

Memoria **2024**

Índice

01 Carta de la presidenta	02 Hitos
03 Destacados	04 ASUFIN
05 Equipo	06 Consultas y reclamaciones
07 Educación financiera y jurídica	08 Proyectos
09 Defensa de los consumidores	10 Cumplimiento normativo
11 ASUFIN digital	12 Redes sociales
13 Redes sociales Medios	

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	04
02 Hitos	06
03 Destacados	07
04 ASUFIN	08
4.1. La Asociación	08
4.2. Socios por residencia	10
4.3. Tipos de socio	11
4.4. Sedes	11
4.5. Implatación territorial nacional	12
4.6. Implatación territorial europea	13
05 Equipo	14
5.1. Equipo	14
5.2. Organigrama	15
06 Consultas y reclamaciones	16
6.1. Consultas	16
6.2. Arbitrajes	18
6.3. Reclamaciones	19
07 Educación financiera y jurídica	22
7.1. Congresos y jornadas	22
7.2. Webinars	26
7.3. Estudios	28
7.4. Infografías	32
7.5. Talleres	36
7.6. Programa Eco ASUFIN y Asufintech	37
08 Proyectos	38
09 Defensa de los consumidores	42
9.1. Relación con las instituciones	42
9.2. Eventos	48
10 Cumplimiento normativo	51
10.1. Participación pública	51
10.2. Campañas y denuncias	52
11 ASUFIN digital	54
11.1. La web de ASUFIN	54
11.2. Mejora del área privada de socio	56
12 Redes sociales	58
13 Medios de comunicación	62

01 Carta de la presidenta

ASUFIN nace en el año 2009, **en pleno estallido de la crisis financiera**, para defender a la ciudadanía consumidora de productos financieros que no encontraba solución a sus problemas. Con el paso del tiempo, ha sido necesario poner el foco en la prevención con nuestra capacidad de influencia, a través de una interlocución transparente con la industria, y las administraciones públicas.

Para celebrar nuestros 15 años de existencia, quiero poner el foco en **estos tres ámbitos que, para nosotros, son inseparables. ASUFIN**, hoy, no se entiende sin ninguno de ellos: prevención a través de educación financiera y asesoramiento al consumidor, atención al socio y defensa en tribunales, capacidad de influencia pública e interlocución con las instituciones y resto de actores del sistema.

Nuestro Congreso Anual, este año, ha pivotado sobre estos elementos. Hemos dado cuenta de las nuevas herramientas planteadas para la mejor defensa de los consumidores, como la Autoridad administrativa independiente de defensa del cliente financiero o la futura ley que consagre las acciones de representación colectivas, con las mejoras que incorpora la Directiva europea. Pero también hemos amplificado la vista y debatido sobre **los desafíos que afronta el consumidor en un momento trascendental en el que la digitalización alcanza unas cotas elevadas**, con la introducción de la Inteligencia Artificial y su capacidad auto predictiva que ofrece ventajas al tiempo que amenazas, como el ciberfraude.

Este año, 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 al usuario, que no se detiene ahí.** Examinamos las prácticas financieras, los precios y la puesta en el mercado de productos a través de nuestros estudios y barómetros.

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, como la silver economy, las finanzas verdes o la cripto inversión. Sin pasar por alto otras herramientas de gran utilidad para el usuario financiero, 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, dejando más de 200 muertos, lo peor y más irremediable de la catástrofe, así como una pérdida material en viviendas, vehículos e infraestructuras. También **ASUFIN ha estado al lado de los afectados, recopilando toda la información sobre las ayudas y haciéndola accesible.**







Pero nuestro camino no se limita a nuestro país: sabéis **que buena parte del ADN de ASUFIN está en Europa**: allí dimos un salto de calidad, hace cuatro años, con nuestra incorporación a la mayor organización paraguas de asociaciones de consumidores europeas, el **BEUC**. Y este año, formamos parte de la red ERIN, orientada al fomento de las finanzas sostenibles.

Tres lustros después, habiendo avanzado de manera importante **y siendo todos cada vez más conscientes del foco que hay que situar en las personas consumidoras**, los esfuerzos tienen que continuar, porque las amenazas persisten. En **ASUFIN** no cejamos en nuestro empeño.









Patricia Suárez Ramírez.
Presidenta de ASUFIN.

02 Hitos

<p>MARZO</p>	 <p>8M con Manuela Carmena. Contamos con la presencia de la magistrada y exalcaldesa de Madrid, Manuela Carmena, en nuestra ya clásica celebración anual por el Día Internacional de la Mujer.</p>	 <p>Arranca en Rotterdam el proyecto europeo CUE. Participamos en un proyecto del programa Horizon de la Comisión Europea, para investigar y divulgar conocimientos sobre la alimentación sostenible.</p>
<p>MAYO</p>	 <p>Nueva presidenta del CCU. Asistimos al de nombramiento de Ana Caballero, nueva presidenta del Consejo de Consumidores y Usuarios, al que pertenecemos.</p>	<p>Foro de Buenas Prácticas Bancarias. Asistimos a una nueva convocatoria en el Ministerio de Economía, Comercio y Empresa para abordar los asuntos más relevantes para el consumidor financiero.</p>
<p>JULIO</p>		<p>Foro de Buenas Prácticas Bancarias. Asistimos a una nueva convocatoria en el Ministerio de Economía, Comercio y Empresa para abordar los asuntos más relevantes para el consumidor financiero.</p>
<p>NOV.</p>	 <p>XXV Aniversario CNMV. Patricia Suárez fue una de las invitadas a participar en la Jornada conmemorativa del 35 aniversario de la creación de la CNMV, el 8 de noviembre de 2024.</p>	 <p>VI Congreso Anual ASUFIN. Un año más, nuestro punto de encuentro con la ciudadanía y organizaciones de la sociedad civil, tuvo lugar en la semana de mayor consumo, el 28 de noviembre.</p>

03 Destacados

 <p>ATENCIÓN AL SOCIO</p>	 <p>CUMPLIMIENTO NORMATIVO</p>
<p>📞 Consultas 8.421</p> <p>✉️ Consultas email 25.086</p> <p>Total 33.507</p>	<p>👁️ Consultas públicas y propuestas 5</p> <p>✋ Denuncias 7</p> <p>Total 13</p>
 <p>EVENTOS/PUBLICACIONES</p>	 <p>SEGUIDORES REDES SOCIALES</p>
<p>📢 Eventos 16</p> <p>📺 Webinars 25</p> <p>📊 Talleres 5</p> <p>📄 Congresos 2</p> <p>📈 Infografías 26</p> <p>📄 Estudios 12</p> <p>Total 86</p>	<p>📘 Facebook 22.593</p> <p>✂️ X 7.153</p> <p>📷 Instagram 3.113</p> <p>📺 YouTube 2.430</p> <p>🌐 LinkedIn 2.155</p> <p>🦋 Bluesky 117</p> <p>Total 37.561</p>
 <p>DEMANDAS</p>	 <p>WEB</p>
<p>🏛️ Demandas individuales 773</p> <p>👥 Demandas colectivas 39</p> <p>Total 812</p>	<p>🖥️ asufin.com 1.315.046</p> <p>🔒 Área privada soci@s 150.476</p> <p>Total 1.465.522</p>

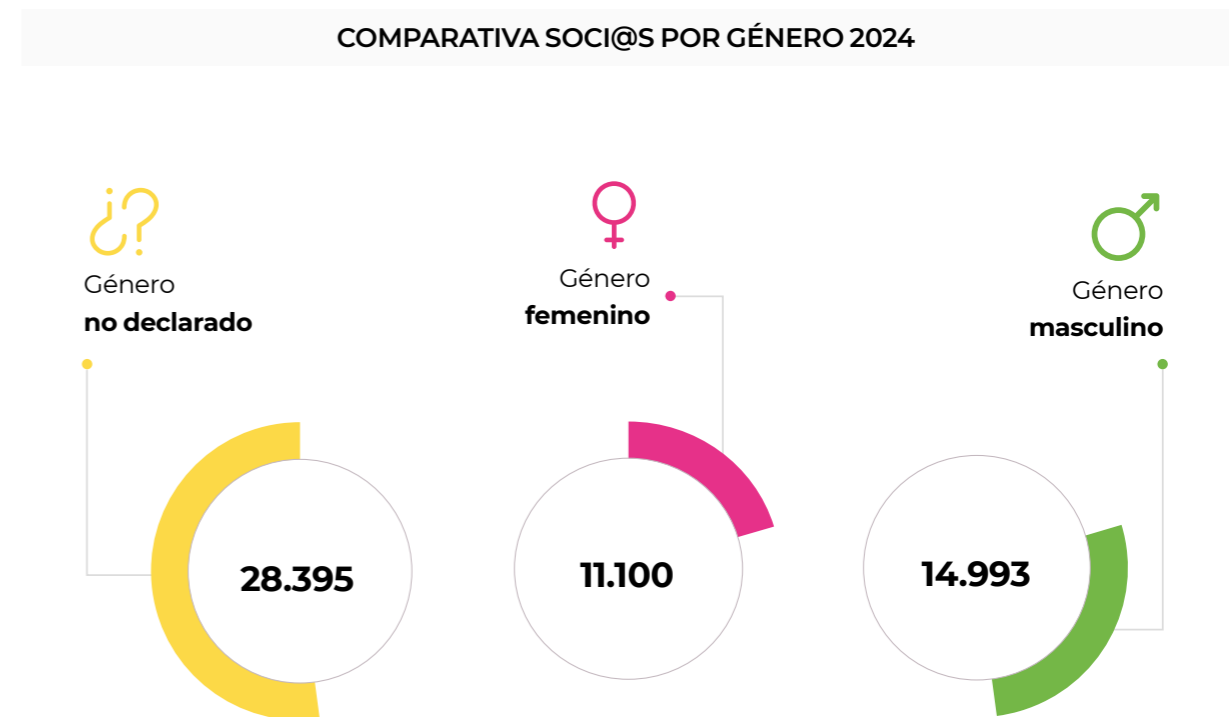
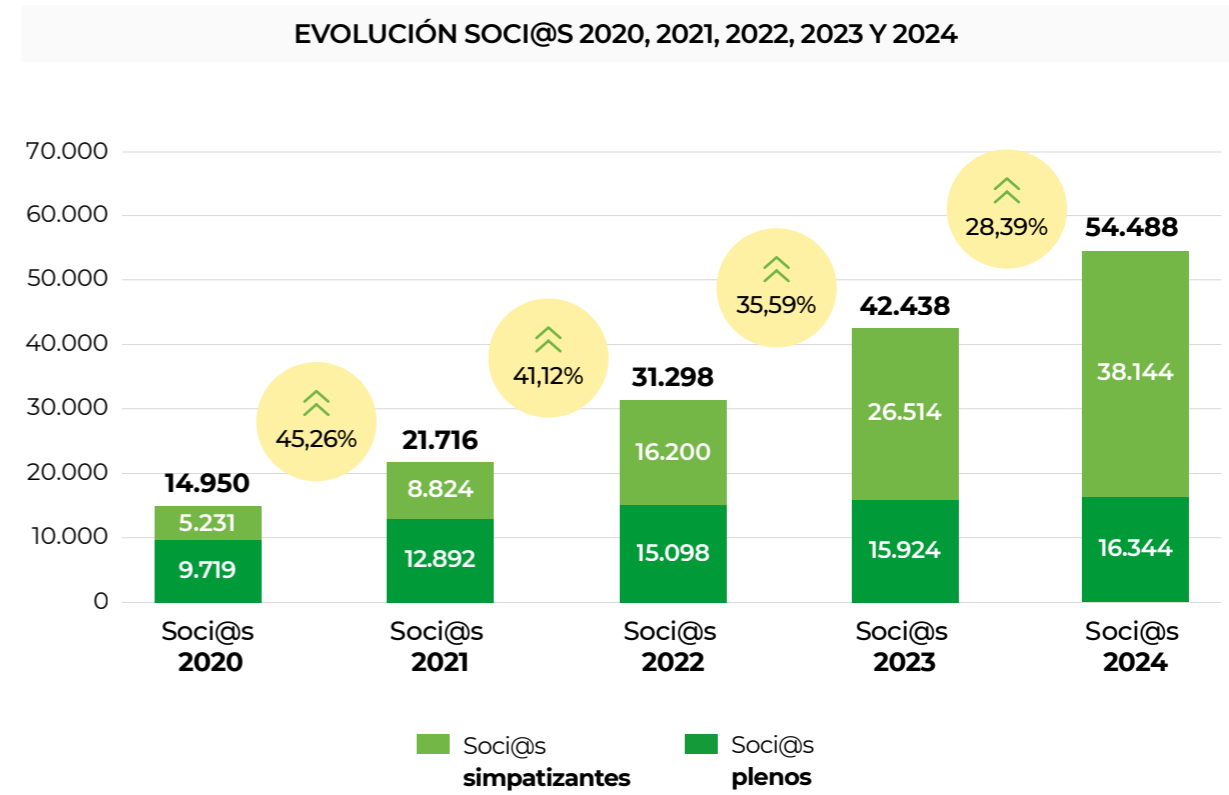
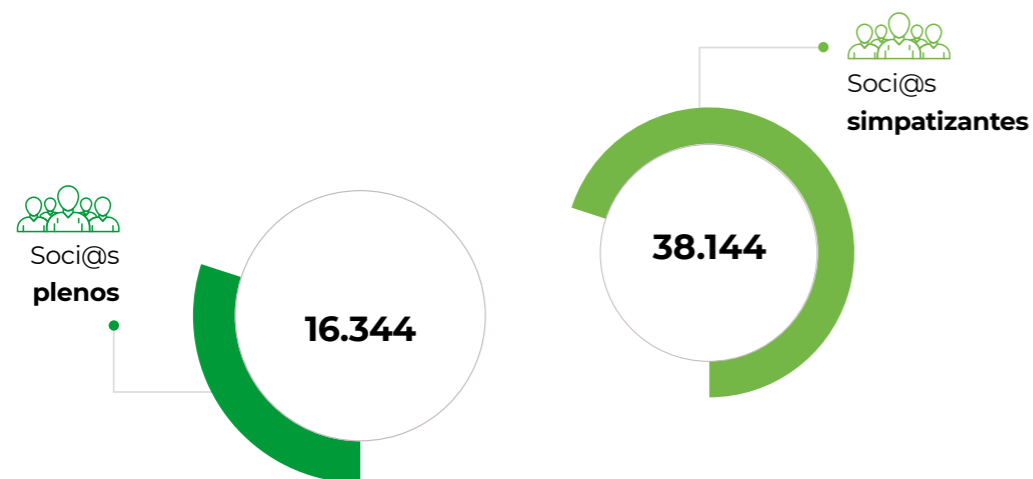
04 ASUFIN

4.1. La Asociación

En **ASUFIN** ya somos **54.488 socios y socias**. 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 de país a los que sumaremos más, en el corto plazo: a la delegación de Castilla-La Mancha, en 2018, se unió **Cataluña** e **Islas Baleares**, en 2019, y **País Vasco**, en 2020. Damos servicio a todos los consumidores financieros de España a través de nuestro amplio equipo jurídico desplegado en todas las CCAA.



Soci@s ASUFIN 2024
54.488



4.2. Socios por residencia 2024

CCAA	PLENOS	SIMPATIZANTES	SOCI@S TOTALES
Andalucía	1.140	790	1.930
Aragón	207	119	326
Asturias	121	104	225
Cantabria	243	48	291
Castilla - La Mancha	577	176	753
Castilla y León	1.021	405	1.426
Cataluña	3.593	1.902	5.495
Ceuta	67	23	90
C.F. Navarra	51	35	86
Com. de Madrid	4.609	1.678	6.287
Com. Valenciana	664	494	1.158
Extremadura	288	182	470
Galicia	273	232	505
Islas Baleares	278	64	342
Islas Canarias	676	356	1.032
La Rioja	51	26	77
Melilla	35	17	52
Murcia	155	119	274
País Vasco	1.260	95	1.355
Sede virtual	1.024	31.190	32.214
Extranjero	11	89	100
TOTAL	16.344	38.144	54.488

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.



Socio simpatizante

Modalidad gratuita.
Permite formar parte de **ASUFIN** con acceso básico a la información y recursos limitados. Pensado para quienes quieren estar informados y apoyar la asociación sin coste alguno.



Socio pleno

Modalidad de pago.
Accede a todos los servicios básicos, como consultas online sobre productos financieros, estudio de la documentación y **reclamaciones inferiores a 4.000€.**



Socio pleno +

Modalidad de pago.
La opción más completa, que incluye todos los beneficios de la categoría Pleno, además de acceso a la jurisprudencia y **reclamaciones superiores a 4.000€.**

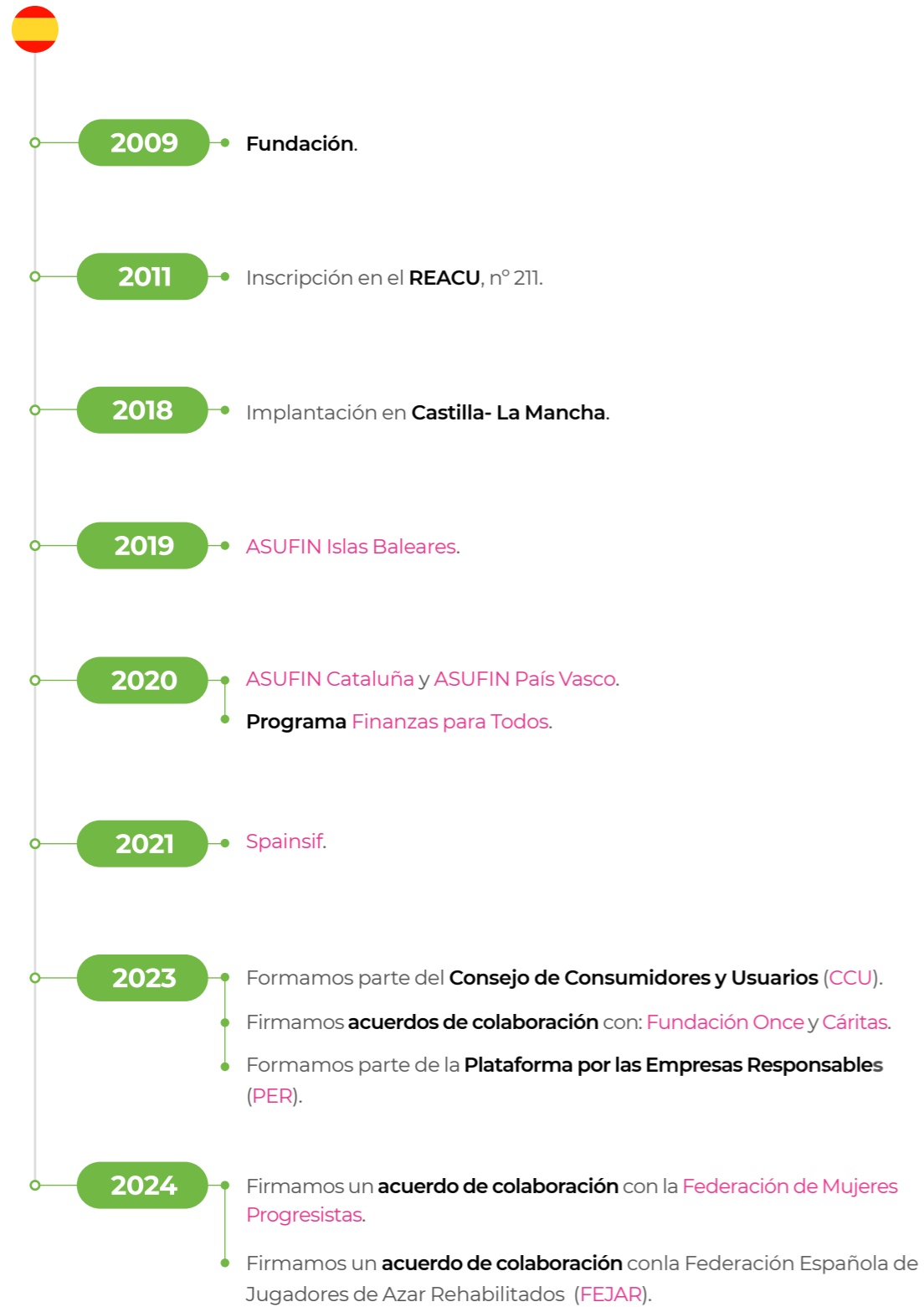
4.4. Sedes

ASUFIN cuenta con sedes en puntos estratégicos del territorio nacional:



- PAÍS VASCO**
Plaza Venezuela, 1. Bajo
Dcha. 48001 - Bilbao
- CATALUÑA**
Avda. Josep Tarradellas,
08029 - Barcelona
- MADRID**
C/Valderribas, 59. Planta 3.
Puerta 1. 28007- Madrid
- TOLEDO**
- CASTILLA-LA MANCHA**
Calle Méjico, 6, 1ºB
45004 - Toledo
- PALMA DE MALLORCA**
- ISLAS BALEARES**
Carrer de la Rosa, 3. Desp. 301.
07003 - Palma de Mallorca

4.5. Implantación territorial nacional



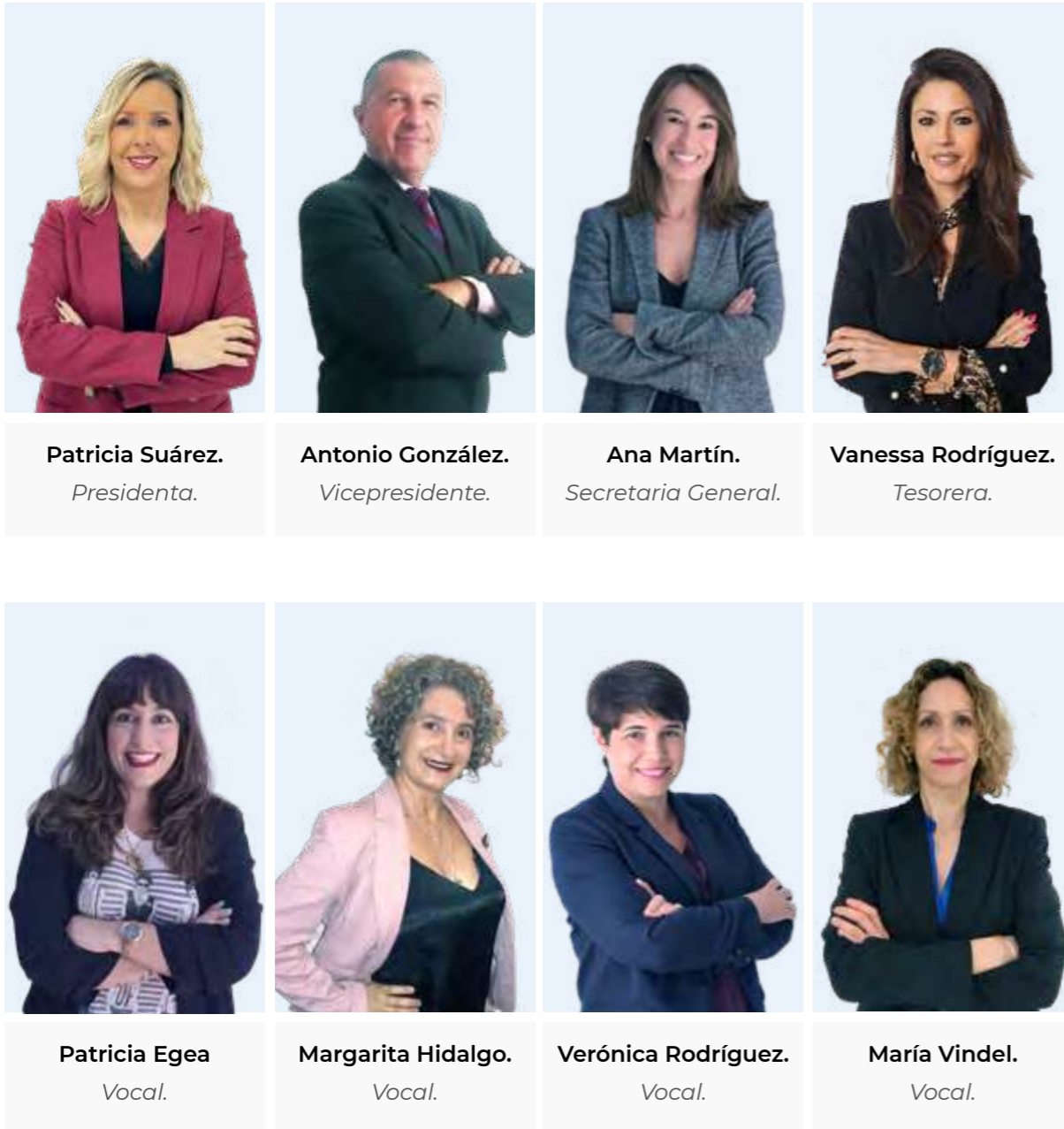
4.6. Implantación territorial europea



05 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.*
Carolina Montero. *Directora General.*

Departamento Financiero

Vanessa Rodríguez. *CFO.*
Diana M. Dzyabura. *Técnico de Facturación.*
Tatiana Guadalupe. *Resp. de Liquidaciones y Controller.*
Sonia Martínez. *Técnico Contable.*
Carmen Morante. *Técnico de Facturación.*
Jorge Sánchez. *Técnico de Facturación.*

Departamento Marketing

Ana Martín. *CMO.*
Patricia Egea. *Responsable de Proyectos.*
Clara Gómez. *Resp. de Marketing Digital.*
Verónica Rodríguez. *Responsable de Comunicación.*
Daniel Sánchez. *Responsable de IT.*
Susana García. *Servicio de Información.*
Fernando Grande. *Servicio de Información.*
Raquel Pedro. *Servicio de Información.*

Departamento Operaciones

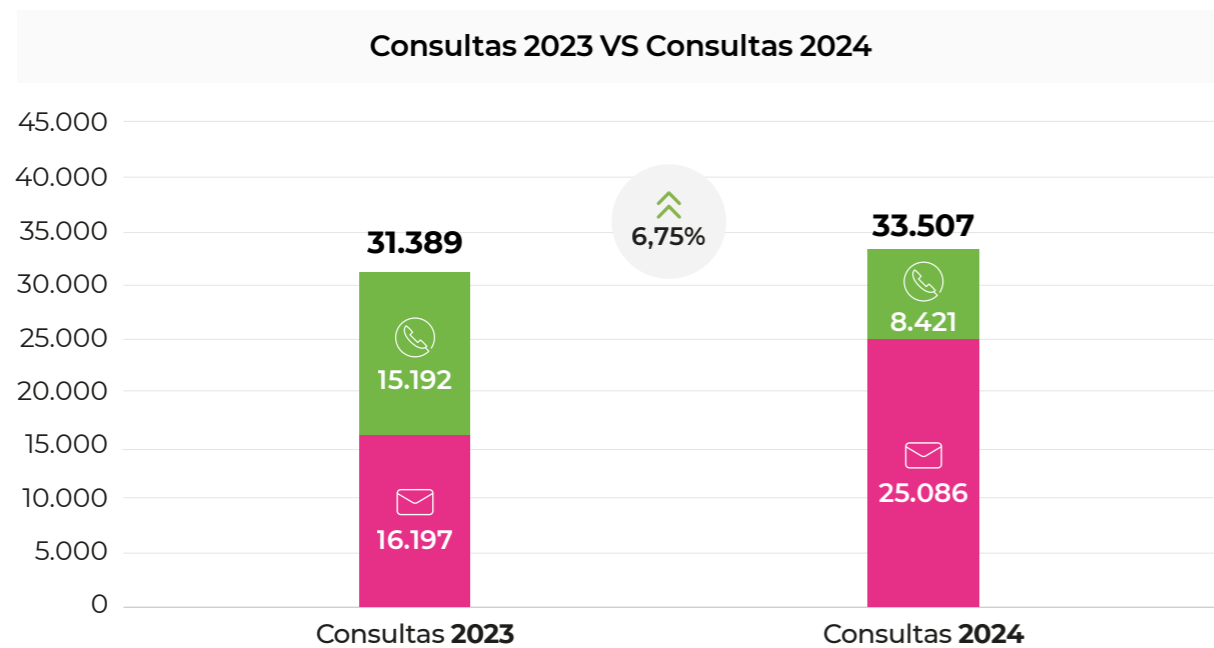
M^a Luisa Protomártir. *COO - Dir.^a Legal - Abogado.*
Helena Espinosa. *Resp. Gestión de Expedientes.*
M^a Ángeles León. *Resp. de Servicios Legales - Abogado.*
Siham Achouragh. *Técnico Jurídico.*
Dounya El Idrisi. *Técnico Jurídico.*
Enrique Heredero. *Técnico Procesal.*
Natalia Pecharromán. *Abogado.*
Raquel Rodríguez. *Admvo. Gestión de Expedientes.*
M^a Ángeles Valiente. *Técnico Jurídico.*

Celia Pérez-Grueso. *Técnico de Proyectos y Marketing Digital.*
Irene Sánchez. *Técnico de Diseño.*

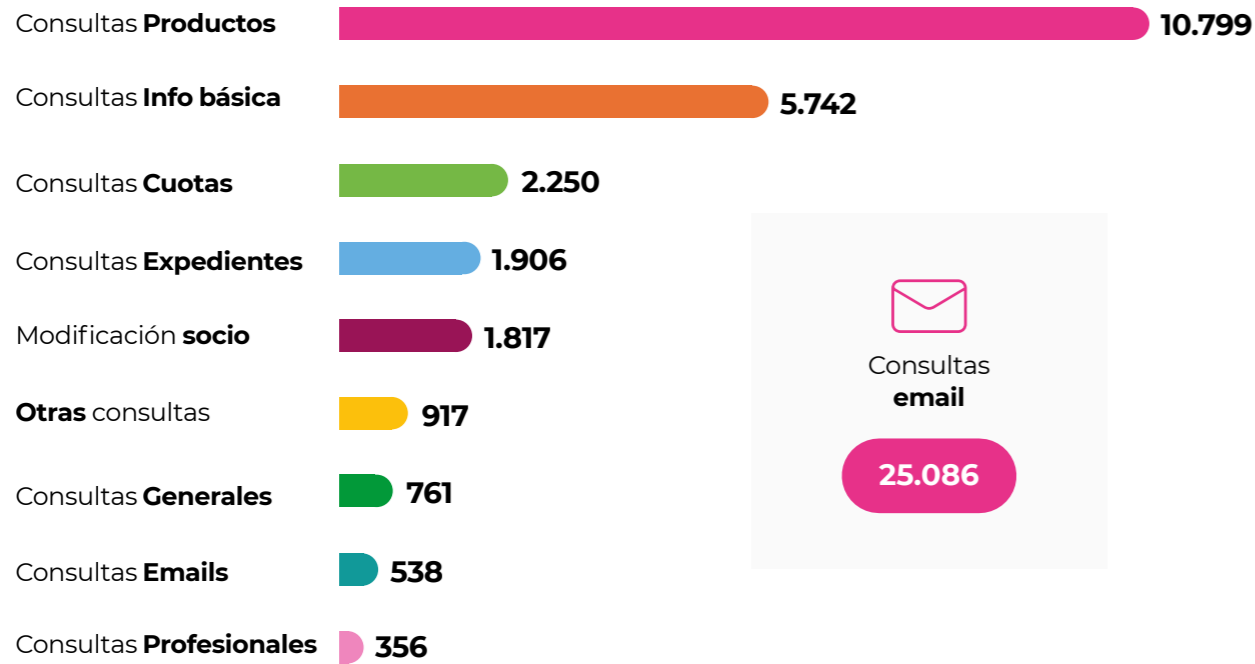
06 Consultas y reclamaciones

6.1. Consultas

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



Materias de consultas atendidas por email



6.2. Arbitrajes

En materia de arbitrajes, Cristina Borrallo y Vanesa Fernández son árbitras, pertenecientes a la **Junta Arbitral de Consumo de las Islas Baleares** y a la **Junta Arbitral de Consumo de Cataluña**, respectivamente, para participar en los asuntos a propuesta de **ASUFIN**.

Este año, hemos participado en **45 sesiones**:

SESIONES DE ARBITRAJE JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE ISLAS BALEARES

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 Islas Baleares

SESIONES DE ARBITRAJE JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO DE CATALUÑA

Julio: 1 vista	Septiembre: 1 vista
----------------	---------------------

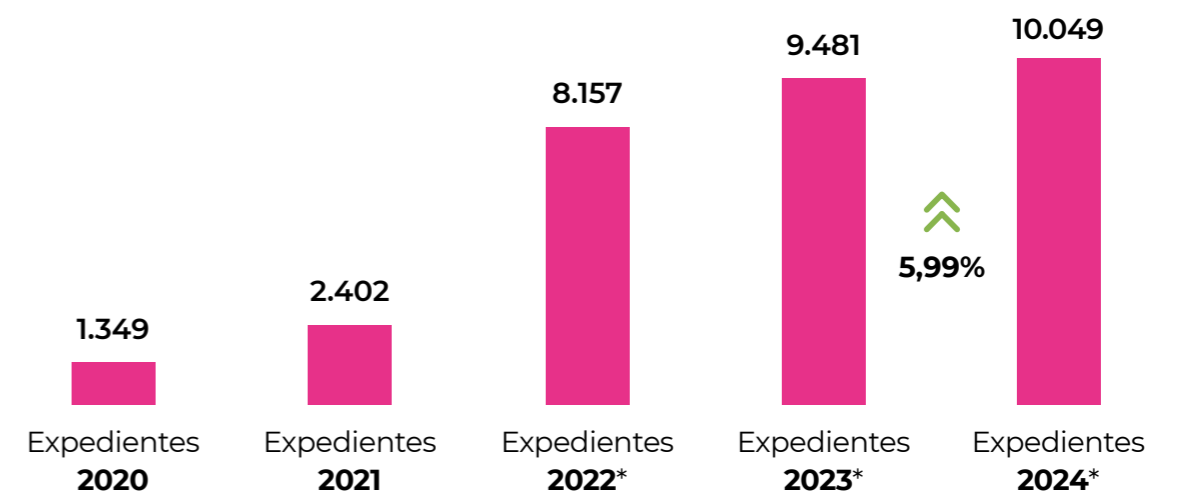
TOTAL: 2 Vistas Cataluña

6.3. Reclamaciones

Las reclamaciones que interponemos en nombre de nuestros socios es una parte fundamental del funcionamiento de nuestra asociación, que aborda de manera personalizada cada expediente, desde su apertura hasta su finalización, en el ámbito extrajudicial o si, finalmente, desemboca en pleitos que se tienen que dirimir en los tribunales. En todo ese proceso, el acompañamiento a nuestros socios es una pieza fundamental.

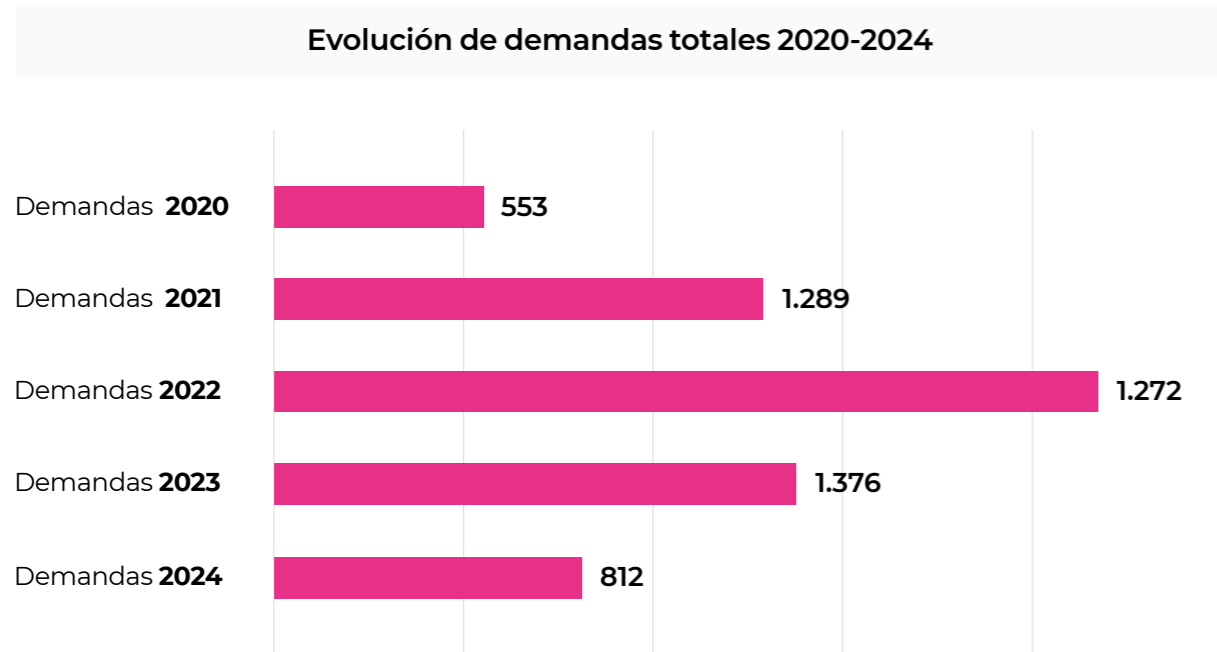
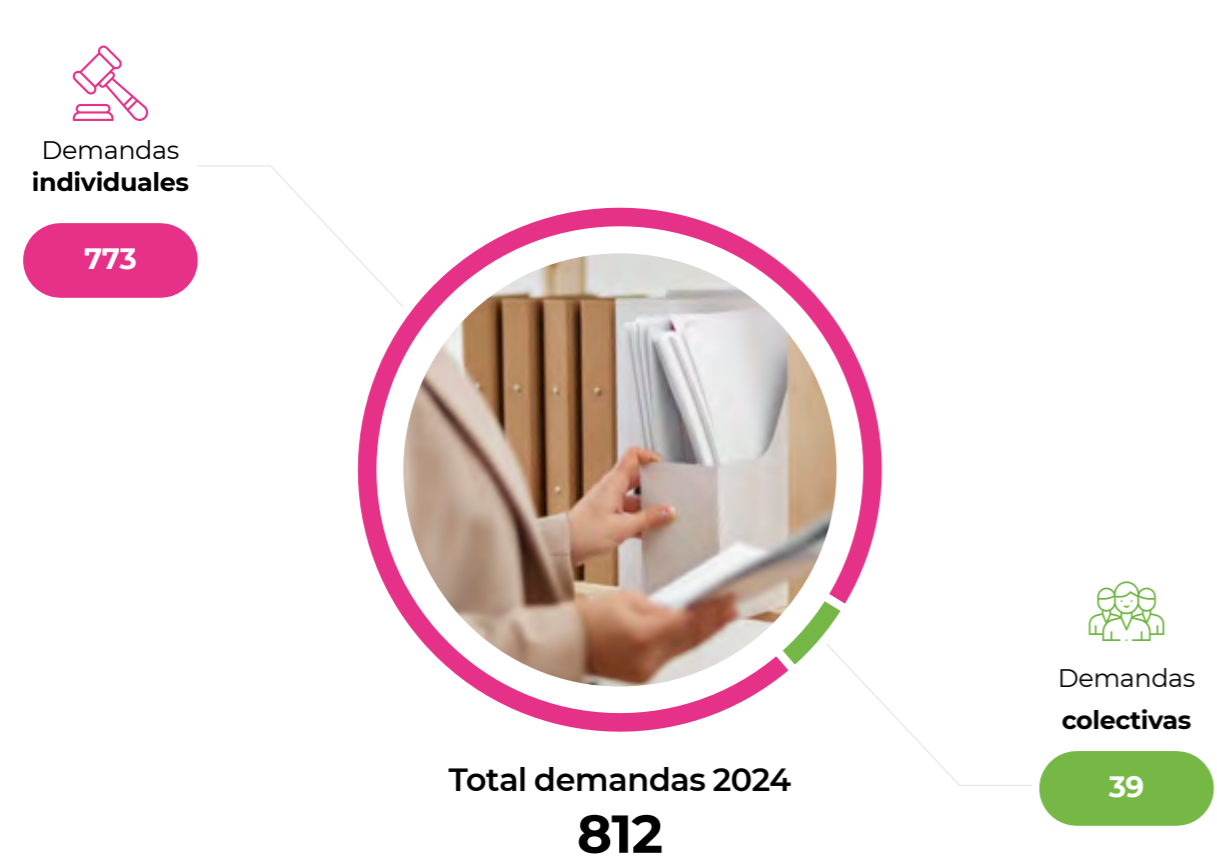


Evolución de expedientes totales 2020 - 2024

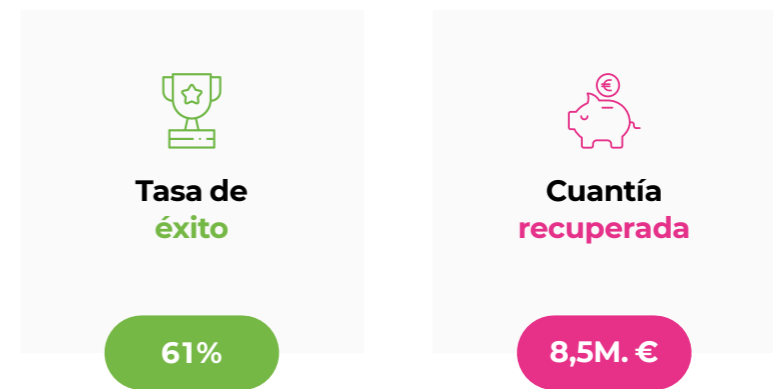
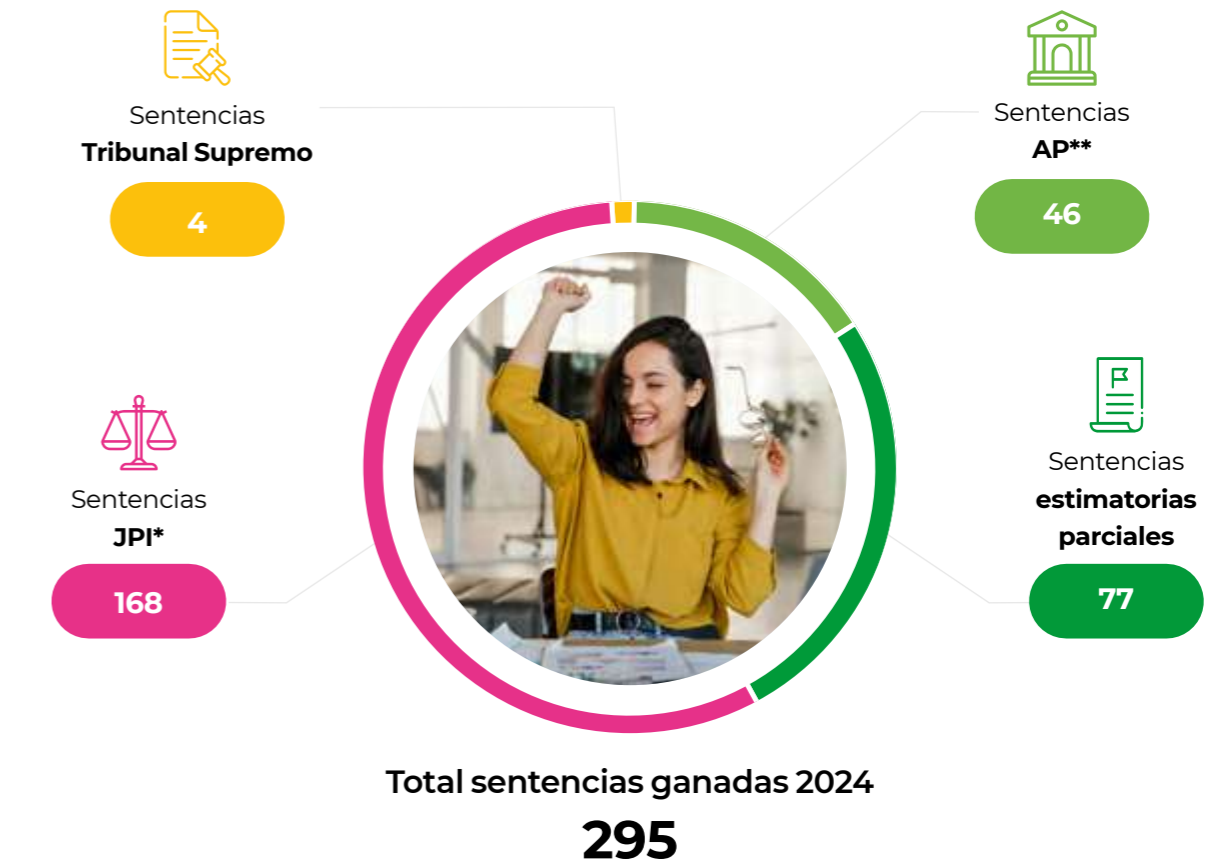


*Expedientes acumulados

Demandas



Sentencias



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

07 Educación financiera y jurídica

7.1. 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.

ASUFIN 8M:

Las lecciones de Claudia Goldin sobre la brecha de género

Con motivo del Día Internacional de la Mujer, organizamos una jornada en el Ateneo de Madrid, para reflexionar sobre los obstáculos que aún encuentra la mujer en su desarrollo profesional.



Creatividad del evento.



Foto de familia de las participantes

Contamos con la magistrada y ex alcaldesa de Madrid, **Manuela Carmena**, que ofreció una perspectiva amplia desde su dilatada experiencia y la acompañaron dos profesionales con cargos en el Ministerio de Economía, Comercio y Empresa, así como en el de Derechos Sociales, Agenda 2030 y Consumo, para reflexionar sobre qué políticas pueden llevarse a cabo.



Asistentes **100**



Visualizaciones **295**

[Ver Jornada](#)

Por un lado, **María Sobrino**, subdirectora en la secretaria de Estado de Economía, economista, que profundizó sobre aportaciones en materia de género de Claudia Goldin, Premio Nobel de Economía 2022. Y por otro, **Bibiana Medialdea**, secretaria general de Consumo y Juego, que abordó el tema desde un punto de vista más social y de políticas de derechos sociales.

El debate, moderado por la periodista de La Sexta, **Verónica Sanz**, tomó como referencia los estudios que reflejan la infrarrepresentación femenina y los menores salarios de las trabajadoras en el mercado laboral.



Manuela Carmen, María Sobrino, Bibiana Fernández y Verónica Sanz en las jornadas del 8M en Ateneo de Madrid.



Imagen de la Biblioteca del Ateneo, donde tuvo lugar el evento.

VI Congreso anual ASUFIN

Este año, en nuestro congreso anual, **conmemoramos los 15 años de la fundación de nuestra asociación**, por lo que quisimos reflexionar sobre los cambios que han experimentado los derechos de las personas consumidoras.



Creatividad del Congreso.

Por un lado, abordamos las novedades legislativas que impactan directamente en los derechos de los consumidores: la Autoridad Administrativa de Defensa del Cliente Financiero, la futura Ley de acciones de representación para la protección de los intereses colectivos de los consumidores, y el marco planteado por la reforma de la Ley de Enjuiciamiento Civil.

Por otro lado, reflexionamos sobre las oportunidades y amenazas que plantea el entorno crecientemente digitalizado, siempre con los derechos que les asisten como eje central. Aquí abordamos la vulnerabilidad de los consumidores, la exclusión financiera de determinados colectivos y la sostenibilidad, en tanto que la catástrofe de la DANA puso el foco los riesgos que trae consigo la emergencia climática.



Asistentes **88**



Visualizaciones **111**

[Ver Congreso](#)

DISTINTOS MOMENTOS DE LA CELEBRACIÓN DEL VI CONGRESO ANUAL DE ASUFIN



Instalaciones de la Fundación ONCE, en Madrid.



Patricia Suarez, durante la presentación del Congreso.



El periodista Andreu Missé ofreció un discurso para inaugurar el Congreso.



Adrián Gómez, Blas A. González, Gloria Hernández y María Hernández durante la primera mesa redonda.



Antonio Gallardo, Sabina Lobato, David Sanchez y Patricia Suárez durante la segunda mesa redonda.



Bartolomé J. Martínez de la Defensoría del Pueblo, ofreció la clausura del Congreso.


7.2. 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: 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 un total de **25** webinars, seguidos por **646** asistentes, que han abordado temáticas de interés y actualidad.



FECHA	TÍTULO	ASISTENTES
11.01.2024	Segunda oportunidad: Cómo acabar con tus deudas y empezar de cero	45
23.01.2024	¿Tu banco te cobra comisiones? Te contamos cuáles puedes reclamar	40
08.02.2024	¿Te obligaron a contratar un seguro con tu hipotecas? Recupera hasta 30.000	31
23.02.2024	¿Qué es lo mejor que puedes hacer con tus ahorros?	45
14.03.2024	Tú preguntas y ASUFIN responde: Gastos hipotecarios	45
11.04.2024	Los cambios en la Renta 2024 que tienes que conocer	67
18.04.2024	Todo lo que tienes que saber sobre hipotecas	28
07.05.2024	¿Necesitas empeñar? Conoce esto antes de hacerlo	7
14.05.2024	¿Financiaste un tratamiento y te dejaron a medias?	13
06.06.2024	¿Te cuesta llegar a fin de mes? Descubre nuestros consejos	10
18.06.2024	Comisiones bancarias: Cuánto no cobran y cómo evitarlas	12
25.06.2024	Descubre las nuevas estafas online y cómo evitarlas	12
09.07.2024	¿Estás jubilado y tienes hijos? Reclama hasta 30.000€	8
18.07.2024	Todo lo que tienes que saber sobre las garantías de lavadoras, coches, calderas...	5
30.07.2024	Renting, leasing o comprar un coche ¿qué es mejor?	17
05.09.2024	Descubre las ayudas que puedes solicitar este año	20
12.09.2024	Cómo evitar que te engañen en Internet	27
26.09.2024	Ahorra en la compra: ¿Dónde es más barato?	16
08.10.2024	¿Te gustaría ahorrar? Únete a nuestros retos	20
24.10.2024	Deudas y adicciones: Lo que esconden los juegos de azar	12
29.10.2024	La verdad de los seguros antiocupación	38
14.11.2024	Los peligros de Internet: Claves y trucos para proteger a tus hijos	14
21.11.2024	El dinero, una forma invisible de control sobre la mjer: ¿Cómo actuar?	56
03.12.2024	Fiestas sí, pero ¿a qué precio?	9
10.12.2024	Trucos y claves para mejorar el resultado de tu Renta	49


Webinars 25


Asistentes 646

7.3. Estudios

En 2024, 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	V Barómetro ASUFIN de hipotecas	
MAR	VI Barómetro ASUFIN préstamos al consumo	
ABR	V Barómetro ASUFIN comisiones bancarias	
MAY	V Barómetro ASUFIN minicréditos	
JUN	V Barómetro reunificación de deudas ASUFIN	
SEP	V Estudio Finanzas verdes en España ASUFIN	
NOV	II Estudio ASUFIN de digitalización y exclusión	
DIC	VIII Barómetro ASUFIN de tarjetas revolving	



Estudio de precios de la cesta de la compra

Para completar la información que facilitan los estudios, mes a mes seguimos haciendo un seguimiento exhaustivo de los precios de la alimentación, en concreto los que contienen la cesta de la compra básica.



Piezas gráficas de nuestros seguimientos de precios publicadas en redes sociales.

Impacto en la prensa de nuestros seguimientos de precios.

Estudio Euribor

También hacemos un seguimiento del Euribor mensual, indicador principal que pone precio a las cuotas hipotecarias. Consideramos que los precios es un tema del máximo interés para el consumidor financiero motivado, en los últimos años, por la subida del Euribor, y la inflación, por su el impacto en los precios.



Piezas gráficas de nuestro seguimiento del Euribor publicadas en redes sociales.



Impacto en la prensa de nuestro seguimiento del Euribor.

Estudios realizados en colaboración con ASUFIN

Este año hemos participado en la elaboración de dos estudios. Por un lado, junto a **Estudio de Comunicación** y el diario **La Información**, para analizar la comunicación entre bancos y personas mayores. Por otro, elaborando un artículo para el Dossier de **Economistas sin Fronteras** que aborda una visión crítica de la economía plateada.



"La Comunicación entre mayores y bancos". Por Estudio de Comunicación, el diario La Información y ASUFIN.

Descargar estudio



"Una visión crítica de la Economía plateada". Por Economistas sin fronteras. VVAA, entre ellos ASUFIN.

Descargar estudio

<p>Estudios totales 12</p>	<p>Estudios propios 8</p>	<p>Estudios de seguimiento 2</p>	<p>Estudios en colaboración 2</p>
--	---	--	---

7.4. 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
Ahorra y cuida el planeta gracias al <i>tupper</i>	🇪🇸
¿Buscas empleo? Te ayudamos a identificar estafas	🇪🇸
¿Conoces tus derechos como consumid@r?	🇪🇸 🇪🇬
Cómo entender mi nómina paso a paso	🇪🇸
Comprueba si puedes solicitar el bono social eléctrico	🇪🇸
El método <i>cashback</i> : cómo puede ayudarnos	🇪🇸
¿Estás pensando en avalar a tu hijo?	🇪🇸 🇪🇬
Glosario jurídico	🇪🇸 🇪🇬
La trampa de las pulseras <i>cashless</i>	🇪🇸
Los retos más populares de ahorro	🇪🇸
¿Qué ayudas puedo pedir en 2024?	🇪🇸
¿Qué me puedo deducir de la declaración de la Renta?	🇪🇸
Te ayudamos a entender toda la info necesaria de las pagas extra	🇪🇸
Te ayudamos a entender tu factura del gas	🇪🇸
Te ayudamos a entender tu factura de la luz	🇪🇸
¿Te casas? Te ayudamos a ahorrar en tu boda	🇪🇸
¿Tienes pensado viajar al extranjero? Trucos para ahorrar tiempo y dinero	🇪🇸 🇪🇬
Todo lo que tienes que saber de los embargos	🇪🇸 🇪🇬
¿Vas a comprarte una casa? Apunta estos consejos antes de firmar tu hipoteca	🇪🇸 🇪🇬
¿Viajas en tren? Todo lo que tienes que saber	🇪🇸
Total infografías (🇪🇸 castellano + 🇪🇬 catalán)	26

INFOGRAFÍAS EN CASTELLANO



Los retos más populares de ahorro

¿Tienes más planes de ahorro o quieres saber cuáles son los mejores?

Planes en el extranjero

1. **Desahorro de las 10 semanas**
2. **Plan de ahorro**
3. **Plan de ahorro de largo plazo**
4. **Plan de ahorro de corto plazo**
5. **Plan de ahorro de medio plazo**
6. **Plan de ahorro de bajo riesgo**
7. **Plan de ahorro de alto riesgo**
8. **Plan de ahorro de riesgo moderado**
9. **Plan de ahorro de riesgo bajo**
10. **Plan de ahorro de riesgo muy bajo**

asufin

¿Qué ayudas puedo pedir en 2024?

01. Ingreso Mínimo Vital (IMV)

¿Cumples los requisitos para solicitar el IMV?

02. Prestación por desempleo

¿Cumples los requisitos para solicitar la prestación por desempleo?

asufin

¿Qué me puedo deducir en la Declaración de la Renta?

01. DEDUCCIONES

¿Qué deducciones puedes pedir en tu declaración de la renta?

asufin

¿Qué te conviene más?

¿Qué te conviene más: comprar o alquilar?

asufin

¿Viajas en tren?

TODO lo que tienes que saber

asufin

Infografías en castellano

20

Infografías en catalán

6

Te ayudamos a entender toda la info necesaria de las pagas extra

¿Qué es una paga extra?

Cantidad de pagas extra

Tipos de pagas extra

- Permanente
- No permanente

asufin MADRID

Te ayudamos a entender tu factura de gas

¿Qué encontramos en la factura del gas?

asufin

Te ayudamos a entender tu factura de la luz

¿Qué encontramos en la factura de la luz?

asufin

¿Cómo se hace todo con consentimiento?

asufin

¿Cómo se hace todo con consentimiento?

asufin

Glossari jurídic

ABCDEF GHIJKLMNÑOPQRSTUVWXYZ

- A arbitraje
- Acció
- Bens de goament
- Bens inembargables
- Creditor
- Creditoria
- Diligències processals
- Diligències

asufin

¿Te casas?

Te ayudamos a entender toda la info necesaria de las pagas extra

asufin

¿Tienes planeado viajar al extranjero?

Te ayudamos a entender toda la info necesaria de las pagas extra

asufin

¿Tienes planeado viajar al extranjero?

Te ayudamos a entender toda la info necesaria de las pagas extra

asufin

Tens planejat viatjar a l'estranger?

Te ayudamos a entender toda la info necesaria de las pagas extra

asufin

Tens planejat viatjar a l'estranger?

Te ayudamos a entender toda la info necesaria de las pagas extra

asufin

¿Te casas?


Te ayudamos a entender toda la info necesaria de las pagas extra

asufin

7.5. 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.

Formación a técnicos




FECHA	NOMBRE	ORGANIZA
15.02.2024	Formación en educación financiera	 Ajuntament de Barcelona
24.10.2024	Formación en gastos hipotecarios	OMIC Montgat



Taller formativo en la OMIC del Ayuntamiento de Montgat.

Sesiones informativas

Nuestro equipo jurídico ha participado en sesiones informativas sobre las materias de mayor interés para formar a los técnicos de la [Agencia Catalana de Consumo](#).

FECHA	NOMBRE	ORGANIZA
17.01.2024	Las reclamaciones más habituales de los usuarios de servicios bancarios: respuesta de los bancos y de la vía judicial	 Generalitat de Catalunya Agència Catalana del Consum
23.05.2024	Gastos hipotecarios	 Generalitat de Catalunya Agència Catalana del Consum
23.10.2024	Cláusulas abusivas en los préstamos hipotecarios	 Generalitat de Catalunya Agència Catalana del Consum



Jornada de formación para los técnicos de la Agencia Catalana de Consumo.



7.6. Programa Eco ASUFIN y Asufintech

Por sexto 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](#).

[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.

08 Proyectos

Para poder llevar a cabo su labor de Educación Financiera, **ASUFIN** cuenta con la confianza y el apoyo de diversas instituciones de ámbito nacional, autonómico y local que hacen posible la elaboración y difusión de diferentes materiales info-formativos para empoderar a la ciudadanía en el ámbito financiero.

Estamos muy agradecidos a estas instituciones por su respaldo material y, sobre todo, por la certeza depositada en nuestras capacidades de trabajo y entrega.

🇪🇸 Ámbito nacional

Fomento de la actividad asociativa

412.799,46€

En el año 2023, **ASUFIN** ingresa en el **Consejo de Consumidores y Usuarios (CCU)**. Pertenecer a este consejo, permitió que, en 2024 pudiéramos optar a las subvenciones dirigidas a asociaciones de consumidores y usuarios, de ámbito estatal, destinadas a asegurar que estas organizaciones cuenten con estructuras sólidas que les permitan realizar con eficacia las funciones de representación, no solo de sus asociados, sino de los intereses generales de los consumidores y usuarios de todo el Estado español.



🇪🇸 Regional: Castilla- La Mancha

Atención multicanal a las OMICS y Educación Financiera y Digital 2024

17.404,60€

La **Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha** ha querido contar con **ASUFIN** para desarrollar este proyecto cuyo objetivo es mejorar la educación financiera y digital tanto de las personas consumidoras como de los propios técnicos de consumo que, se encuentran en las Oficinas Municipales de Información a los Consumidores (OMICs).



Castilla-La Mancha

🇪🇸 Regional: Cataluña

Atención y protección de l@s consumidor@s y usuari@s financieros 2024

3.951,14€

Educación financiera 2024: Formando a personas consumidoras

1.707,24€

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.

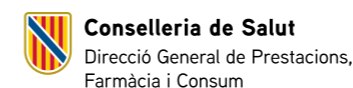


🇪🇸 Regional: Islas Baleares

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

3.150,00€

Servicios de asesoramiento y formación para actualizar y mejorar las competencias de las personas consumidoras de los consumidores de las Islas Baleares, a través de una serie de acciones y herramientas, como webinars, infografías, calculadora y divulgación a través de Redes Sociales.



Ámbito local: Barcelona

Personas consumidoras vulnerables y servicios financieros 2024

6.900,00€

Fomentar un consumo informado y responsable y ampliar la base social de la asociación son los objetivos principales de este proyecto, gracias al cual, se han celebrados webinars, talleres y charlas presenciales en colaboración con las Omics locales, además del desarrollo de material informativo y su divulgación en redes sociales.



Ámbito local: Madrid

Consumidor@s hacia una mejor salud financiera 2024

4.242,59€

El Distrito de Retiro, acoge a ASUFIN, en su nueva ubicación, otorgando una ayuda para desarrollar este proyecto que persigue fomentar el movimiento asociativo e informar y formar a los consumidores para favorecer su salud financiera a través de la divulgación de material formativo de diferente naturaleza.



Ámbito europeo

Programa Horizon

Continuamos, un año más, nuestra participación en el proyecto CUES, que están enmarcado en el programa Horizon de la Comisión Europea, y que tiene un horizonte temporal de cuatro años. Todos los trabajos realizados culminarán en el año 2028 con aportaciones en el conocimiento, investigación y divulgación de la alimentación sostenible.

Cuantías concedidas año 2024

	PROYECTO	CUANTÍA
Nacional	Fomento de la actividad asociativa	412.799,46€
	Atención multicanal a las OMICS y Educación Financiera y Digital 2024	17.404,60€
Regional	Atención y protección de l@s consumidor@s y usuari@s financieros 2024	3.951,14€
	Educación financiera 2024: Formando a personas consumidoras	1.707,24€
	Atención, asesoramiento y educación financiera para las personas consumidoras de las Islas Baleares 2024	3.150,00€
Local	Personas consumidoras vulnerables y servicios financieros 2024	6.900,00€
	Consumidor@s hacia una mejor salud financiera 2024	4.242,59€
Nacional + Regional + Local		Total cuantías
412.799,46€ + 26.212,98€ + 11.142,59€ =		450.155,03€

09 Defensa de los consumidores

9.1. 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.

Reunión con el ministro de Derechos Sociales, Agenda 2030 y Consumo

Una vez constituido el nuevo gobierno, a finales de 2023, y cuando el departamento encargado de Consumo tuvo ya a su nuevo titular, Pablo Bustinduy, **ASUFIN** trasladó al equipo las prioridades en materia de protección a los usuarios financieros que debían ser objeto de la presente XV Legislatura.

Entre otros asuntos, la necesidad de contar con una Autoridad independiente de defensa del cliente financiero, así como un marco normativo estable y consolidado que permita la interposición de demandas colectivas, para cumplir así con el mandato europeo que nos obliga a ello.



Reunión con el ministro de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030, el 5 de marzo.

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

Este año, hemos sido convocados a una nueva cita en el Ministerio de Economía, Comercio y Empresa para supervisar los avances de la banca en atención a los clientes, tal y como figuran en los compromisos firmados por las patronales (AEB, CECA y Unacc) a través del **protocolo bancario**.

15 de julio de 2025

Patricia Suárez declaró que “la actividad de banca debe ser considerada bien de interés general para que rompamos con la brecha de exclusión financiera de colectivos vulnerables como los mayores”. A la cita también asistieron la Plataforma de Mayores y Pensionistas y Carlos San Juan, que se conectó de forma online, frente a las patronales bancarias, AEB, CECA y Unacc. A esta reunión también se sumó el Defensor del Pueblo, Ángel Gabilondo, en el Ministerio de Economía, Comercio y Empresa, en presencia del ministro Carlos Cuerpo y el Banco de España.



Comparecencia posterior ante los medios por parte de ASUFIN y PMP.



Patricia Suárez atiende la reunión en el Ministerio de Economía, Comercio y Empresa, el 15 de julio.

Programa Finanzas para todos

La divulgación y reforzamiento de los conocimientos financieros ha sido uno de los primeros objetivos perseguidos por **ASUFIN** a lo largo de estos años, y la mejor prueba de ello es su participación activa en el Programa **Finanzas para todos**, impulsado por el **Banco de España**, la **CNMV** y los ministerios de Economía, Empresa y Comercio, y de Educación y Formación Profesional.

Este año, el **acto inaugural del Día de la Educación Financiera** tuvo lugar en la sede del Banco de España, en Madrid, el 7 de octubre, bajo el lema de Aprende, Innova, Avanza.



Asamblea General de todos los participantes del programa, organizada el 13 de junio.



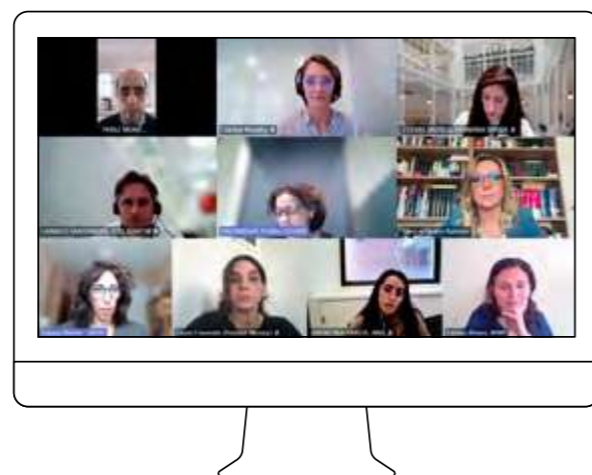
Acto central del Día de la Educación Financiera.

Acciones en pro de financiación para la rehabilitación energética

En 2024, hemos seguido apoyando la **campaña Unlock**, que pide a las autoridades financieras que desbloqueen una financiación asequible para la renovación energética y rehabilitación de viviendas. En esta petición, acompañamos a organizaciones europeas y de nuestro país comprometidas con dar un impulso a la sostenibilidad, al tiempo que pedimos facilitar el tránsito a una eficiencia energética por parte de los consumidores.

Acciones realizadas:

- **Carta al ministerio de Economía, Comercio y Empresa** de cara al nombramiento del gobernador del Banco de España.
- **Carta al gobernador** del Banco de España.
- **Reunión con el Banco de España**, el 23 de octubre.



Patricia Suárez, junto al resto de miembros del consorcio Unlock, en la reunión con BdE.

Entidades con las que hemos firmado acuerdos de colaboración y hemos apoyado con iniciativas

	Associazione Difesa Consumatori APS.		Economistas sin Fronteras.
	Federación de Mujeres Progresistas.		Federación Española de Jugadores de Azar Rehabilitados.
	Movimiento difesa del ciudadano.		

CCU - Consejo de Consumidores y Usuarios

Desde el año 2023, estamos presentes en el **CCU**, Consejo de Consumidores y Usuarios, el órgano representativo de los consumidores ante las administraciones públicas, instituciones y sociedad.

El 13 de mayo, el Pleno del Consejo, a propuesta del ministro de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030, aprobó el nombramiento de Ana Caballero como presidenta. Ana Caballero es abogada especializada en tecnología y experta en derechos de la infancia y transición digital. Trabaja como delegada de protección de datos en varias sociedades científicas y cuenta con más de veinte años de experiencia profesional formando parte de equipos jurídicos diversos. Ha sido profesora de Derecho Constitucional y de Derecho de la Comunicación en la Universidad Antonio de Nebrija.

ASUFIN ha afrontado esta nueva etapa en el **CCU** con el ánimo de seguir defendiendo los derechos de los consumidores financieros, como una de las dos asociaciones, dentro del organismo, especializadas en materia económica.



Foto de familia con todas las asociaciones que forman parte del CCU.



El ministro Pablo Bustinduy, junto a Ana Caballero y franqueado por la secretaria de Estado, Bibiana Medialdea y el director general, Daniel Arribas.

Proyecto CUES - Programa Horizon

En 2024, nos hemos unidos a un consorcio de 21 participantes de universidades y diversas organizaciones de hasta 8 países europeos para investigar y divulgar sobre la mejora de la cadena de valor alimentaria, como una nueva línea de trabajo en favor de los consumidores.

Estos trabajos están enmarcados en el **proyecto CUES**, que forma parte de los programas Horizon Europa de la UE, y pretenden revolucionar el consumo de alimentos hacia modelos más sostenibles para **fomentar un triple cambio en la cultura, la cadena de valor alimentaria y la política**.

Empezamos los trabajos en marzo de 2024 y durarán 48 meses. Los días 7 y 8 de marzo se celebraron en Rotterdam (Países Bajos) diversas reuniones y un simposio con motivo de su lanzamiento, y los días 16 y 17 de septiembre, nos volvimos a reunir en Lovaina (Bélgica), para continuar con el desarrollo del mismo.



Empezamos los trabajos en marzo de 2024 y durarán 48 meses

Los días 7 y 8 de marzo se celebraron en Rotterdam (Países Bajos) diversas reuniones y un simposio con motivo de su lanzamiento, y los días 16 y 17 de septiembre, nos volvimos a reunir en Lovaina (Bélgica), para continuar con el desarrollo del mismo.



Todos los participantes del Consorcio CUES, que abordarán el proyecto Horizon dedicado a la investigación y divulgación de la alimentación sostenible.

Fomentar un triple cambio significativo en la cultura, la cadena de valor alimentaria y la política del sistema alimentario es crucial para **garantizar que los alimentos sostenibles sean una alternativa real para los consumidores**.

El **consorcio CUES**, dirigido por la Universidad Erasmus de Rotterdam, está formado por 21 socios:



De 8 Países europeos

- Alemania
- Bélgica
- Croacia
- Grecia
- España
- Hungría
- Islandia
- Italia
- Países Bajos

La Universidad Erasmus de Rotterdam (EUR), La Universidad de Heidelberg (UHEI), KU Leuven (KUL), Universidad de Wageningen (WU), Fair Trade Advocacy Office (FTAO), La Universidad de Valencia (UV), Kislepteku Termekeloallitok Országos Erdekkepviseletenek Egyesulete (KLT), Tecnoalimenti SCPA (TCA), La Facultad de Economía y Empresa de la Universidad de Zagreb (UNIZG), European Football for Development Network (EFDN), OpenDot SRL (DOT), Loki Foods (LOKI), Federacao Portuguesa dos Bancos Alimentares Contra a Fome (FBPA), Future Intelligence Erevna Tilepikiniakon ke Pliroforiakon Systimaton EPE (FINT), Tudatos Vasarlok Egyesulete (TVE), Q-PLAN International Advisors PC (Q-PLAN), Kentro Prostatias Katanaloton (KEPKA), ICLEI – European Secretariat GmbH (ICLEI), Asociación de usuarios financieros (ASUFIN), Eindhoven University of Technology (TUe) y EIT Food (EIT FOOD).

Red ERIN

Este año, hemos empezado a formar parte de la **Red ERIN – European Responsible Investment Network**.



Tzienen como objetivo reforzar la sociedad civil en toda Europa para movilizar el poder de los inversores y promover una conducta empresarial sostenible. La red ofrece un enfoque colaborativo con las campañas y la defensa de los inversores en los mercados de capitales, con el objetivo de contrarrestar al lobby financiero.

9.2. 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.

Jurado en los Premios AZUL de INESE

Un año más, Patricia Suárez formó parte del jurado que otorga los premios Azul de Inese, que distinguen a las compañías y Fintech del ámbito asegurador que introducen prácticas e iniciativas más innovadoras y con mayor valor añadido para los consumidores. La entrega de premios tuvo lugar el **22 de mayo**.



Patricia Suárez, junto al resto de miembros del jurado del premio Azul.



Patricia Suárez hace entrega del galardón a Verti.

Asamblea general de BEUC en Lisboa, para celebrar los 50 años de DECO

Acompañamos a la organización de consumidores lusa Deco en su 50 aniversario, que se celebró en Lisboa, el **27 de mayo**, donde también tuvo lugar la Asamblea General Anual de BEUC.



Foto de familia de todos los miembros de BEUC.

Dimensiones de la Silver Economy desde las finanzas sostenibles, jornada de Spainsif

Patricia Suárez intervino en la mesa redonda, organizada con motivo de la XIII Edición de la Semana de la ISR de Spainsif, el **3 de junio**, en Málaga. En la misma, se disertó sobre este concepto de nuevo cuño que hace referencia a todas aquellas actividades económicas, productos y servicios destinados a satisfacer las necesidades de los mayores de 50 años.



Patricia Suárez, en la jornada de Spainsif, en Málaga.

Presentación del estudio *La comunicación entre bancos y mayores*



Patricia Suárez, junto a Juana Pulido, socia de Estudio de Comunicación, y Fernando Pastor, dir. de La Información.

El **30 de octubre**, Patricia Suárez participó en la presentación del estudio "La comunicación entre bancos y mayores", elaborado junto a Estudio de Comunicación y el periódico La Información. El objeto del estudio fue valorar la calidad de la comunicación entre la entidad bancaria y el usuario para poder contribuir a mejorar sus relaciones.

35 aniversario de la creación de la CNMV

Patricia Suárez fue una de las panelistas en la Jornada conmemorativa del 35 aniversario de la creación de la CNMV, el **8 de noviembre**, en Madrid.



Patricia Suárez, junto con los ponentes y la moderadora de la mesa, en la jornada de la CNMV.



Patricia Suárez en la jornada de la CNMV.

Eventos nacionales

FECHA	CONFERENCIA O EVENTO	ORGANIZADOR
13.02.2024	Entrega del Premio Antonio Moreno Espejo	CNMV
13.02.2024	La protección de los menores en el ámbito digital: un reto social y político	AETD
23.02.2024	Jornada sobre la Ley SAC, en el Congreso de los Diputados	CCU
21.05.2023	Redes del microcrédito: finanzas para emprender	Federación de Mujeres Progresistas
03.06.2023	Dimensiones de la Silver Economy desde las finanzas sostenibles	SPAINSIF
26.06.2024	Acto del día de la empresa	Generalitat de Cataluña
07.10.2024	Día de la Educación Financiera	BdE, CNMV y Gobierno
11.10.2024	Presentación de la memoria de reclamaciones del Banco de España	BdE
30.10.2024	Presentación del estudio "La comunicación entre bancos y mayores"	Estudio de Comunicación
08.11.2024	35 aniversario de la CNMV	CNMV
13.11.2024	IV Foro anual Finsalud	Finsalud

Eventos internacionales

FECHA	CONFERENCIA O EVENTO	ORGANIZADOR
08.03.2024	Simposio: CUES en acción, diseñando el futuro de las prácticas sostenibles en materia alimentaria	CUES
22.04.2024	Participación en la jornada Financial Consumer Protection in the Digital Age	Academy of European Law (ERA)
27.05.2024	Jornada 50 aniversario DECO	DECO y BEUC
03.10.2024	ESAs Day: Empoderando a los consumidores	EBA, ESMA y EIOPA
16.10.2024	Open Day del Euro Digital	CE y BEUC

Eventos **totales**
16

Eventos **nacionales**
11

Eventos **internacionales**
5

10 Cumplimiento normativo

10.1. Participación pública

Una de las acciones fundamentales de **ASUFIN** como asociación representativa de los consumidores y usuarios financieros es la de velar porque sus intereses se vean protegidos en el marco regulatorio en su conjunto. Por ello, **participamos en diferentes procesos de consulta pública** de las 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.

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.

FECHA	INICIATIVA REGULATORIA	ORGANISMO
22.03.2024	Proyecto de Ley de Consumo Sostenible.	Ministerio de Asuntos Sociales, Consumo y Agenda 2030
04.04.2024	Proyecto de Circular del Banco de España sobre requisitos y obligaciones en materia de conducta, transparencia informativa y trato adecuado a la clientela.	BdE
24.05.2024	Anteproyecto de Ley de administradores y compradores de créditos.	Ministerio de Economía, Empresa y Comercio
10.09.2024	Aporte de información sobre la operación de OPA BBVA sobre Sabadell.	CNMV
10.10.2024	Transposición de la Directiva (UE) 2023/2225, relativa a los contratos de crédito al consumo y por la que se deroga la Directiva 2008/48/CE.	Ministerio de Economía, Empresa y Comercio

Como asociación perteneciente al Consejo de Consumidores y Usuarios (CCU), somos vocales en varias comisiones de seguimiento de la legislación, en representación de los consumidores.



- Comisión de Seguimiento del Convenio entre el CCU, ONCE y CERMI.
- Comisión del Control de Buenas Prácticas para la reestructuración viable de las deudas con garantía hipotecaria sobre la vivienda habitual.
- Consejo Nacional de transportes Terrestres.
- Observatorio de Violencia sobre la Mujer.
- Consejo Superior de Estadística.
- Consejo Nacional del Clima.

10.2. Campañas y denuncias

ASUFIN en contra de la exclusión bancaria de los mayores

Desde el año 2022, presionamos a la industria para mejorar la atención bancaria a colectivos. Este año, además de atender a la convocatoria del Gobierno para instar a la industria a acometer las mejoras (ver apartado relación con las instituciones), hemos participado en la elaboración de dos estudios que abordan la exclusión financiera así como los productos financieros que se ofrecen al colectivo de mayores, desde una perspectiva crítica (ver apartado estudios en colaboración).

Pedimos unas costas justas para hacer posible el Derecho de Consumo

Con esta campaña, exigimos que los consumidores sepan con total transparencia cuánto les va a costar un pleito, tanto si lo ganan como, más importante aún, si lo pierde, porque tendrá que hacer frente a los gastos. Por ello, exigimos a los legisladores que tomen medidas ya que, de lo contrario, peligran los avances en Derecho de consumo que con gran esfuerzo se ha ido materializando en nuestro país.

Para ello, desarrollamos una landing dentro de nuestra web en la que, a través de un breve formulario, cualquier usuario puede mostrar su apoyo a nuestra campaña y firmar la petición.

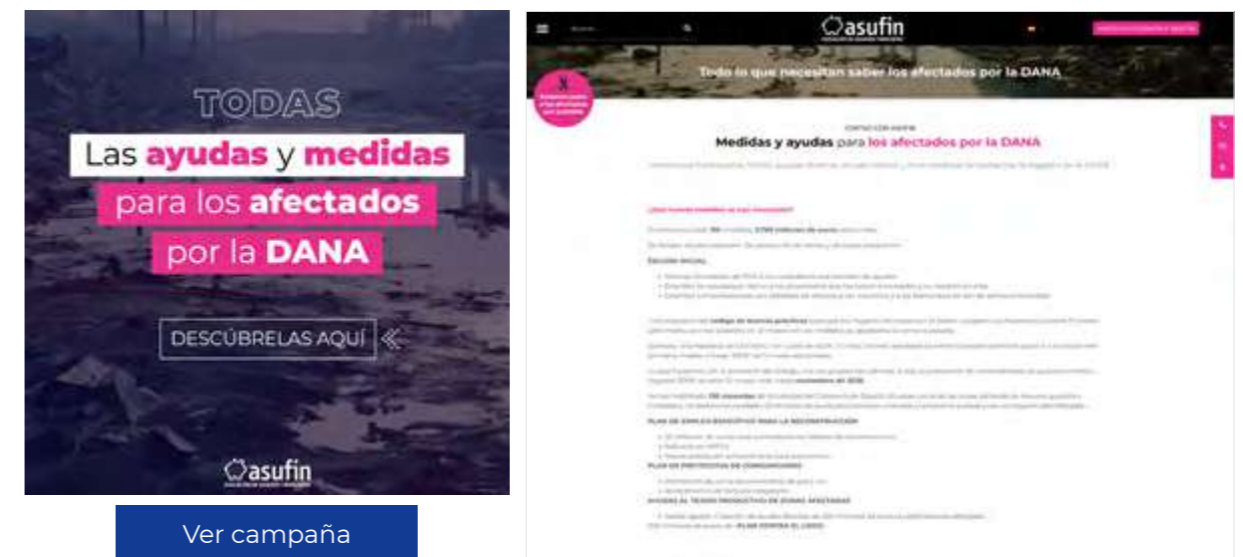


Pedimos una mejora urgente del marco legislativo de las acciones colectivas

Denunciamos que España es uno de los cuatro países de la UE que acumula dos años de retraso en transponer la Directiva de acciones de representación colectiva, cuyo plazo venció el 25 de diciembre de 2022, y que entró en vigor el 25 de junio de 2023. Consideramos urgente que se tramite la ley ya que el sistema de litigación colectiva, en nuestro país, simplemente no funciona. Hemos dado a conocer nuestros datos que muestran que, por ejemplo, de la veintena de demandas colectivas presentadas por ASUFIN referidas a cláusulas abusivas, sólo ha finalizado cuatro procedimientos, y del resto hay pleitos que se interpusieron en 2016 y 2017 y que acumulan 7 y 8 años de retraso.

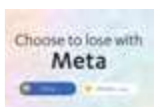
Información a los afectados por la DANA

Como ya hemos hecho con motivo de otros trágicos sucesos de gran alcance y consecuencias en nuestro país, como la emergencia sanitaria por la COVID-19 o el estallido del volcán en La Palma, la catástrofe ocurrida en buena parte de la Comunidad Valenciana, también en Castilla-La Mancha y Andalucía, nos llevó a crear un espacio concreto en nuestra web que recogiera de manera ordenada toda la información sobre las ayudas para los afectados.



Campañas europeas

- **Campaña Game Over**, impulsada por BEUC, para denunciar las malas prácticas en el ámbito de los videojuegos.
- **Campaña contra Meta**, impulsada por BEUC, que denuncia las malas prácticas en las que incurre la plataforma en el procedimiento de los consentimientos informados.
- **Campaña 'Greenflying'** impulsada por BEUC, que consta de denuncias contra 17 aerolíneas europeas por prácticas de lavado de imagen relacionadas con la preservación del medio ambiente (tasas por desarrollo de ecombustible).
- **Campaña Unlock**, impulsada por un grupo de organizaciones entre las que nos encontramos, para instar a una financiación de la rehabilitación de las viviendas que mejore la eficiencia energética (más información en el apartado relación con las instituciones).

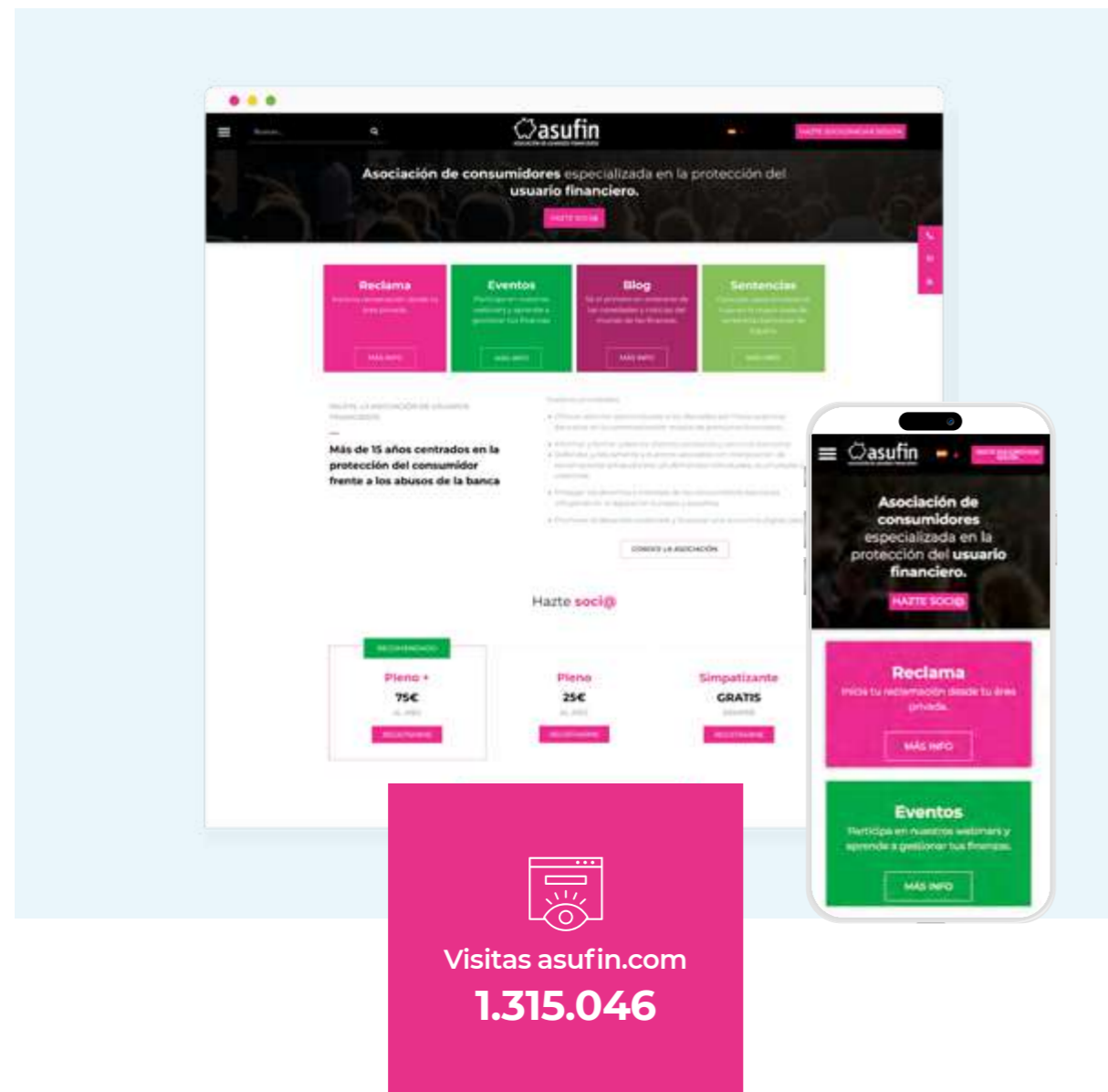


11 ASUFIN digital

11.1. La web de ASUFIN

EN 2024 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.

Además, hemos convertido nuestra web en un entorno sencillo e intuitivo en el que cualquier consumidor puede encontrar todas las respuestas a sus consultas de temas financieros. De cara a favorecer la navegación y la experiencia del usuario, hemos mejorado los tiempos de carga, optimizado la versión móvil, reducido el peso de la web, etc.



Cuéntanos tu caso

Queremos que los usuarios nos sientan cerca y sepan que estamos ahí para escucharles y ayudarles, por lo que hemos desarrollado un breve formulario en el que, desde nuestra propia web, nos pueden contar su caso en 2 minutos para que nuestro equipo se ponga en contacto con ellos directamente.



Calculadora intereses legales

En ASUFIN llevamos ya varios años lanzando y actualizando distintas calculadoras para que los consumidores puedan utilizarlas. Tras el éxito de las calculadoras de IRPH, tarjetas revolving, amortización anticipada, ampliación de plazo, sobreendeudamiento, productos vinculados y cálculo de cuota, en 2024 hemos desarrollado una calculadora de intereses legales que permite descubrir cuánto se puede recuperar en concepto de intereses.



Cualquier consumidor que pague los gastos de la hipoteca y haya reclamado, tenga cláusula suelo o tenga deudas de dinero (a favor o en contra) usa nuestra calculadora y descubre en dos minutos la cantidad que recibirá en concepto de intereses legales tan solo introduciendo estos datos:

- Capital a reclamar
- Fecha en la que se abonó el capital a reclamar

[VER CALCULADORA](#)

Además, se ha desarrollado una funcionalidad por la que los datos introducidos, de forma anónima, se recogerán en nuestra base de datos, lo que ayudará a conocer las necesidades y generar estadísticas.

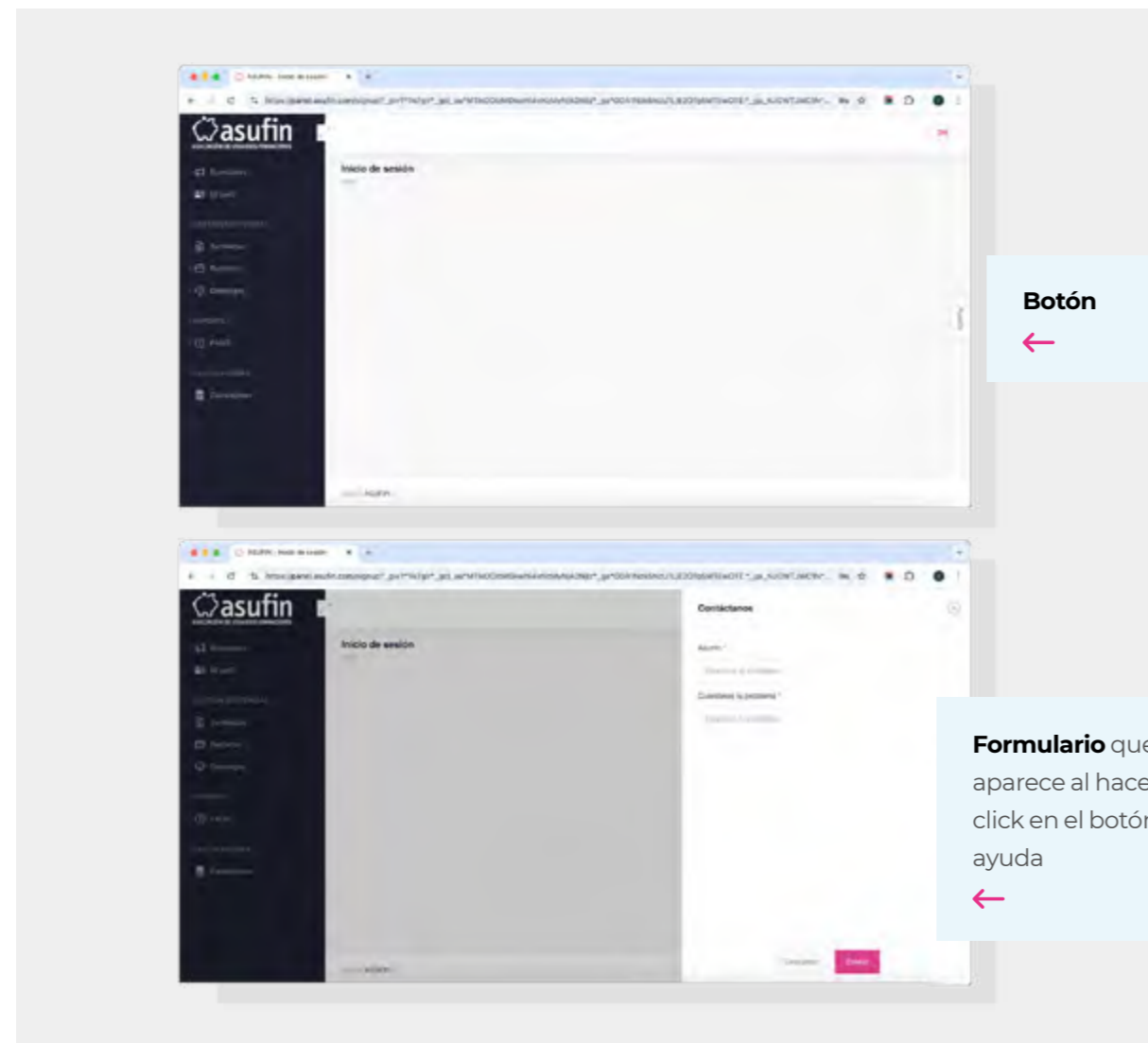
11.2. Mejora del área privada de soci@

En 2024 hemos seguido **optimizando** el área privada que lanzamos en 2023 para continuar mejorando la experiencia de nuestros soci@s, para que tengan acceso en todo momento a cualquier documentación o información que puedan necesitar y se sientan en casa.

Ayuda en la web

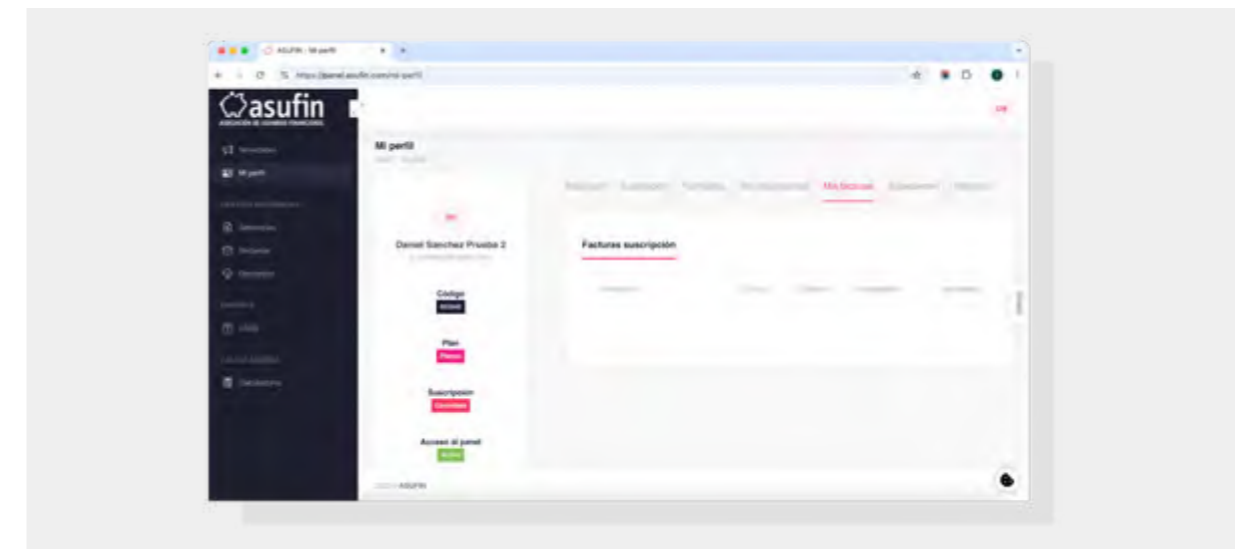
Queremos que nuestros soci@s nos sientan cerca, por lo que **hemos añadido un botón en la parte lateral derecha** del área privada en el que, a través de un **formulario**, pueden contarnos cualquier problema técnico o de usabilidad para que podamos solucionarlo a la mayor brevedad posible.

Somos conscientes de que no todos los consumidores están familiarizados con las nuevas tecnologías, sobre todo personas mayores que no las usan en el día a día, por lo que hemos trabajado en facilitar la navegación y la atención a estas personas.



Acceso a sus facturas

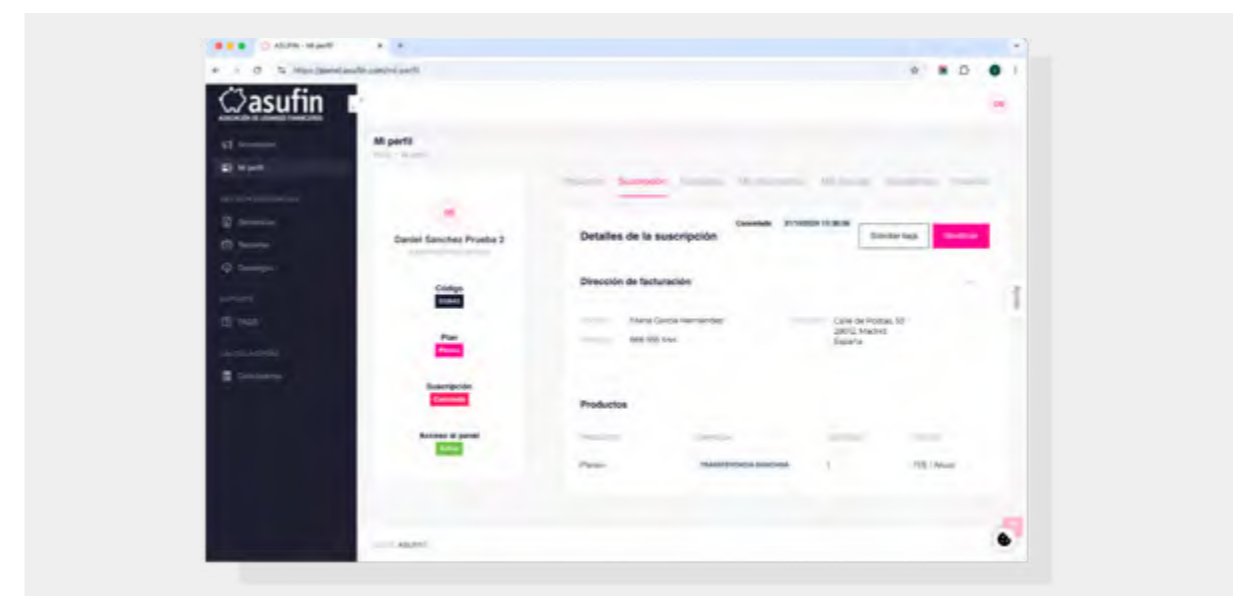
Hemos lanzado una nueva sección en la que los soci@s tienen acceso a todas sus facturas para que puedan consultarlas y revisarlas, tanto de las cuotas anuales como las liquidaciones al terminar su procedimiento. Además, a lo largo del año también se ha ampliado este acceso, pasando de estar operativo de 08:00 a 20:00 horas a hacerlo 24 horas de forma ininterrumpida.



Gestión de suscripción

En su área privada los soci@s pueden gestionar de forma sencilla e intuitiva su suscripción (solicitar la cancelación, cambiar de tipo de plan...) y, además, ver el histórico para revisar cuándo se dieron de alta, qué tipo de suscripción tienen, qué cambios de plan han realizado...

Además, este 2024 hemos trabajado en aumentar el número de consumidores que conocen sus derechos y tienen acceso a reclamar lo que han pagado de más. Es por ello que hemos desarrollado la posibilidad de que los **soci@s pleno** y **pleno+** pueden añadir a **soci@s familiares** de forma totalmente gratuita para que disfruten también de las ventajas de ser soci@ de **ASUFIN**.



12 Redes sociales







En 2024 hemos seguido estando presentes en las redes sociales compartiendo información de interés para los consumidores con el objetivo de que, de una forma accesible y cercana, puedan formarse e informarse sobre diferentes temas relacionados con el consumo, las finanzas y la actualidad, cuiden sus finanzas y conozcan sus derechos y cómo ejercerlos.

Además, hemos creado nuestro perfil en una red social nueva, [Bluesky](#), lo que nos permitirá amplificar el número de usuarios a los que alcanzamos y que más personas accedan al contenido sobre educación financiera.

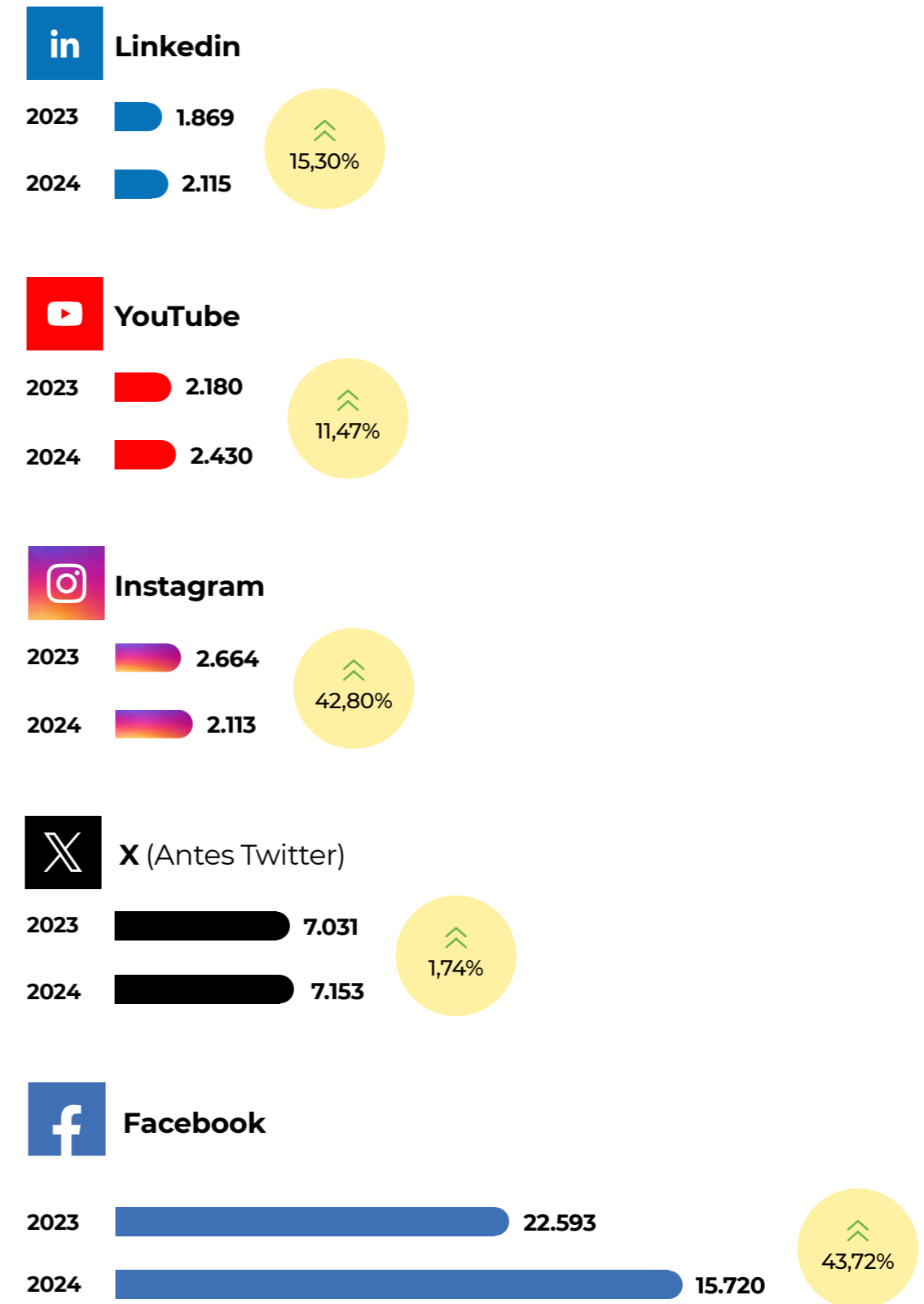


Seguidores 2024

Estos son los datos recabados hasta el 31 de diciembre de 2024:

 22.593 Fans	 7.153 Seguidores	 3.113 Seguidores
 2.430 Seguidores	 2.155 Seguidores	 117 Seguidores

Comparación de seguidores 2023 vs 2024



Publicaciones RRSS

En nuestros perfiles de redes sociales compartimos diferentes tipos de contenido relacionados con el consumo, las finanzas y la actualidad.

Tipos de contenidos compartidos en Redes Sociales



- Productos reclamables.
- Eventos.
- Contenido de actualidad.
- Intervenciones en medios.
- Consejos para ahorrar.
- Infografías.
- Notas de educación financiera.
- Estudios.
- Advertencia de estafas.



13 Medios de 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



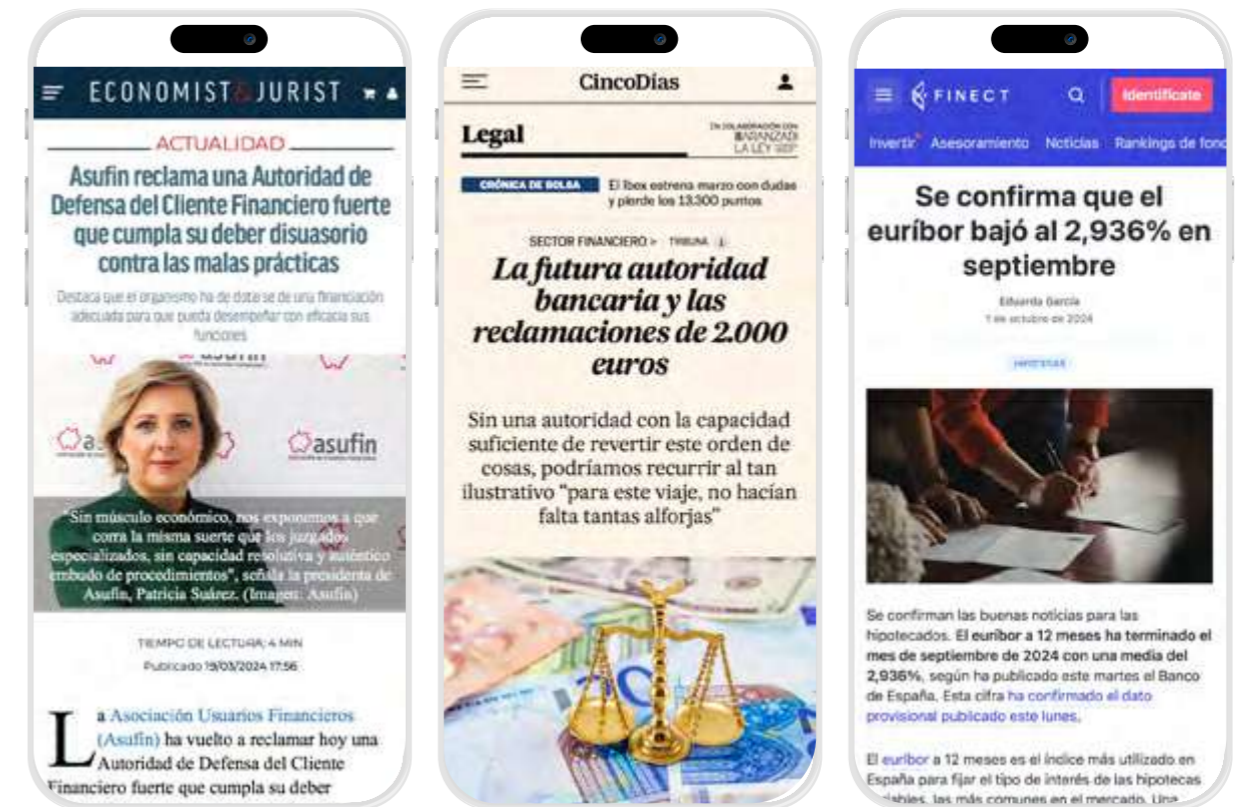
Televisión



Radio



La opinión de ASUFIN



Prensa escrita

EL MUNDO

Golpe a la abanderada empresarial del "Proces"

10.01.2024

EL PAÍS

El caso Grifols: ¿cómo se defienden los inversores?

21.01.2024

CincoDías

Cómo elegir hipoteca con el euríbor en descenso

10.02.2024

Expansión

La suscripción de hipotecas variables aumentó un 10% el año pasado

02.03.2024

Expansión

El euríbor reduce su caída, pero ya abarata las hipotecas

01.02.2024

EL MUNDO

La cesta de la compra es un 19% más cara un año después de bajar el IVA

02.02.2024

eEconomista.es

El crédito al consumo por necesidad cae mientras sube el dedicado a vacaciones

25.03.2024

Diario de Burgos

La compra de viviendas a tocateja se duplica en tres años y marca otro récord

20.08.2024



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

