con la totalidad del compromiso. Además, expresa su preocupación sobre la **escasa remuneración de los depósitos a tipo fijo** de la banca española.



Patricia Suárez, junto con Lázaro González, presidente de la PMP, en la reunión del Foro, el 29 de junio.

Patricia Suárez, junto con la ministra Nadia Calviño, en la misma reunión.

18 de diciembre de 2023.

Última reunión del año del Foro, en la que se anuncia la intención del Gobierno de **ampliar el espectro de las medidas de alivio hipotecario**, así como de prorrogar la gratuidad en el cambio de las condiciones de las hipotecas en lo relativo al tipo de interés (de variable a fijo).



Patricia Suárez, junto con Nadia Calviño, vicepresidenta del Gobierno, en la reunión del Foro, el 18 de diciembre.

Patricia Suárez en la misma reunión, el 18 de diciembre.

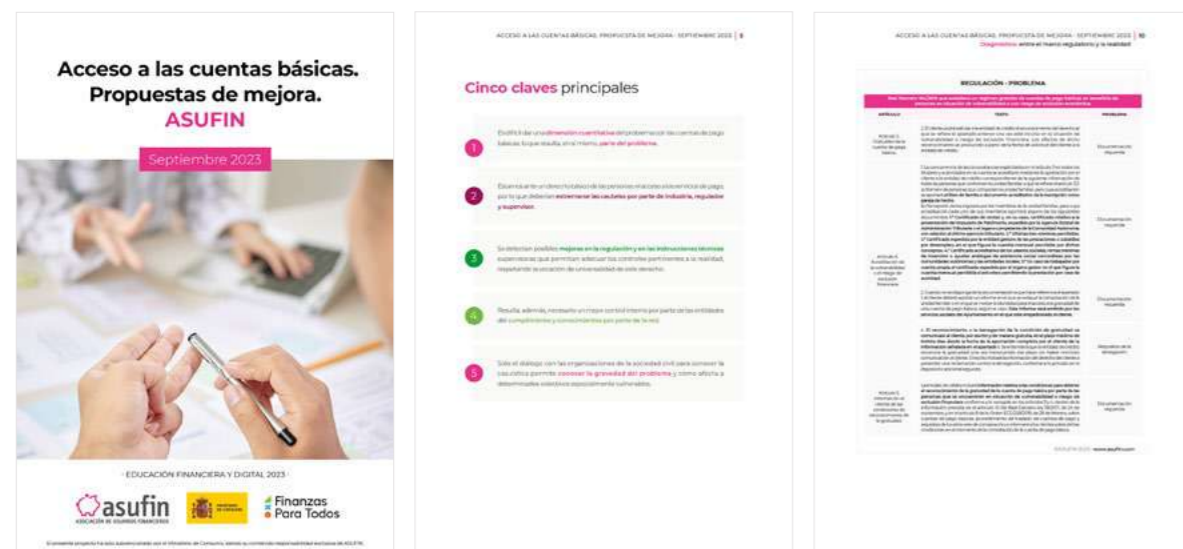
Cuenta de pago básica

En el marco de la exclusión financiera, una de nuestras prioridades, este año, ha sido abordar el asunto de la cuenta de pago básica, un derecho adquirido por todos los ciudadanos de la Unión Europea, gracias a la Directiva que la regula y que ha sido transpuesta en nuestro país a través de un corpus legislativo que, por desgracia, **sigue presentando obstáculos para que los más vulnerables se puedan beneficiar.**

Nuestra actuación en este ámbito ha constado de las siguientes acciones:

Jornada “Materializando el derecho a la inclusión financiera de las personas migrantes y refugiadas” (ver apartado Educación Financiera).

Estudio “Cuenta de pago básica. Recomendaciones de mejora” (ver apartado Estudios).



Reuniones con los interlocutores de AAPP e industria para avanzar en la mejora de la legislación:

- Secretaría General del Tesoro .
- Dirección General de Migraciones. Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones .
- Patronales bancarias, AEB y CECA.

Aportación al estudio sobre cumplimiento de la cuenta de pago básica en Europa, que lleva a cabo Finance Watch, con publicación prevista en el primer trimestre de 2024.

Constitución del VII CCU

ASUFIN forma parte, desde este año, del Consejo de Consumidores y Usuarios, que el 17 de octubre, inició la andadura de su VII mandato. Está compuesto por **las nueve organizaciones más representativas a escala nacional**, cuyo objetivo es la protección y defensa de las personas consumidoras con su participación en la toma de decisiones que adoptan los poderes públicos en relación con la política de consumo.

Las organizaciones de las personas consumidoras que forman parte de este nuevo Consejo de Consumidores son:



Las asociaciones del CCU. En primer término, el presidente del organismo Carlos Ballugera, la directora general del Consumo, Bibiana Medialdea, y el secretario general de Consumo y Juego, Rafael Escudero, el día de la constitución del VII mandato, el 17 de octubre.

10.2. Acuerdos y colaboraciones

Buena parte de la estrategia de ASUFIN para el año 2023 ha estado también marcada por la búsqueda de convenios de colaboración con administraciones públicas que nos permitan asegurar una mejor formación de la ciudadanía y los técnicos de consumo en materia financiera

Convenio con la Junta de Comunidades de Castilla-Mancha

Con el objetivo de colaborar en materia de asesoramiento jurídico e información de préstamos hipotecarios y préstamos al consumo en general, y de prevención y tratamiento del sobreendeudamiento de los consumidores financieros de la región.

Los objetivos específicos que se persiguen con este proyecto son:

- Facilitar asesoramiento, información y formación en materia financiera a las personas consumidoras de la región, especialmente en lo relativo a la gestión de los presupuestos familiares, al asesoramiento jurídico sobre préstamos hipotecarios y préstamos al consumo en general, y a la prevención del sobreendeudamiento.
- Colaborar en la organización y difusión de actividades y eventos en materia de consumo.
- Poner a disposición de las personas consumidoras castellano-manchegas mecanismos y recursos para la atención de consultas y reclamaciones, así como la intermediación, en el ámbito financiero e hipotecario.
- Promover el intercambio de información y soportes formativos y educativos entre las respectivas páginas web, incluidas las herramientas de simulación u otras aplicaciones.



Taller impartido por Patricia Suárez, en el marco del convenio de colaboración con Castilla-La Mancha.

Acuerdo para la formación de técnicos de consumo con la Agencia Catalana de Consumo

Hemos llegado a un acuerdo con la Agencia Catalana de Consumo para formar a sus técnicos en las materias relativas a los productos y servicios financieros. El 30 de noviembre, tuvo lugar una reunión con todas las asociaciones de consumidores de Cataluña con motivo del arranque de Legislatura de la nueva corporación.

En la misma, ASUFIN hizo hincapié en la importancia de abordar los casos de phishing desde las autoridades, creando un sistema de información unificado que asegure que los consumidores se encuentran informados de las diferentes tipologías de estafas existentes. Asimismo, nos referimos a los riesgos de que se incrementen los casos de sobreendeudamiento y la necesidad de abordarlos desde la administración junto con las asociaciones de consumidores.



ASUFIN participó en la reunión con todas las asociaciones de Consumo, en Barcelona, el 30 de noviembre.

Convenio con el Colegio de API de Islas Baleares

El 18 de abril, firmamos un convenio con el Colegio de Agentes de la Propiedad Inmobiliaria de Baleares en materia de educación financiera, para facilitar recursos a los diferentes APIs de las Islas y responder con ellos a las necesidades de sus clientes. De este modo, se les facilitan vías de reclamación por productos como tarjetas revolving, minicréditos, comisiones bancarias, así como todos los relativos a las hipotecas -gastos, cláusula suelo, plusvalías, entre otros-.



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

10.3. Eventos

ASUFIN ha tenido una presencia destacada en una variedad de eventos, jornadas y encuentros en los que se querido contar con la voz y representación de los consumidores financieros. Estas citas han tenido lugar tanto en el ámbito nacional, como en el europeo, debido a la presencia de la asociación en los ámbitos de defensa del consumidor en las instituciones europeas.

Presentación del Informe sobre la digitalización de la industria aseguradora

Patricia Suárez dio voz a los consumidores financieros en la presentación de un estudio elaborado de manera conjunta entre **AEFI** y **UNESPA**, el 26 de marzo, que aborda la digitalización en el sector asegurador.



Informe sobre digitalización en el ámbito asegurador



Patricia Suárez ofrece el punto de vista del asegurado, en la presentación del informe

European Consumer Summit

Participamos en el Día del Consumidor Europeo, celebrado en Bruselas, el **28 de marzo**. Patricia Suárez intervino en una mesa redonda, en compañía de Carlos San Juan, para hablar de las demandas en materia de inclusión financiera en nuestro país.



European Consumer Summit

Los nuevos retos para el consumo y el medio ambiente de la Presidencia española de la UE

Con motivo de la presidencia española de la UE, que ha tenido lugar en el segundo semestre del año, el **13 de septiembre**, el Comité Económico y Social Europeo (**CESE**), en colaboración con el **CCU**, organizaron un acto en Madrid para reflexionar en torno a los nuevos retos para el consumo y el medio ambiente.



Miembros del CCU y del CESE, invitados al evento con motivo de la Presidencia española de la UE



Inauguración del acto del CESE y CCU por la Presidencia española de la UE

Acto central del Día de la Educación Financiera, de Finanzas para Todos

El **2 de octubre**, los participantes del programa Finanzas para Todos, promovido por **BdE** y **CNMV** se reunieron en Sevilla, en la sede de la Delegación del Gobierno, para celebrar el acto central del Día de la Educación Financiera. Allí, Patricia Suárez se refirió a la necesidad de ahondar en las medidas para paliar la exclusión financiera.



Patricia Suárez, junto con Arturo Lopo (RTVE), Lucía Medina (Nantik Lum) y Antonio Romero (CECA)



Los ponentes de la charla en torno a la educación financiera, en Sevilla

ESAs Consumer Protection Day

ASUFIN estuvo presente en la jornada organizada por las tres autoridades europeas de supervisión financiera, la Autoridad Bancaria (EBA), la Autoridad del Mercado de Valores (ESMA) y la Autoridad de Seguros y Pensiones (EIOPA), sobre el Día de la protección del consumidor, que tuvo lugar el 9 de octubre, en Madrid. Patricia Suárez reflexionó sobre las patentes oscuras, que suponen una amenaza para el consumidor, y las ventas cruzadas que promueve el mercado.



ESAs Consumer Protection Day



El presidente de la CNMV, Rodrigo Buenaventura, en el ESAs Consumer Protection Day

Concesión del III Premio Corporate a la Divulgación Financiera

La revista Corporate concedió su III Premio a la Divulgación Financiera a Patricia Suárez, en un acto, el 30 de noviembre, que reunió a numerosos representantes de empresas, fundaciones, entidades y organismos que desempeñan un papel importante en la sociedad.



Patricia Suárez, recibiendo el premio de la revista Corporate, de manos de Arturo de las Heras, Presidente del Grupo Educativo CEF-UDIMA

Eventos nacionales

FECHA	CONFERENCIA O EVENTO	ORGANIZADOR
20.02.2023	Jornada sobre derecho procesal de consumo	ICAB
23.03.2023	Presentación del Informe sobre digitalización en el sector asegurador	AEFI y UNESPA
27.04.2023	El efectivo, elemento sustancial en una economía social de mercado	DENARIA
24.05.2023	Entrega de premios Azul	INESE
31.05.2023	La nueva Ley de Vivienda, aspectos procesales y legales	ICAB
13.09.2023	Los retos del consumidor en la presidencia española de la UE	CESE
21.09.2023	Jornada Seguros Pyme sobre olvido oncológico	Revista Seguros PYME
29.09.2023	X aniversario de la revista Alternativas Económicas	Revista Alternativas Económicas
02.10.2023	Día de la Educación Financiera	BdE y CNMV
14.10.2023	VIII Jornadas de Educación Financiera Familiar y Pobreza Energética, Fundación Isadora Duncan	Fundación Isadora Duncan
17.10.2023	Constitución del CCU	CCU
20.11.2023	Premios Líderes La Información	Periódico digital La Información
22.11.2023	III Foro Anual Finsalud	Finsalud
29.11.2023	Jornada Pagos Digitales	AECOC
30.11.2023	Concesión del III Premio a la Divulgación Financiera	Revista Corporate
12.12.2023	Encuentro Navidad AEFI	AEFI

Eventos internacionales

FECHA	CONFERENCIA O EVENTO	ORGANIZADOR
28.03.2023	European Consumer Summit	CE y BEUC
14.06.2023	Anual General Meeting Finance Watch	Finance Watch
24.10.2023	Financial Inclusion Meeting	SIFTA
02.11.2023	Día de las ESAs de Protección al Consumidor	AEB, ESMA y EIOPA
02.11.2023	Open Day del Euro Digital	BCE y BDE

TOTAL EVENTOS

21
Eventos **totales**

16
Eventos **nacionales**

5
Eventos **internacionales**

11 Cumplimiento normativo

11.1. Participación pública

Una de las acciones fundamentales de **ASUFIN** como asociación representativa de los intereses de los consumidores y usuarios, especialmente, desde la perspectiva financiera, es la de velar por que dichos intereses se vean protegidos en el marco regulatorio en su conjunto. De este modo, **participamos en los diferentes procesos de consulta pública de las cualesquiera iniciativas regulatorias con implicaciones para las relaciones entre entidades y personas usuarias**, o que puedan tener un impacto significativo en las finanzas de las personas y los hogares, aunque no se circunscriban al marco regulatorio financiero.

Por otro lado, velamos porque las entidades cumplan sus obligaciones regulatorias hacia las personas consumidoras. Cuando observamos incumplimiento procedemos a la emisión de denuncias, así como al despliegue de campañas si las circunstancias lo requieren.

Durante el ejercicio 2023, debe tenerse en cuenta el contexto de anticipación electoral con la consecuente paralización de la actividad legislativa, lo que **ha reducido a seis meses la emisión de iniciativas regulatorias nacionales**. A nivel comunitario, hemos participado de manera indirecta en otras iniciativas, principalmente a través de aportaciones a textos que, finalmente, han sido tramitados conjuntamente desde la asociación europea **BEUC**.

FECHA	INICIATIVA REGULATORIA	ORGANISMO
Enero	Anteproyecto de Ley de acciones de representación para la protección de los intereses colectivos de los consumidores.	MINCOM
Febrero	Proyecto de Ley por la que se crea la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero para la resolución extrajudicial de conflictos entre las entidades financieras y sus clientes.	Congreso
Febrero	Consultation on guidelines on fund's names using ESG or sustainability-related terms.	ESMA
Febrero	Consulta pública sobre la puesta en marcha de un control de adecuación de la legislación de la UE en materia de consumo sobre equidad digital.	Comisión Europea
Marzo	Consulta pública una propuesta de Guía Técnica sobre refuerzo de la transparencia de IIC con objetivo concreto de rentabilidad y de IIC de renta fija con estrategia de comprar y mantener.	CNMV
Mayo	Guía de transparencia del crédito revolving para entidades sujetas a la supervisión del Banco de España.	Banco de España

11.2. Denuncias

FECHA	MATERIA	PROMOTOR
Mayo	Carta a la Vicepresidenta Primera y Ministra de Economía para aclarar cuestiones sobre el Código de Buenas Prácticas.	ASUFIN
Mayo	Alertamos de que nuestro país no ha regulado el olvido oncológico en el sector.	ASUFIN
Junio	Alerta a la Red de Cooperación para la Protección del Consumidor (CPC) sobre la recomendación de inversión en criptos de los influencer.	BEUC
Junio	Denuncia a Másqluz ante la CNMC por su política comercial engañosa.	ASUFIN
Junio	Denuncia a la CPC sobre la política medioambiental de hasta 17 aerolíneas europeas.	BEUC
Julio	Denuncia ante el BSG de la EBA sobre la "excepción ibérica" en la remuneración de los depósitos.	ASUFIN y DECO
Noviembre	Alerta a la Red CPC sobre incumplimientos en la protección de datos de META.	BEUC
Diciembre	Carta abierta para mejorar la taxonomía de la inversión verde.	WWF
VF*	Denunciamos que el IVA aplicado para rebajar la cesta de la compra de productos básicos no ha surtido efecto.	ASUFIN
VF*	Denunciamos la resistencia de la banca española por entrar en la guerra por el pasivo.	ASUFIN
VF*	Denuncia ante la AEPD contra el spoofing de UNICAJA.	ASUFIN

* Varias fechas.

Remuneración de los depósitos

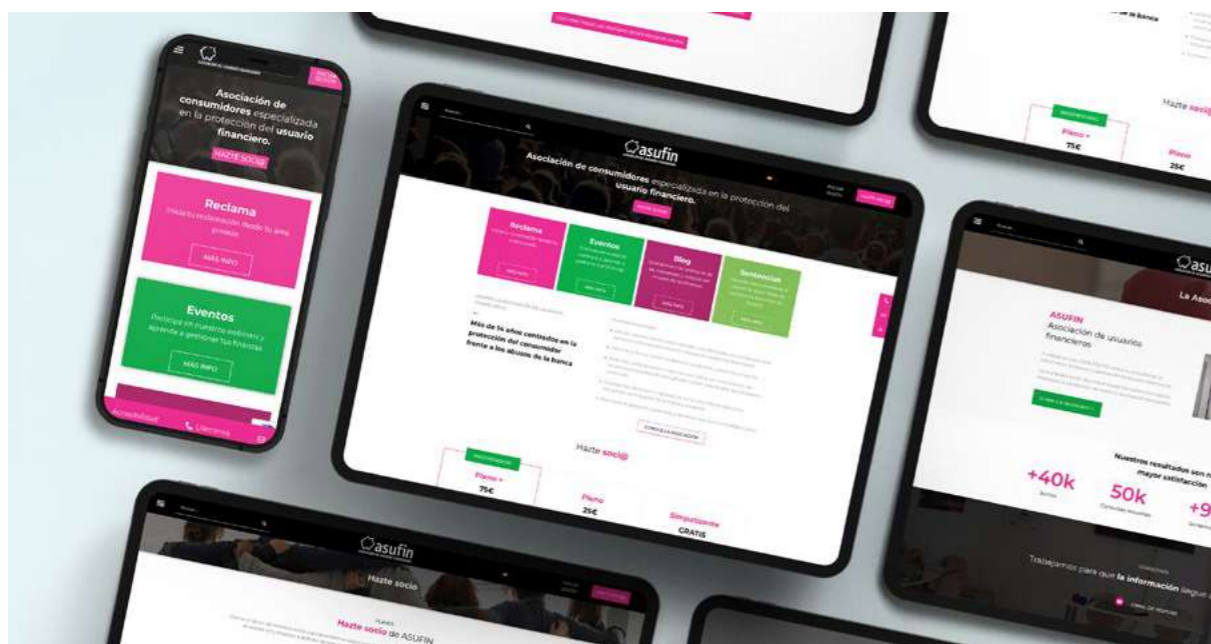
La acelerada subida del Euribor, que ha afectado a miles de hipotecados en préstamos variables, no ha tenido un reflejo en la remuneración de los depósitos a tipo fijo, el principal vehículo de destino del ahorro-inversión conservadora. Además de las numerosas comunicaciones realizadas al respecto, Patricia Suárez emitió una **denuncia explícita**, el **6 de julio**, ante el BSG de la EBA, junto con Vinay Pranjivan, representante portugués (de la organización **DECO Proteste**).



12 ASUFIN digital

12.1. 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.

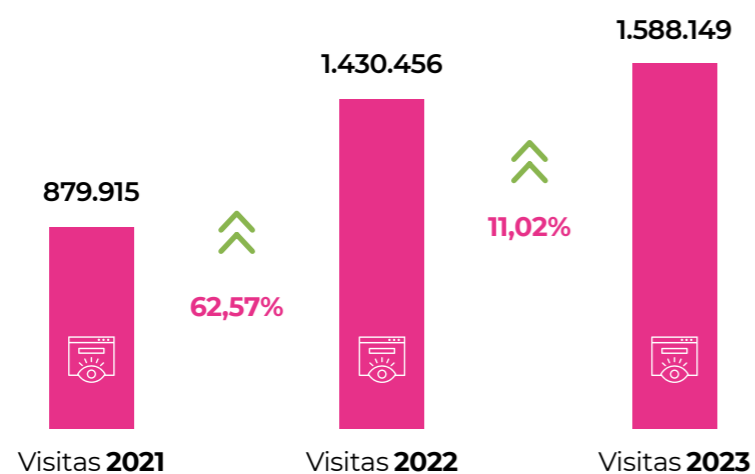


Visitas asufin.com

1.588.149

11,02%

EVOLUCIÓN DE VISITAS 2021, 2022, 2023 asufin.com



12.2. 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.

12.3. 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.



12.4. 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.

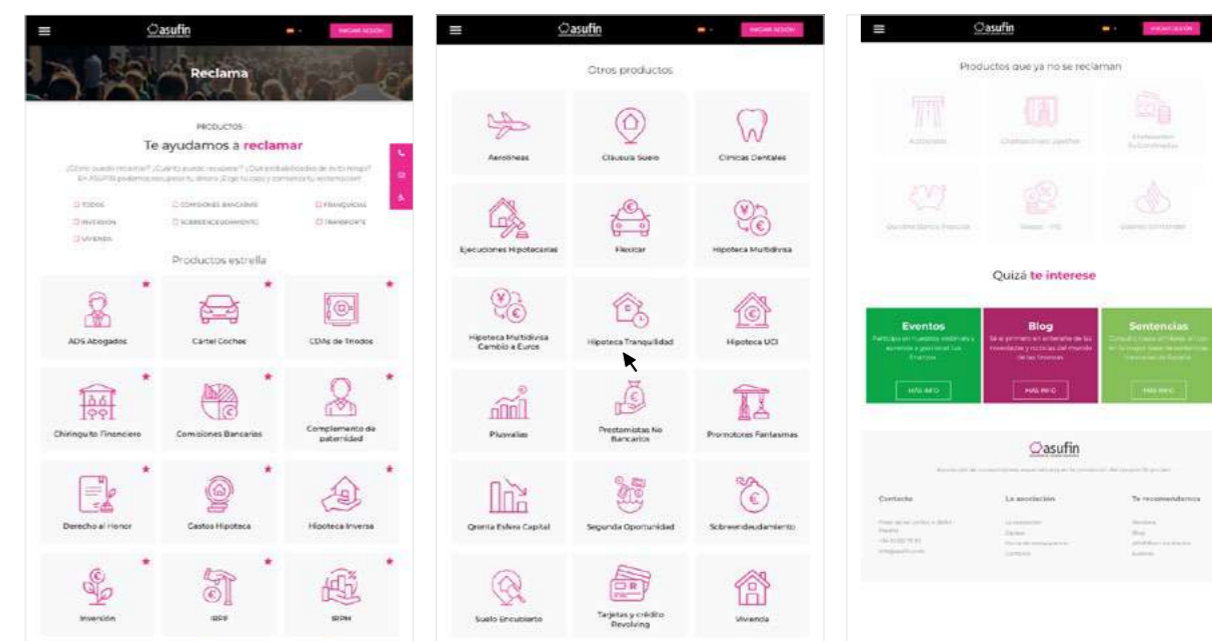
12.5. Glosario

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.



12.6. 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**.




12.7. 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.

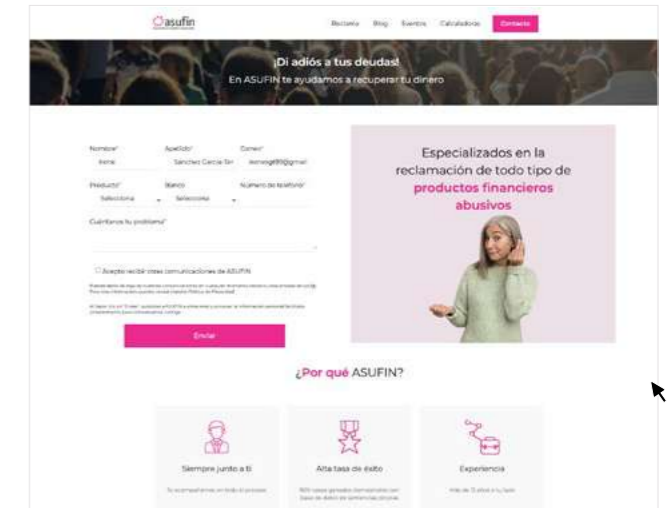
La llegada de este CRM también ha facilitado que estemos más cerca de nuestros soci@s. Estos reciben una felicitación por su cumpleaños, les recordamos las ventajas que tienen por ser soci@s de **ASUFIN** o les enviamos las últimas novedades sobre el producto y/o reclamación que es de su interés.

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.

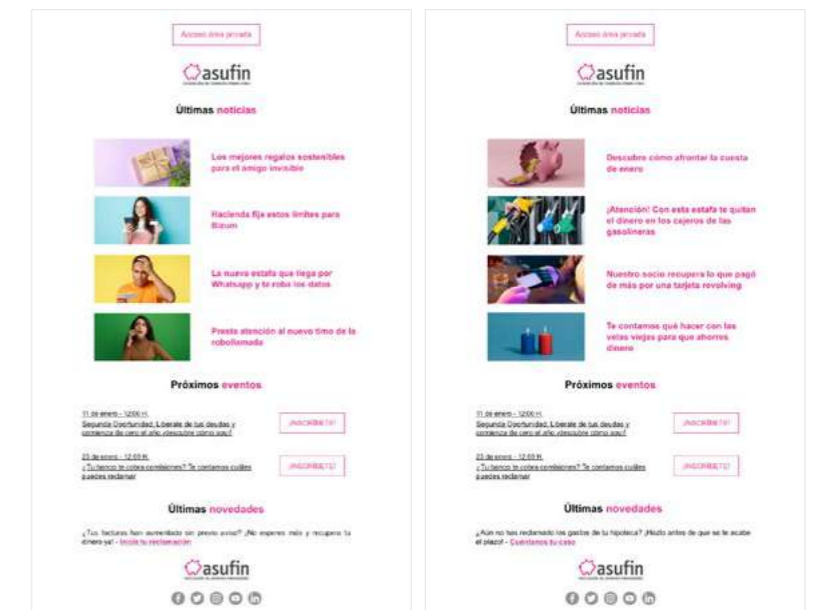


Este CRM también ha optimizado la gestión de todas aquellas personas que están interesadas en recuperar su dinero por un producto. Nos hayan conocido por redes sociales, Google, televisión o nuestra web, vengán de donde vengán, su interés llega de forma automática a nuestro equipo de atención al soci@,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

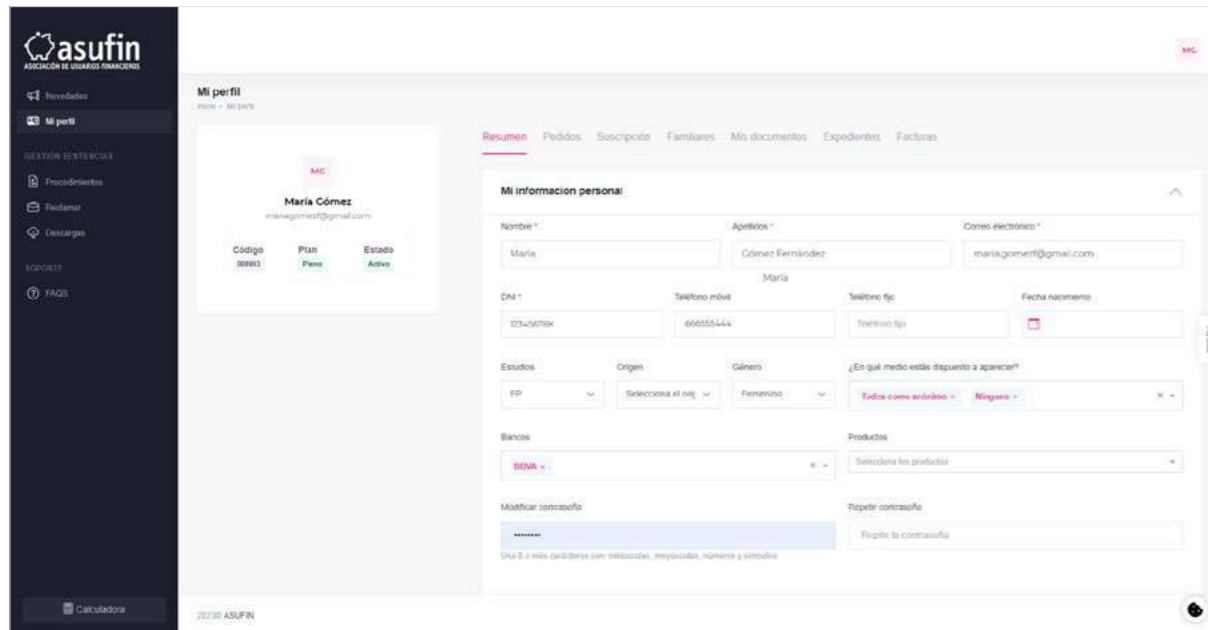
-  Sentencias ganadas
-  Nuevas reclamaciones
-  Avisos de estafas
-  Consejos para ahorrar
-  Eventos programados...



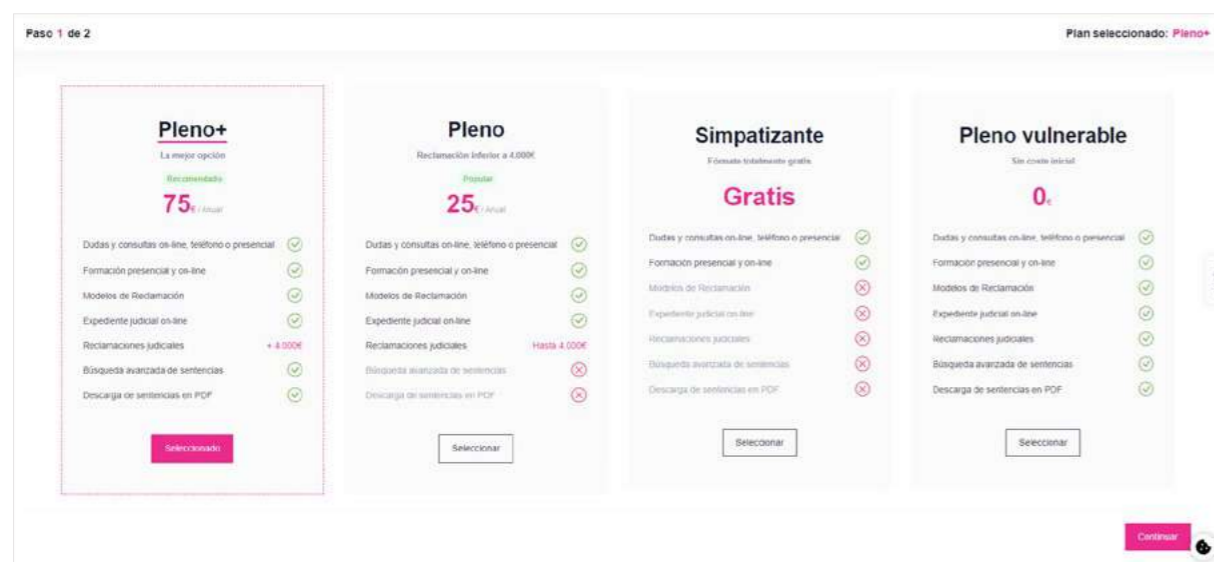
Hemos optimizado este correo para que llegue a todos los consumidores que quieran recibirla y que puedan consultar de forma intuitiva tanto las últimas noticias como los próximos webinars.

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.



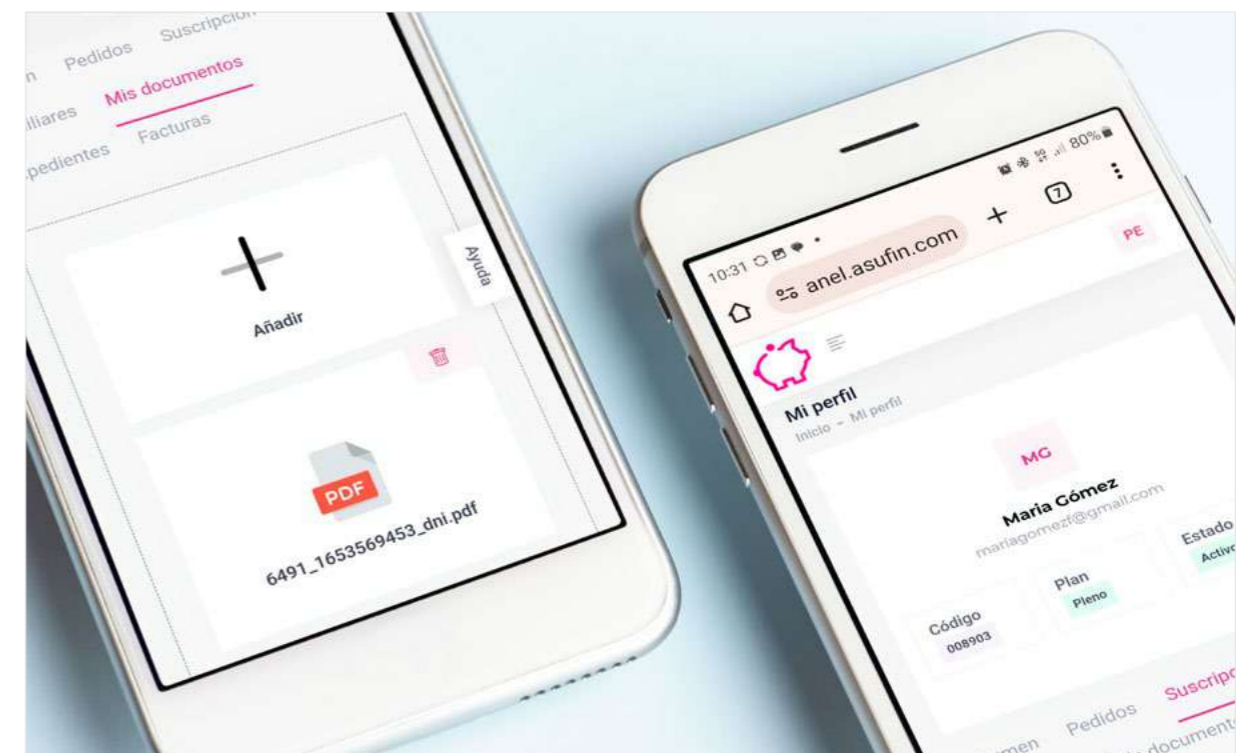
En el área privada, al registrarse, los soci@s pueden consultar en detalle todas las ventajas de cada tipo de plan: simpatizante, pleno, pleno+ y pleno vulnerable para elegir el que mejor se adapte a ellos. Hemos añadido una comparativa de planes para facilitar la elección según qué beneficios quieran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

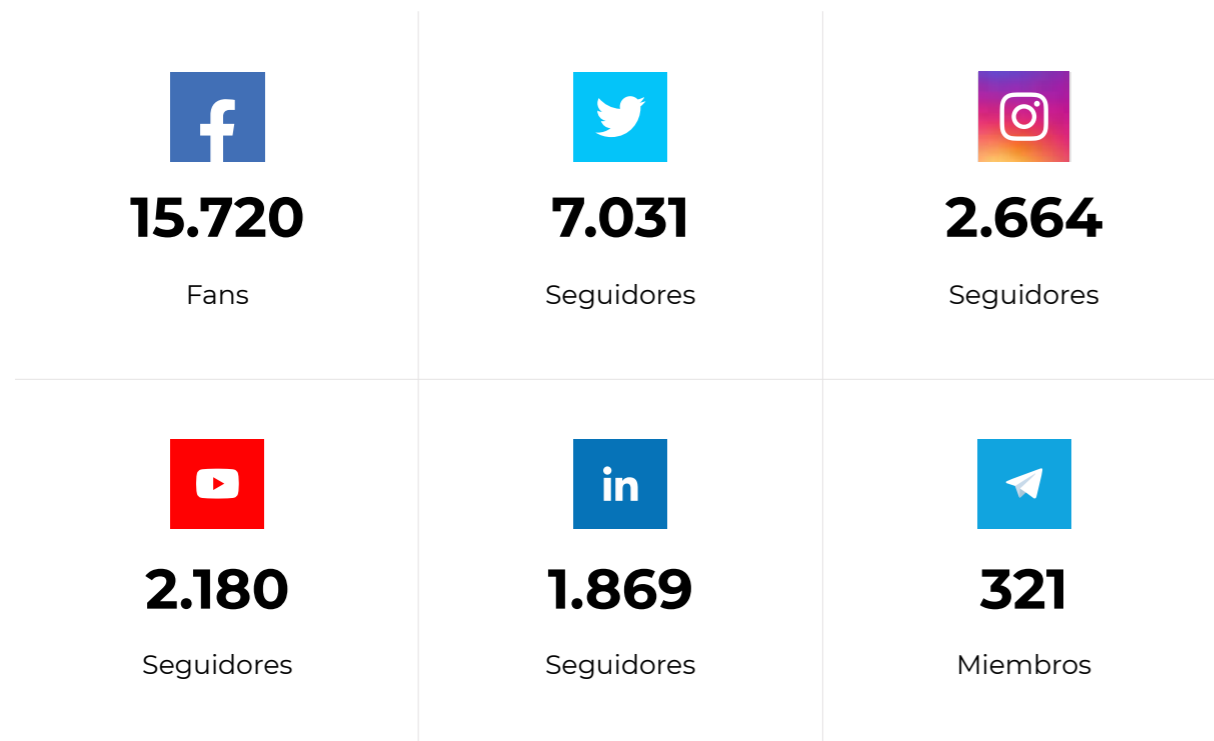


13 Redes sociales

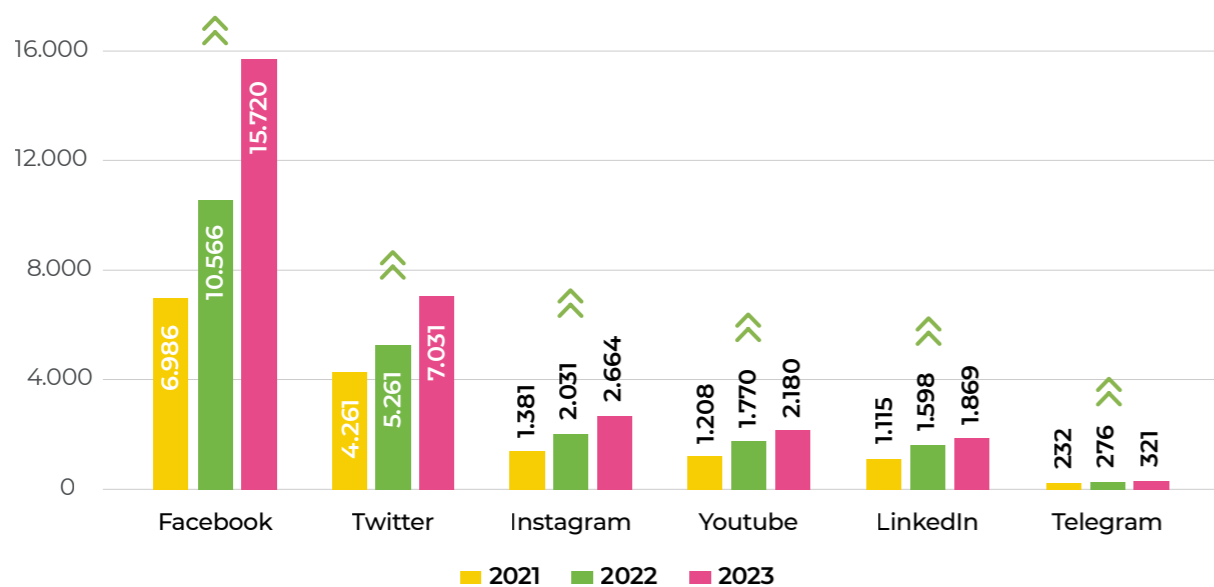
En 2023 hemos seguido estando presentes en las redes sociales para acercar la educación financiera a los consumidores y que, de una forma accesible y cercana, cuiden sus finanzas y conozcan sus derechos y cómo ejercerlos.

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

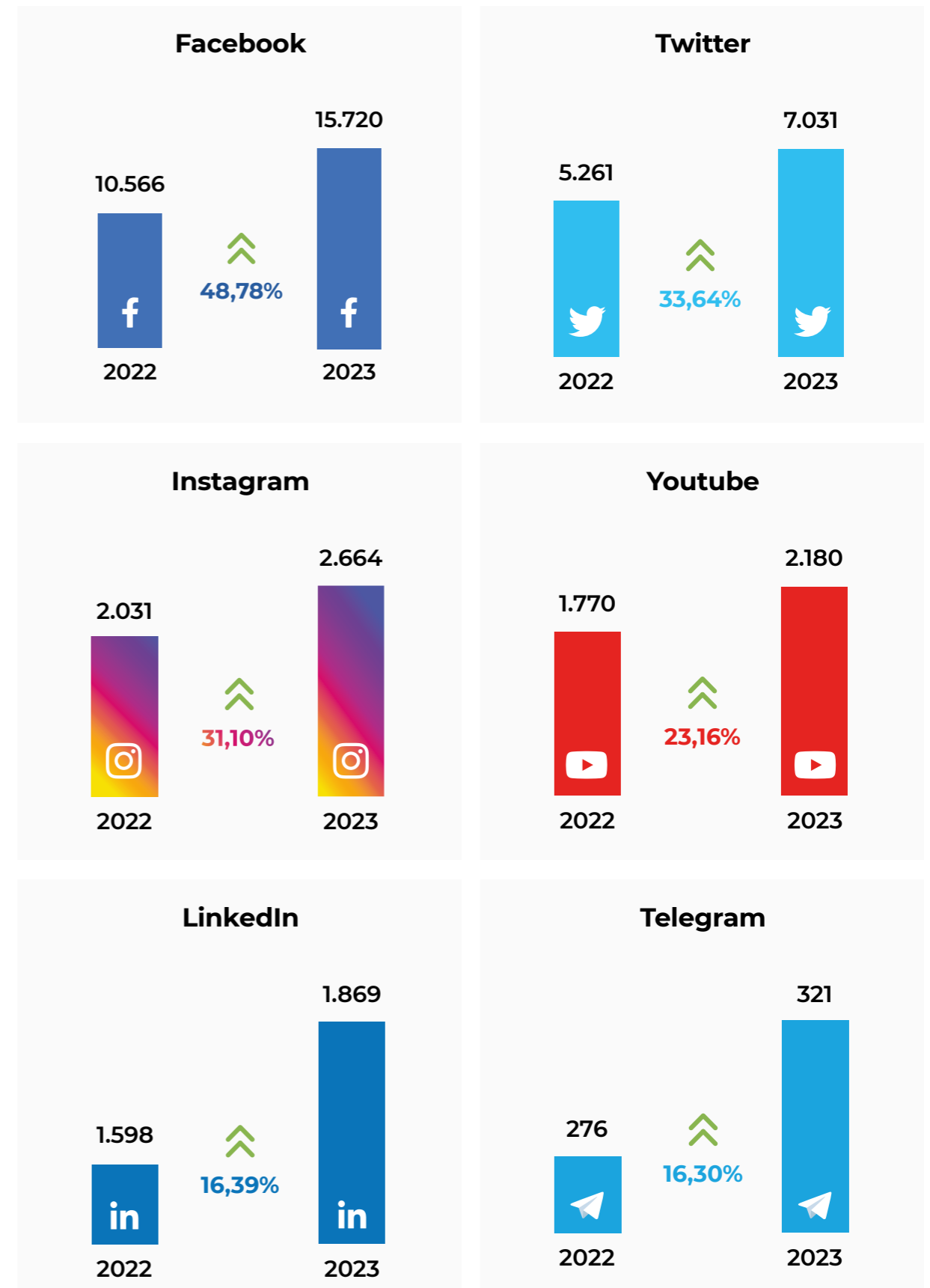
Seguidores 2023



Evolución de seguidores 2021, 2022 y 2023



Comparación de seguidores 2022 vs 2023

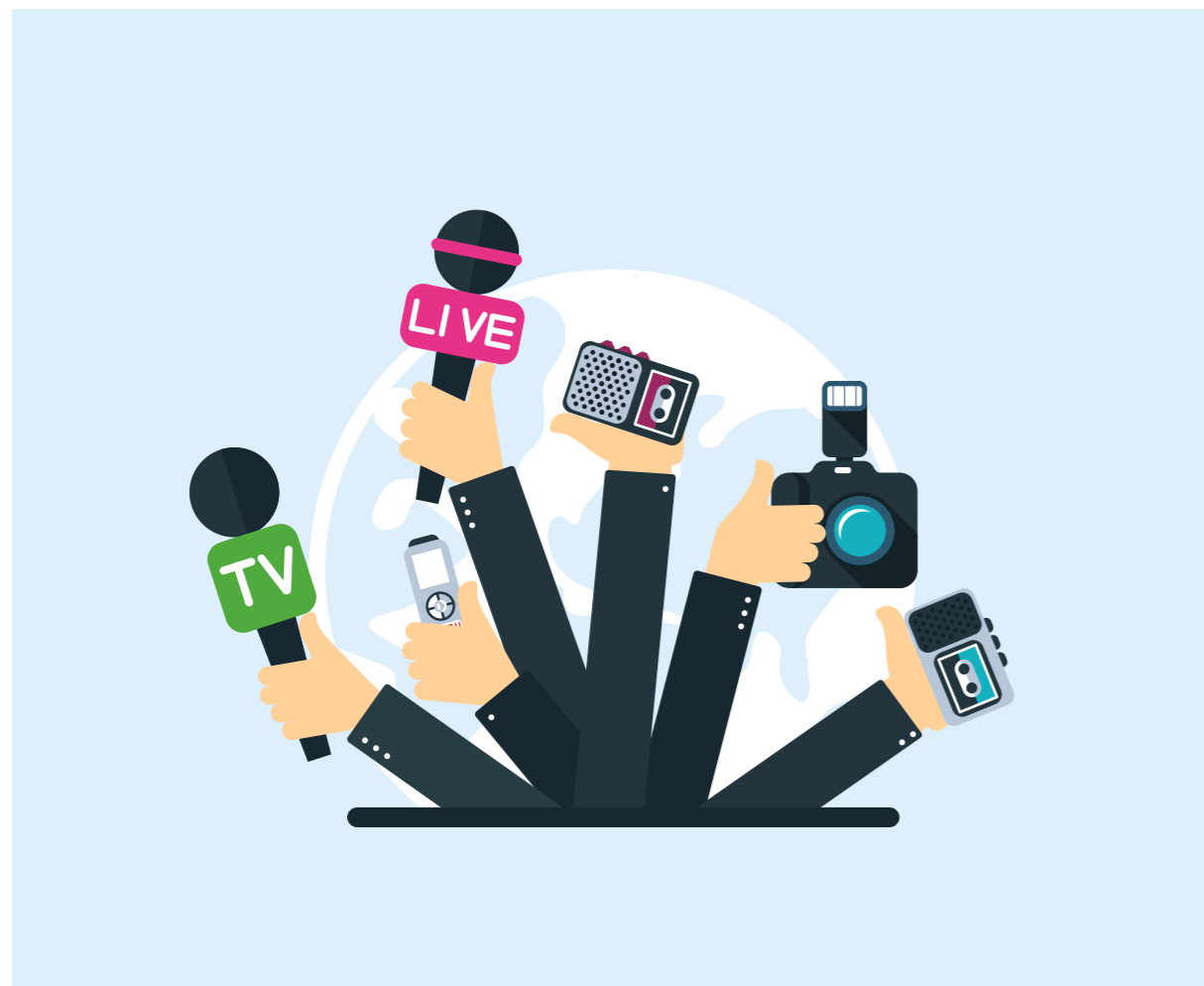


14 Comunicación

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 recogidos a lo largo del año.



Prensa digital

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

elDiario.es

Cuenta de pago básica: el secreto mejor guardado de los bancos

Solo el 15% de las entidades ofrecen, según Asufin, este instrumento diseñado ya en 2014 para evitar la exclusión financiera de personas en situación de vulnerabilidad, pero abierto al conjunto de la población

— Estas son las comisiones que te cobra tu banco cada año por tener cuenta



Retirada de efectivo de un cajero. EFE

Jordi Sabaté
19 de enero de 2023 - 23:07h
Actualizado el 20/01/2023 - 05:30h

Ya en 2014 la Unión Europea (UE) se planteaba, mediante la Directiva de Cuentas de Pago (Directiva 2014/92/UE de 23 de julio de 2014), la necesidad de garantizar a cualquier persona

El Confidencial

FRENTE LEGAL

Grandes fortunas catalanas logran una avalancha de sentencias contra Q-Renta

Antiguos clientes suman ya cerca de 30 fallos a su favor por valor de más de tres millones contra la agencia en concurso. Dirigirán ahora los procesos contra la aseguradora Chubb



REC EXCLUSIVO Artículo solo para suscriptores

La Justicia da la razón a decenas de clientes de Q-Renta, la agencia de valores que se fue a concurso de acreedores tras ser sancionada por la CNMV. En los últimos meses, se han ido sumando sentencias en contra de esta

EL PAÍS

PRÉSTAMOS

El peligro detrás de "Consigue dinero sin dejar tu coche": préstamos encubiertos con intereses de hasta el 400%

Las asociaciones de consumidores denuncian que empresas como Flexiauto ofrecen créditos usurarios disfrazados de compraventas y alquileres



Dinero rápido y fácil. Sin avales ni garantías. Y, además, da igual si el beneficiario está en una lista de morosos. Todo a cambio de su coche, y ni eso: puede seguir usándolo mientras pague una pequeña cuota. Son las jugosas alternativas al tradicional empeño que empresas como Flexiauto ofrecen a sus

EL ESPAÑOL



Sede operativa de Herrero Brigantina en Ponferrada (León). Laura Pradellero.

Asufin se mete en el caso Herrero Brigantina para agilizar y escalar el proceso judicial de los afectados

La Asociación de Usuarios Financieros pondrá una demanda colectiva por lo civil para recuperar el dinero "lo antes posible".

31 julio, 2023 - 02:26

EN BOLSA ESTAFAS FONDOS DE INVERSIÓN QUERRELLAS

Rubén Escudero

Escuchar este artículo ahora
Powered by Trinity Audio
00:00 Suscríbete para escuchar 02:03

EL INDEPENDIENTE

Economía | Finanzas

Sin noticias de la gran banca: el pago por depósito de CaixaBank solo mueve a la banca pequeña

La entidad lanzó un depósito a un año con una remuneración del 2%, por debajo de la media del sector

MARTA GRACIA

11/09/23 - 00:07

AHORRO BANCA CAIXABANK



Billetes de euro / Pexels

Primer movimiento entre los grandes bancos para remunerar el pasivo. Pero no ha sido suficiente. CaixaBank lanzó este jueves un depósito a 12 meses para todos los clientes con una

vozpópuli

BANCA

Protección de Datos investiga una fuga de información confidencial en Unicaja tras la fusión con Liberbank

Hay miles de afectados por un fraude masivo, según estimaciones de Asufin, que prepara una ofensiva para abrir una causa general en los tribunales si se certifica una brecha de seguridad

- Unicaja pierde 18.000 millones en activos tras un año de batalla de poder y se aleja del 'top 5'
- Tomás Olivo busca un consejero con el beneplácito del BCE para entrar en el consejo de Unicaja



A Unicaja se le sigue atragantando la fusión con Liberbank. Tras cerrar la batalla de poder entre ambos bandos, se abre un nuevo episodio por una posible brecha de seguridad que provocó fraudes masivos a clientes de la entidad. El caso ya está encima de la mesa de la Agencia Española de Protección de

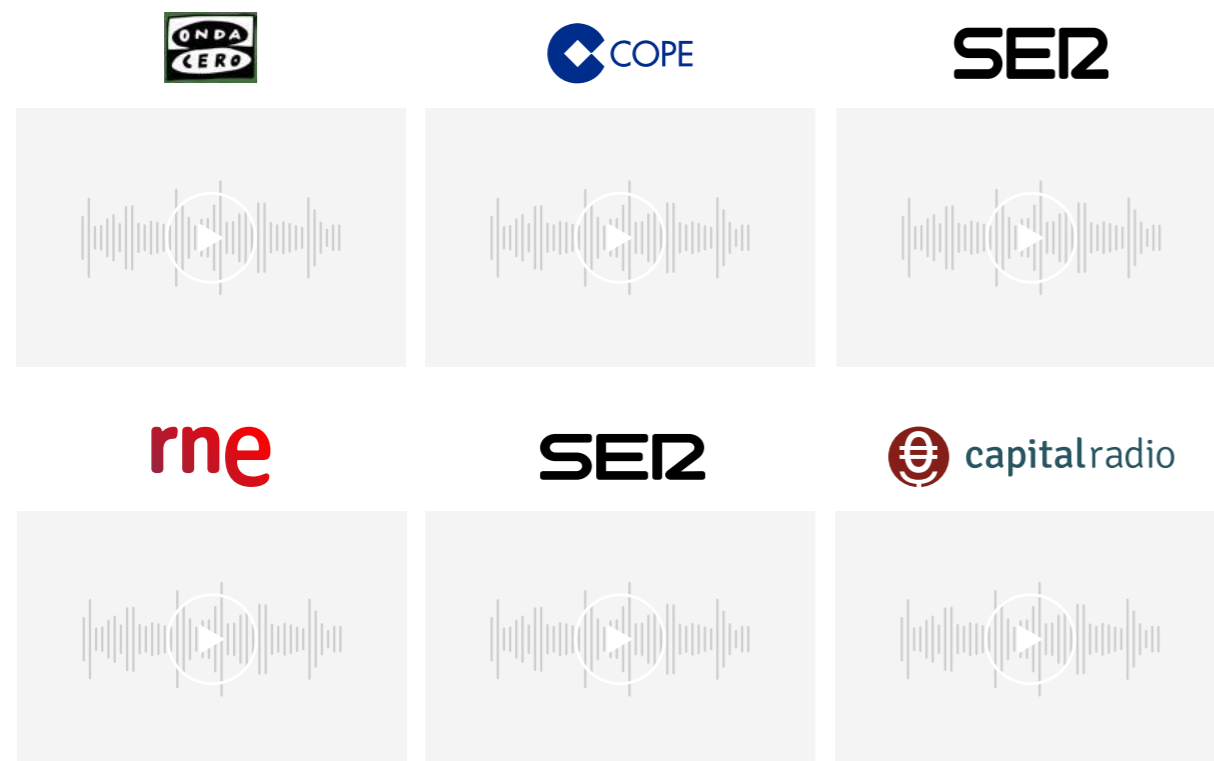
Televisión

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



Radio

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



La opinión de ASUFIN

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



Contacto

¿Hablamos?



TELÉFONO
91 532 75 83



EMAIL
info@asufin.com



DIRECCIÓN
C/ Valderribas, 59. Planta 3.
Puerta 1 - 28007 madrid



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

 **asufin**
ASOCIACIÓN DE USUARIOS FINANCIEROS

www.asufin.com

