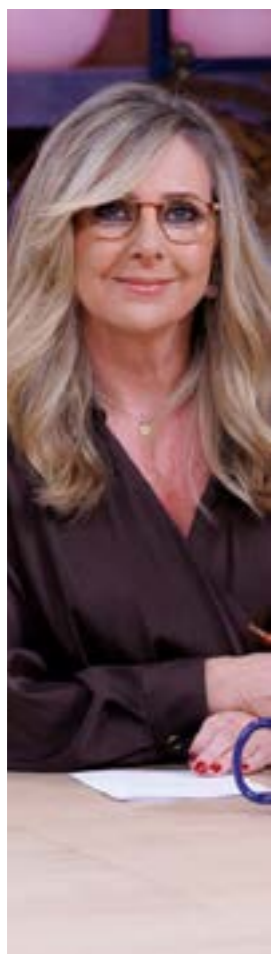


# Memoria 2025

## País Vasco



# Índice



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



02  
**ASUFIN País Vasco**  
Pag. 6



03  
**Equipo País Vasco**  
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. 16



08  
**Redes sociales**  
Pag. 20



09  
**Comunicación**  
Pag. 24

# 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, como la de **ASUFIN País Vasco**, que son fundamentales para recoger las problemáticas allí donde ocurren y mantener un contacto directo con la realidad local. Esta presencia territorial 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 de **KontsumoBIDE** (Instituto Vasco de Consumo) para ofrecer en País Vasco nuestro servicio de atención a las personas consumidoras. De este modo, garantizamos que cada persona consumidora en el País Vasco cuenta con un respaldo sólido y cercano, consolidando un entorno de confianza mutua que resulta fundamental para la excelencia de nuestro servicio.



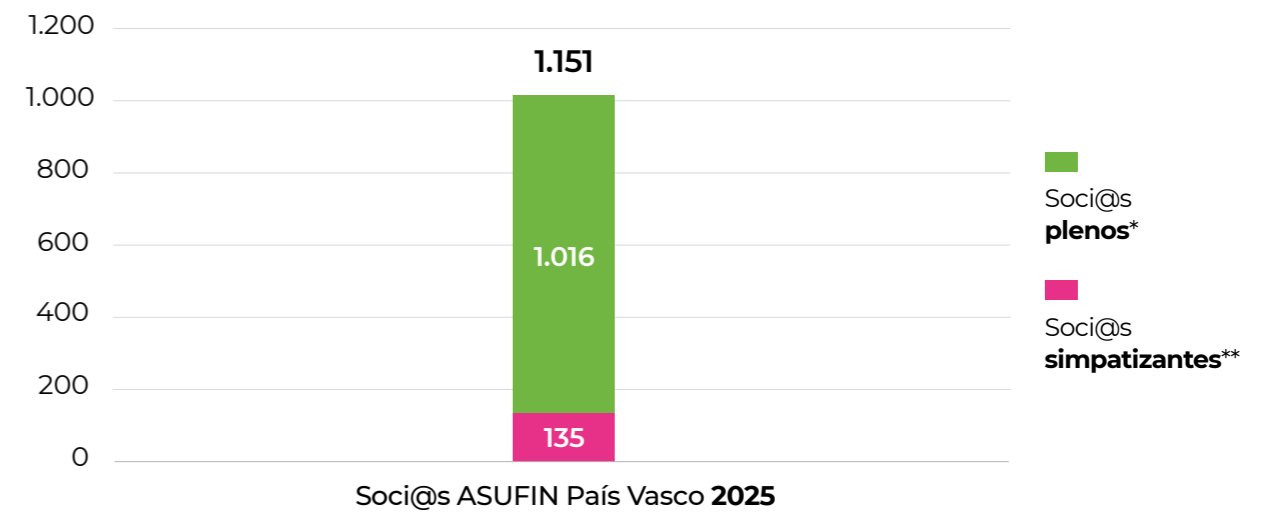
**Patricia Suárez Ramírez.**  
Presidenta de ASUFIN.

# 02 ASUFIN País Vasco

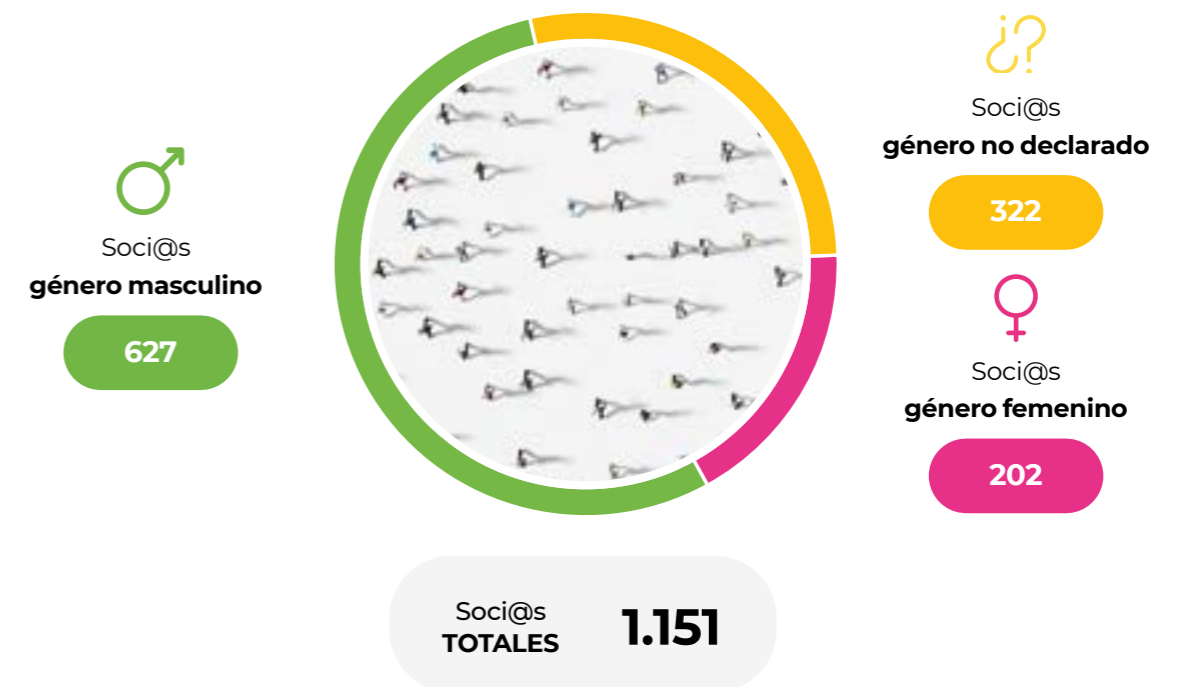
## ASUFIN País Vasco cierra 2025 con 1.151 socios y socias.

Nuestros equipos de atención y de asistencia jurídica atienden a las personas que quieren integrarse en ASUFIN País Vasco 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 PAÍS VASCO 2025



COMPARATIVA SOCI@S ASUFIN PAÍS VASCO POR GÉNERO 2025



\*Soci@ pleno: modalidad de pago. \*\*Soci@ simpatizante\_socio gratuito

# 03 Equipo País Vasco

## 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.

*Marisa Protomártir Sánchez-Cascado.*

### Tesorera.

*Vanessa Rodríguez Bernal.*



### Vocales.

*Verónica Rodríguez Domínguez.*

*María Vindel Rueda.*



# 04

## Resumen de cuentas

Las cuentas de **ASUFIN País Vasco** se depositan cada año en **Kontsumobide**, 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 País Vasco** 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** 57%

Financiación **pública** 43%

Ingresos **TOTALES** 23.871,75€

### Gastos



Misión 84%

Administración 8%

Captación 8%

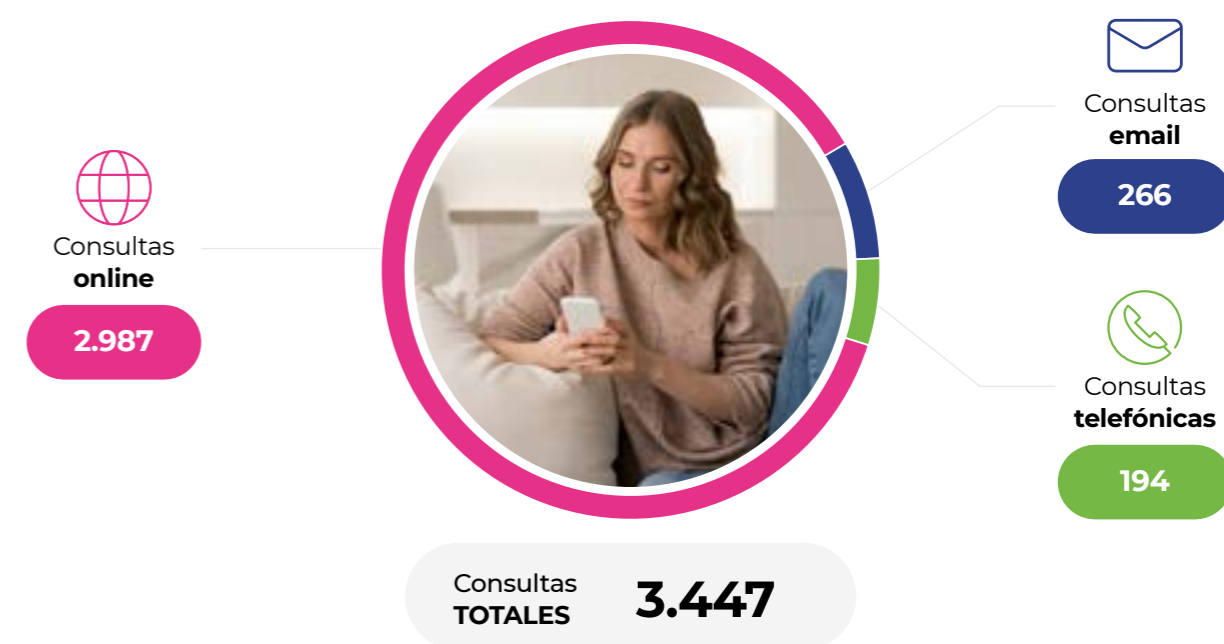
Gastos **TOTALES** -23.828,10€

# 04 Consultas y reclamaciones

## Consultas

En 2025 fueron atendidas un total de **3.447 consultas** en País Vasco

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 **3.447** consultas en **ASUFIN País Vasco**.



## Reclamaciones

Principales magnitudes relativas a las reclamaciones cursadas en nuestra asociación:



# 05 Actividad de la **Asociación**

## 5.1. Apoyo de las administraciones públicas

En el año 2025, contamos con el apoyo del **KontsumoBIDE** (Instituto Vasco de Consumo), para ofrecer nuestro servicio de Atención a las personas consumidoras.

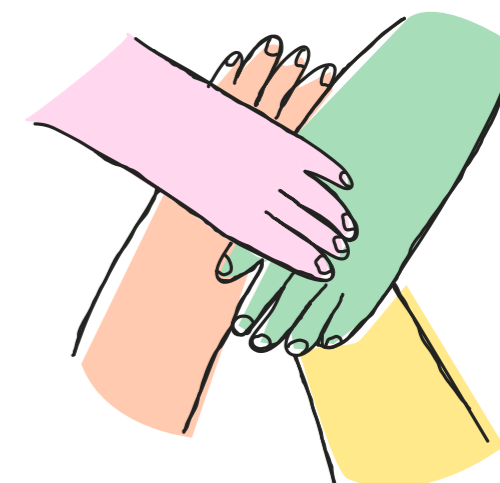
### Regional

Atención a las personas consumidoras

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 y acciones formativas e informativas, junto con acciones de difusión.



# 06 Educación financiera

## 6.1. 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 5 webinars en el ámbito de las actividades de divulgación::

29.07.2025








### Inversiones engañosas

 Inscritos	<b>65</b>
 Asistentes en directo	<b>13</b>
 Visualizaciones	<b>131</b>
 Duración (horas)	<b>1</b>
 <a href="#">Ver webinar</a>	

16.10.2025

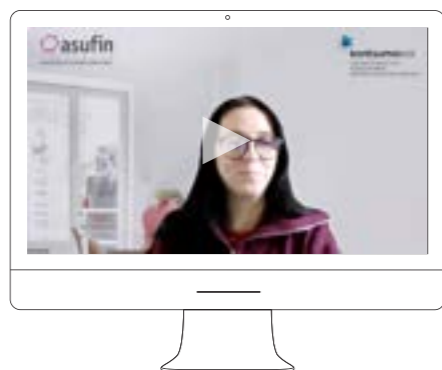


### ¿Eres padre y jubilado?

 Inscritos	<b>74</b>
 Asistentes en directo	<b>12</b>
 Visualizaciones	<b>48</b>
 Duración (horas)	<b>1</b>
 <a href="#">Ver webinar</a>	

## 6.1. Webinars

28.10.2025



### ¿Perdid@ en el mundo hipotecario?

- Inscritos **59**
- Asistentes en directo **32**
- Visualizaciones **46**
- Duración (horas) **1**
- [Ver webinar](#)

18.11.2025



### PIAS

- Inscritos **84**
- Asistentes en directo **27**
- Visualizaciones **28**
- Duración (horas) **1**
- [Ver webinar](#)

18.12.2025



### Criptomonedas

- Inscritos **128**
- Asistentes en directo **38**
- Visualizaciones **22**
- Duración (horas) **1**
- [Ver webinar](#)

## 6.2. Infografías

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

### Consejos financieros para viajar al extranjero

**¿Cómo conectarse a Internet?**

- Roaming**  
Si estás fuera de la UE, lo mejor, es que lo desactives. Así evitarás sorpresas con tarifas altas.
- Plan de datos internacional**  
Revisa qué plan de roaming te ofrece tu operador y compara precios con otras compañías que ofrecen este servicio (tarjetas e-SIM).
- Wi-Fi gratuito**  
Aprovecha las redes gratuitas de aeropuertos, hoteles, cafeterías... Hazlo con precaución porque en su mayoría son redes no seguras.

**Tarjeta e-SIM**

Tarjeta digital que permite activar un plan de datos móviles sin la necesidad de cambiar la SIM física.

**Beneficios de la e-SIM:**

- Comodidad:** No tendrás que cambiar tu tarjeta SIM.
- Ahorro:** Acceso a planes de datos locales sin altos costes de itinerancia.
- Compatibilidad:** Con muchos dispositivos, incluyendo smartphones, tablets y ordenadores.

**¿Pago en efectivo o con tarjeta?**

Pago en efectivo	Pago con tarjeta
<ul style="list-style-type: none"> <li>Supone llevar la moneda del país al que viajas.</li> <li>Infórmate sobre la tasa de cambio de divisa. Para no llevarte sorpresas.</li> <li>Cambia tu dinero antes de viajar. Hacelo en el extranjero suele ser más caro.</li> <li>Haz el cambio de divisa en las entidades bancarias o en casas de cambio autorizadas.</li> <li>Llevar mucho dinero en efectivo implica un mayor riesgo en caso de pérdida o robo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elige moneda local del país de destino. Evitarás sobrecargos por conversión a euros.</li> <li>Consulta con tu banco las comisiones. Suelen ser del 3%-4% para pagos internacionales.</li> <li>Compara tipos de cambio. Con el banco, tarjeta y las casas de cambio.</li> <li>Elige tarjetas de débito especiales para viajar. Tienen más ventajas que las convencionales.</li> <li>Es una opción cómoda. No tienes que cambiar las divisas.</li> </ul>

**¿Contratar un seguro de viaje?**  
Fundamental para protegerte contra imprevistos.

- Seguro médico internacional:** Imprescindible si viajas a un destino que no cubra la tarjeta sanitaria europea.
- Seguro de cancelación de viaje:** Por si necesitas cancelar tu vuelo o estancia por un imprevisto.
- Seguro de equipaje:** Te cubre por pérdida, daño o robo de tus pertenencias.

En **ASUFIN** podemos ayudarte. **¿Hablamos?** 649 703 885 | info@asufin.com | www.asufin.com/ev

Programa subvencionado por Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo. Su contenido es responsabilidad exclusiva de ASUFIN País Vasco.

Consejos financieros para viajar al extranjero

- Ver en euskera
- Ver en castellano
- Descargas **90**

### ¿Tentad@ en participar en una subasta judicial?

Te contamos **todo lo que debes saber**

**¿Qué es una subasta judicial?**  
Es un procedimiento legal mediante el cual se venden bienes embargados o incautados para saldar deudas, por orden de un juzgado.

**Bienes inmuebles:** Viviendas, garajes, solares, etc.

**Bienes muebles:** Maquinaria, joyas, cuadros, mobiliario, etc.

**Vehículos:** Turismos, industriales y otros vehículos.

**¿Quién puede participar?**  
Cualquier persona mayor de edad. Con capacidad legal para contratar.

**¿Dónde se publican las subastas?**  
En la plataforma de Subastas Electrónicas. En las webs o tabloneros de anuncios de los Ayuntamientos y/o juzgados.

**¿Cómo participo?**

- Regístrate en la plataforma.
- Busca el bien que interese.
- Consulta las condiciones legales del bien: Estado, posibles cargas, etc.
- Realiza el depósito exigido para poder participar.
- Puja online durante el plazo disponible.
- Espera al resultado. Si ganas, deberás completar el pago. Si pierdes, recuperas el depósito.

**Ventajas vs Riesgos**

Ventajas	Posibles riesgos
<b>Precios más bajos:</b> Oportunidad de comprar bienes por debajo de su valor de mercado.	<b>Falta de inspección previa:</b> No siempre es posible visitar el bien, lo que dificulta conocer su estado real.
<b>Transparencia legal:</b> Están supervisadas por la administración de justicia, lo que garantiza la legalidad.	<b>Gastos imprevistos:</b> Posibles gastos adicionales no incluidos en el precio final.
<b>Proceso accesible:</b> Las subastas se publican en boletines oficiales y se puede participar online.	<b>Pérdida de la fianza:</b> Si se gana y no se completa el resto del precio.

**Recomendaciones si vas a participar en una subasta judicial**

- Infórmate bien antes de participar.
- Consulta con un abogado que te pueda aconsejar.
- Calcula el gasto total del bien y tu presupuesto (incluyendo impuestos y gastos notariales).

En **ASUFIN** podemos ayudarte. **¿Hablamos?** 649 703 885 | info@asufin.com | www.asufin.com/ev

Programa subvencionado por Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo. Su contenido es responsabilidad exclusiva de ASUFIN País Vasco.

¿Tentad@ en participar en una subasta judicial?


- Ver en euskera
- Ver en castellano
- Descargas **70**

# 07


## 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



## 7.2. Campañas/creatividades RRSS

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

### Promoción de infografías y webinars

#### ¿Dudas cómo pagar cuando viajas al extranjero?

**Pago en efectivo**

- Infórmate sobre la tasa de cambio de divisa.
- Cambia tu dinero antes de viajar.
- Usa entidades o casas de cambio autorizadas.

**Pago con tarjeta**

- Elige pagar en la moneda local del país de destino.
- Consulta las comisiones por pagos internacionales.
- Elige tarjetas de débito especiales para viajar.

DESCUBRE MÁS CONSEJOS

Programa subvencionado por Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo. Su contenido es responsabilidad exclusiva de ASUFIN País Vasco.

#### ¿Qué es una subasta judicial?

Es un procedimiento legal en el que se venden bienes embargados o incautados para saldar deudas, por orden de un juzgado:

- Bienes inmuebles:** Viviendas, garajes, solares, etc.
- Bienes muebles:** Maquinaria, joyas, cuadros, mobiliario, etc.
- Vehículos:** Turismos, industriales y otros vehículos.

DESCUBRE LOS RIESGOS

Programa subvencionado por Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo. Su contenido es responsabilidad exclusiva de ASUFIN País Vasco.

#### WEBINAR GRATUITO

### ¿Perdid@ en el mundo hipotecario?

Elige la mejor opción

📅 28 octubre  
🕒 12:00 h.

¡INSCRÍBETE!

Programa subvencionado por Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo. Su contenido es responsabilidad exclusiva de ASUFIN País Vasco.

#### WEBINAR GRATUITO

### PIAS: El ahorro que podría estar costándote dinero

📅 18 noviembre  
🕒 12:00 h.

¡INSCRÍBETE!

Programa subvencionado por Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo. Su contenido es responsabilidad exclusiva de ASUFIN País Vasco.

#### WEBINAR GRATUITO

### ¿Afectad@ por inversiones engañosas?

Te ayudamos a reclamar

VER WEBINAR

Programa subvencionado por Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo. Su contenido es responsabilidad exclusiva de ASUFIN País Vasco.

#### WEBINAR GRATUITO

### ¿Eres padre y jubilado?

Aumenta tu pensión un 15%

📅 16 octubre  
🕒 12:00 h.

¡INSCRÍBETE!

Programa subvencionado por Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo. Su contenido es responsabilidad exclusiva de ASUFIN País Vasco.

#### WEBINAR GRATUITO

### Criptomonedas: Cómo evitar estafas y recuperar tu dinero si ya es tarde

📅 18 diciembre  
🕒 12:00 h.

¡INSCRÍBETE!

Programa subvencionado por Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo. Su contenido es responsabilidad exclusiva de ASUFIN País Vasco.



# 08 Comunicación

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**.

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

## EL CORREO

### Los bancos disparan la comisión por mantener la cuenta corriente a 160 euros anuales

Se trata de un 6% más que hace dos años, según datos recopilados por Asufin



Lunes, 26 de mayo 2025, 14:47 | Actualizado 16:00h.

La banca afina su estrategia para compensar el actual entorno de mejores tipos de interés.

## naiz:

### Los bancos están ya obligados a ofrecer transferencias inmediatas con la verificación del IBAN

Este jueves han entrado en vigor varias novedades del reglamento europeo sobre transferencias inmediatas, que obliga a las entidades bancarias a verificar el IBAN. Asufin defiende que el precio de estas operaciones tendría que ser gratuita en todos los bancos.



Imagen de archivo de una oficina de banco Santander. Demandat

## EL DIARIO VASCO



### Asufin dice que fracaso de la OPA de BBVA sobre Sabadell es una "victoria" para el consumidor

La presidenta de Asufin, Patricia Suárez, ha celebrado este viernes el fracaso de la OPA del BBVA...

Europa Press

Viernes, 17 de octubre 2025, 14:55

La presidenta de Asufin, Patricia Suárez, ha celebrado este viernes el fracaso de la OPA del BBVA sobre Sabadell bajo la premisa de que es una "victoria" para los consumidores.

## EL CORREO

### ¿En serio nos pueden perdonar las deudas (por ley)?

Sí, en ciertos supuestos hasta íntegramente, pero hay que atender a la letra pequeña



Sábado, 29 de noviembre 2025, 19:12

Comenta

## EL CORREO

### ¿En serio nos pueden perdonar las deudas? Quizá la ley de segunda oportunidad nos libre...



