

Memoria **2024**

ISLAS BALEARES

Índice

01 Carta de la presidenta	02 ASUFIN Islas Baleares
03 Equipo	04 Consultas y reclamaciones
05 Actividad de la Asociación	06 Educación financiera
07 Redes sociales	08 Comunicación

01 Carta de la presidenta	04
02 ASUFIN Islas Baleares	06
03 Equipo	07
3.1. Junta Directiva	07
04 Consultas y reclamaciones	08
4.1. Consultas	08
4.2. Arbitrajes	08
4.3. Reclamaciones	09
05 Actividad de la Asociación	10
5.1. Apoyo de las administraciones públicas	10
5.2. Atención personal y asesoramiento en Casal de Consum	11
5.3. Consultas públicas	11
5.4. Participación Institucional	12
06 Educación financiera	14
6.1. Webinars	14
6.2. Infografías	15
6.3. Calculadora	16
6.4. Landing proyecto	17
07 Redes sociales	18
08 Comunicación	21

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 Islas Baleares lo haría 10 años después, en 2019, junto con ASUFIN Cataluña, que inauguraron de este modo la implantación territorial de la asociación**, que también cuenta con presencia en Castilla-La Mancha y País Vasco.

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 Islas Baleares** 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 las Islas Baleares, en concreto, hemos desarrollado, como otros años, acciones informativas y formativas que han consistido en la organización de webinar, material divulgativo, así como campañas informativas en redes sociales. A esto se suma, las numerosas intervenciones en la Radio Televisión Pública Balear, IB3 a cargo de nuestra vicepresidenta de **ASUFIN Islas Baleares**, Cristina Borrallo.

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

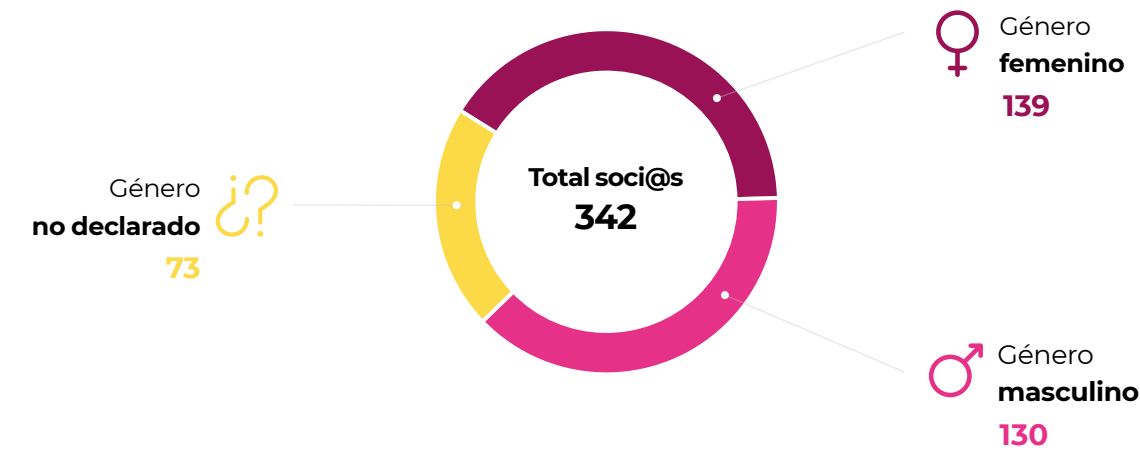
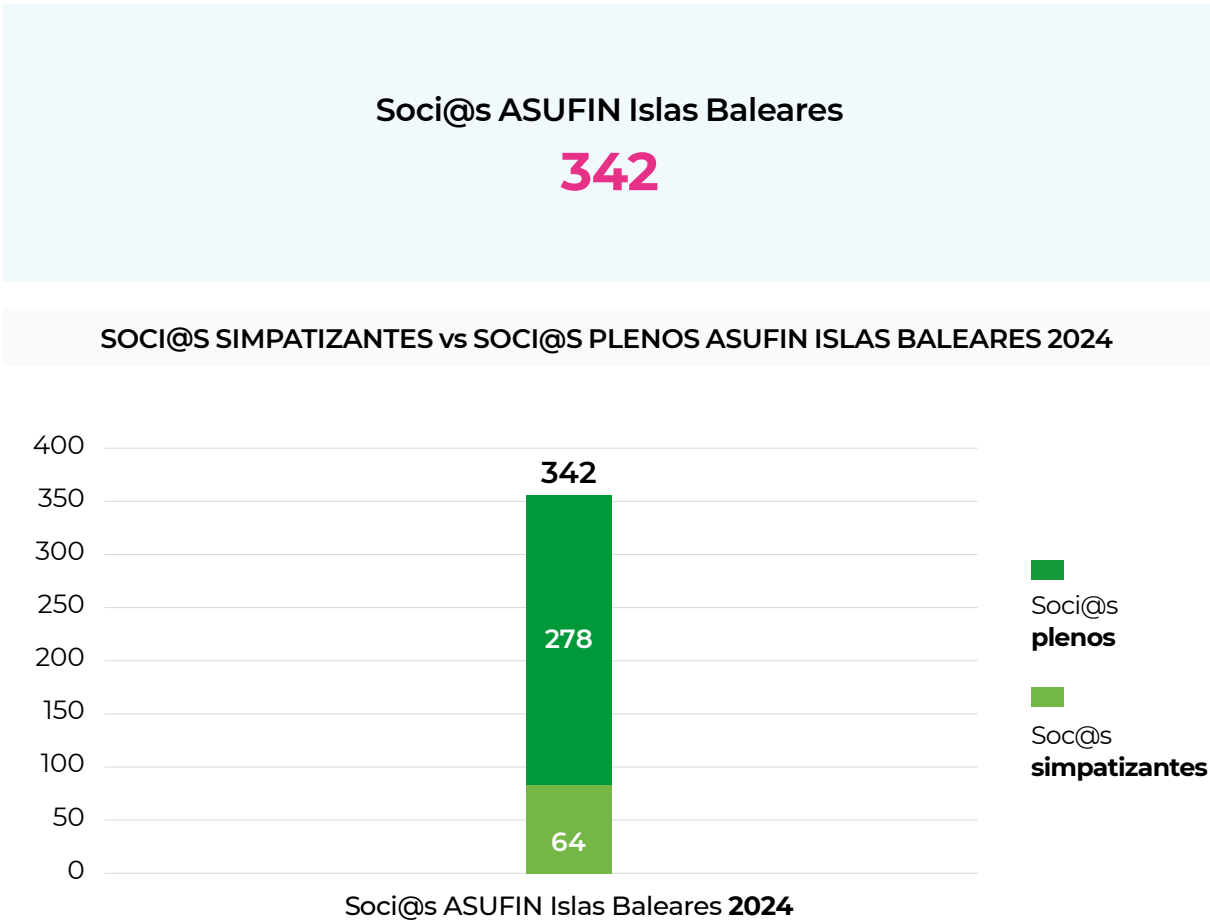
Patricia Suárez Ramírez.
Presidenta de ASUFIN.



02 ASUFIN Islas Baleares

ASUFIN Islas Baleares cierra 2024 con 342 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 esta composición, y su mandato se extiende hasta 2026.

Patricia Suárez. <i>Presidenta.</i>	Cristina Borrallo. <i>Vicepresidenta.</i>	Ana Martín. <i>Secretaria General.</i>	Vanessa Rodríguez. <i>Tesorera.</i>
Pau Monserrat. <i>Vocal.</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 Islas Baleares**, 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.



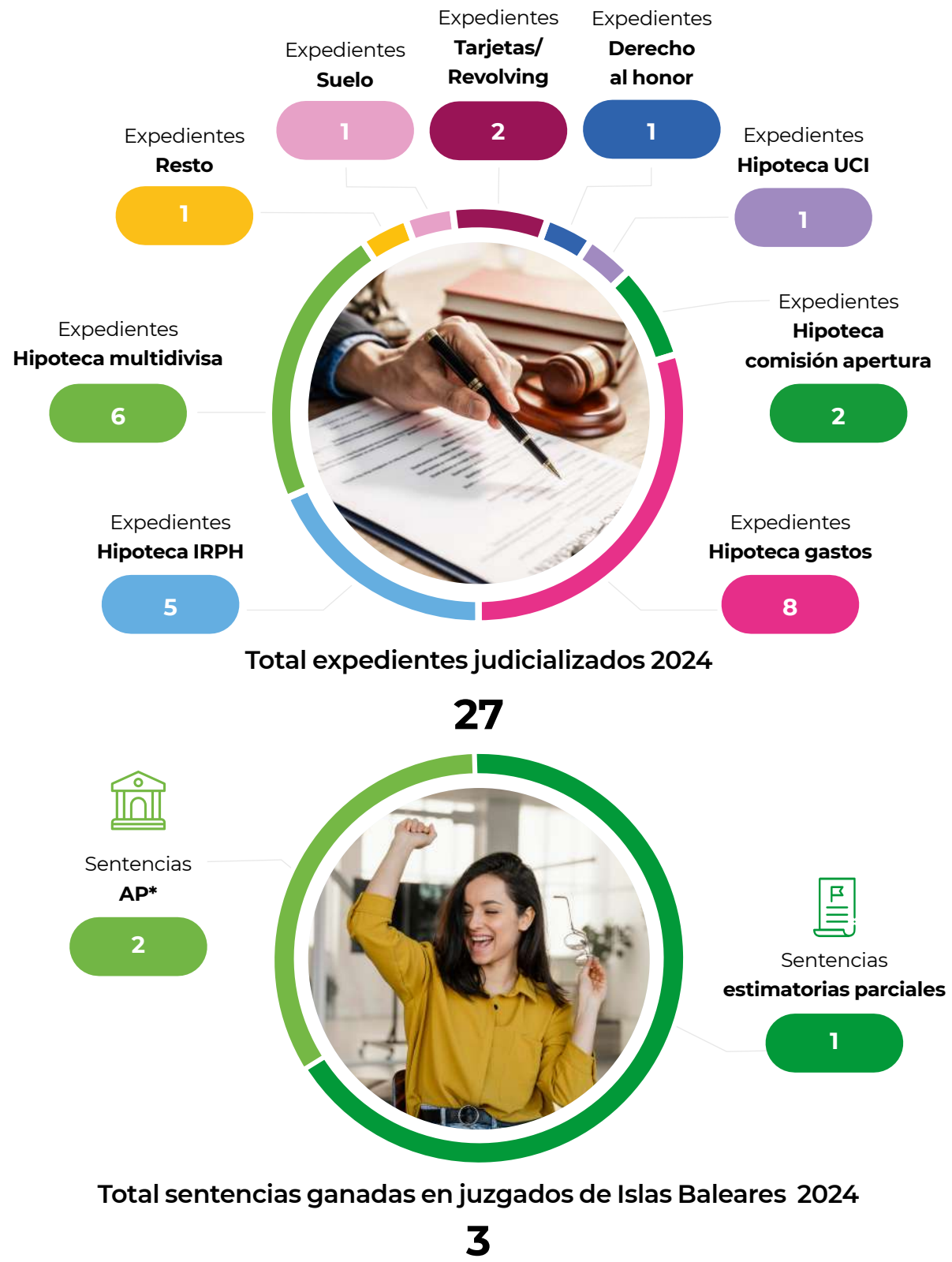
4.2. Arbitrajes

Cristina Borrallo, vicepresidenta de **ASUFIN Islas Baleares**, es árbitro de la Junta Arbitral de Consumo de las Islas Baleares, 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 10 sesiones de arbitraje:

SESIONES DE ARBITRAJES			
ENERO:	4 vistas	JUNIO:	4 vistas
FEBRERO:	8 vistas	JULIO:	4 vistas
MARZO:	3 vistas	SEPTIEMBRE:	3 vistas
ABRIL:	2 vistas	OCTUBRE:	8 vistas
MAYO:	3 vistas	NOVIEMBRE:	4 vistas
TOTAL: 43 VISTAS			

4.3. Reclamaciones

Principales magnitudes relativas a las reclamaciones cursadas en nuestra asociación:



*AP: Audiencia Provincial.

05 Actividad de la Asociación

5.1. Apoyo de las administraciones públicas

Durante 2024, **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.

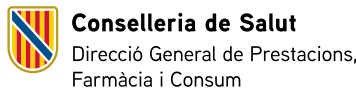


Regional

Atención, asesoramiento y educación financiera para las personas consumidoras de las Islas Baleares 2024

3.150€

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.



5.2. Atención personal y asesoramiento en el Casal de Consum Ernest Lluch

ASUFIN Islas Baleares cuenta con un espacio asignado en el Casal de Consum, que nos cede la Direcció General de Consumo del Gobierno balear, y desde el que atendemos de forma personalizada a las personas consumidoras que lo precisan.

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



Casal Ernest Lluch.

5.3. Consultas públicas

Desde **ASUFIN Islas Baleares** hemos presentado nuestras aportaciones al **Anteproyecto de ley de protección de las personas consumidoras y usuarias de las Illes Balears**, el 19 de diciembre, que puede ser consultado [aquí](#), y que prevemos vea la luz como nueva norma marco para el consumo y el asociacionismo en las Islas a lo largo de 2025.

Esta iniciativa legislativa tiene como objeto elaborar una nueva ley de protección de las personas consumidoras y usuarias de la región, para adaptarla a la nueva normativa comunitaria, reforzar los mecanismos de resolución de conflictos extrajudiciales de consumo, así como dar más relevancia a las asociaciones de consumidores y usuarios.

5.4. Participación Institucional

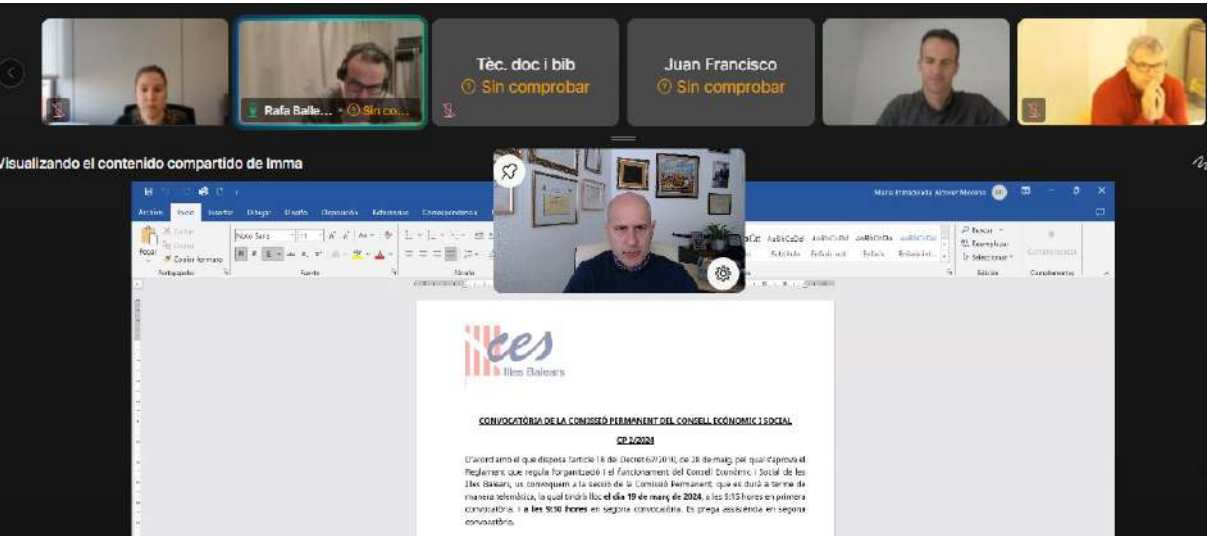
CES. Consejo Económico y Social de las Islas Baleares

ASUFIN Islas Baleares defiende los intereses de las personas consumidoras y usuarias 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 y de las asociadas de **ASUFIN Islas 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 2024:

FECHA	ASUNTO
19.03.2024	Sesión ordinaria de la comisión permanente..
15.05.2024	Propuesta de gasto de autores y autoras de la Memoria del CES 2023.
20.06.2024	Proyecto de decreto por el cual se establece la prestación sanitaria complementaria del programa de criba neonatal de enfermedades endocrino-metabólicas de las Islas Baleares.
25.09.2024	Anteproyecto de ley de medidas dirigidas a la conciliación de la vida personal, familiar y laboral en las Islas Baleares.



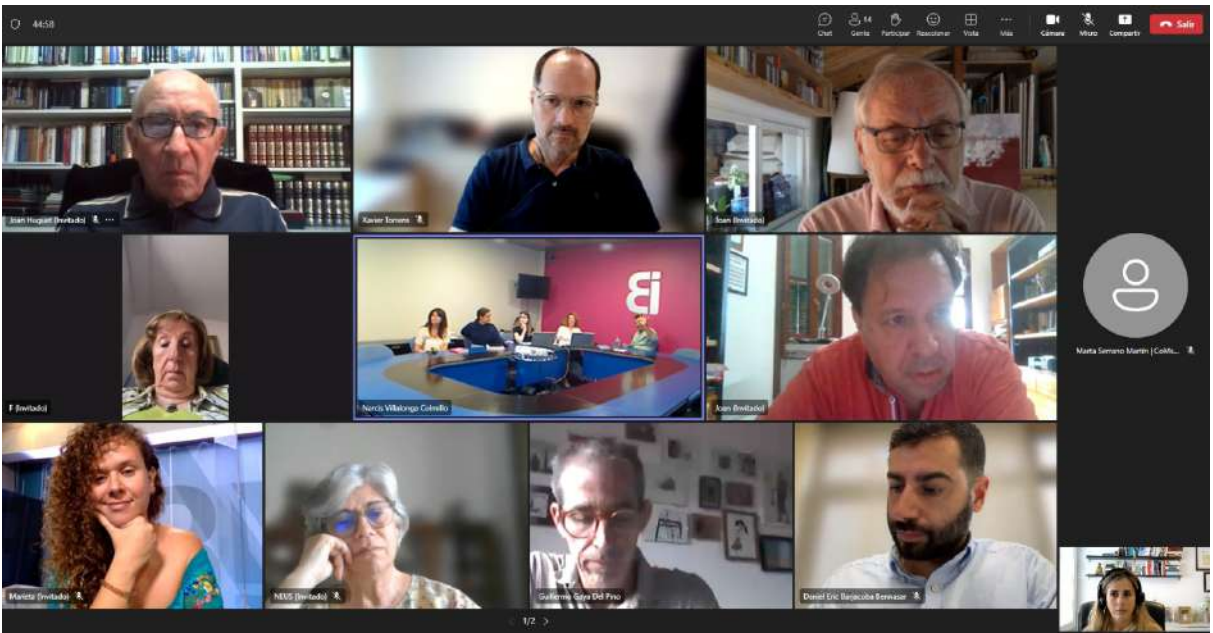
El vocal de ASUFIN Baleares, Pau Monserrat, asistiendo al Pleno del CES.

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 las personas consumidoras 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.

Por otro lado, **ASUFIN Islas Baleares**, colabora de manera recurrente en los propios contenidos de la Radiotelevisión pública aportando su conocimiento en materia de consumo en los diferentes programas de la cadena.



La vicepresidenta de ASUFIN Baleares participa en el Consejo de IB3

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 Consupal y del Comité de partes del Consejo Regulador de la **Denominación de Origen Pla i Llevant Mallorca**.



06 Educación financiera

6.1. 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, con la versatilidad que aportan las nuevas tecnologías: todo el que esté interesado, esté físicamente donde esté, puede conectarse e incorporarse a la charla, escuchando a los ponentes expertos y planteando todas las dudas.

Este año, hemos realizado dos webinars, en el ámbito de las actividades de divulgación:

WEBINAR GRATUITO

Tú preguntas y ASUFIN responde: Gastos hipotecarios

14 de marzo

12:00 h.

¡INSCRÍBETE!

ATENCIÓN, ASESORAMIENTO Y EDUCACIÓN FINANCIERA PARA LAS PERSONAS CONSUMIDORAS DE LAS ISLAS BALEARES 2024

asufin

ASOCIACIÓN DE USUARIOS FINANCIEROS

El presente proyecto ha sido subvencionado por la Conselleria de Salut de las Islas Baleares, siendo su contenido responsabilidad exclusiva de ASUFIN IB.

14.03.2024	Tú preguntas y ASUFIN responde: Gastos hipotecarios	
	Inscritos	131
	Asistentes en directo	45
	Visualizaciones	377
	Duración (horas)	1
	Ver webinar	

WEBINAR GRATUITO

Todo lo que tienes que saber sobre hipotecas

18 de abril

12:00 h.

¡INSCRÍBETE!

ATENCIÓN, ASESORAMIENTO Y EDUCACIÓN FINANCIERA PARA LAS PERSONAS CONSUMIDORAS DE LAS ISLAS BALEARES 2024

asufin

ASOCIACIÓN DE USUARIOS FINANCIEROS

Conselleria de Salut

Direcció General de Prestacions, Farmàcia i Consum

El presente proyecto ha sido subvencionado por la Conselleria de Salut de las Islas Baleares, siendo su contenido responsabilidad exclusiva de ASUFIN IB.

18.04.2024	Todo lo que tienes que saber sobre hipotecas	
	Inscritos	82
	Asistentes en directo	28
	Visualizaciones	188
	Duración (horas)	1
	Ver webinar	

6.2. Infografías

La puesta a disposición de materiales visuales y divulgativos 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.

¿Tienes planeado viajar al extranjero?

Trucos para ahorrar tiempo y dinero en tu viaje

Planea tu itinerario

Escoge tu alojamiento

Reduce tu equipaje

Realiza free tours

Más consejos!

Analiza y combina transportes

Cambia tu dinero antes de viajar

¿Tienes planeado viajar al extranjero?

 Ver en catalán  Ver en castellano

 Descargas 99

¿Conoces tus derechos como consumid@r?

Te contamos cómo defenderte en tus compras

Derechos básicos del consumid@r

La garantía del producto

Algunos consejos

¿Conoces tus derechos como consumid@r?

 Ver en catalán  Ver en castellano

 Descargas 157

6.3. Calculadora

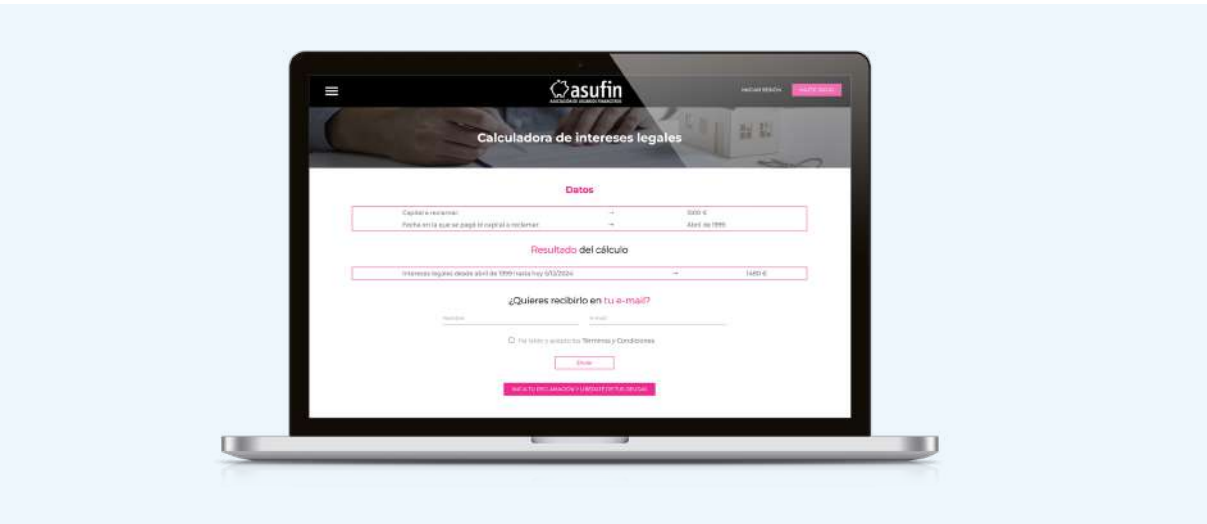
En el marco de nuestras actividades en **ASUFIN Islas Baleares**, hemos desarrollado una calculadora de Intereses Legales.



Calculadora de intereses legales

Esta herramienta permite al usuario calcular, entre otras cosas, los intereses legales, en base a la estipulación anual de los mismos, que recibirá en caso de que su procedimiento salga adelante.

VER CALCULADORA



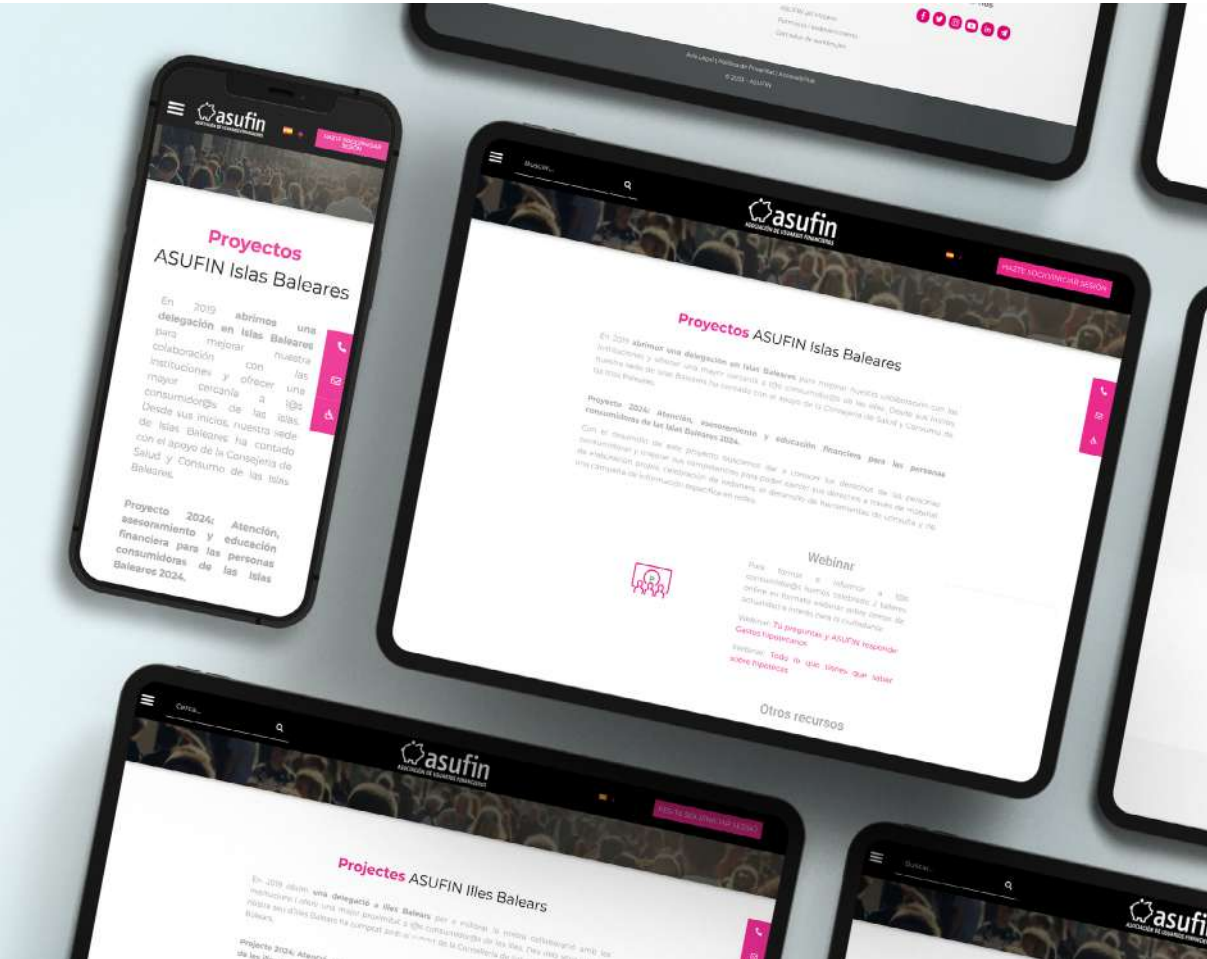
Visitas: 57.510

6.4. Landing proyecto

Todo nuestro material está unificado en una landing específica, alojada en nuestra web, disponible tanto en catalán como en castellano.

En ella, se pueden consultar y descargar todos los materiales info/formativos desarrollados en el marco del proyecto **“Atención, asesoramiento y educación financiera para las personas consumidoras de las Islas Baleares 2024”** subvencionado por la **Consejería de Salud** que, un año más, confía en nuestra experiencia para divulgar y formar a la ciudadanía en materia de salud financiera se enriquece con nuevos materiales que están siempre a disposición de las personas consumidoras.

Además, en esta landing, se encuentra el repositorio de materiales, herramientas y formaciones realizadas por la asociación desde el año 2021 para su consulta y/o descarga, por lo que, cada año, la web se enriquece con nuevos materiales que están siempre a disposición de las personas consumidoras.



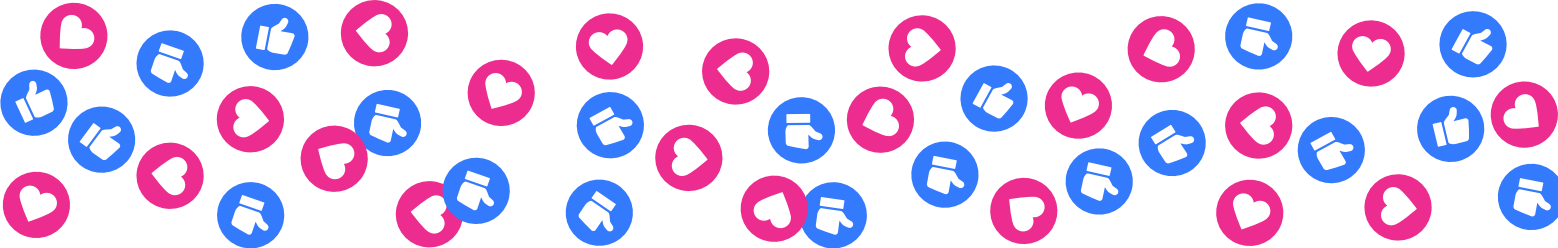
Ver en catalán Ver en castellano

07 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	



7.1. Campañas RRSS

Para promover el asociacionismo en las Islas Baleares, y ofrecer información de interés a las personas consumidoras, hemos desarrollado una campaña en redes sociales, con creatividades de diseño propio, que pretenden llamar la atención y poner el foco en la defensa de los derechos.

¿Sabes que aún puedes reclamar los gastos de tu hipoteca?



Recupera hasta 4.000€

Europa nos da la razón

ATENCIÓN, ASESORAMIENTO Y EDUCACIÓN FINANCIERA PARA LAS PERSONAS CONSUMIDORAS DE LAS ISLAS BALEARES 2024

asufin Conselleria de Salut

#CALCULADORASASUFIN

¿Pagaste los gastos de hipoteca? ¿Te deben dinero?



En 2 minutos Calcula lo que recuperarás por intereses legales

SIMULAR

ATENCIÓN, ASESORAMIENTO Y EDUCACIÓN FINANCIERA PARA LAS PERSONAS CONSUMIDORAS DE LAS ISLAS BALEARES 2024

asufin Conselleria de Salut

¿Atrapad@ por tus deudas?



Préstamo rápido Crédito online Minicrédito Tarjeta revolving

Te ayudamos a recuperar tu dinero

ATENCIÓN, ASESORAMIENTO Y EDUCACIÓN FINANCIERA PARA LAS PERSONAS CONSUMIDORAS DE LAS ISLAS BALEARES 2024

asufin Conselleria de Salut

La estafa que usa a Messi para que caigas en la trampa



Te advertimos de los últimos fraudes online

¡SÍGUENOS!

ATENCIÓN, ASESORAMIENTO Y EDUCACIÓN FINANCIERA PARA LAS PERSONAS CONSUMIDORAS DE LAS ISLAS BALEARES 2024

asufin Conselleria de Salut

08 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 las personas consumidoras 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.

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

Prensa digital

Ultima Hora

Las subidas del PIB y de los precios no irán acompañadas con los ingresos de los hogares



Un consumidor haciendo cuentas con la calculadora. | Drazen Zigic

Enrique Furió | Pere Cerón | Palma | 03/01/24 0:29

El nuevo año arranca con la **vida más cara**: subidas de la luz y del gas, de la cesta de la compra, de la telefonía móvil... Todo ello unido a factores como la caída de parte del escudo social perfilan una **cuesta de enero** ligeramente más empinada que la de 2023, antesala

CADENA SER2

Economía y negocios | Actualidad

La bajada del IVA impide un crecimiento del precio de la cesta de la compra del 6% en 2023

Según la asociación ASUFIN, pese a la medida de reducción y súperreducción, la cual continuará en 2024, el aumento ha sido de casi el 2%



— S. Trujillo | M. Munició | Radio Mallorca
03/01/2024 - 15:54 CET

Palma • Durante un año, la Asociación de Usuarios Financieros, Asufin, ha monitorizado la evolución de precios en la cesta de la compra básica. El objetivo, comprobar si a

Diario de Mallorca

Pagar en solitario un alquiler en Baleares cuesta el 77% del sueldo

Proponen "destinar más suelo para vivienda pública en alquiler, que vaya a colectivos especialmente afectados, como los jóvenes y familias vulnerables"

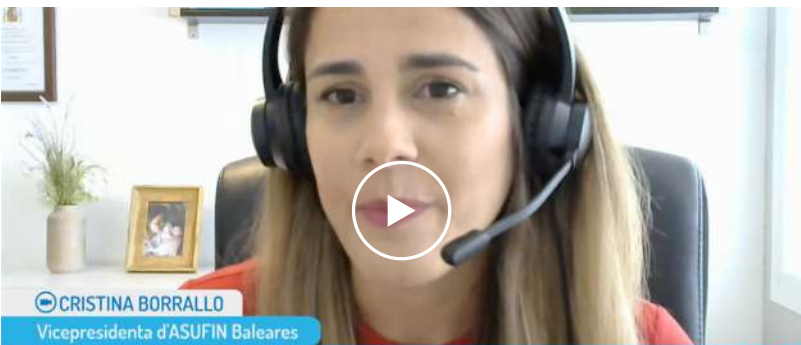


Imagen de archivo de un piso en alquiler. | ACTIVOS

EFE
Palma 14 OCT 2024 18:10

Pagar el alquiler en solitario en Baleares supone destinar de media el 77% del salario medio a nivel nacional, según ha señalado este lunes la Asociación de Usuarios Financieros (Asufin).

Radio y televisión



CRISTINA BORRALLÓ
Vicepresidenta d'ASUFIN Balears

PODEM ESTALVIAR AMB EL 'BATCH COOKING'?

11:18 | Irresponsable i irresponsable".* Societat: Traslladat a Son Espases el presumpte autor del doble cri



183 RAL

VAREU SIGNAR UNA HIPOTECA ABANS DE 2019?

18:31 | El PP guanya les eleccions europees a Espanya amb 22 diputats i a Balears obté un 25% de vots

CRISTINA BORRALLÓ, D'ASUFIN, ENS PARLA D'ECONOMIA

19:06 | Riode de consulta a la ciutadania per definir l'us de les terres i la possessió.* L'aparcament del c

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 08:00 a 17:00h.
V: De 08:00 a 15:00h.

