

Memoria 2025



Índice



01

Carta de la presidenta

Pag. 4



02

Hitos

Pag. 7



03

Destacados

Pag. 9



04

ASUFIN Nacional

Pag. 10



05

Resumen de cuentas

Pag. 19



06

Consultas y reclamaciones

Pag. 21



07

Actividad de la Asociación

Pag. 27



08

Educación financiera

Pag. 33



09

Defensa de los consumidores

Pag. 45



10

Cumplimiento normativo

Pag. 55



11

ASUFIN digital

Pag. 61



12

Redes sociales

Pag. 65



13

Comunicación

Pag. 71

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.**

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.

Nuestro congreso anual giró en torno a una de las problemáticas clave de la ciudadanía en estos momentos: el acceso a la vivienda, y fue para nosotros un privilegio **contar con la presencia de la ministra de Vivienda y Agenda Urbana, Isabel Rodríguez,** que dedicó media hora de su agenda en ofrecernos una charla pública para detallar sus políticas para lo que queda de Legislatura.

En el plano europeo, mantuvimos un encuentro con la Comisaria de Estabilidad Financiera, Servicios Financieros y Unión de los Mercados de Capitales, María Luís Albuquerque, durante su visita a Madrid. Esta reunión reafirma la proyección internacional de **ASUFIN** y **nuestra capacidad para elevar la defensa de los consumidores ante las más altas instituciones de la UE.**

Antes de concluir, quiero subrayar **el apoyo de todas las administraciones públicas que confían en la labor de ASUFIN** y contribuyen a financiar buena parte de nuestras acciones de educación financiera e incidencia política, siempre en favor de las personas consumidoras.



Patricia Suárez Ramírez.
Presidenta de ASUFIN.

02 Hitos

MARZO



8M: Violencia contra la mujer

Acto por el Día Internacional de la mujer, para tratar la desigualdad económica que persiste en nuestra sociedad, y comprometernos en la erradicación de la violencia contra la mujer.

MAYO



Reunión con la comisaria europea de Servicios Financieros y Unión de Ahorro e inversiones.

María Luís Albuquerque acudió de visita a Madrid y se reunió con ASUFIN para conocer las principales líneas de trabajo en materia de consumo financiero.

SEPTIEMBRE



Reunión en Lisboa para promover la alimentación sostenible.

Jornada en el Banco de Alimentos de Portugal con motivo del proyecto CUES, de la Comisión Europea, en el que estamos involucrados para promover la alimentación sostenible.

NOVIEMBRE



VII Congreso Anual ASUFIN.

Nuestro congreso anual tuvo como eje principal el acceso a la vivienda y toda la problemática financiera que conlleva. Contamos con la presencia de la ministra de Vivienda y Agenda Urbana, Isabel Rodríguez.

DICIEMBRE



Foro de supervisión del Código de Buenas Prácticas Bancarias

Conseguimos que el Foro auspiciado por el Ministerio de Economía, Empresa y Comercio abordase por primera vez el ciberfraude, como una de las principales preocupaciones de los consumidores.

03

Destacados



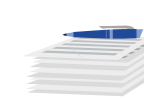
Socios
59.420



Consultas
172.930



Expedientes
768



Demandas
314



Sentencias
333



Cuantías recuperadas
7,7 M



Congresos
2



Webinars
23



Infografías
13



Estudios
9



Consultas públicas
6



Campañas y denuncias
10



Visitas web
1.081.975



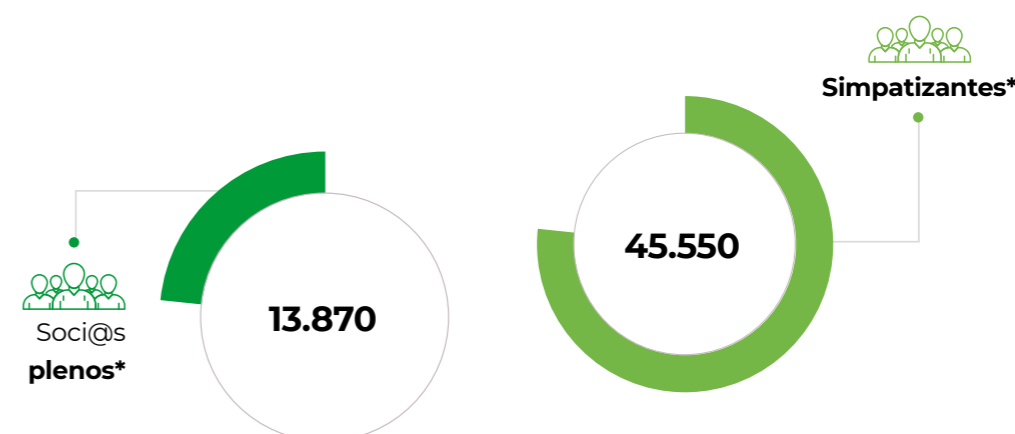
Seguidores redes sociales
45.926

04 ASUFIN Nacional

ASUFIN cierra 2025 con **59.420 socios y socias.**

Agradecemos a nuestra comunidad de soci@s el apoyo prestado durante este año. Sin ellos, ninguno de nuestros proyectos y, por supuesto, la defensa de toda la ciudadanía en sus decisiones financieras, sería posible.

SIMPATIZANTES vs SOCI@S PLENOS ASUFIN 2025



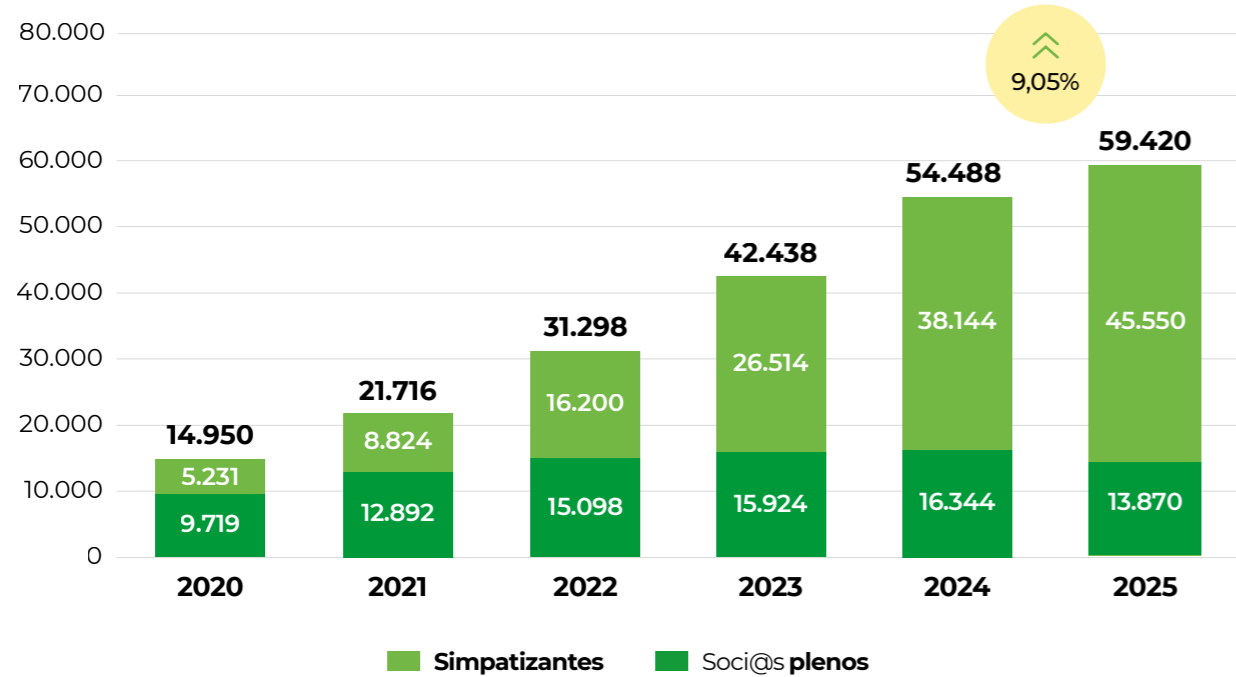
4.1. Planes de socio

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.

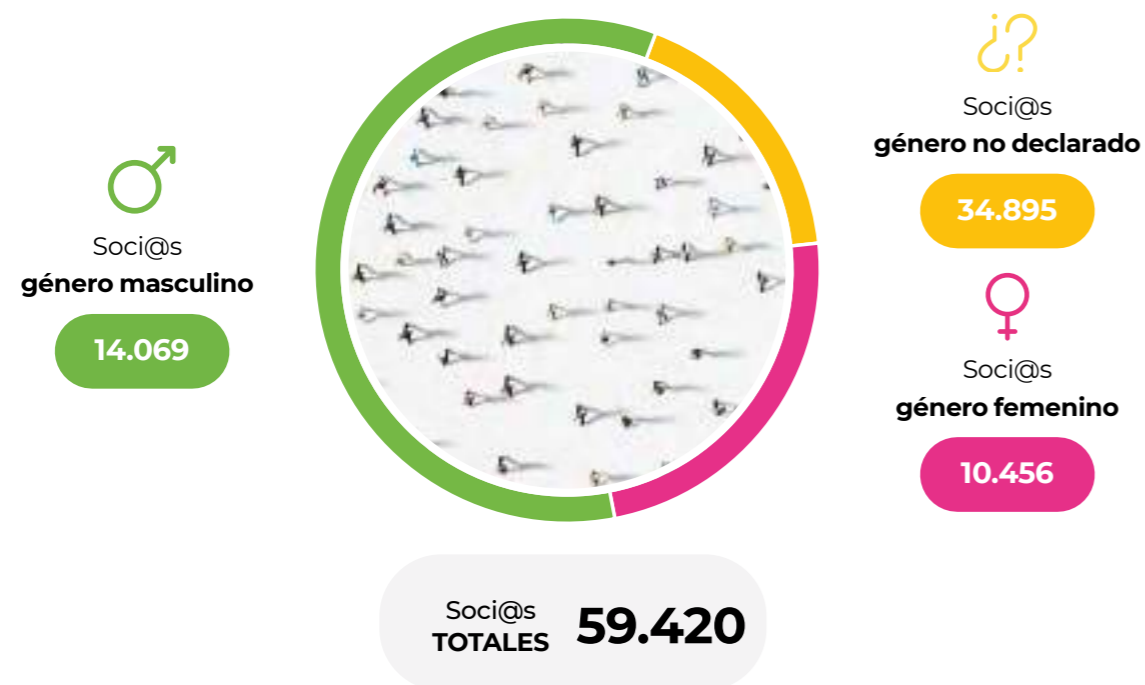
 <p>Simpatizante</p>	 <p>Socio pleno</p>	 <p>Socio pleno +</p>
<p>Modalidad gratuita. Permite formar parte de ASUFIN con acceso básico a la información y recursos limitados. Pensado para quienes quieren estar informados y apoyar la asociación sin coste alguno.</p>	<p>Modalidad de pago. Accede a todos los servicios básicos, como consultas online sobre productos financieros, estudio de la documentación y reclamaciones inferiores a 4.000€.</p>	<p>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€.</p>

*Soci@ pleno: modalidad de pago. **Simpatizante: plan gratuito.

EVOLUCIÓN DE SIMPATIZANTES Y SOCI@S ASUFIN 2020-2025



COMPARATIVA SOCI@S ASUFIN POR GÉNERO 2025



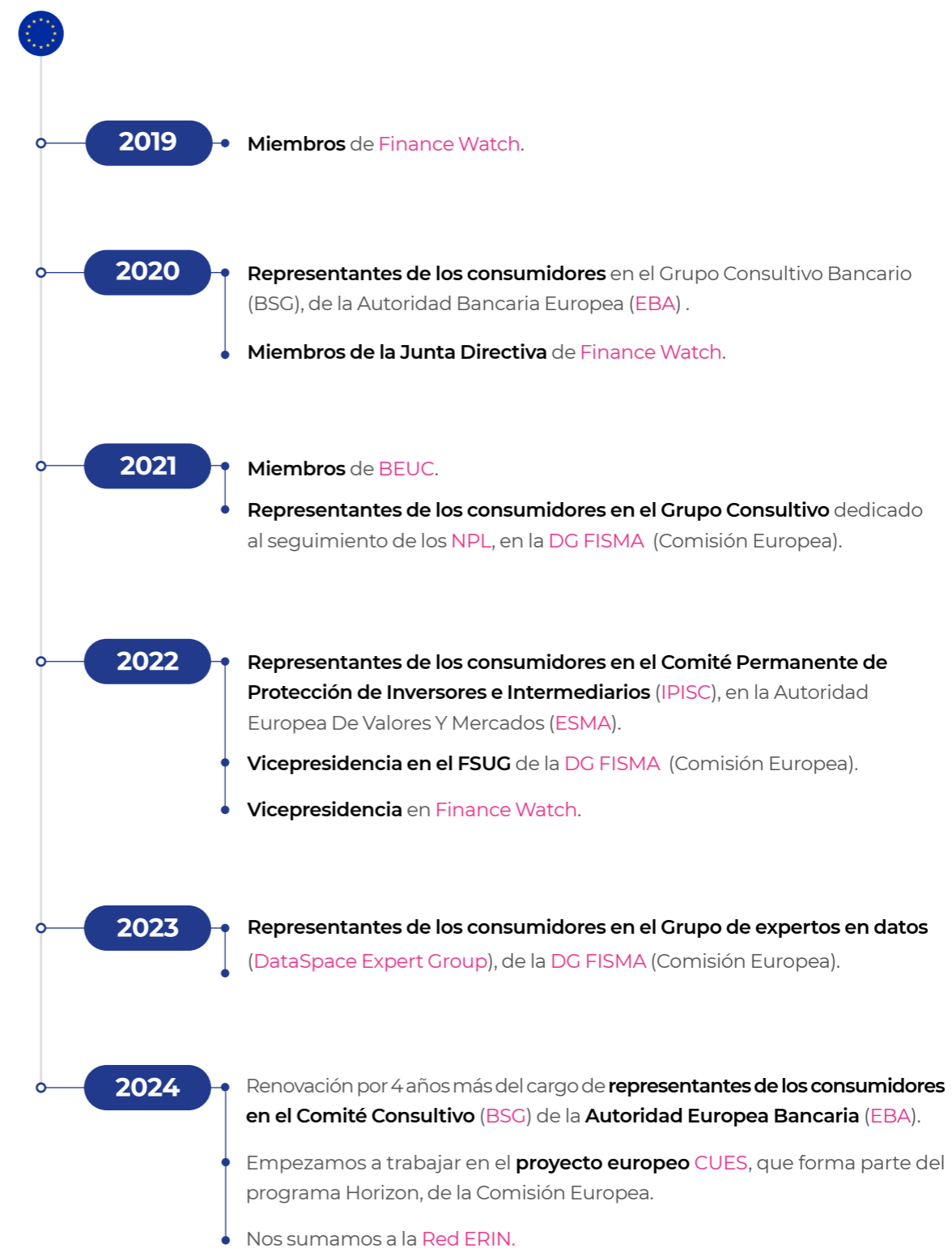
4.2. Socios por residencia 2025

CCAA	PLENOS	SIMPATIZANTES	SOCI@S TOTALES
Andalucía	898	819	1.717
Aragón	158	127	285
Asturias	96	111	207
Cantabria	169	54	223
Castilla - La Mancha	553	194	747
Castilla y León	807	421	1.228
Cataluña	3.488	1.982	5.470
Ceuta	51	23	74
C.F. Navarra	43	36	79
Com. de Madrid	3.721	1.777	5.498
Com. Valenciana	539	517	1.056
Extremadura	233	182	415
Galicia	213	241	454
Islas Baleares	266	78	344
Islas Canarias	537	366	903
La Rioja	40	27	67
Melilla	25	17	42
Murcia	121	123	244
País Vasco	1.016	135	1.151
Sede virtual	885	38.231	39.116
Extranjero	11	89	100
TOTAL	13.870	45.550	59.420

4.3. Implantación territorial nacional



4.4. Implantación territorial europea



4.4. Equipo

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.

Vicepresidente.

Antonio González de la Torre.

Tesorera.

Vanessa Rodríguez Bernal.



Vocales.

Patricia Egea Corroto.

Verónica Rodríguez Domínguez.

Margarita Hidalgo Martín.

María Vindel Rueda.



Organigrama

Dirección General

Patricia Suárez. *CEO.*

Carolina Montero. *Directora General.*



Departamento Financiero

F. José Merino. *Responsable técnico.*

Silvia Gómez. *Técnico de Facturación.*

Sara González. *Técnico de Facturación.*

Sonia Martínez. *Técnico Contable.*

Carmen Morante. *Técnico de Facturación.*



Departamento Operaciones

Mª Luisa Protomártir. *COO - Dir.ª Legal - Abogado.*

Helena Espinosa. *Resp. Gestión de Expedientes.*

Víctor García. *Resp. de Servicios Legales - Abogado.*

Siham Achouragh. *Técnico Jurídico.*

Dounya El Idrisi. *Técnico Jurídico.*

Enrique Heredero. *Técnico Procesal.*

Alicia Ripero. *Técnico Procesal.*

Raquel Rodríguez. *Admvo. Gestión de Expedientes.*



Departamento Marketing

Patricia Egea. *Responsable de Proyectos.*

Verónica Rodríguez. *Responsable de Comunicación.*

Daniel Sánchez. *Responsable de IT.*

Susana García. *Servicio de Información.*

Fernando Grande. *Servicio de Información.*

Celia Pérez-Grueso. *Técnico de Marketing Digital.*

Irene Pinar. *Servicio de Información.*

Irene Sánchez. *Técnico de Diseño.*



05 Resumen de **cuentas**

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

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

Ingresos



Financiación **privada** 58%

Financiación **pública** 42%

Ingresos
TOTALES 1.570.957,43€

Gastos



Misión 78%

Administración 14%

Captación 8%

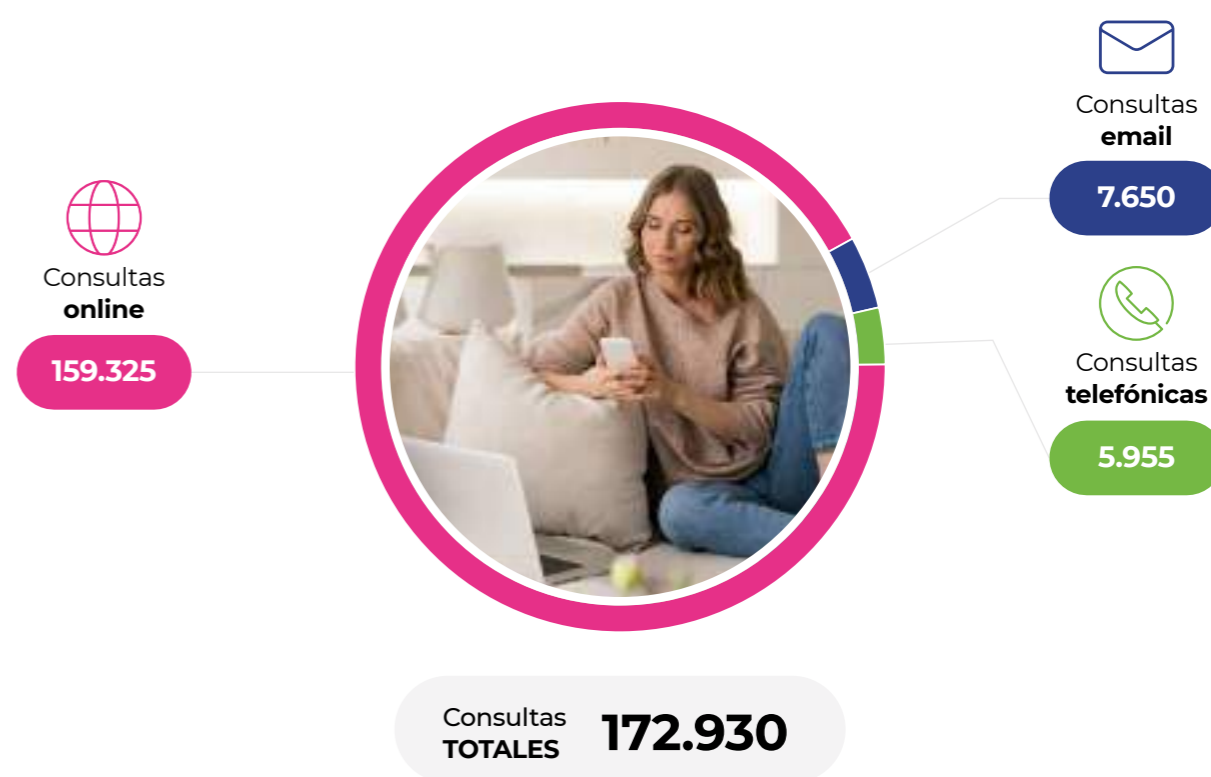
Gastos
TOTALES -1.420.664,48€

06 Consultas y reclamaciones

6.1. Consultas

En 2025 fueron atendidas un total de **172.930** consultas en **ASUFIN**

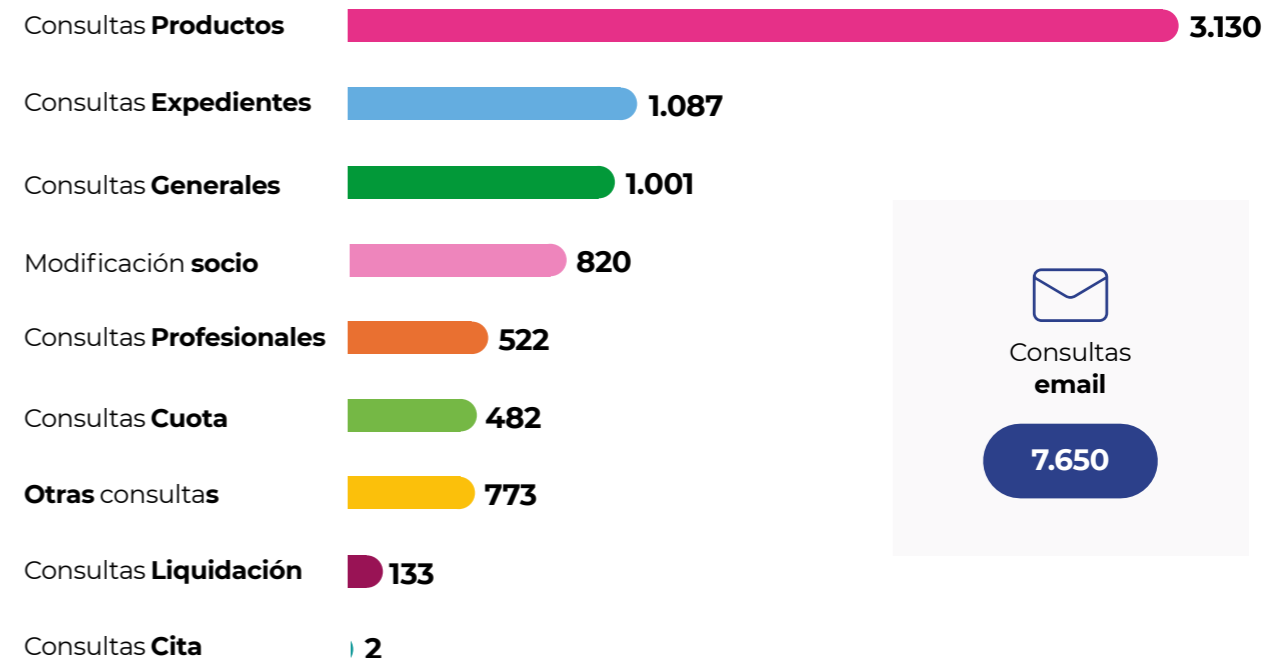
Los canales de comunicación de **ASUFIN** están preparados para ofrecer una atención rápida y personalizada a todas las personas que quieran asociarse e integrar la entidad, así como a quienes ya forman parte de la misma. En 2025 fueron atendidas un total de **172.930** consultas en **ASUFIN**.



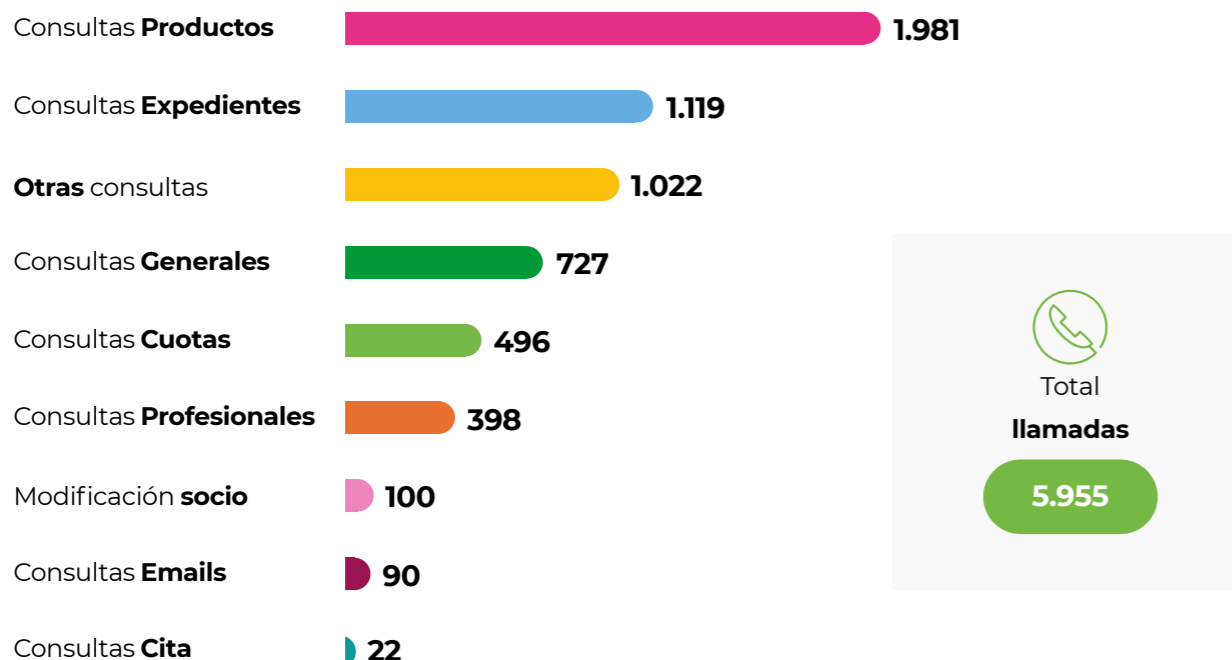
Llamadas entrantes VS llamadas salientes



Materias de consultas atendidas por email



Materias de consultas atendidas en llamadas



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 **23 sesiones**:

SESIONES DE ARBITRAJE ISLAS BALEARES

- Enero: 4 vistas
- Marzo: 3 vistas
- Abril: 3 vistas
- Mayo: 2 vistas
- Julio: 3 vistas
- Sept: 3 vistas

SESIONES DE ARBITRAJE CATALUÑA

- Febrero: 5 vistas

Total arbitrajes Islas Baleares y Cataluña

23

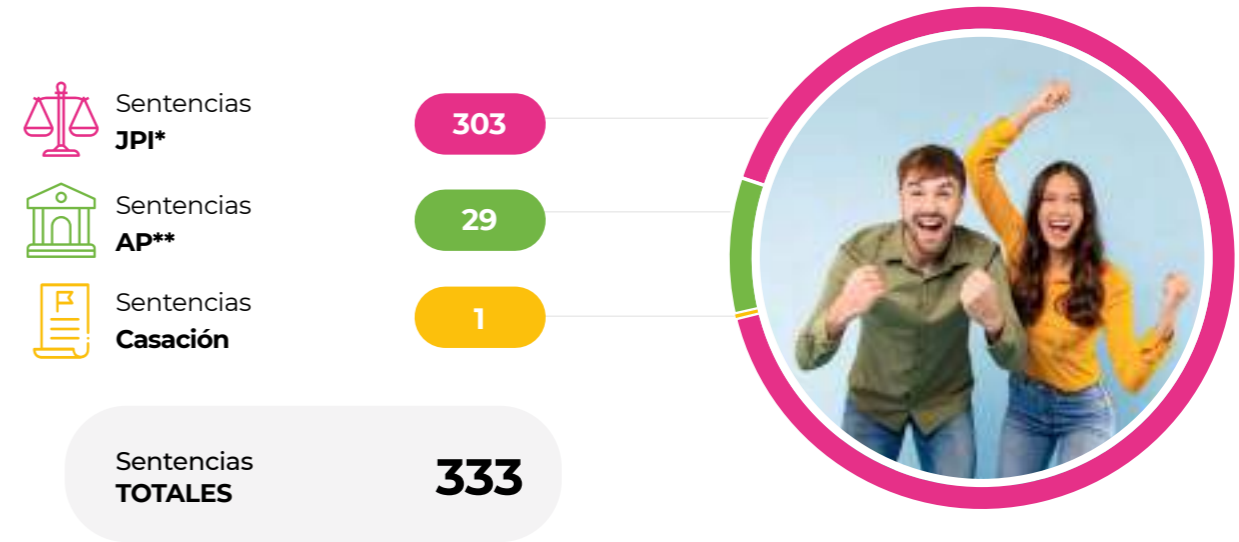
6.3. Reclamaciones

Las reclamaciones que interponemos en nombre de nuestros socios es una parte fundamental del funcionamiento de nuestra asociación. Gestionamos cada expediente de forma personalizada, desde su inicio hasta su resolución, ya sea por la vía extrajudicial o, si es necesario, en los tribunales. Durante todo el proceso, acompañamos y apoyamos a nuestros socios.



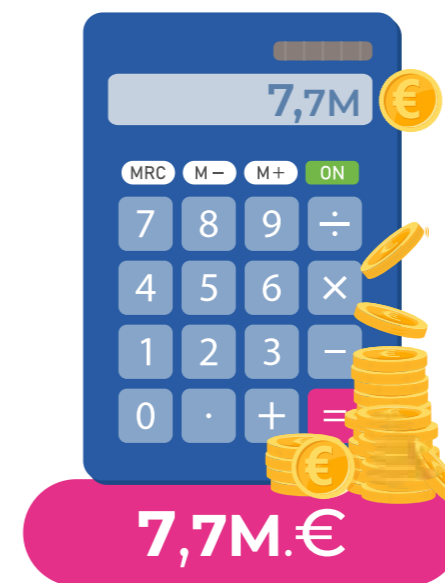
Sentencias

Los procedimientos que hemos ganado, separados por instancia juzgadora:

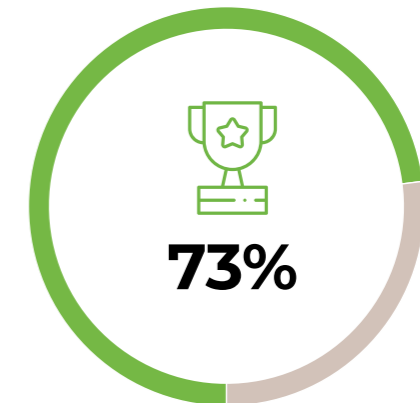


*JPI: Juzgado de Primera Instancia. **AP: Audiencia Provincial.

Cuantía recuperada



Tasa de éxito



07 Actividad de la **Asociación**

7.1. Apoyo de las administraciones públicas

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.

Nacional

Fomento de la actividad asociativa

538.046,00€

Un año más, **ASUFIN** cuenta con la ayuda que concede el Ministerio de Servicios Sociales, Consumo y Agenda 2030 a las asociaciones de consumidores más representativas como miembros del Consejo de Consumidores y Usuarios.



Prevención y análisis del sobreendeudamiento familiar en España
2025

34.658,56€

El objeto principal de este programa es prevenir y analizar el sobreendeudamiento en España a través de la elaboración de diferentes estudios donde se analiza la situación actual, pautas y patrones de consumo, su evolución y extraer una serie de conclusiones y recomendaciones en aras de mejorar la (in)formación de la ciudadanía en el ámbito de consumo financiero.



Nuevos desafíos para las personas consumidoras en 2025

11.239,88€

Nos ha permitido la puesta en marcha de acciones que permitan dar a conocer a las personas consumidoras las problemáticas que les afectan y qué se hace por parte de las autoridades y/u organismos del sector de la economía y el consumo y el ámbito asociativo.



Financia en Verde

90.717,37€

En el marco del ejercicio 2025, se puso en marcha este proyecto mediante la constitución de un grupo de expertos encargado de trabajar en la redacción de una propuesta legislativa orientada a mejorar y fomentar el acceso de la ciudadanía a la financiación verde, tanto para la adquisición de viviendas sostenibles como para la realización de obras destinadas a mejorar la eficiencia energética. Este proyecto continuará desarrollándose durante el ejercicio 2026.



Regional: Castilla- La Mancha

Atención multicanal a las OMICS y Educación Financiera y Digital 2025

16.436,08€

La **Consejería de Sanidad de Castilla-La Mancha** sigue contando 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 (OMIC).

En este marco, la oficina de intermediación hipotecaria deriva a **ASUFIN** las consultas sobre productos y servicios financieros, con especial incidencia en temas de sobreendeudamiento, cláusulas abusivas, comisiones bancarias, derecho al honor, etc.



Regional: Cataluña

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€

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.



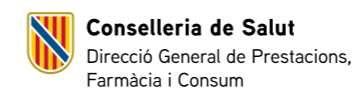
Regional: Islas Baleares

Atención, asesoramiento y educación financiera para las personas consumidoras de las Islas Baleares 2025

11.250,00€

Con el desarrollo de este proyecto buscamos dar continuidad a nuestro proyecto iniciado en 2019 para dar conocer los servicios que presta **ASUFIN** en las Islas Baleares y mejorar las competencias de las personas consumidoras para que puedan ejercer sus derechos.

El proyecto comprende material de elaboración propia, organización de webinars y de una campaña de información y difusión específica en redes.



Regional: País Vasco

Atención a las personas consumidoras de País Vasco

10.371,75€

El **KontsumoBIDE** ha querido apoyar, una vez más, la labor de ASUFIN País Vasco financiando algunas de las acciones que se llevan a cabo desde la sede. Servicio de consultas, atención y gestión de reclamaciones, así como acciones formativas e informativas, junto con acciones de difusión.



Ámbito local: Barcelona

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

Con este proyecto perseguimos formar e informar sobre temas de educación financiera, favoreciendo el acceso a la información a todas las personas consumidoras y así fomentar una buena salud financiera. Además de dinamizar y ampliar la base social de la asociación para consolidarla como referente en la defensa y protección de las personas consumidoras y usuarias de Cataluña.



Ámbito local: Madrid

Consumidor@s hacia una mejor salud financiera 2025	4.000,00€
--	-----------

El proyecto persigue prevenir la violencia económica a través del empoderamiento de la mujer en materia financiera. Conseguir que las mujeres tomen las riendas de sus finanzas y de la economía familiar y puedan y sepan gestionar su dinero de la forma más eficiente posible.

Además, pretende contextualizar y evidenciar la violencia económico-patrimonial para dar visibilidad a este tipo de violencia y sensibilizar a la población, aportando claves para su detección.



Gastos funcionamiento sede social	2.000,00€
-----------------------------------	-----------

Ayuda del Ayuntamiento de Madrid para contribuir al buen funcionamiento de la asociación.



Ámbito europeo

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

Otras ayudas

Incentivo para la contratación indefinida de personas mayores de 45 años	20.500,00€
--	------------

Cuantías concedidas año 2025

	PROYECTO	CUANTÍA
Nacional	Fomento de la actividad asociativa	538.046,00€
	Prevención y análisis del sobreendeudamiento familiar en España 2025	34.658,56€
	Nuevos desafíos para las personas consumidoras en 2025	11.239,88€
	Financia en Verde	90.717,37€
Regional	Atención multicanal a las OMICS y Educación Financiera y Digital 2025	16.436,08€
	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€
	Atención, asesoramiento y educación financiera para las personas consumidoras de las Islas Baleares 2025	11.250,00€
	Atención a las personas consumidoras de País Vasco	10.371,75€
Local	Personas consumidoras vulnerables y servicios financieros 2025	7.050,00€
	Consumidor@s hacia una mejor salud financiera 2025	4.000,00€
	Gastos funcionamiento sede social	2.000,00€
Otras	Incentivo para la contratación indefinida de personas desempleadas mayores de 45 años	20.500,00€
Nacional Regional Local Otras Total cuantías		
674.661,81€ + 63.832,95€ + 13.050,00€ + 20.500,00€ = 772.044,76€		

08 Educación financiera

8.1. Congresos y jornadas

ASUFIN consolida su labor divulgativa a través de sus dos congresos anuales, citas que ya se han convertido en una seña de identidad de la asociación. Estos eventos funcionan como puntos de encuentro clave con la sociedad, permitiendo visibilizar los desafíos actuales que afectan al consumidor financiero.

ASUFIN 8M: La violencia económica contra la mujer. Invisible paralizador de vida y proyectos.

El acto anual de **ASUFIN** celebrado con motivo del Día Internacional de la Mujer, fue acogido por el Ateneo de Madrid, presentado por Cristina Valera, de la sección de Derechos Civiles de la institución, y moderado por la periodista Silvia Intxaurre.



Participaron la economista Raquel Alcaraz, de Federación de Mujeres Progresistas; las juristas Marisa Soletto, de Fundación Mujeres, y Carla Vall i Durán, y la psicóloga Ana Villarrubia.

Las ponentes reflexionaron sobre la necesidad de seguir situando la violencia económica, como una de las violencias contra la mujer más determinantes en la medida en que impacta y sacude al resto. No en vano, ha sido incorporada en el Pacto de Estado para erradicar esta lacra y todas las ponentes coincidieron en que debe situarse en las agendas sociales de instituciones, administraciones públicas y demás actores de la sociedad.

[▶ Ver Jornada](#)

VII Congreso anual ASUFIN

El VII Congreso **ASUFIN** se centró en buena medida en el asunto de la vivienda, tratando de encontrar soluciones a las problemáticas que presenta. Para ello, contó con la presencia de la ministra de Vivienda y Agenda Urbana, Isabel Rodríguez. También abordó el tema de los productos de seguro de ahorro-vida, conocidos como PIAS, que están generando mucha controversia y casos de mala praxis. Finalmente, se trató el ciberfraude, que está causando grandes estragos entre los usuarios financieros.



Contamos con ponentes expertos del ámbito de la vivienda, del derecho de consumo, de la industria, del mundo académico y de las administraciones públicas. Fue clausurado por el secretario general de Consumo y Juego, del ministerio de Consumo, Derechos Sociales y Agenda 2030, Andrés Barragán.



[Ver Congreso](#)

8.2. Webinars y talleres

Nuestros encuentros online se han consolidado como una herramienta de educación financiera directa y accesible. Gracias a la tecnología, eliminamos las barreras físicas: cualquier usuario, sin importar su ubicación, puede unirse a la sesión, aprender de expertos y resolver sus dudas en tiempo real.

En 2025 hemos realizado los siguientes webinars:



FECHA	TÍTULO	ASISTENTES
23.01.2025	¿Financiaste tu coche? Descubre si puedes recuperar tu dinero	48
13.02.2025	Las nuevas ayudas del decreto "ómnibus" que debes conocer	5
27.02.2025	El futuro de la jubilación: ¿Llegaré a cobrar mi pensión?	6
13.03.2025	Las tácticas del comercio online: ¿Manipulan nuestras acciones?	21
20.03.2025	¿Sin respuesta de la administración pública? Te contamos cómo reclamar	59
22.04.2025	Descubre todas las novedades de la Renta 2025	71
29.04.2025	¿Te lías con los términos como Euribor, TAE, TIN...? Aprende con nosotros de forma fácil	30
08.05.2025	¿Contrataste un Plan de Ahorro Sistemático (PIAS)? Recupera tu dinero	63
22.05.2025	Segunda Oportunidad: Cómo acabar con tus deudas y empezar de cero	40
05.06.2025	¿Financiaste tus vacaciones? ¡Que no te timen!	16
19.06.2025	¡Cuidado con el phishing! Descubre cuándo puedes reclamar	21
17.07.2025	¿Firmaste una hipoteca? Descubre con una experta si el banco te debe dinero	30
29.07.2025	¿Afectad@ por inversiones engañosas? Te ayudamos a reclamar	13
18.09.2025	¿Financiaste tu coche? Descubre si puedes recuperar tu dinero	32
25.09.2025	¿Tienes un PIAS? Podrías estar perdiendo dinero sin saberlo	51
16.10.2025	¿Eres padre y jubilado? Aumenta tu pensión un 15%	12
23.10.2025	Mujeres y Finanzas: Claves para tu libertad (Sesión I)	29
28.10.2025	¿Perdid@ en el mundo hipotecario? Elige la mejor opción	32
18.10.2025	PIAS: El ahorro que podría estar costándote dinero	27
19.11.2025	IRPH: Que no te engañen: La banca no siempre gana	58
26.11.2025	El coste oculto de tu coche: Comisione sy seguros que nunca debiste pagar	25
18.12.2025	Criptomonedas: Cómo evitar estafas y recuperar tu dinero si ya es tarde	38
30.12.2025	Mujeres y finanzas: Claves para tu libertad (Sesión II)	27



Webinars

23



Asistentes

754

Otras formaciones

ASUFIN ha sido requerida para llevar a cabo acciones de formación en jornadas y talleres organizados por otras entidades.



Webinar:

Delivering the EU Building Directive.

22 de enero.

Organizado por **CAN**, **Euricities** y **BEUC**.

Llevado a cabo por **Patricia Suárez**, presidenta de **ASUFIN**.



Curso sobre los fraudes bancarios y ciberestafas:

Derechos del consumidor y responsabilidades de las entidades.

26 de junio.

Organizado por la **Escola de Consum de la Agencia Catalana de Consumo**.

Ponencia a cargo de **Patricia Suárez**, presidenta de **ASUFIN**.



Jornada sobre la Ley de Accesibilidad.

30 de septiembre.

Organizado por **INESE**.

Impartida por **Marisa Protomártir**, directora legal de **ASUFIN**.



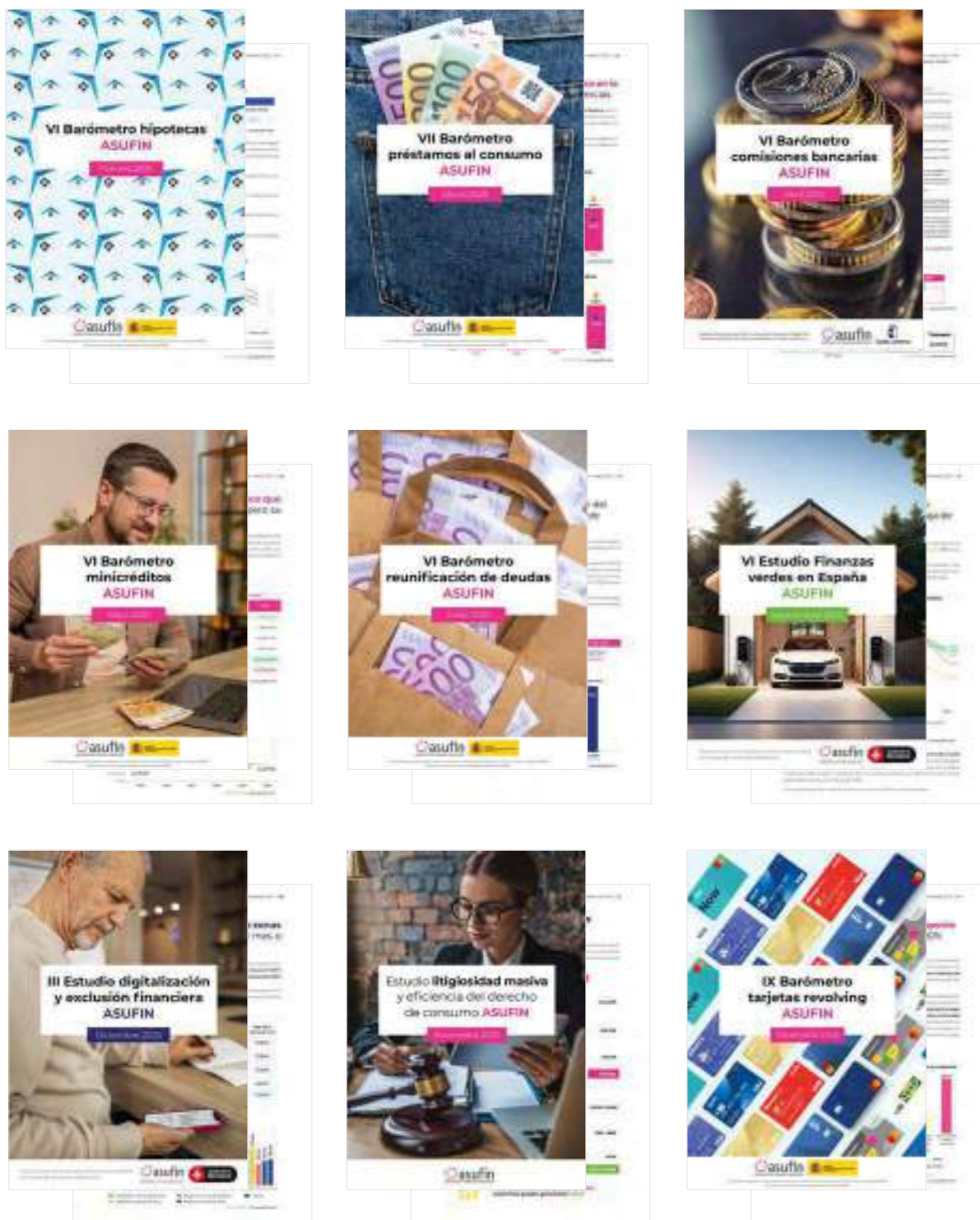
Curso en el Máster en banca y regulación financiera de la Universidad de Navarra.

31 de octubre.

Patricia Suárez impartió una clase magistral en el marco de un Máster impartido por la **Universidad de Navarra**.

8.3. Estudios

En 2025, el área de estudios y publicaciones de **ASUFIN** ha seguido siendo una de las más activas y productivas para trasladar la información del mercado del consumo financiero a los consumidores. De nuevo, se han abordado las temáticas de mayor interés y repercusión social, fiscalizando productos y dando a conocer las preferencias de los consumidores a la hora de abordar sus finanzas personales.



FECHA	TÍTULO	IDIOMA
FEB	VI Barómetro ASUFIN de hipotecas	
MAR	VII Barómetro ASUFIN préstamos al consumo	
ABR	VI Barómetro ASUFIN comisiones bancarias	
MAY	VI Barómetro ASUFIN minicréditos	
JUN	VI Barómetro reunificación de deudas ASUFIN	
SEP	VI Estudio Finanzas verdes en España ASUFIN	
NOV	III Estudio ASUFIN de digitalización y exclusión financiera	
DIC	Estudio litigiosidad masiva y eficiencia del derecho de consumo ASUFIN	
NOV	XI Barómetro ASUFIN de tarjetas revolving	

Estudios castellano
9

Estudios catalán
2

Otros estudios – contribuciones

Colaboramos en la elaboración de un dossier especial publicado por **Aranzadi La Ley**, ofreciendo la perspectiva de los consumidores a propósito de la última interpretación del Tribunal Supremo sobre el IRPH.



Dossier.
Perspectivas jurídicas tras las sentencias del Supremo sobre el IRPH

Seguimiento de precios

En **ASUFIN** también analiza la evolución de precios en distintos ámbitos del consumo para ofrecer datos de valor que ayuden al usuario a entender mejor el mercado y optimizar su capacidad de compra.

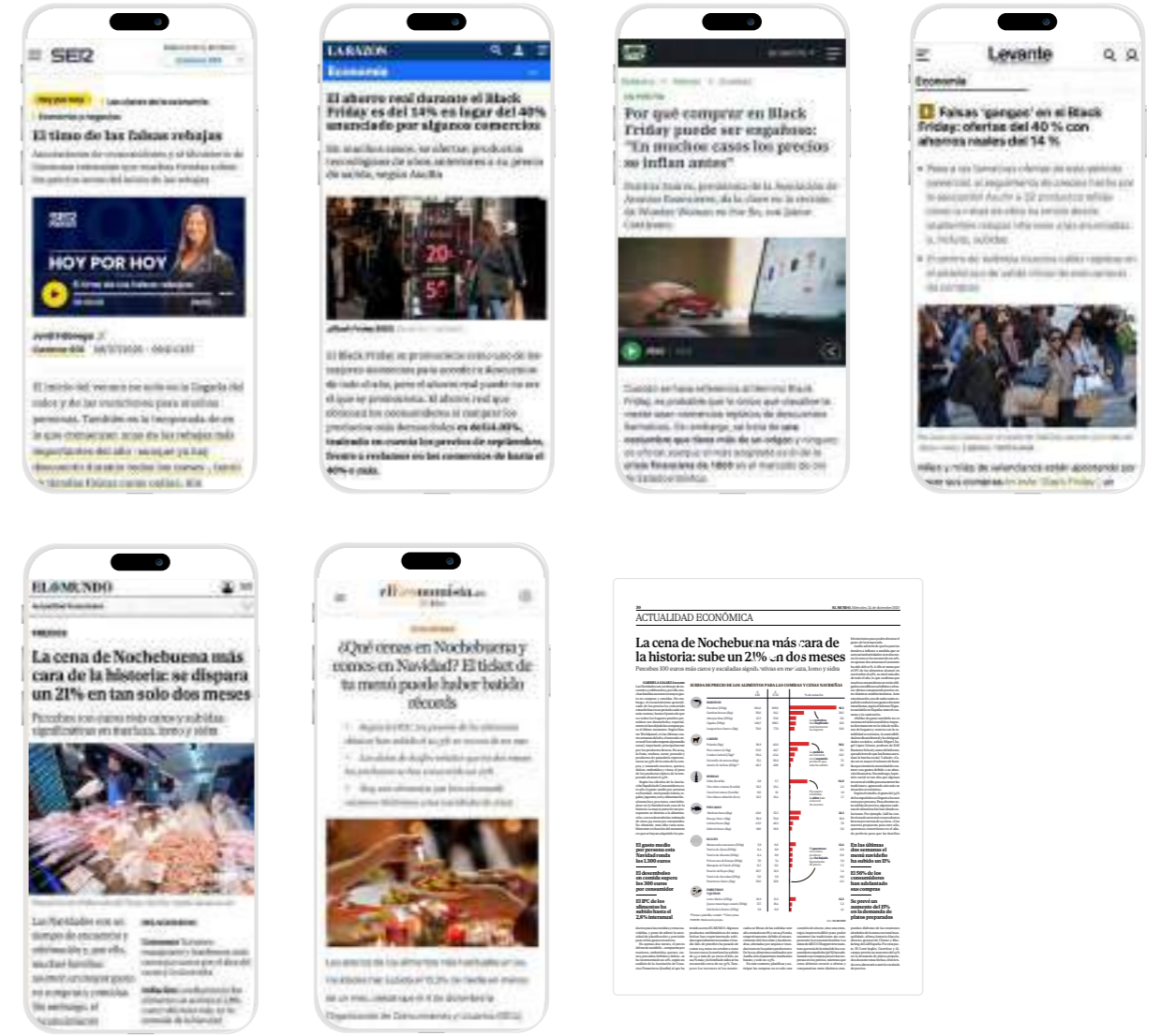
Seguimiento de precios en rebajas



Seguimiento de precios en black friday



Seguimiento de precios en navidad



Impacto en la prensa de nuestros seguimientos de precios.

8.4. Programa ECO ASUFIN y Asufintech

Cumplimos siete años impulsando dos programas pioneros en sostenibilidad e innovación financiera: **ECO ASUFIN** y **Asufintech**.

Con **ECO ASUFIN**, lideramos la formación en inversión sostenible para el minorista, partiendo de la premisa de que los objetivos climáticos deben regir nuestras decisiones económicas. Dotamos al consumidor del conocimiento necesario para que su contribución al cambio sea real y fundamentada.

Por su parte, **Asufintech** actúa como un observatorio tecnológico; a través de recursos como seminarios y estudios, trabajamos para reducir la brecha digital y garantizar una inclusión financiera plena en un entorno cada vez más tecnológico. s

8.4. Infografías

A través de nuestras infografías, transformamos el análisis de nuestros expertos en contenido visualmente impactante. Combinamos rigor informativo y diseño estratégico para democratizar la comprensión de conceptos financieros y jurídicos complejos.

TÍTULO	IDIOMA
Señales de violencia de género económica	
Principales novedades Renta 2024	
Consejos financieros para viajar al extranjero	
¿Tentad@ en participar en una subasta judicial?	
Consejos para hacer "hucha" para el futuro	
¿Esperando respuesta de la administración pública?	
Consume de forma sostenible. Trucos para ahorrar y reducir la huella de carbono	
Disfruta de las Baleares sin abusos. Derechos que debes conocer	
Pagar con el móvil	
Consume con criterio y beneficio a tu bolsillo y a tu ciudad	
Cuidado con el telemarketing	
La Ley de la Segunda Oportunidad. Todo lo que necesitas saber	
Todo lo que debes saber sobre el euro digital	

Total infografías

<p>Infografías castellano 13</p>	<p>Infografías catalán 6</p>	<p>Infografías euskera 2</p>	<p>Infografías inglés 1</p>
--	--	--	---



09 Defensa de los **consumidores**

9.1. Relación con las Instituciones

Gran parte de la labor de **ASUFIN** se desarrolla a través del diálogo constante con las instituciones, los organismos públicos y privados, los reguladores y el propio sector financiero. Consideramos a todos estos actores como interlocutores estratégicos para canalizar las demandas de los usuarios a los que representamos.

Foro de supervisión del Código de Buenas Prácticas Bancarias

Este año hemos mantenido dos reuniones, el 16 de julio y el 10 de diciembre, del Foro de buenas prácticas bancarias, impulsado por el Ministerio de Economía, Comercio y Empresa. Reúne a la patronal bancaria (**AEB, CECA y Unacc**) con los consumidores, representados por **ASUFIN**, junto con la Plataforma de Mayores y Pensionistas (**PMP**) y el **Defensor del Pueblo**.

En concreto, **el encuentro de diciembre abordó de forma monotemática el problema de los ciberfraudes en la operativa financiera**. Tras seis reuniones celebradas hasta el momento, desde 2022, para atajar la exclusión financiera, la temática de la ciberseguridad se añadió al debate por nuestra iniciativa en la reunión del 16 de julio. Además, se unió al debate la Asociación Española de la Economía Digital, **ADigital**, patronal de las compañías de telecomunicaciones, algo que habíamos reclamado en tanto que esta parte de la industria tiene que estar preocupada en la resolución de los problemas de los consumidores.

Aportamos al debate que el usuario financiero **necesita un marco legislativo mucho más protector**, que delimite de forma suficiente el grado de responsabilidad en los casos de ciberfraude, y que tenga en cuenta el contexto en el que se produce. Además, los bancos tienen que trabajar de la mano de las empresas de telefonía y las tecnológicas para avanzar en la prevención del fraude.



Saludo del ministro, previo a la reunión.



Carlos Cuerpo junto a Patricia Suárez

Reunión con la Comisaria europea de Estabilidad Financiera, Servicios Financieros y Unión de los Mercados de Capitales



Posado junto a la comisaria europea, Albuquerque, en el centro.

La comisaria europea encargada de las materias financieras, Maria Luís Albuquerque, visitó Madrid en el mes de mayo, para reunirse con los actores relevantes, tanto instituciones como representantes de la industria y los consumidores. Y en ese contexto, nos convocó para que pusiéramos de manifiesto **los problemas más acuciantes que afronta la ciudadanía en materia económico-financiera**, y cómo estos pueden encontrar respuesta en la hoja de ruta que maneja Bruselas para unificar los mercados de capitales y dar mayor seguridad y certeza al pequeño inversor y consumidor.

Reunión con el europarlamentario René Repasi

Patricia Suárez tuvo la ocasión de trasladar al europarlamentario, René Repasi, del grupo socialista en la cámara europea y ponente responsable de la Regulación de Servicios de Pago, **el sentir de los consumidores españoles**. Transmitió al político europeo los datos sobre el ciberfraude en nuestro país y la necesidad de que se aborde de forma integral el problema en las instancias europeas.

La reunión tuvo lugar en Bruselas, en presencia de todos los miembros de la organización europea BEUC, el 3 de junio.



El europarlamentario, en el centro de la imagen, reunido junto con los miembros de BEUC.

Entidades con las que mantenemos acuerdos de colaboración y apoyo a iniciativas

 ADICONSUM ASSOCIAZIONE DIFESA CONSUMATORI APS.	 Economistas sin Fronteras.
 FEDERACIÓN MUJERES PROGRESISTAS	 Federación Española de Jugadores de Azar Rehabilitados.
 mujeres	 Fundación ONCE
 movimiento defensa del ciudadano	Movimiento defensa del ciudadino.

CCU - Consejo de Consumidores y Usuarios

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

Teniendo en cuenta la situación de fragilidad parlamentaria en la que ha estado este año el Ejecutivo, uno de los hitos en materia de regulación en consumo ha sido la aprobación de la Ley de Servicio de Atención a la Clientela, o Ley SAC, esperadísima por todas las asociaciones de consumidores desde hace más de una década.

ASUFIN estuvo presente en la aprobación, en el Congreso de los Diputados, junto con el resto de las asociaciones que forman el CCU.



Los miembros del CCU junto con parte del grupo parlamentario involucrado en la Ley SAC.

Proyecto CUES

Este año, continuamos desarrollando el **Proyecto CUES** a través del 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 forman 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

Nos reunimos en Lisboa, del 9 al 11 de septiembre, en la sede del Banco de Alimentos de Portugal, para entender **cómo el factor sostenibilidad también puede ser incorporado en el reparto de comida para la población más vulnerable.**

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



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



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 Plioroforiakon Systimaton EPE (FINT), Tudatos Vasarlok Egyesulete (TVE), Q-PLAN International Advisors PC (Q-PLAN), Kentro Prostiasias Katanaloton (KEPKA), ICLEI – European Secretariat GmbH (ICLEI), Asociación de usuarios financieros (ASUFIN), Eindhoven University of Technology (TU/e) y EIT Food (EIT FOOD).

9.2. Eventos

ASUFIN ha tenido una presencia destacada en diversos eventos y encuentros, representando la voz de los consumidores financieros en el ámbito nacional y europeo.

Jornada parlamentaria: Retos económicos y sociales del sector bancario en España

Organizada por el grupo parlamentario en el Congreso, Sumar, contó con la participación de Patricia Suárez, para ofrecer el punto de vista de los consumidores. Tuvo lugar el **5 de junio**.



VII Foro Expansión de Medios de Pago y finanzas abiertas

La cabecera económica más importante de nuestro país organizó un año más su Foro de pagos, para el que contó, un año más, con nuestra participación. Patricia Suárez ofreció la perspectiva del usuario de medios de pago y el reto que afronta en un escenario digitalizado. Tuvo lugar el **8 de junio**.



Renovación de los órganos de gobierno de Spainsif

La red de entidades vinculadas a las finanzas sostenibles, Spainsif, renovó sus órganos de gobierno en la asamblea general del 9 de junio. La nueva presidencia la ocupa Patricia Gabeiras, y **ASUFIN** ostenta la vicepresidencia del Grupo 4, correspondiente a entidades sin ánimo de lucro.

Además, el **21 de octubre**, contaron con nuestra presidenta, Patricia Suárez, para participar en el evento anual, que reúne a todos los actores interesados en la sostenibilidad de las finanzas.



Mesa redonda organizada por la Asociación de Peritos de Seguros - APCAS

La directora legal de **ASUFIN**, Marisa Protomártir participó en la mesa redonda organizada por APCAS, la Asociación de Peritos de Seguros, el **26 de junio**, para ofrecer el punto de vista del consumidor en el ámbito de los seguros.

En la mesa se propuso establecer un lenguaje común y claro entre las compañías para facilitar la comprensión de los seguros. Aunque se reconoció que el 80% de los siniestros se resuelven eficazmente, el 20% restante genera insatisfacción por falta de información y mala coordinación entre los actores implicados.



Jornada APIA Revo: desregulación financiera, realidades climáticas y futuros posibles.



El **20 de noviembre**, Patricia Suárez participó en una jornada organizada por la **APIA** y **REVO Prosperidad** para formar a los periodistas ambientales sobre los últimos hitos en materia regulatoria y la importancia de seguir insistiendo en la agenda sostenible, en el contexto actual.



Eventos nacionales

FECHA	CONFERENCIA O EVENTO	ORGANIZADOR
27.03.2025	El tejido industrial madrileño ante el nuevo contexto geopolítico: Impactos, retos y oportunidades	Grupo Más Madrid
10.06.2025	VII Foro Payments: medios de pago y open finance	American Express
25.06.025	Jornada sobre la Ley SAC, en el Congreso de los Diputados	Spainsif
26.06.2025	Mesa Redonda sector asegurador	APCAS
16.07.025	Foro de Buenas Prácticas Bancarias	Ministerio de Economía
30.07.2025	Curso de verano Universidad Internacional Menéndez Pelayo	CNMV
30.09.2025	Jornada Ley de Accesibilidad	INESE
06.10.2025	Acto inaugural Día de la Educación Financiera	Finanzas para todos
21.10.2025	Evento anual Spainsif	Spainsif
31.10.2025	Curso en el Master en Regulación bancaria y financiera de la Universidad de Navarra	Universidad de Navarra
05.11.2025	50 aniversario de la OCU	OCU
17.11.2025	Presentación del estudio sobre Litigiosidad en el ICAB	ICAB
19.11.2025	Comité Nacional de Pagos	Banco de España
20.11.025	Formación online sobre sostenibilidad y economía circular – Semana del Planeta	Grupo IskayPet
20.11.2025	Sesión de formación sobre sostenibilidad para periodistas de APIA	Apia - Revo
25.11.2025	Jornada Abierta CNMV	CNMV

Eventos internacionales

FECHA	CONFERENCIA O EVENTO	ORGANIZADOR
22.01.2025	Cumplimiento de la Directiva de la UE sobre edificios: Profundización en los elementos facilitadores	Climate Action Network (CAN)
09.04.2025	Aplicación de la IDD (Directiva de Distribución de Seguros)	EIOPA
19.05.2025	Asamblea General de BEUC	BEUC
20.05.2025	European Consumer Summit	Comisión Europea
26.05.2025	Reunión con la Comisaria Europea de Servicios Financieros, María Luís Albuquerque	Comisión Europea
03.06.2025	Reunión con el Parlamento Europeo (BEUC) - Financial Experts Meeting	BEUC
15.06.2025	Asamblea General de Finance Watch	Finance Watch
09.08.2025	Curso de verano sobre consumo de servicios financieros europeos	Fundación ERA

🇪🇺 + 🇪🇸
Eventos **totales**
24

🇪🇸
Eventos **nacionales**
16

🇪🇺
Eventos **internacionales**
8

10 Cumplimiento normativo

10.1. Participación pública

Como asociación referente en la defensa de los consumidores financieros, en **ASUFIN** tenemos la misión fundamental de garantizar que **el marco regulatorio proteja los intereses de la ciudadanía consumidora de forma integral**. Para lograrlo, intervenimos activamente en consultas públicas sobre normativas que afecten a la relación entre entidades y usuarios, o que impacten directamente en la economía de las familias.

Asimismo, vigilamos rigurosamente que las entidades cumplan con sus obligaciones legales. Ante cualquier irregularidad, actuamos con firmeza mediante **la interposición de denuncias y el lanzamiento de campañas** de concienciación cuando la situación lo requiere.

Consultas públicas

MES	INICIATIVA REGULATORIA	ORGANISMO
abril	Cumplimiento de la Directiva de la UE sobre edificios: Profundización en los elementos facilitadores.	Ministerio de Economía, Empresas y Comercio
julio	Orden ministerial de bases reguladoras de concesión de subvenciones a las asociaciones de consumo.	Ministerio de Economía, Empresas y Comercio
agosto	Anteproyecto de Ley de Consumo Sostenible.	Ministerio de Economía, Empresas y Comercio
septiembre	Orden ministerial sobre la CIR - Central de Información de Riesgos	Ministerio de Economía, Empresas y Comercio
noviembre	Consulta pública sobre el Acta europea de Economía Circular	Comisión Europea
diciembre	Taller del BdE - Nuevo modelo de intereses y comisiones	Banco de España

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.

Plenos a los que hemos asistido como vocales representantes del CCU

FECHA	REUNIONES	ORGANISMO
23.04.2025	Reunión con la CNMC	Comisión CCU CNMC
28.05.2025	Reunión del GT Estadística	Observatorio Estatal Violencia contra la Mujer
04.06.2025	Reunión ordinaria	CNTT
11.07.2025	Pleno Observatorio Estatal de Violencia sobre la Mujer	Observatorio Estatal Violencia contra la Mujer
29.09.2025	Reunión ordinaria	Comisión de Control del Código de Buenas Prácticas
10.12.2025	Pleno Observatorio Estatal de Violencia sobre la Mujer	Pleno

10.2. Campañas y denuncias

Este año, hemos puesto el foco en una serie de temas de interés para la ciudadanía consumidora para denunciar y hacer ver a la industria y autoridades de consumo la necesidad de abordarlos y darles solución.

Aerolíneas low cost

Apoyamos al ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030 en la **lucha contra las malas prácticas de las aerolíneas low cost**, 2030 en la lucha contra las malas prácticas de las aerolíneas low cost, al imponerles sanciones ejemplares para que no puedan seguir cobrando por su equipaje de mano a los pasajeros, entre otras ilegalidades. Lo hicimos en diversos actos públicos y enviando una comunicación oficial a Bruselas, desde el **Consejo de Consumidores y Usuarios**.

El Consejo de Consumidores y Usuarios apoya sanciones de Bustinduy a compañías aéreas de bajo coste

Además, hemos ganado una demanda colectiva a una de las compañías low cost de nuestro país, Volotea:

El Supremo anula 6 cláusulas abusivas de Volotea: cobrará 5€ a pasajeros aunque al final no volasen

Justicia lenta no es justicia

Denunciamos que **la banca pone trabas en los tribunales para que los afectados defendamos nuestros derechos** y nos veamos, finalmente, resarcidos de todo el dinero que perdemos con productos abusivos y complejos. Pedimos a las administraciones públicas que colaboren con los tribunales para reunir las pruebas y sancionar a los que abusan de su poder frente a los ciudadanos.

ASUFIN denuncia a la banca por poner trabas en reclamaciones de cláusulas abusivas

Crisis vivienda

Hemos trabajado este año de forma intensa en **uno de los problemas principales de la ciudadanía en estos momentos: el acceso a la vivienda**. Invitamos a la ministra de Vivienda y Agenda Urbana, Isabel Rodríguez, a nuestro congreso anual para que nos explicase qué tiene encima de la mesa el Gobierno. Y denunciamos que buena parte de la vivienda que se hipoteca en nuestro país tiene como destino la inversión:



El 65% de los compradores de vivienda que piden una hipoteca lo hacen por invertir, según ASUFIN

Comprar una casa como inversión está en auge: más de la mitad de la hipotecas tiene este objetivo

Ciberestafas

Hemos conseguido grandes avances en la lucha contra los ciberfraudes del entorno online. Nuestro uso de Internet es tan intenso que los malos lo saben y los mayores delitos económicos ya se hacen con técnicas muy peligrosas para los consumidores. **Estamos ganando sentencias en tribunales** y lo más importante: hemos convencido al Gobierno y a las patronales bancarias y de compañías de telecomunicaciones de que se asuman **medidas más decididas**. Así, este año, y como resultado de todo ello, desde el Ministerio de Economía se ha anunciado la **creación de una brigada antifraude**.

Productos tóxicos

Estamos luchando en tribunales contra las prácticas comerciales de una agencia de valores, **OVB**, que **colocó entre pequeños inversores productos de alto riesgo inadecuados** y vinculados a una aseguradora alemana, que terminó por quebrar, FWU. La primera sentencia favorable, de Audiencia provincial, es nuestra y está ayudando a miles de afectados más a recuperar su dinero.

Más de 40.000 españoles, atrapados por la quiebra de la aseguradora alemana FWU

Concentración bancaria

Desde el movimiento consumerista henmos contribuido activamente a que **fracasara la OPA de BBVA contra Banco Sabadell**, lo que hubiera supuesto mayor concentración bancaria y menos opciones para los consumidores en el mercado de productos financieros.

OPA BBVA: Victoria de los consumidores en el fracaso de una operación que preservará empleo y oficinas

Violencia económica contra la mujer

Luchamos contra la desigualdad económica que persiste en nuestra sociedad, y **estamos comprometidos en la erradicación de la violencia contra la mujer que, en el ámbito de las finanzas, también tiene una de sus más terribles manifestaciones**. Como todos los años, organizamos un acto por el Día internacional de la mujer y nos hemos ocupado del tema en varios de nuestros encuentros formativos (ver apartado de Congresos y Webinar).

El negocio de los datos

Otro de los frentes en los que luchamos para hacer valer los derechos de los consumidores es el de la *fast fashion*, que genera **patrones de venta dirigidos sobre todo a los más jóvenes muy peligrosos**, manipulando las decisiones de compra y haciendo un uso ilegítimo de los datos.

Organizaciones europeas de consumidores denuncian a SHEIN ante Bruselas por prácticas “engañosas”



CAMPAÑAS EUROPEAS

Como miembros de **BEUC**, hemos participado en estas campañas de ámbito europeo, destinadas a que actúen tanto las autoridades nacionales de los distintos estados miembro, como las autoridades europeas, en Bruselas.

Greenflying

La primera denuncia relacionada con esta campaña se emitió en 2023 a las autoridades de consumo nacionales y europeas, por parte de una veintena de organizaciones que nos involucramos. Después de dos años, en noviembre de este año, las 21 compañías aéreas denunciadas por incorporar mensajes de sostenibilidad engañosos en sus tarifas anunciaron que los retiraban. Ha sido un gran triunfo por parte de las organizaciones europeas en contra de las prácticas de ‘lavado verde’ o *greenwashing*.

21 Aerolíneas se comprometen a dejar de practicar el greenwashing tras una denuncia de BEUC

Influencers de comida y moda rápida

Food and fast fashion influencers

Las asociaciones europeas hemos podido comprobar la existencia generalizada de publicidad encubierta en las publicaciones de influencers en las redes sociales. Desde **BEUC** y sus miembros instamos este año a la UE a que controlara el marketing de influencers mediante la actualización de la legislación comunitaria. De forma paralela, entre marzo y septiembre de 2025, 14 organizaciones de consumidores, entre las que nos incluimos, supervisamos alrededor de 650 publicaciones y vídeos de creadores de contenidos en TikTok, Instagram, YouTube y Snapchat. **Nuestro informe** reveló que el 67% de las publicaciones e historias que supervisamos no revelaban su colaboración con la marca.

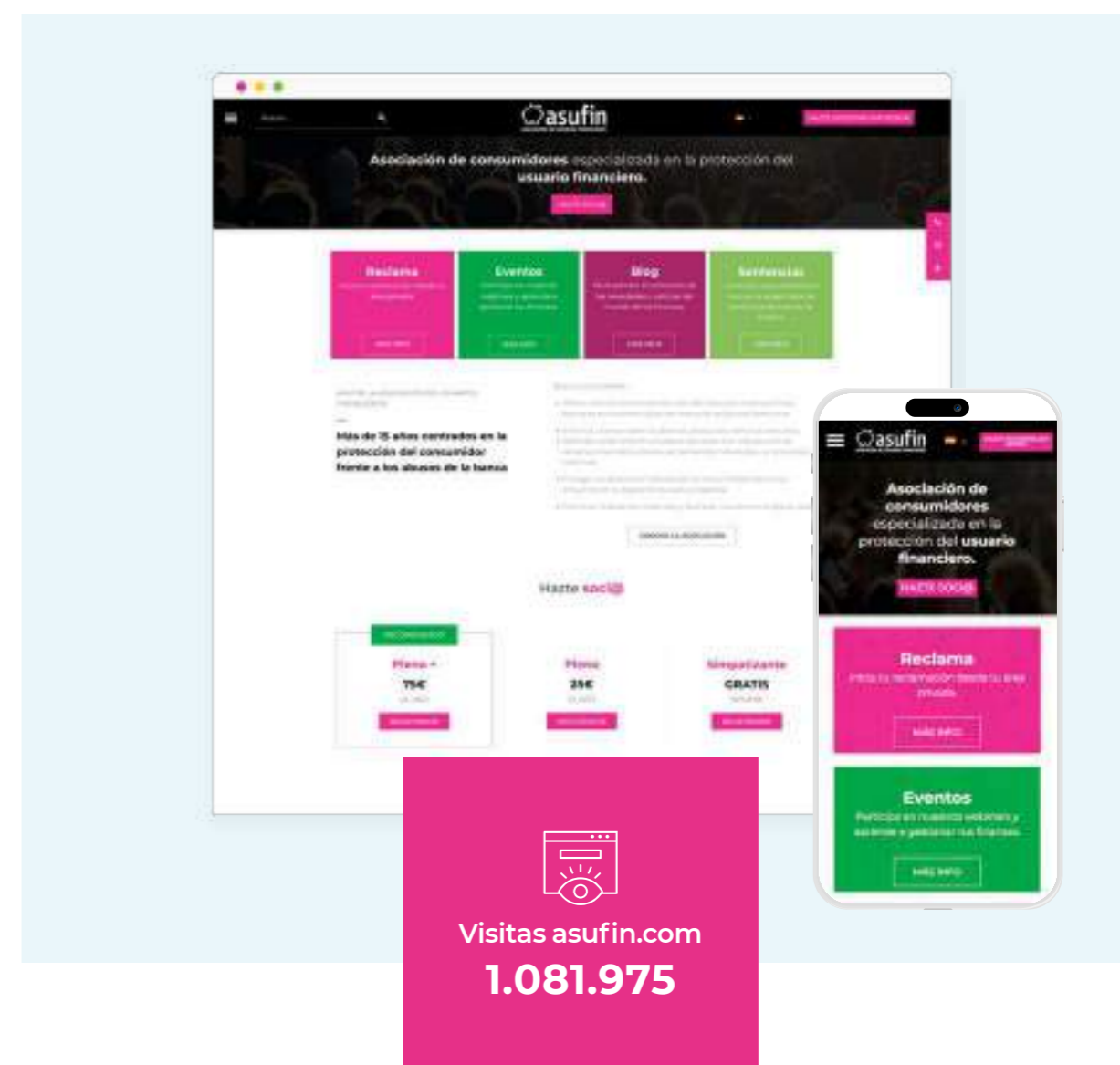
Influencers del sector alimentario y de la moda rápida: un balance a escala europea demuestra la necesidad de proteger a los consumidores



11 ASUFIN digital

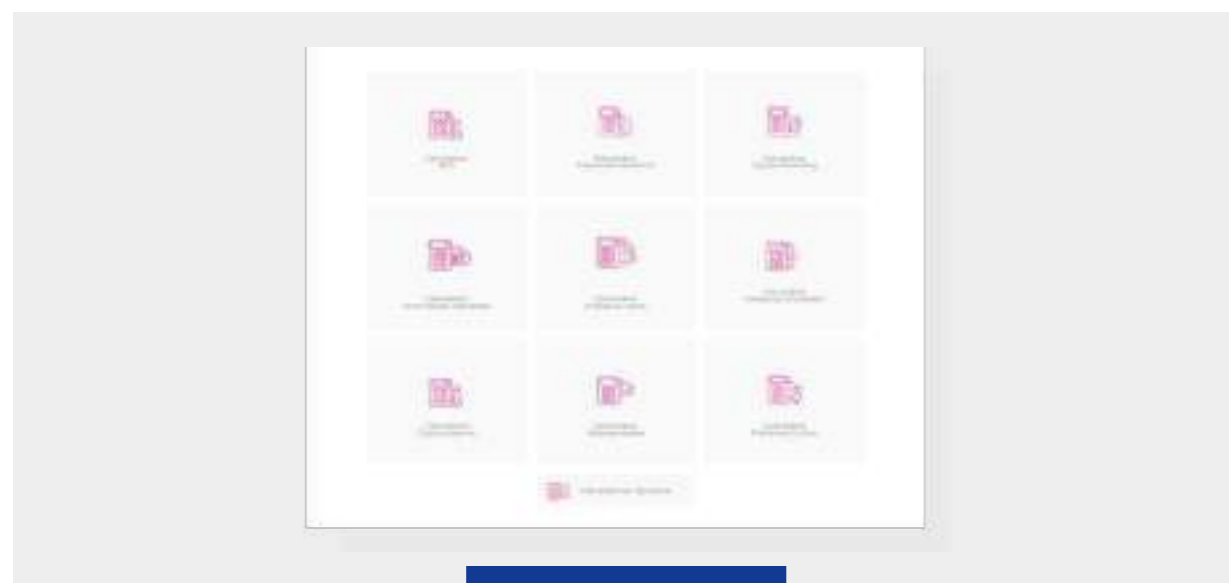
11.1. La web de ASUFIN

A lo largo de 2025, hemos continuado optimizando nuestra plataforma web como **eje fundamental de comunicación con nuestros asociados**. Este espacio se consolida como un recurso intuitivo donde nuestros socios acceden fácilmente a los recursos de educación financiera, las alertas de fraude, las guías de reclamación y multitud de herramientas prácticas para el ahorro y la gestión de sus finanzas personales.



Calculadoras: más intuitivas, más útiles

En 2025 hemos dado un paso más en una de las herramientas digitales que más valor aportan a los consumidores: nuestras calculadoras. Tras varios años de éxito con las calculadoras de IRPH, tarjetas revolving, amortización anticipada, ampliación de plazo, sobreendeudamiento, productos vinculados, cálculo de cuota e intereses legales, **hemos trabajado en profundidad en la mejora de su interfaz y de todo el proceso de uso.**



VER CALCULADORAS



El objetivo:

Que cualquier persona, independientemente de su nivel de familiaridad con las nuevas tecnologías o con los conceptos financieros, pueda utilizar nuestras calculadoras de forma sencilla, rápida e intuitiva.

Para ello, hemos:

- **Rediseñado** la interfaz de usuario, simplificando los pasos, clarificando los campos y mejorando la legibilidad de los textos y resultados.
- **Optimizado** el procesamiento de los datos, reduciendo los tiempos de respuesta y haciendo que el cálculo sea prácticamente inmediato.
- **Revisado** los mensajes de ayuda y los hemos adaptado a un lenguaje más claro, evitando tecnicismos innecesarios y explicando cada apartado con ejemplos orientados a la realidad del consumidor.

Con estas mejoras, nuestras calculadoras no solo siguen siendo una referencia para conocer cuánto se puede recuperar o cuál es el impacto de determinados productos financieros, sino que se convierten en una puerta de entrada más amable a la educación financiera y a la reclamación informada de derechos.

Descuentos para soci@s: más valor por formar parte de ASUFIN

En nuestra apuesta constante por ofrecer más ventajas tangibles a quienes confían en **ASUFIN**, en 2025 hemos incorporado la operativa de descuentos específicos para soci@s dentro de nuestros servicios.

Esta nueva funcionalidad permite:

- **Aplicar descuentos personalizados** a las personas asociadas, de manera transparente y automatizada.
- **Reconocer la fidelidad y compromiso de quienes nos acompañan**, trasladando ese compromiso en mejores condiciones económicas en determinados servicios y productos.
- **Gestionar de forma más eficiente estas ventajas**, integrándolas en nuestros sistemas internos para que el proceso sea ágil, seguro y trazable.

Con esta mejora, **reforzamos la idea de que ser soci@ de ASUFIN no solo significa estar protegido y bien informado**, sino también acceder a condiciones preferentes que facilitan dar el paso de reclamar y defender sus derechos.

Seguridad y mejora continua de los servicios digitales

La confianza de los consumidores es el pilar sobre el que se construye toda la actividad de **ASUFIN**. Por ello, en 2025 hemos seguido trabajando de manera prioritaria en los **aspectos de seguridad y en la mejora continua de todos nuestros servicios digitales.**

Entre las actuaciones realizadas destacan:

- **La revisión y actualización de protocolos de seguridad**, con especial atención a la protección de datos personales y a la integridad de la información que gestionamos.
- **La implementación de mejoras técnicas** para reforzar la estabilidad y disponibilidad de la web, el área privada y el Panel, reduciendo incidencias y asegurando un acceso más fluido.
- **El análisis constante de los patrones de uso**, que nos permite detectar puntos de fricción y anticiparnos a posibles problemas, con el fin de ofrecer una experiencia más segura y comfortable.


Somos plenamente conscientes de que muchas de las personas que acuden a **ASUFIN** ya están en una situación de **vulnerabilidad económica** o de desconfianza hacia las entidades financieras. Por eso, consideramos fundamental que, al relacionarse con nosotros de forma digital, sientan que están en un **entorno protegido, estable y pensado para cuidar de sus intereses.**

12


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

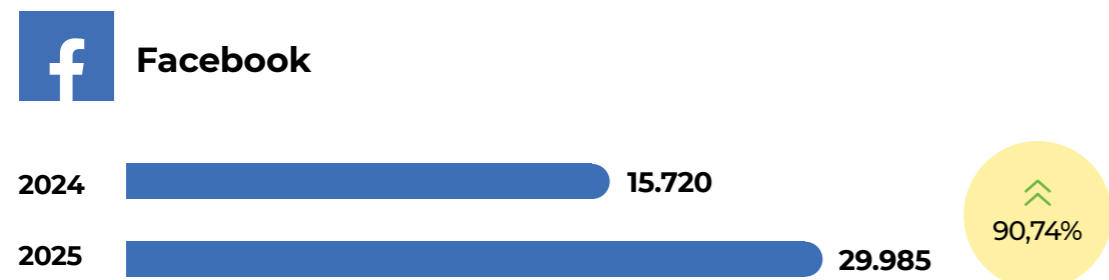
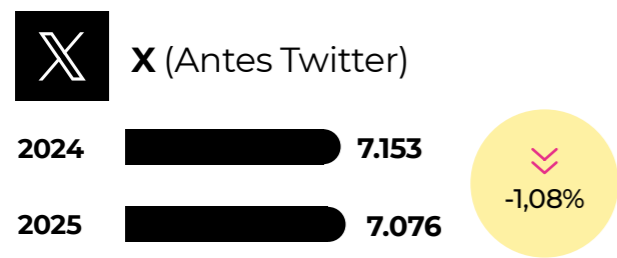
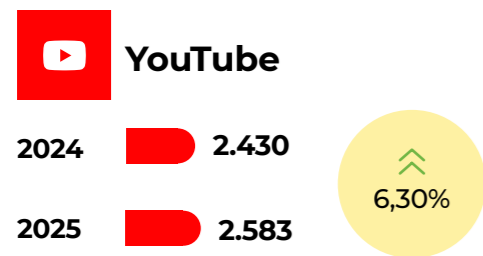
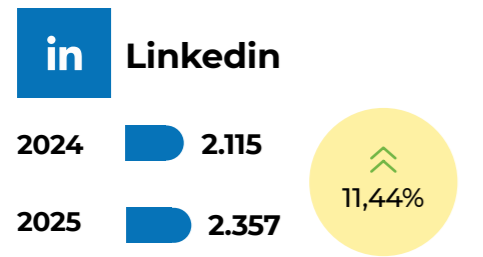
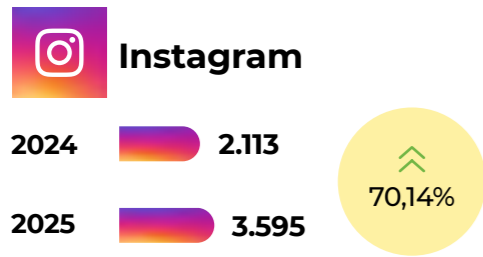

2.583
Seguidores


2.357
Seguidores


330
Miembros



Comparación de seguidores 2024 vs 2025

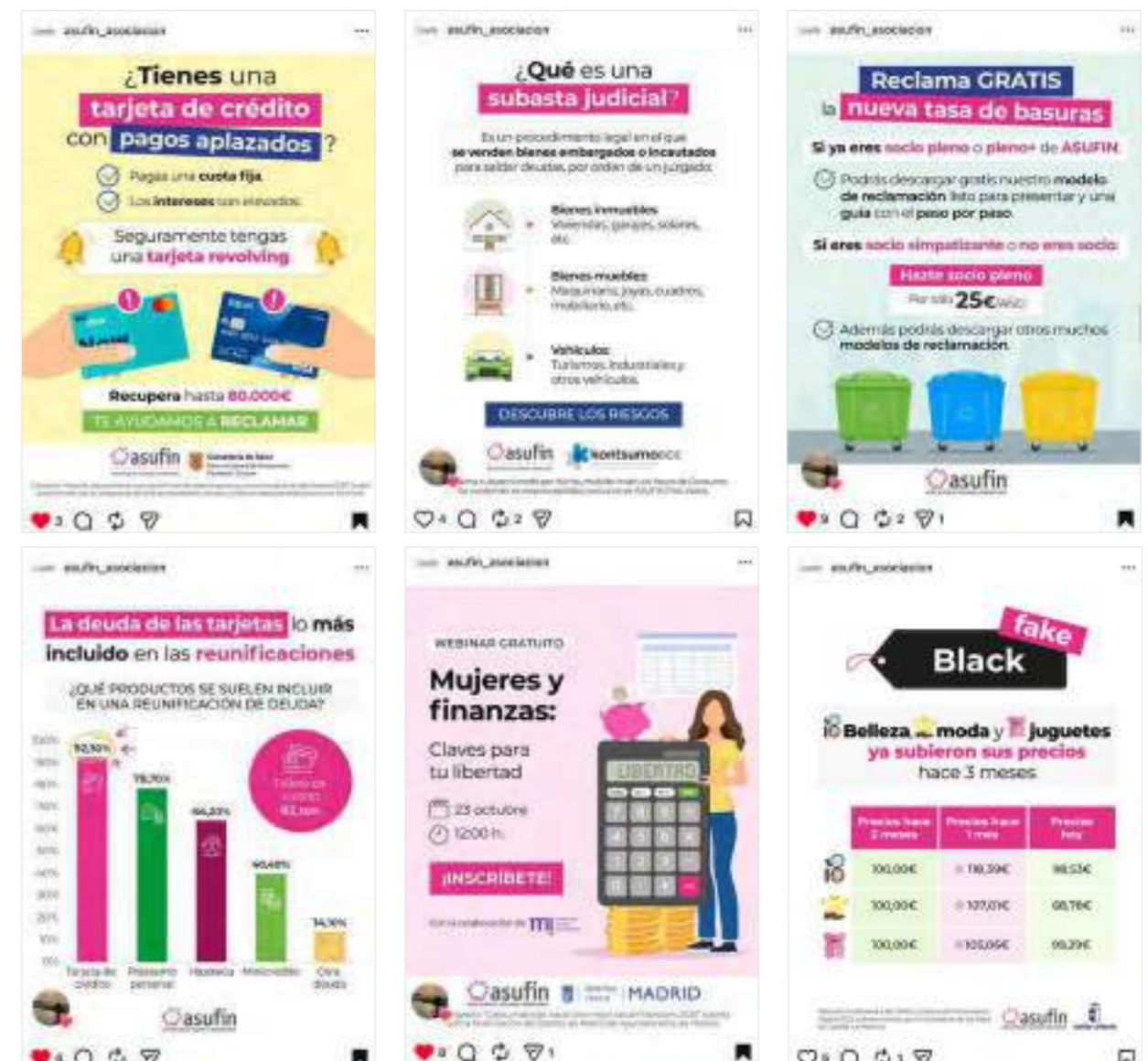


11.1. Publicaciones RRSS

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.
- Estudios.
- Advertencia de estafas.
- Webinars.



ASUFIN ASOCIADOS

WEBINAR GRATUITO

¿Firmaste una hipoteca?

Descubre, con una experta, si el banco te debe dinero

17 de julio 12:00 h.

¡INSCRIBETE!

ASUFIN ASOCIADOS

Los minicréditos a 30 días vuelven a precios máximos

Se encarecen al nivel de 2021

CONSULTA NUESTRO ESTUDIO

ASUFIN ASOCIADOS

Gastos hipotecarios que puedes reclamar

¿Se puede reclamar? ¿Quién debe pagarla?

Política	100%	Cuenta (20%)	Banco (80%)
Registro de la propiedad	100%	Banco	
Gestión	100%	Banco	
Inscripción	100%	Banco	

Reclama y recupera hasta 4.000€

Tasa de éxito 98,9%

ASUFIN ASOCIADOS

Cuidado con el telemarketing

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

¿Puedes recibir estas llamadas a diario?

DESCUBRE COMO ENTIBARLAS

ASUFIN ASOCIADOS

Mala praxis de SHEIN

Será infinto

Desplazamiento infinto hacia abajo en la web o app donde suele encontrarse información importante como los datos de contacto, los términos y condiciones.

ASUFIN ASOCIADOS

Empieza tu nueva vida libre y sin deudas con la Ley de Segunda Oportunidad

Podrás:

- ✓ Cancelar 100% tus deudas.
- ✓ Anular los embargos.
- ✓ Salir del fichero ASNEF.
- ✓ Sonreír de nuevo.

RECLAMA Y empieza de cero

ASUFIN ASOCIADOS

Vivienda, Ahorro y Ciberseguridad

Principales desafíos financieros

27 NOV. | 10:00 h.

Ateneo de Madrid | Sala Pérez Galdós

Live streaming

¡INSCRIBETE!

ASUFIN ASOCIADOS

¿Financiaste tu coche? ¿Pediste un préstamo?

Mucho ojo! Tu contrato puede incluir:

- Comisión de apertura financiada
- Seguro de vida o de protección de pagos que no pediste
- Intereses usurarios (TAE muy superior a la media)

Estas prácticas pueden ser abusivas

Te ayudamos a recuperar tu dinero

ASUFIN ASOCIADOS

Las comidas de Navidad un 21% más caras* que hace 2 meses

Percebes, Pularda y Sidra los productos estrella que más suben

	Precio hace 2 meses	Precio hoy	%
Percebes	104,00€	126,83€	+22%
Pularda	28,90€	35,55€	+23%
Sidra	2,75€	3,37€	+22%

ASUFIN 18 sept 2025

¿Puede un estudiante permitirse pagar 600€-1.200€ al mes solo por una habitación?

Patricia Suarez explica cómo los precios de las residencias/habitaciones obligan a muchos jóvenes a renunciar a estudiar fuera de casa

Mira el video y cuéntanos tu opinión.

ASUFIN 28 oct 2025

¿Gastamos más en Navidad?

Patricia Suarez, en La Hora de La 1, analiza el #sobreendeudamiento en estas fechas, explica en qué gastamos más y qué productos han subido de precio respecto a otros años.

No te pierdas la #intervención completa

ASUFIN 8 oct 2025

Cuidado con tu móvil

Si pierdes señal sin motivo, podría ser SIM swapping: te duplican la SIM y vacían tu cuenta

Desde #ASUFIN, te mantenemos al día de todas las estafas

Toda la info <https://n9.ci/35xqtu>

La estafa del duplicado de SIM

¿Tu móvil se queda sin señal?

Si detectas que se quedan sin señal en zonas habituales de uso, podría ser la estafa conocida como SIM swapping.

Para saber más <https://n9.ci/35xqtu>

ASUFIN 19 oct 2025

¿No puedes hacer frente a tus deudas?

Si estás en una espiral de deuda, la Ley de Segunda Oportunidad te protege.

Cancela tus deudas y empieza de 0, como ya han hecho miles de personas.

Reclama con ASUFIN <https://bit.ly/3RdvZhd>

¡Liberate de las deudas! con la Ley de Segunda Oportunidad

Podrás:

- ✓ Cancelar tus deudas.
- ✓ Anular los embargos.
- ✓ Sonreír de nuevo.

RECLAMA

ASUFIN 1 oct 2025

¿Te obligaron a pagar los gastos de tu hipoteca? ¿Y la comisión de apertura?

Puedes recuperar hasta 4.000€!

Reclama con #ASUFIN y recupera lo que has pagado de más.

<https://bit.ly/3RdvZhd>

Reclama los gastos de tu hipoteca con ASUFIN

Recupera hasta 4.000€

ASUFIN 17 oct 2025

¡ES MAÑANA!

¿Has invertido o piensas invertir en criptomonedas?

Pueden esconder estafas y pérdidas que nadie te explicó.

Te contamos cómo evitarlas y qué hacer si ya estás afectado en nuestro webinar gratuito.

WEBINAR GRATUITO

Criptomonedas:

Cómo evitar estafas y recuperar tu dinero si ya es tarde

18 diciembre 12:00 h.

¡INSCRIBETE!

13

Comunicación

La estrategia mediática de **ASUFIN**, desplegada a través de prensa escrita, radio, televisión y medios digitales, **actúa como un potente altavoz con un triple objetivo estratégico**: fomentar la cultura financiera, ejercer una presión efectiva sobre el sector y los reguladores, y erradicar las malas praxis mediante la denuncia pública y la propuesta de soluciones.

Durante este ejercicio, nuestra presencia ha sido especialmente notable en los principales grupos de comunicación del país. Desde la radiotelevisión pública (**RTVE**) hasta los grandes holdings privados como **Atresmedia** y **Mediaset**, pasando por las cabeceras económicas y generalistas de mayor prestigio y los diarios digitales de referencia, **ASUFIN** se consolida como una voz experta e influyente en la agenda mediática nacional

Aquí ofrecemos una selección limitada de los impactos recogidos a lo largo del año.

Algunos medios en los que salimos:



Prensa escrita

LA VANGUARDIA

El despiste que cambió la historia de los pagos

03.03.2025

EL MUNDO

Menos crédito para deudas y más para irse de vacaciones

14.04.2025

EL PAÍS

La especulación inmobiliaria sacude a europea

27.10.2025

EL CORREO

¿En serio nos puedes perdonar la deuda? Quizá la ley de segunda oportunidad nos libre...

30.11.2025

Expansión

El 56% de las hipotecas se piden para invertir en vivienda y no para

22.03.2025

Expansión

El coste medio de mantenimiento de las cuenta sube un 6%

25.05.2025

EL MUNDO

El Black Friday pierde credibilidad, pero no compradores

28.11.2025

EL MUNDO

La cena de Nochebuena más cara de la historia: sube un 21% en dos meses

24.12.2025



Prensa digital



La Opinión de ASUFIN



Televisión



Radio

