

Memoria anual **2024**

PAÍS VASCO

Índice

01 Carta de la presidenta	02 ASUFIN País Vasco
03 Equipo	04 Consultas y reclamaciones
05 Actividad de la Asociación	06 Redes sociales
07 Comunicación	

01 Carta de la presidenta	04
02 ASUFIN País Vasco	06
03 Equipo	07
3.1. Junta Directiva	07
04 Consultas y reclamaciones	8
4.1. Consultas	8
4.2. Reclamaciones	9
05 Actividad de la Asociación	10
5.1. Participación de la vida asociativa	10
5.2. Demanda contra la EPSV GEROA	11
06 Redes sociales	12
07 Comunicación	13

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

01 Carta de la presidenta

ASUFIN nace en el año 2009, hace exactamente 15 años, en pleno estallido de la crisis financiera para defender a las personas consumidoras de los abusos bancarios. **ASUFIN País Vasco lo haría en 2021, siguiendo los pasos de las sedes de Cataluña e Islas Baleares, tres años antes, y de la presencia en Castilla-La Mancha, completando así la implantación territorial de la asociación,** hasta el momento.

Las sedes territoriales de **ASUFIN** siendo entidades independientes, **están respaldadas por la estructura nacional, que trabaja en red y sirve de apoyo fundamental a todas ellas.** En concreto, **ASUFIN País Vasco** se beneficia del conocimiento y práctica de nuestra plantilla de profesionales que, a su vez, tienen la capacidad de prestar atención y servicio a nivel estatal.

Con el paso del tiempo, **ASUFIN** y sus sedes **han amplificado el foco de la atención y prestación del servicio a la prevención,** a través de la educación financiera, **y a la mejora de las condiciones que rodean a la ciudadanía,** con nuestra capacidad de influencia, a través de una interlocución transparente con la industria, y las administraciones públicas.

En el ámbito nacional, hemos vuelto a participar del Foro de seguimiento de buenas prácticas bancarias, impulsado por el Ministerio de Economía, Empresa y Comercio, para supervisar los avances en inclusión financiera y atención bancaria a los que está comprometida la banca. Una cita con el sector en la que fiscalizamos la atención a los usuarios, que no se detiene ahí. **Examinamos las prácticas financieras, los precios y la puesta en el mercado de productos a través de nuestros estudios,** que ya acumulan series históricas de cuatro y cinco años, para ofrecer información independiente y contrastada.

En el área de educación financiera, accesible desde nuestra web, se pueden consultar todos nuestros estudios de hipotecas, préstamos al consumidor, microcréditos, tarjetas y comisiones, pero también de tendencias y nuevas áreas de negocio. Sin pasar por alto **otras herramientas de gran utilidad para las personas usuarias,** como las calculadoras para simular operaciones de crédito, hipotecas, novaciones, etc.

A finales de octubre, hemos tenido que lamentar con gran dolor el terrible desastre ocasionado por la más destructiva DANA caída en nuestro país, que asoló buena parte de la Comunidad Valenciana, zonas de Andalucía y Castilla-La Mancha. **Hemos estado al lado de la ciudadanía afectada, recopilando toda la información sobre las ayudas y haciéndola accesible.**

En País Vasco estamos, un año más, al lado de las personas consumidoras financieras, participando en la vida asociativa de la región. En este sentido, **desde el mes de noviembre, hemos pasado a formar parte de la Comisión Consultiva de Consumo de Euskadi,** para representar a la ciudadanía en las decisiones relativas a los temas de consumo.

Tres lustros después, habiendo avanzado de manera importante, los esfuerzos tienen que continuar, porque las amenazas persisten. **En ASUFIN no cejamos en nuestro empeño.**

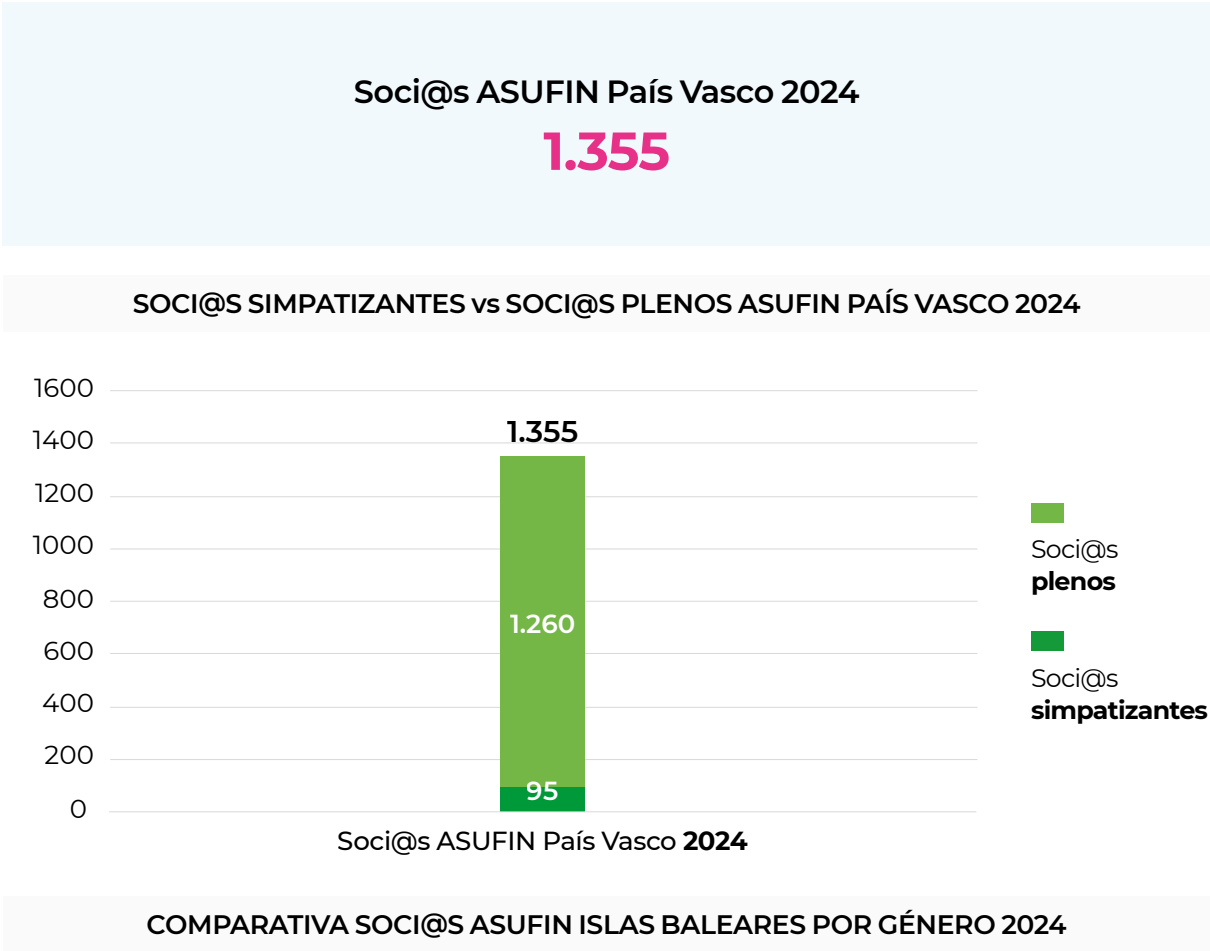
Patricia Suárez Ramírez.
Presidenta de ASUFIN.



02 ASUFIN País Vasco

ASUFIN País Vasco cierra 2024 con 1.355 socios y socias.

Nuestros equipos de atención al cliente y jurídico ofrecen un servicio completo, 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.



03 Equipo

3.1. Junta Directiva

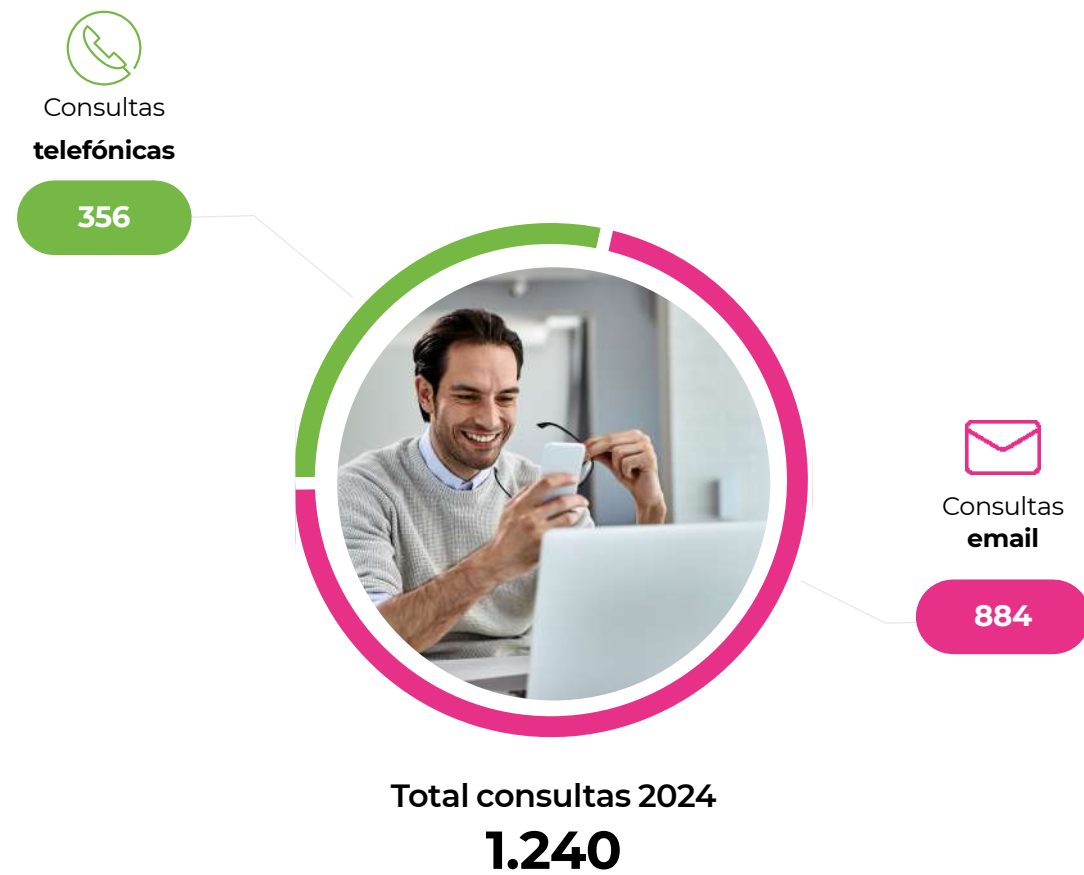
La Junta Directiva elegida en 2024 tiene la siguiente composición y su mandato se extiende hasta 2026.

Patricia Suárez. <i>Presidenta.</i>	Marisa Protomártir <i>Vocal.</i>	Ana Martín. <i>Secretaria General.</i>
Vanessa Rodríguez. <i>Tesorera.</i>	Verónica Rodríguez <i>Vocal.</i>	María Vindel. <i>Vocal.</i>

04 Consultas y reclamaciones

4.1. Consultas

La atención a los socios y socias de **ASUFIN País Vasco**, desde que se ponen 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 2024 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 de las personas usuarias, que es lo que guía nuestras actuaciones, sea una realidad tangible para todos los que se acercan a nuestra asociación.



4.2. Reclamaciones

Uno de los servicios más importantes que prestamos a nuestra comunidad de asociados es el de reclamaciones a las compañías y entidades financieras, ante todo tipo de problemáticas de tipo económico que hayan sufrido. Además, el servicio incluye el acompañamiento desde las primeras consultas que nos hacen nuestros socios y socias hasta que se produce una resolución firme.

Cuando la problemática bancaria o financiera no requiere de un procedimiento judicial, nuestros expertos prestan un servicio de asesoramiento a nuestros socios y socias y, a menudo, los casos pueden resolverse mediante acciones de tipo extrajudicial que también llevamos a cabo en nuestra asociación.



05 Actividad de la Asociación

5.1. Participación en la vida asociativa

Desde 2024, ostentamos la representación de las personas consumidoras en la **Comisión Consultiva de Consumo de Euskadi**, junto con las asociaciones EKA y ACUBI. Es el órgano consultivo, asesor, de participación y de coordinación interadministrativa, entre los agentes sociales involucrados en el consumo y con las distintas administraciones públicas, a fin de contribuir a la protección de los derechos de consumo en la Comunidad Autónoma de Euskadi.

La Comisión Consultiva de Consumo de Euskadi está integrada por representantes de intereses sociales, profesionales y económicos, representantes de las administraciones públicas vinculadas al sector del consumo y representantes de las asociaciones de personas consumidoras y usuarias.



Centros de Kontsumobide – Instituto Vasco de Consumo.

5.2. Demanda contra la EPSV GEROA

ASUFIN País Vasco ha continuado con la defensa de casi 2.000 personas afectadas contra la **Entidad de Previsión Social Voluntaria (EPSV) Geroa Pentsioak**, al impedirles decidir sobre su derecho de rescate de la totalidad de las aportaciones realizadas a lo largo de décadas.

La **EPSV Geroa**, de adhesión obligada para todos los trabajadores adscritos al convenio colectivo de la industria siderometalúrgica de Gipuzkoa, cambió sus estatutos para limitar el rescate de las aportaciones sin comunicarlo a los trabajadores afectados, que se vieron privados de sus derechos.

ASUFIN País Vasco gestiona más de un centenar de procedimientos individuales contra la EPSV Geroa ante los juzgados de Lo Social de Gipuzkoa, Álava, Vizcaya y Cantabria.

El caso se sustenta en un cambio de estatutos de la EPSV hecho en 2000, con posterioridad a la firma de la mayoría de los contratos de los 113.000 trabajadores que integran la entidad. En virtud del mismo, no se permite el rescate en forma de capital si el ahorrador supera la cifra de 45.120 euros. Una circunstancia que no fue comunicada en su momento y una condición que no fue firmada por ninguno de los beneficiarios.



Imágenes de las acciones reivindicativas llevadas a cabo por los afectados de Geroa ESPV, defendidos por ASUFIN,

06 Redes sociales

En 2024 hemos seguido estando presentes en las redes sociales para acercar la educación financiera a las personas consumidoras 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 2024:

Seguidores 2024		
 22.593 Fans	 7.153 Seguidores	 3.113 Seguidores
 2.430 Seguidores	 2.155 Seguidores	 329 Miembros
	 117 Seguidores	



07 Comunicación

Selección de apariciones de ASUFIN País Vasco en los medios comunicación:

EL CORREO

Cómo pedir un crédito para las vacaciones

Veranear de prestado: las 'sorpresas' de los créditos para las vacaciones

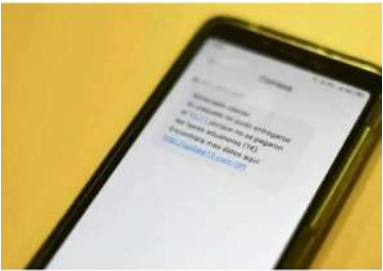
Crece el número de personas que prefiere pedir uno a renunciar a un viaje sin leer la letra pequeña



EL CORREO

Ojo con esta llamada, pueden vaciarte la cuenta bancaria

Los ciberdelincuentes se hacen pasar por un empleado del banco para engañar a sus víctimas con distintos métodos



Jorge Murcia

Viernes, 8 de marzo 2024, 00:24 | Actualizado 07:20h.

EL DIARIO VASCO

Consumo multa con 150 millones a Ryanair, Volotea, Vueling y Easyjet por cobrar la maleta de mano

Las aerolíneas rechazan esta sanción -la mayor de su historia- por ir en contra de la normativa europea y consideran que hará subir tarifas a las puertas del verano



ACTUALIDAD

La cesta de alimentos básicos se encarece un 9% desde la reducción del IVA hace dos años

Desde Asufin advierten que esta medida decae en 2025, por lo que se espera que los precios suban



NOTICIAS TALDEA MULTIMEDIA
27 de Diciembre 2024 · 2 min de lectura

Contacto

¿Hablamos?



TELÉFONO
649 703 885



EMAIL
info@asufin.com



DIRECCIÓN
Plaza Venezuela, 1 – Bajo Dcha.
48001 – Bilbao



HORARIO
L-J: De 08:00 a 17:00h.
V: De 08:00 a 15:00h.



ASOCIACIÓN DE USUARIOS FINANCIEROS

www.asufin.com/eu/asufin-euskadi/

