

Memoria 2025

Cataluña



Índice



01
**Carta de la
presidenta**
Pag. 4



02
**ASUFIN
Cataluña**
Pag. 6



03
**Equipo
Cataluña**
Pag. 8



04
**Resumen
de cuentas**
Pag. 10



05
**Consultas y
reclamaciones**
Pag. 12



06
**Actividad de
la Asociación**
Pag. 14



07
**Educación
financiera**
Pag. 18



08
**Redes
sociales**
Pag. 24



09
Comunicación
Pag. 30

01

Carta de la presidenta

Un año más, aprovecho la oportunidad que nos brinda este documento de rendición de cuentas para detenerme y repasar, con una mirada global, los principales hitos que han marcado nuestra actividad. Es un ejercicio valioso que nos permite compartir con todas las personas que nos acompañan —socios y socias, instituciones, administraciones públicas, entidades homólogas y organizaciones de otros sectores— los avances logrados y los retos que seguimos afrontando. También con la propia industria, con la que, aun desde posiciones diferentes y con debates intensos, **trabajamos con un objetivo: la mejora real y efectiva de los derechos de las personas consumidoras.**

ASUFIN ha tenido desde sus inicios una clara vocación de diversidad territorial, algo que se refleja en la importancia de nuestras sedes. En este caso, nuestra segunda sede, tras la de Islas Baleares, que nos permitió desembarcar en Cataluña, en 2020, un hito fundamental para recoger las problemáticas allí donde ocurren y mantener un contacto directo con la realidad territorial. Esta presencia nos permite construir un entendimiento más preciso de las necesidades de las personas consumidoras. Al mismo tiempo, nuestro equipo en la sede central continúa reforzando a toda la red, proporcionando recursos, apoyo jurídico y capacidad para ofrecer un servicio sólido y homogéneo a nivel estatal.

El año ha sido especialmente intenso para **ASUFIN**. Hemos trabajado de manera continua

en la atención personalizada a cada una de las personas asociadas, garantizando la mejor defensa jurídica y acompañándolas en la resolución de sus conflictos de consumo. Además, hemos redoblado esfuerzos en la divulgación y educación financiera, con el objetivo de ofrecer contenidos útiles y accesibles que permitan a toda la ciudadanía tomar decisiones informadas en un entorno financiero cada vez más complejo.

En el plano institucional, nuestra labor ha adquirido un peso creciente. Nos hemos consolidado como interlocutor imprescindible en el ámbito del consumo. Un hito destacado ha sido nuestra incorporación al Comité de Pagos Nacional, auspiciado por el Banco de España, donde podremos contribuir a la configuración de la futura normativa de pagos y defender la protección de las personas consumidoras en un contexto marcado por la digitalización. Igualmente, relevante es nuestra participación en el foro de buenas prácticas financieras del Ministerio de Economía, donde este año se ha comenzado a abordar el desafío del fraude financiero, un fenómeno que afecta a miles de consumidores en un entorno digitalizado y vulnerable.

Antes de concluir, quiero subrayar el apoyo constante de las instituciones de Consumo de la **Generalitat Catalana**, así como a nivel local del **Ayuntamiento de Barcelona**, cuyo respaldo ha sido clave para el desarrollo de nuestros proyectos.



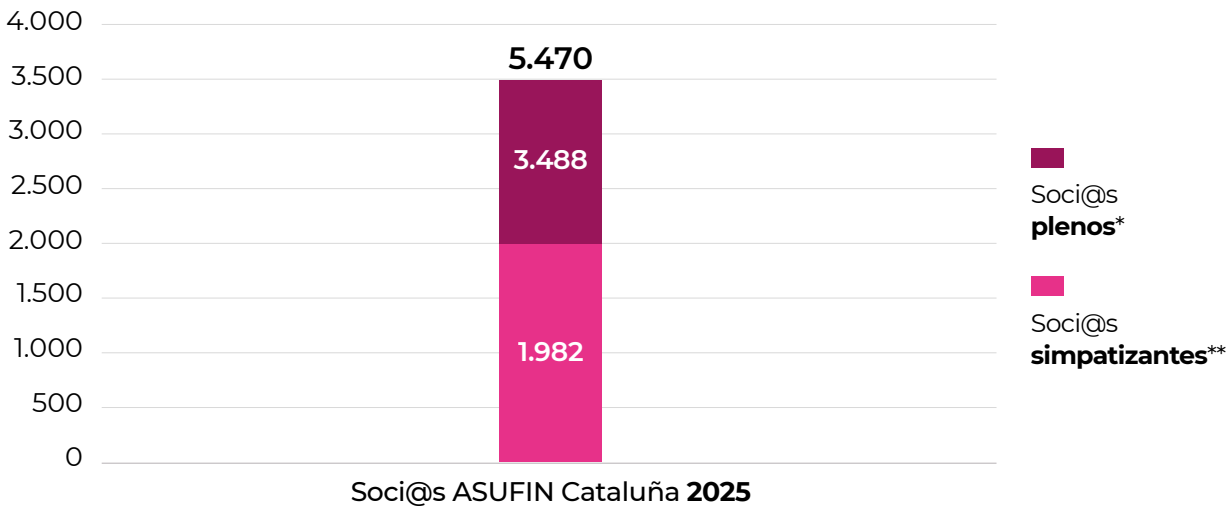
Patricia Suárez Ramírez.
Presidenta de ASUFIN.

02 ASUFIN Cataluña

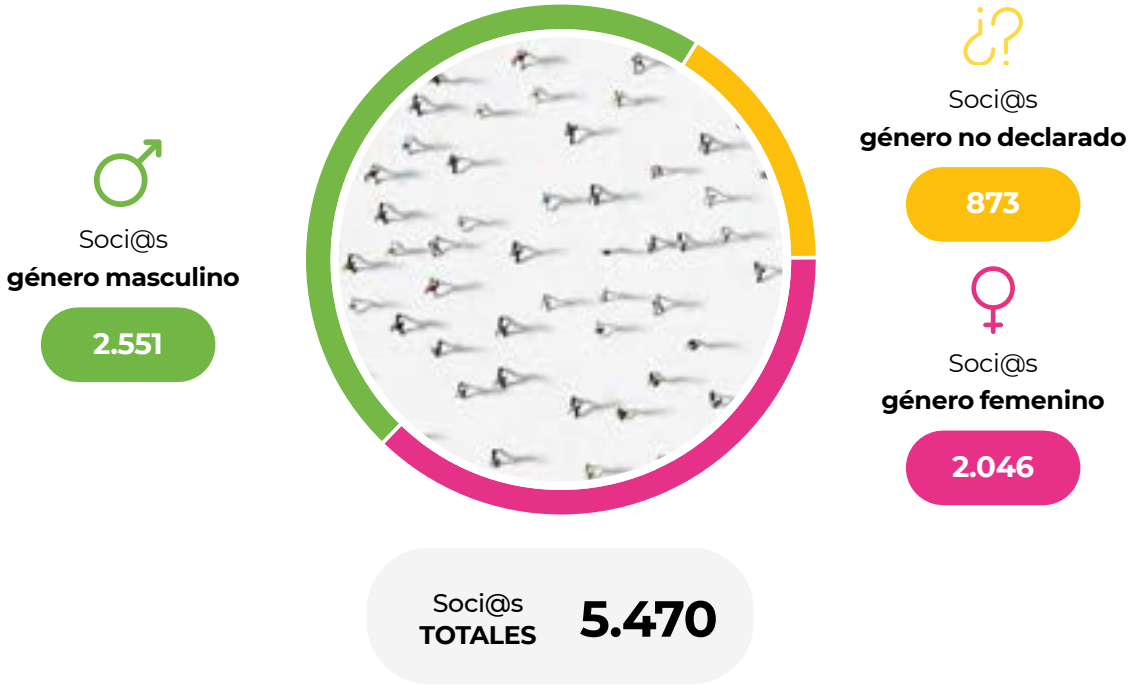
ASUFIN Cataluña cierra 2025 con 5.470 socios y socias.

Nuestros equipos de atención y de asistencia jurídica atienden a las personas que quieren integrarse en **ASUFIN Cataluña** de una forma integral, desde la resolución de dudas hasta que la situación requiere de iniciar un procedimiento en los tribunales.

SOCI@S SIMPATIZANTES vs SOCI@S PLENOS ASUFIN CATALUÑA 2025



COMPARATIVA SOCI@S ASUFIN CATALUÑA POR GÉNERO 2025



*Soci@ pleno: modalidad de pago. **Soci@ simpatizante_socio gratuito

03 Equipo Cataluña

Junta Directiva

La Junta Directiva elegida en 2025, cuyo mandato se extiende hasta 2026, tiene la siguiente composición:

Presidenta.

Patricia Suárez Ramírez.

Secretaria General.

Ana Martín Collantes.

Vicepresidenta.

Vanesa Fernández Escudero.

Tesorera.

Vanessa Rodríguez Bernal.



Vocales.

Silvia Masero Martín.

Verónica Rodríguez Domínguez.

María Vindel Rueda.

Marisa Protomártir Sánchez-Cascado.



04

Resumen de cuentas

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

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

Ingresos



Financiación **privada** 54%

Financiación **pública** 46%

Ingresos
TOTALES **78.357,01€**

Gastos



Misión 92%

Administración 5%

Captación 3%

Gastos
TOTALES **-69.261,72€**

05 Consultas y reclamaciones

Consultas

En 2025 fueron atendidas un total de **23.306 consultas en Cataluña**

Los canales de comunicación de **ASUFIN** están preparados para ofrecer una atención rápida y personalizada a todas las personas que quieran asociarse e integrar la entidad, así como a quienes ya forman parte de la misma. En 2025 fueron atendidas un total de **23.306** consultas en **ASUFIN Cataluña**.



Arbitrajes

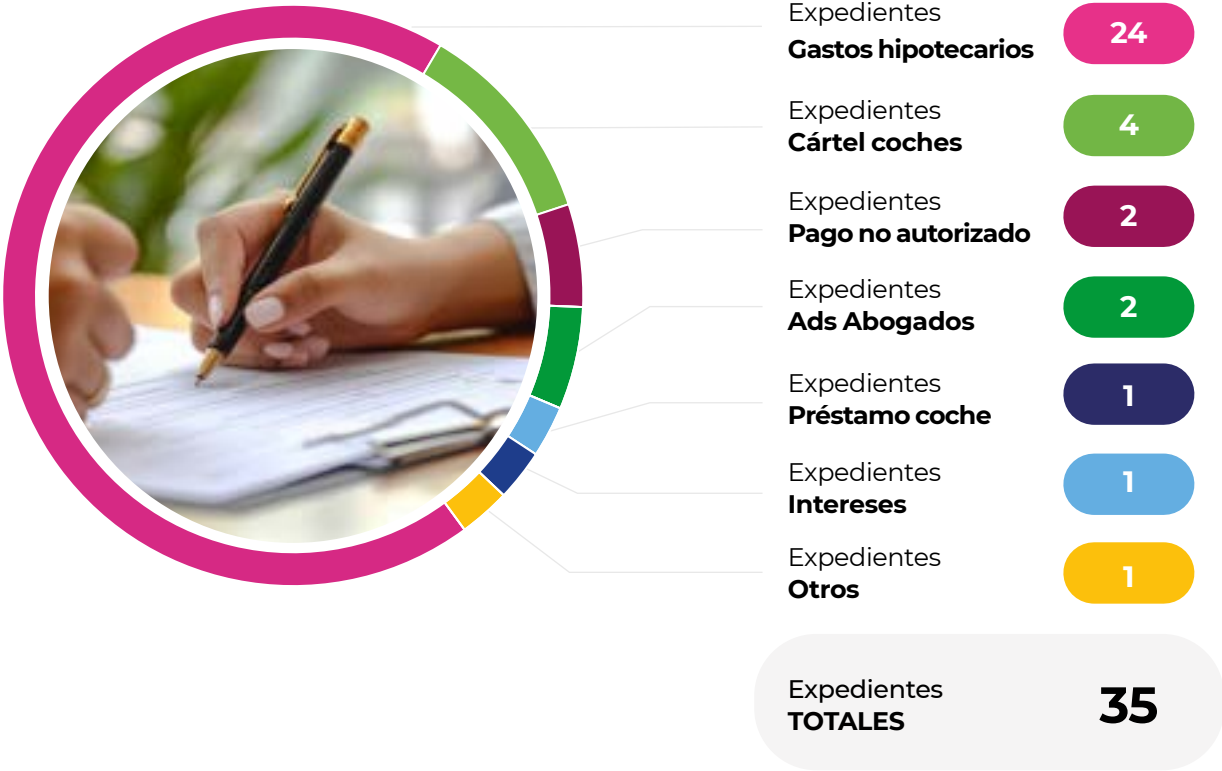
El arbitraje de consumo es un mecanismo extrajudicial y gratuito para resolver conflictos entre personas consumidoras y empresas o comercios sin necesidad de ir a juicio. **ASUFIN Cataluña** participa en las sesiones de arbitraje para la resolución de conflictos.

En 2025 se han celebrado un total de **5 vistas de arbitraje**



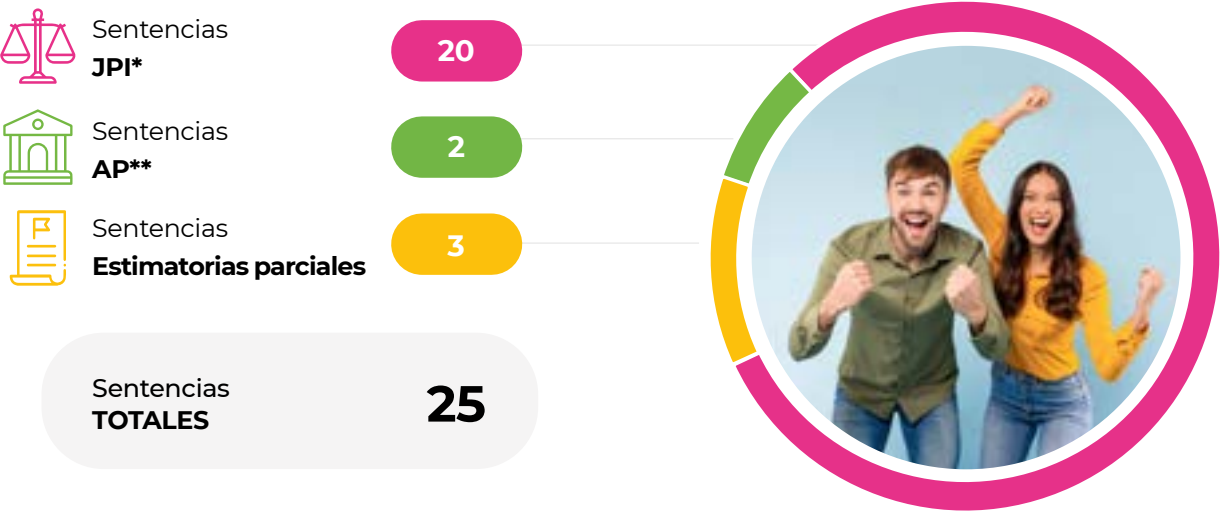
Reclamaciones

Principales magnitudes relativas a las reclamaciones cursadas en nuestra asociación:



Sentencias

Los procedimientos que hemos ganado, separados por instancia juzgadora:



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

06

Actividad de la Asociación

6.1. Apoyo de las administraciones públicas

Durante 2025, **ASUFIN Cataluña** ha seguido desarrollando su labor con la colaboración y el apoyo de las Administraciones Públicas. Una vez más, hemos recibido el respaldo económico de la **Agencia Catalana de Consumo**, de la Generalitat de Cataluña, así como del **Ayuntamiento de Barcelona**.

Regional

Servicios para dar a conocer los cauces que tienen las personas consumidoras para reclamar sus derechos, así como las herramientas para prevenir problemas futuros de sobreendeudamiento.

Atención y protección de l@s consumidor@s y usuari@s financieros 2025	2.253,07€
Educación financiera 2025. Formando a personas consumidoras	722,05€
Servicio de asistencia jurídica 2025	22.800,00€



Local

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

Personas consumidoras vulnerables y servicios financieros 2025	7.050,00€
--	-----------



TOTAL CUANTÍAS

 Regional

+

 Local

=

32.825,12€

6.2. Participación institucional

Curso sobre los fraudes bancarios y ciberestafas: derechos del consumidor y responsabilidades de las entidades

Llevado a cabo el **26 de junio**, a cargo de Patricia Suárez, presidenta de **ASUFIN Cataluña**.
Enmarcado en la formación sobre Fraudes bancarios y ciberestafas: derechos del consumidor y responsabilidades de las entidades y destinado a profesionales de las Administraciones del Estado, Autonómica y Local competentes en consumo.



Patricia Suárez imparte el curso promovido por la Escola de Consum de Catalunya.

Conferencia: Servicios jurídicos y derechos de los consumidores. Resultados del Mystery Shopping de ASUFIN

Llevada a cabo el **17 de noviembre**, organizada por la Sección de Derecho de Consumo del **ICAB** en colaboración con **ASUFIN** y la **Agencia Catalana de Consumo**.



Evento en el Colegio de Abogados de Barcelona, para presentar el estudio de ASUFIN.



La responsable de la sección de Consumidores del ICAB, Silvia Prado, interviene en el acto, junto a Patricia Suárez, y en presencia de la abogada Paz Cano y de Isidor García Sánchez, presidente de la Agencia Catalana de Consumo.

29 Pleno del Consejo de Personas Consumidoras de Cataluña, de la Agencia Catalana de Consumo

Celebrado el **16 de diciembre**, al que asistió la Directora Legal de **ASUFIN**, Marisa Protomártir.
Entre otros temas, fueron tratados:

Temas tratados:

○ El retraso en la **trasposición de Directivas europeas**.

○ La denuncia presentada por el retraso en la **Directiva de Acciones de Representación Colectiva**.

○ La preparación de la denuncia por el retraso en la **trasposición de la Directiva de Crédito al Consumo**.

○ La venta de **créditos hipotecarios** (AUUB).

07 Educación financiera

7.1. Webinars

Los encuentros online se han consolidado como una herramienta clave de educación financiera, ofreciendo una vía directa y accesible para que la información llegue a todos los públicos. Este formato nos permite abordar temas relevantes con la versatilidad que brindan las nuevas tecnologías: cualquier persona interesada puede conectarse desde donde esté, seguir las exposiciones de los ponentes expertos y plantear todas sus dudas en tiempo real. Este año hemos realizado 3 webinars:

22.05.2025



Segunda Oportunidad		
	Inscritos	103
	Asistentes en directo	40
	Visualizaciones	141
	Duración (horas)	1
	Ver webinar	

18.09.2025



¿Financiaste tu coche?		
	Inscritos	119
	Asistentes en directo	32
	Visualizaciones	83
	Duración (horas)	1
	Ver webinar	

25.09.2025



¿Tienes un PIAS?		
	Inscritos	192
	Asistentes en directo	51
	Visualizaciones	67
	Duración (horas)	1
	Ver webinar	

7.2. Infografías

La puesta a disposición de materiales visuales y divulgativos ha sido, de nuevo, este año, prioridad para **ASUFIN Cataluña**. Entendemos que la información explicada de manera sencilla e intuitiva facilita la toma de decisiones y la comprensión de los productos y servicios financieros



Consume con criterio

Ver en catalán

Ver en castellano

Descargas **4**



Cuidado con el telemarketing

Ver en catalán

Ver en castellano

Descargas **15**



Consume con criterio

Ver en catalán

Ver en castellano

Descargas **91**



Cuidado con el telemarketing

Ver en catalán

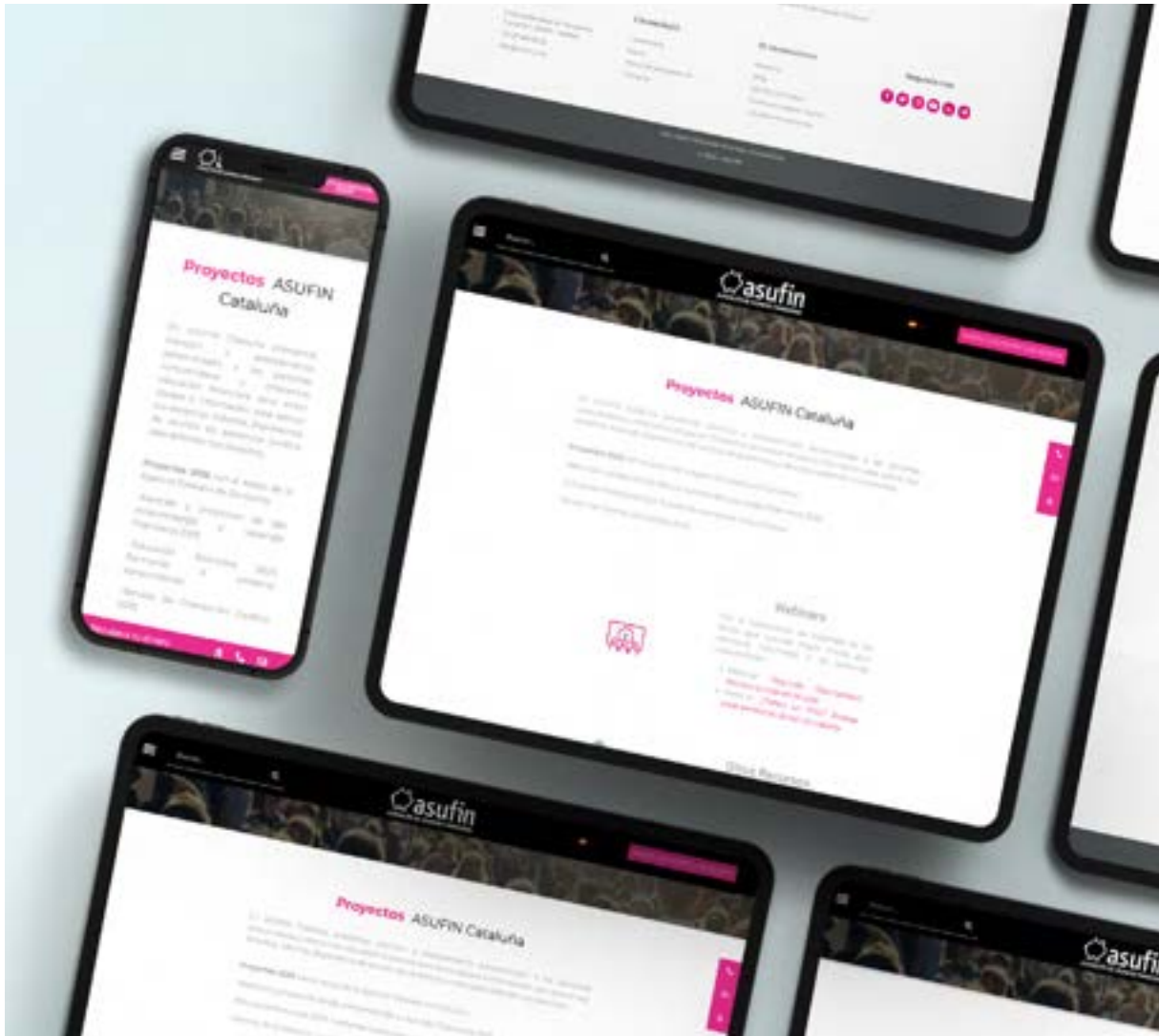
Ver en castellano

Descargas **343**

7.3. Landing proyectos

Todo nuestro material está unificado en una landing específica, alojada en nuestra web y disponible tanto en catalán como en castellano. En este espacio pueden consultarse y descargarse todos los recursos informativos y formativos desarrollados en el marco de los proyectos de la **Agencia Catalana de consumo** y del **Ayuntamiento de Barcelona**, que un año más confía en nuestra experiencia para acercar la salud financiera a la ciudadanía.

Además, esta landing, que se puede consultar en castellano y en catalán, incluye un repositorio con los materiales, herramientas y formaciones elaborados por la asociación desde 2021, de modo que cada año la web se enriquece con nuevos contenidos siempre disponibles para las personas consumidoras.



Proyecto Agencia Catalan de Consumo



Proyecto Ayuntamiento de Barcelona

7.4. Estudios

Dos de nuestros estudios de educación financiera, publicados para informar a la ciudadanía de los temas económicos que más le pueden interesar, han sido elaborados gracias al apoyo de las instituciones en Cataluña.

Uno de ellos ha sido el **VI Estudio de Finanzas verdes en España**, que identifica aquellos productos sostenibles que puede encontrar el consumidor en el mercado. El otro es el **III Estudio de digitalización y exclusión financiera de ASUFIN**, que hace una revisión profunda del entorno digitalizado que encuentra el consumidor a la hora de operar sus finanzas.



"VI Estudio Finanzas verdes en España"
Septiembre 2025

 Ver en catalán

 Ver en castellano



"III Estudio digitalización y exclusión financiera" de ASUFIN".
Diciembre 2025

 Ver en catalán

 Ver en castellano

08

Redes sociales

En 2025, hemos mantenido una presencia activa en las redes sociales con el objetivo de acercar la educación financiera a las personas consumidoras y ofrecerles, de forma accesible y cercana, herramientas para cuidar de sus finanzas, conocer sus derechos y saber cómo ejercerlos.

A continuación, presentamos los datos recopilados hasta el 31 de diciembre de 2025:

 29.985 Fans	 7.076 Seguidores	 3.595 Seguidores
 2.583 Seguidores	 2.357 Seguidores	 330 Miembros



8.2. Campañas/creatividades RRSS

Con el objetivo de impulsar el asociacionismo en Cataluña y ofrecer información de interés a las personas consumidoras, hemos desarrollado diversas campañas en redes sociales:

Promoción de infografías

Cuidado con el telemarketing

¿Sabías que... Las llamadas comerciales están **prohibidas** desde finales del 2023?

Pese a ello, ¿recibes estas llamadas a diario?

DESCUBRE CÓMO EVITARLAS

Personas consumidoras vulnerables y servicios financieros 2025. Con el apoyo del Ayuntamiento de Barcelona.

asufin

¡Libérate de tus deudas!
Ley de la Segunda Oportunidad

¿Qué **beneficios** tiene?

- 1 Cancelación de las **deudas**.
- 2 Anulación de los **embargos**.
- 3 Salida del **fichero de morosos**.
- 4 Archivo de los **procedimientos judiciales**.

COMPRUEBA SI CUMPLES LOS REQUISITOS

asufin

El €uro digital

- 1 ¿Qué es? Es un medio de pago electrónico, una **moneda digital estable** que cuenta con el respaldo del Banco de España.
- 2 ¿En qué fase estamos? En fase de preparación... Está previsto que termine en 2026.
- 3 ¿Sustituirá al efectivo? Coexistirá con los medios de pago electrónicos privados y efectivo físico.

No confundir con las **criptos**, como el Bitcoin, que son altamente volátiles.

MÁS INFO DEL EURO DIGITAL

asufin

¿Qué significa **comprar con criterio**?

Es pensar antes de comprar, eligiendo productos y servicios que:

- Apoyen la **economía local**.
- Respeten el **medio ambiente**.
- Eviten el **desperdicio** y el consumo innecesario.
- Promuevan el **comercio justo**.

Favorezcan la **salud y el bienestar**.

Comprar con criterio **no es comprar menos, sino mejor**.

DESCUBRE MÁS CONSEJOS

Personas consumidoras vulnerables y servicios financieros 2025. Con el apoyo del Ayuntamiento de Barcelona.

asufin

Promoción de webinars y estudios

WEBINAR GRATUITO

Segunda Oportunidad: **Cómo acabar con tus deudas y empezar de cero**

22 de mayo 12:00 h.

¡INSCRÍBETE!

asufin

WEBINAR GRATUITO

¿Financiaste tu **coche**?

Descubre si puedes recuperar tu dinero

18 septiembre 12:00 h.

¡INSCRÍBETE!

Personas consumidoras vulnerables y servicios financieros 2025. Con el apoyo del Ayuntamiento de Barcelona.

asufin

WEBINAR GRATUITO

¿Tienes un **PIAS**?

Podrías estar perdiendo dinero sin saberlo

25 septiembre 12:00 h.

¡INSCRÍBETE!

asufin



Creatividades de difusión



Vídeos sobre PIAS



Campañas de Leads y Fans



Vídeos sobre retrasos de la administración pública



La comunicación de **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 con una triple finalidad: **promover y divulgar la educación.**

Diari de Tarragona LA VANGUARDIA LA VANGUARDIA



