



# Índice

<b>01</b>	<b>Carta de la presidenta</b>	<b>04</b>	<b>09</b>	<b>Educación Financiera</b>	<b>26</b>
<b>02</b>	<b>Hitos 2021</b>	<b>06</b>		Finanzas para todos	27
<b>03</b>	<b>Destacados 2021</b>	<b>08</b>		Congreso Anual	30
<b>04</b>	<b>ASUFIN</b>	<b>10</b>		Proyectos subvencionados	32
	Implantación territorial	12	<b>10</b>	<b>Actividad institucional</b>	<b>40</b>
<b>05</b>	<b>Equipo</b>	<b>14</b>	<b>11</b>	<b>Cumplimiento normativo</b>	<b>44</b>
	Junta Directiva	14		Consultas públicas	45
	Equipo	15		Documentales de posición	46
<b>06</b>	<b>Resumen de cuentas</b>	<b>18</b>		Cartas, denuncias y propuestas	47
<b>07</b>	<b>La Comunidad</b>	<b>20</b>	<b>12</b>	<b>Comunicación</b>	<b>48</b>
<b>08</b>	<b>Consultas y reclamaciones</b>	<b>24</b>		Las sedes virtuales de ASUFIN	48
				Newsletters	50
				Redes sociales	52
				Medios	54
				Clipping	66
				ASUFIN te informa	67
				Micropíldoras y vídeo corporativo	68
				Flyer	69
				Mupi	70
				Infografías	72



**Patricia**  
Suárez

## 01 Carta de la presidenta

Afrontamos la memoria de 2021 sin olvidarnos, ni por un momento, de todas y cada una de las familias que han sufrido el impacto de la pandemia por COVID 19. Hemos de decir que la comunidad científica ha podido poner coto en un tiempo récord, gracias a las vacunas, al avance inmisericorde de la enfermedad. Cuando escribo estas líneas, no estamos en disposición de cantar victoria, pero sí vemos el futuro con la esperanza de una total y pronta recuperación.

Desde **ASUFIN**, hemos puesto en estos meses aciagos, todos nuestros medios para acompañar al consumidor financiero, en su lucha por la recuperación económica. Hemos exigido a los poderes públicos medidas eficaces para prevenir y atacar la vulnerabilidad financiera de nuestras familias. Creemos firmemente que la salud de las pequeñas cuentas domésticas, es lo que garantiza, en última instancia, la integridad de las cuentas del país y un Estado del bienestar que tenemos que seguir preservando.

Permitidme ahora ajustar el foco y fijar mi mirada en **ASUFIN**. Uno de los mayores logros obtenidos este año, que ha supuesto una gran satisfacción para todos nosotros, ha sido recibir el premio a la Trayectoria en Educación Financiera, otorgado por los reguladores financieros del país, Banco de España y CNMV. Representa el espaldarazo necesario a la labor que lleva desempeñando **ASUFIN** desde sus inicios y que nos recuerda que, no sólo hay que acompañar al consumidor cuando tiene su legítimo derecho de acudir a tribunales, sino hay que hacerlo desde el principio, cuando aún estamos a tiempo de embridar la economía doméstica.

Además, en este año, la asociación ha seguido su senda imparable de crecimiento y consolidación, también en el ámbito europeo. Respondiendo al reto que nos fijamos hace unos años de contribuir en las grandes decisiones que afectan al consumidor financiero, nos hemos integrado en dos importantes grupos de expertos de la Comisión Europea para legislar en materia de “big data” y de préstamos dudosos.

Superada en buena parte la emergencia pandémica, tampoco nos hemos olvidado de dos de los retos fundamentales: el de contribuir a un entorno más habitable y sostenible, desde lo medioambiental y social, y el de responder al imparable proceso de digitalización. En ello, las finanzas tienen mucho que decir, y **ASUFIN** no puede quedarse al margen.

Por una parte, nos hemos integrado en **Spainsif** para trabajar de la mano del resto de agentes del sistema financiero, en la sostenibilidad y seguimos monitorizando el mercado de las finanzas verdes.

Por otra, formamos parte de la **Digital Euro Association** (DEA) para seguir muy de cerca la creación del euro digital. Hemos prestado una gran atención al boom de la inversión en criptoactivos y vigilamos de cerca los procesos que están llevando a cabo las entidades para que no generen brechas financieras entre la población más vulnerable.

Os invito a seguir a nuestro lado para transitar juntos por esta senda llena de desafíos y con el objetivo común de perseguir la excelencia y mejora constantes; vuestro apoyo es el motor que nos mueve.

Gracias por estar ahí.

## 02 Hitos 2021



**ASUFIN** forma parte del grupo de expertos de la **Comisión Europea** para articular el espacio común de datos financieros.

JUNIO

**ASUFIN País Vasco** queda registrada en **Kontsumobide** (Instituto de Consumo) de País Vasco.

NOVIEMBRE

**ASUFIN** forma parte de la red **Spainsif** para contribuir a la mejora de la sostenibilidad de las finanzasdos.

JULIO

**ASUFIN** forma parte de la **Digital Euro Association** (DEA) para contribuir al desarrollo del euro digital.

OCTUBRE

**ASUFIN** forma parte del grupo de expertos de la **Comisión Europea** para el desarrollo del Plan de acción sobre préstamos dudosos.

**ASUFIN** recibe el **Premio a la Trayectoria en Educación Financiera** concedido por BdE y CNMV en el marco del programa Finanzas para todos.

# 03

## Destacados 2021

### Resumen anual

#### ATENCIÓN AL SOCIO

**25.523**

Consultas email

**12.604**

Consultas telefónicas

**306**

Consultas presenciales



**Total consultas atendidas**  
**38.433**

#### TRIBUNALES

**1.162**

Demandas individuales

**27**

Demandas colectivas



**Total demandas**  
**1.189**

#### COMUNICACIÓN

**1.590**

Apariciones medios online

**203**

Apariciones en prensa escrita

**35**

Apariciones en TV

**26**

Apariciones en radio



**Total apariciones**  
**1.854**

#### WEB

**879.915**

Visitas asufin.com

**20.437**

Visitas tech.asufin.com

**12.135**

Visitas eco.asufin.com



**Total visitas**  
**912.487**

#### PUBLICACIONES

**15**

Estudios\*

**1**

Mystery Shopping\*\*



**Total publicaciones**  
**16**

\*Sobre préstamos personales, tarjetas revolving, finanzas verdes, micréditos, comisiones, reunificación de deuda, entre otros. También un estudio Jursiprudencial que analiza la base de sentencias de ASUFIN, con más de 10.000 referencias.

\*\* Que analiza el proceso de compra-inversión en criptomonedas.



#### CUMPLIMIENTO NORMATIVO

**14**

Informes presentados

**6**

Consultas para contribuir a la legislación en consumo bancario

**4**

Consultas respondidas a organismos europeos

**2**

Grupos de expertos de la Comisión Europea en los que participamos



#### EVENTOS

**16**

Webinar

**1.444**

Asistentes

**31**

Ponentes

**1**

Congreso nacional

**270**

Asistentes (44 presenciales | 226 virtuales)

**15**

Ponentes



# 04 ASUFIN

## La asociación

Cumplida sobradamente su primera década de existencia, en **ASUFIN** afrontamos una nueva y renovada etapa sin perder la esencia de lo que nos vio nacer: estar junto a nuestros socios, en la problemática que les acontece, y prevenirla para garantizar la estabilidad del sistema financiero.

Estamos ya presentes en numerosos puntos de nuestro país con sedes abiertas al público consumidor: a la delegación de Castilla-La Mancha, en 2018, se unió Cataluña e Islas Baleares, en 2019, y País Vasco, en 2020. Damos servicio a todos los consumidores financieros de España a través de nuestro amplio equipo jurídico desplegado en todas las CCAA. Y afrontamos la nueva década con grandes y ambiciosos proyectos con los que dar cumplida cuenta a nuestros anhelos de salvaguardar las economías domésticas y contribuir a la recuperación de nuestro país.



**ASUFIN** ya cuenta con sedes en puntos estratégicos del territorio nacional. En 2021, se ha sumado nuestra sede en País Vasco, que acompaña a las ya consolidadas de Barcelona e Islas Baleares, así como las emblemáticas de Asturias y Toledo.



- |   |  |  |
|---|--|--|
| <p><b>MADRID</b><br/>Plaza de las Cortes, 4. 4ºD<br/>28014 - Madrid</p> | <p><b>ISLAS BALEARES</b><br/>Carrer d'Indalecio Prieto, 14<br/>07008 - Palma de Mallorca</p> | <p><b>CASTILLA - LA MANCHA</b><br/>Calle Méjico, 6. 1ºB<br/>45004 - Toledo</p> |
| <p><b>CATALUÑA</b><br/>C/ Balmes, 152, 1º 5º<br/>08008 - Barcelona</p>  | <p><b>PAÍS VASCO</b><br/>C/ Cardenal Gardosqui, 9. 1ºD<br/>48008 - Bilbao</p>                | <p><b>ASTURIAS</b><br/>C/ General Elorza, 53 Bajo<br/>33002 - Oviedo</p>       |
| <p><b>ASTURIAS</b><br/>C/ María Bandujo, 6-8<br/>33201 - Gijón</p>      | <p><b>ASTURIAS</b><br/>C/ Presbítero José Fernández, 4<br/>33402 - Avilés</p>                | <p><b>ASTURIAS</b><br/>C/ La Vega, 37<br/>33600 - Mieres</p>                   |

## Implantación territorial Nacional

- 2009** • Fundación de **ASUFIN** con el objetivo de defender los intereses del consumidor financiero.
- 2017** • **ASUFIN** y **UCE Asturias** se integran para ofrecer servicios conjuntos a los consumidores del Principado de Asturias.
- 2018** • **ASUFIN** inscribe la delegación de la **Comunidad Autónoma de Castilla La Mancha** (Nr. 1 - CM - 042).
- 2019** • Fundación de **ASUFIN Cataluña**. Inscrita en el Registre d'Associacion de la Generalitat de Catalunya en julio de 2019 y en Registre d'organitzacions de persones consumidores de Catalunya (ROPCC) de la Agencia Catalana de Consumo con el nr. 58 desde mayo de 2020.  
Fundación de **ASUFIN Islas Baleares**. Inscrita en el Registre d'Associacions de les Illes Balears Nr. 311000010413 y en el Registre d'Associacions de consumidors i usuaris de les Illes Balears Nr. 18 desde mayo de 2019.
- 2020** • Fundación de **ASUFIN País Vasco**. con sede en Bilbao desde febrero de 2020. Inscrita en el Registro de Asociaciones del País Vasco desde enero de 2021.
- 2021** • **ASUFIN País Vasco** se inscribe en la **Kontsumobide** (Instituto Vasco de Consumo) el 4 de noviembre.  
**ASUFIN** se integra en **Spainsif** para contribuir a la consolidación de las finanzas sostenibles en nuestro país.

## Europea

- 2015** • Patricia Suárez, presidenta de **ASUFIN**, pone en marcha una red europea (**FX Loans**) para promover la protección y defensa de los afectados por hipotecas en divisa en Europa. Esta red agrupa a 17 países y 12 organizaciones.
- 2019** • **ASUFIN** se une a **Finance Watch** para contribuir a dar voz a la defensa de los usuarios financieros en Europa. En junio de 2020, **ASUFIN** pasa a formar parte de la Junta Directiva.
- 2020** • **ASUFIN** se une al **BEUC** como organización de consumidores especializada en consumidores bancarios.  
En 2020, la presidenta de **ASUFIN**, Patricia Suárez, es seleccionada como representante de los consumidores en el Consejo Consultivo (Banking Stakeholders Group - BSG) de la **Autoridad Bancaria Europea** (EBA).
- 2021** • **ASUFIN** se integra en la **Digital Euro Association** para contribuir a la creación de una moneda alineada con los derechos de los consumidores europeos.  
**ASUFIN** forma parte de dos grupos de expertos de la **Comisión Europea** para influir en la legislación europea en materia de consumo bancario y defensa de los consumidores.

# 05 Equipo Junta Directiva

Con la llegada de la pandemia, **ASUFIN** no se vio ajena a la necesidad generalizada de todas las organizaciones de reorganizar y modificar el paradigma de trabajo. Adaptamos nuestros puestos de trabajo para poder llevar a cabo el trabajo desde casa y buscamos formas de trabajar centradas en la salud y el bienestar.

Además, pasado el confinamiento, y tras confiar en que el teletrabajo funciona, garantizamos la salud de nuestros empleados con políticas de transición a la vuelta a la presencialidad que respetaran la distancia de seguridad, el aumento de la higiene y el seguimiento continuo, para la detección de posibles casos. Además, se redujo el aforo en la oficina para garantizar la distancia de seguridad.

El equipo de **ASUFIN** se ha incrementado este año en la medida en que también ha crecido el número de asociados. Estamos convencidos de que la mejor forma de ofrecer atención a todos ellos es a través de la incorporación de empleados profesionales y comprometidos en su ámbito de trabajo.



**Patricia Suárez.**

*Presidenta.*

**Margarita Hidalgo.**

*Vicepresidenta.*



**Gema Aguilar.**

*Secretaria General.*

**Mar Rodríguez.**

*Tesorera.*

**Antonio González.**

*Vocal.*

## Equipo





**Dirección General**

Patricia Suárez. *CEO.*

**Departamento Marketing**

Ana Martín. *CMO.*

Patricia Egea. *Responsable de proyectos.*

Clara Gómez. *Marketing Digital.*

Virginia Fuentes. *Financial Services Manager.*

Verónica Rodríguez. *PR.*

Irene Sánchez. *Identidad Corporativa.*

Arturo García. *Técnico de Proyectos.*

María Moreno. *Soporte Marketing.*

**Departamento Financiero**

Javier Arias. *CFO.*

Sara González. *Controller.*

Rocío Sopolana. *Responsable de RRHH*

Mar Rodríguez. *Responsable de Admón.*

Diana M. Dzyabura. *Contabilidad.*

Inmaculada González. *Facturación/Svs cliente.*

Carmen Morante. *Facturación/Svs cliente.*

María José Viñas. *Facturación/Svs cliente.*

**Departamento Operaciones**

Noelia Fantova. *COO.*

María Amaya. *Responsable de Expedientes.*

Laia León. *Responsable de Delegaciones.*

Gema Aguilar. *Gestión de Expedientes.*

Marta Álvarez. *Gestión de Expedientes.*

José Luis González. *Atención al socio.*

Vanesa Hernández. *Soporte Barcelona.*

Noelia Lara. *Gestión de Expedientes.*

Manuel Martínez. *Responsable de Islas Baleares.*

Gema Méndez. *Soporte de operaciones*

Ana Moreno. *Soporte de operaciones.*

Azahara Román. *Gestión de Expedientes.*

Mª José Velázquez. *Soporte de operaciones.*

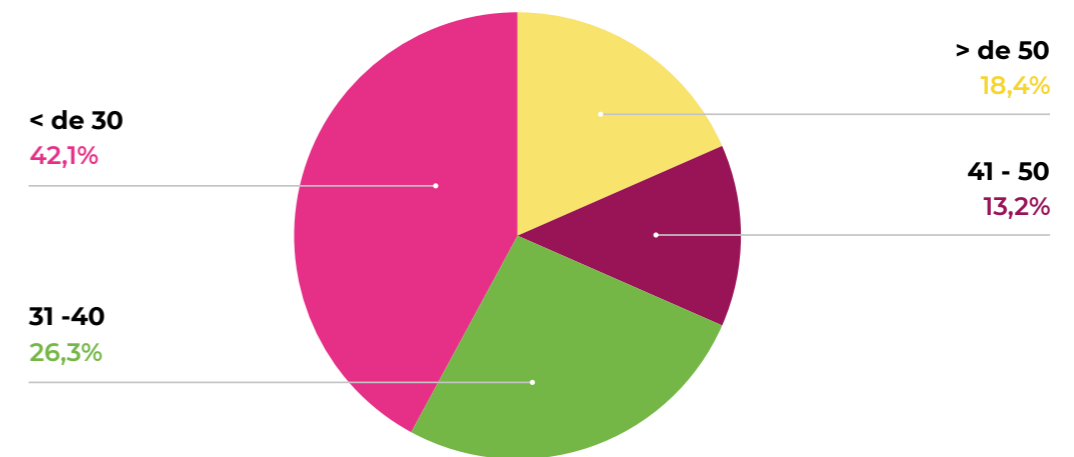
Olga Ruiz. *Office Manager.*

# Conciliación y diversidad

Durante 2021, hemos comenzado a flexibilizar nuestro horario, dando la opción a nuestros empleados de gestionar su jornada, en base a sus necesidades. Con margen de entrada y salida de una hora, y con una jornada intensiva que permite conciliar la jornada laboral completa con el tiempo libre.

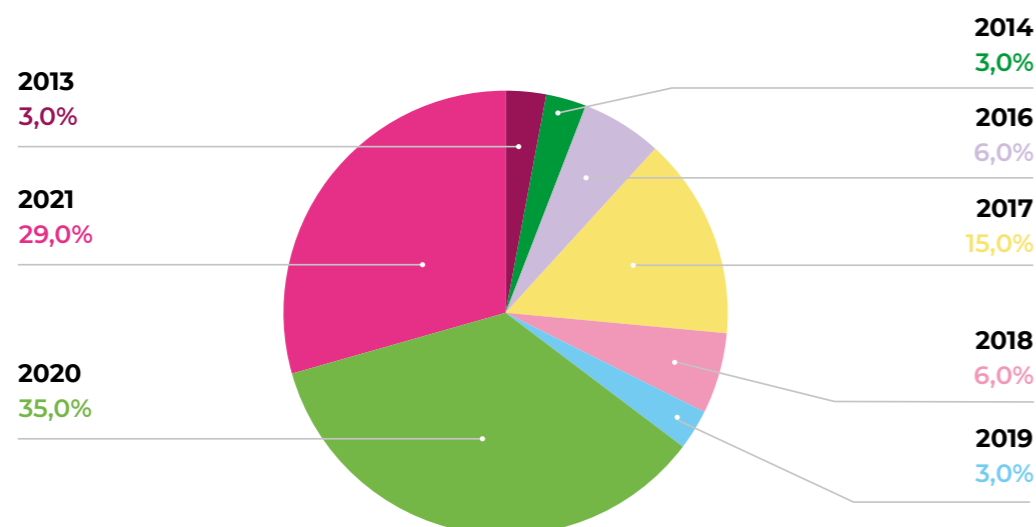
No solo apostamos por el talento, sino que buscamos que el talento sea de todas las edades posibles, aportando valor joven, así como experimentado, a todas las áreas de trabajo que forman la asociación.

PROFESIONALES POR FRANJAS DE EDAD

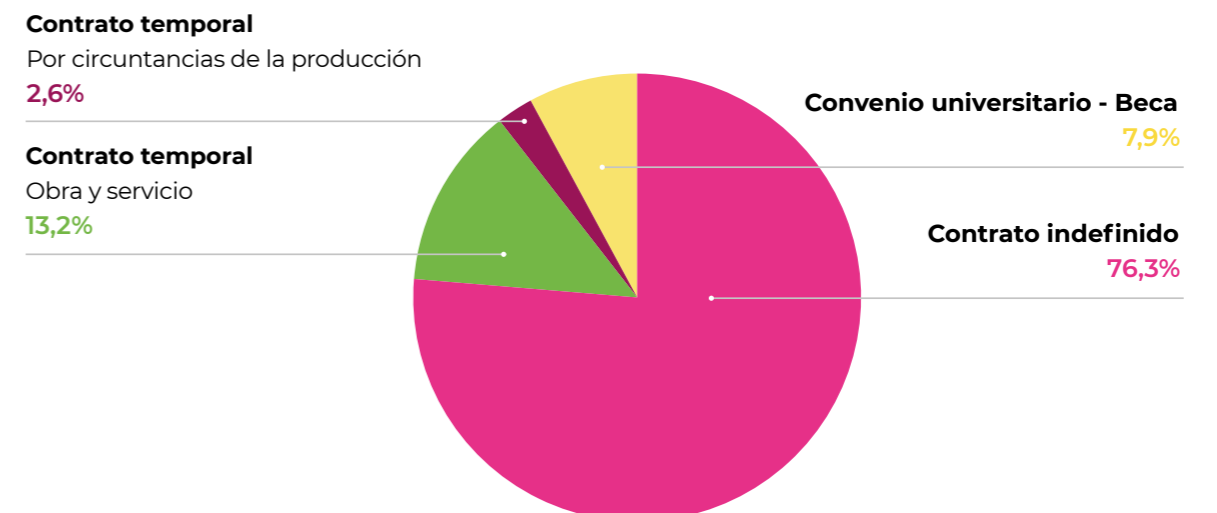


Además, creemos en el valor del trabajo y el esfuerzo, y que, con tiempo y desarrollo, nuestros empleados podrán adquirir todas las competencias y habilidades necesarias para el desarrollo de su trabajo. Es por ello que el 76,3% de nuestros profesionales cuentan con un contrato indefinido, y se está trabajando para el desarrollo y la formación de los mismos en habilidades y competencias.

PROFESIONALES EN ACTIVO POR FECHAS DE INCORPORACIÓN



TIPOLOGÍA DE CONTRATO



# 06

## Resumen de cuentas

### Ejercicio 2021

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.

Nuestros auditores (AEA Auditores de empresas asociados, S.L.) garantizan principios de independencia y ética, según lo exigido por la normativa reguladora y han plasmado en su informe la imagen fiel del patrimonio y de la situación financiera de la asociación, no detectándose irregularidad alguna.






<b>A) Importe neto de la cifra de negocios</b>	<b>4.642.923,05€</b>
Cuota de asociados y afiliados	267.713,30€
Cuotas de usuarios	3.750.641,34€
Prestaciones de servicios	624.568,41€
<b>B) Otros ingresos de explotación</b>	<b>417.442,41€</b>
<b>C) Gastos de personal</b>	<b>-949.690,02€</b>
Sueldos y salarios	-764.604,15€
Cargos sociales	-185.085,87€
<b>D) Otros gastos de explotación</b>	<b>-4.077.514,66€</b>
Servicios de profesionales independientes	-3.764.715,64€
Gastos de marketing y comunicación	-77.436,53€
Reparaciones y conservación	-51.716,04€
Arrendamientos	-30.251,72€
Tributos	19.434,55€
Otros gastos y servicios	-43.461,77€
Aportación delegaciones ASUFIN	-129.367,51€
<b>E) Gastos de amortización</b>	<b>-25.713,25€</b>
<b>F) Resultado de explotación (A+B+C+D+E)</b>	<b>7.447,53€</b>
<b>G) Resultado financiero</b>	<b>0,00€</b>
<b>H) Resultado antes de impuestos (F+G)</b>	<b>7.447,53€</b>
<b>I) Impuestos sobre beneficios</b>	<b>-1.608,45€</b>
<b>Resultado del ejercicio (H+I)</b>	<b>5.839,08€</b>

# 07 La comunidad

## Socios por residencia

Como novedad, en 2021, simplificamos notablemente las distintas modalidades de socio de **ASUFIN**, contribuyendo con ello a adecuarnos a las necesidades que detectábamos en nuestra comunidad. En tal sentido, tenemos tres grandes grupos de socios que se ajustan al grado de preferencias que tiene el consumidor financiero que quiere formar parte de nuestra asociación.

	 <b>Simpatizante</b>	 <b>Pleno</b>	 <b>Pleno +</b>
Área privada	✓	✓	✓
Dudas y consultas on-line, por teléfono o presencial	✓	✓	✓
Acceso a base de datos de jurisprudencia	✓	✓	✓
Asesoramiento jurídico	✓	✓	✓
Formación presencial y on-line	✓	✓	✓
Estudios	✓	✓	✓
Asistencia jurídica gratuita	✗	✓	✓
Reclamación extrajudicial	✗	✓	✓
Expediente judicial on-line	✗	✓	✓
Asistencia a asamblea con derecho a voz y a voto	✗	✓	✓
Reclamaciones judiciales	✗	✓ Hasta 4K	✓ A partir de 4K
Búsqueda avanzada de sentencias	✗	✗	✓
Análisis y estadísticas de sentencias	✗	✗	✓
Descarga de sentencias en pdf	✗	✗	✓

SOCIOS POR RESIDENCIA ESPAÑA 2021			
CCAA	PLENOS	SIMPATIZANTES	SOCIOS
Andalucía	767	261	1.028
Aragón	121	31	152
Asturias	96	34	130
Cantabria	61	15	76
Castilla La Mancha	413	70	483
Castilla y León	503	80	583
Cataluña	2.743	418	3.161
Ceuta	6	0	6
C.F. Navarra	79	13	92
Comunidad de Madrid	4.330	599	4.929
Comunidad Valenciana	563	178	741
Extremadura	244	29	273
Galicia	203	71	274
Islas Baleares	254	57	311
Islas Canarias	425	75	500
La Rioja	39	7	46
Melilla	7	3	10
Murcia	92	50	142
País Vasco	1.483	69	1.552
<b>SEDE VIRTUAL</b>	443	6.760	7.203
<b>EUROPA</b>	20	4	24
<b>Total socios</b>	<b>12.892</b>	<b>8.824</b>	<b>21.716</b>



# 08 Consultas y reclamaciones

## Consultas

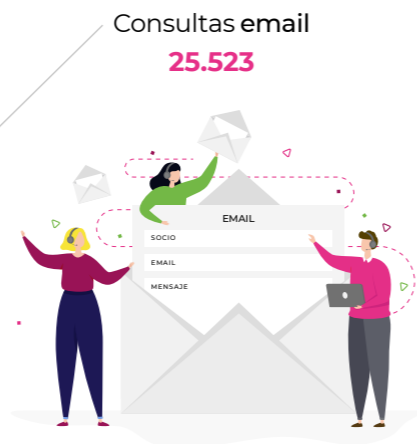
La atención a todos los consumidores y usuarios, se ha desarrollado a través de todos los canales disponibles de **ASUFIN**: de forma presencial, telemática, por teléfono o a través de redes sociales. Este ejercicio, una vez más, ha tenido mayor preponderancia la atención por los canales telemáticos, virtuales y a distancia que permiten el teléfono y los emails, dado que la pandemia ha seguido imponiendo restricciones de movilidad y distancia social.

Sin embargo, el equipo de atención al socio de **ASUFIN** ha redoblado esfuerzos por dotar de la mayor respuesta personalizada a todas las consultas y requerimientos de nuestros socios.



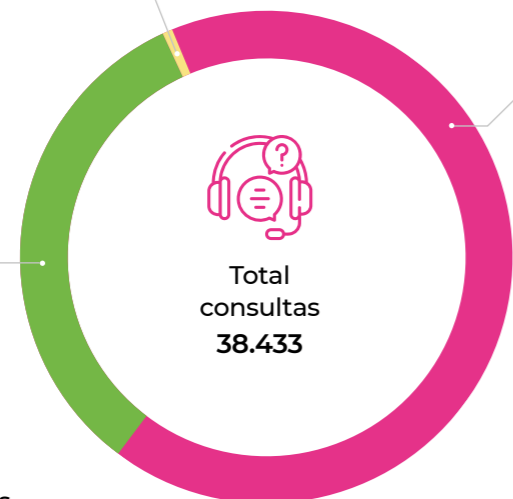
Consultas presenciales

306



Consultas email

25.523



Consultas telefónicas

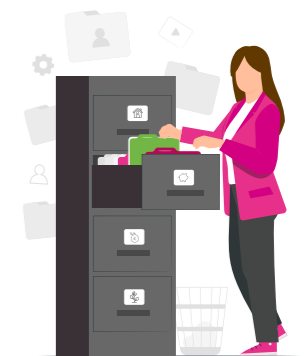
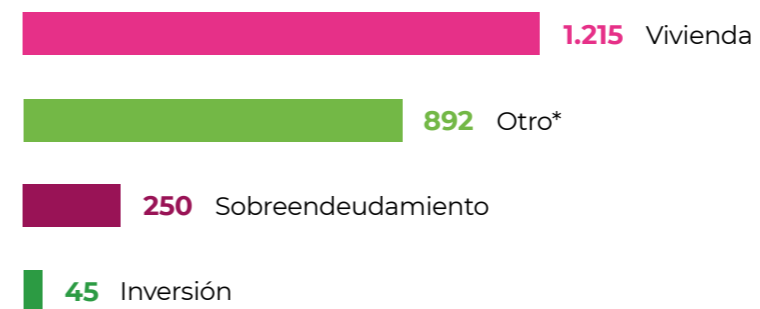
12.604



## Reclamaciones

Cuando la solución a los problemas financieros de nuestros socios debe pasar inevitablemente por tribunales, **ASUFIN** dispone de una red de abogados colaboradores expertos y comprometidos con los consumidores para defender sus derechos con una tasa de éxito cercana al 100%.

### Expedientes



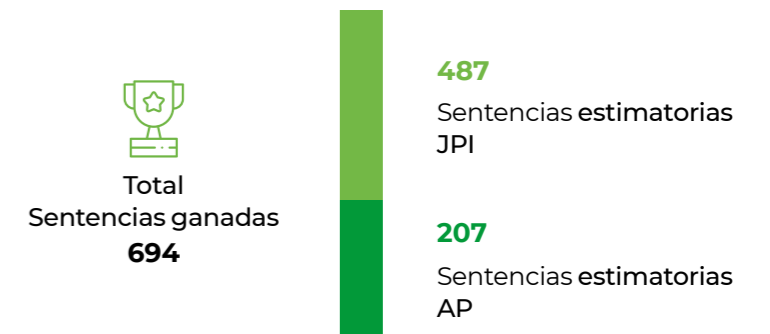
**Total expedientes**  
2.402

\*Aerolíneas, seguros, derecho al honor, daños y perjuicios

### Demandas



### Sentencias\*



\*Estimatorias



# 09 Educación Financiera

## Principales acciones

En **ASUFIN**, aspiramos al objetivo compartido por muchos agentes de la sociedad de servir al consumidor financiero. Lo hacemos exigiendo a las autoridades mayor diligencia en hacer cumplir las normas de las que todos nos hemos dotado; vigilando a las entidades financieras, para que ejerzan su papel de forma responsable y con estricta observancia de la ley, y acompañando a la sociedad civil, en la tarea de mejorar conocimientos y demandar mejores prácticas, desde la información y el empoderamiento.

Por ello, el desarrollo de acciones encaminadas a la mejora de la educación financiera de la ciudadanía, en general, y de todos los actores del sistema es, desde hace unos años, pilar fundamental de la actividad de **ASUFIN**.

En el año 2017, iniciamos dos nuevas líneas de Educación Financiera. Por un lado, conscientes de que el ritmo de digitalización de los procesos en todas las empresas, y en las compañías financieras en particular, no tenía marcha atrás, iniciamos una línea de divulgación y formación en el ámbito Fintech. Y por otro, identificamos que la sostenibilidad, también en el ámbito de las finanzas, iba a marcar inexorablemente el futuro de productos y servicios, tanto para el inversor cualificado como para el consumidor final, por no hablar del cambio de paradigma en hábitos de consumo, que ya hoy vemos con normalidad.

A estas líneas de trabajo, hemos sumado, como no podía ser de otra forma, los problemas de sobreendeudamiento derivados de la pandemia por COVID-19. Además de seguir informando al consumidor sobre sus derechos, hemos hecho seguimiento de la salud financiera de los hogares, a través de nuestro Estudio sobre Situación Financiera de las familias.

Este año, hemos dedicado también buena parte de nuestros recursos divulgativos al nuevo boom de inversión en criptoactivos, al detectar que una parte importante de la población, con poca aversión al riesgo, está dispuesto a destinar sus recursos en un ámbito tan novedoso como lleno de incertidumbre y volatilidad, sin disponer de toda la información necesaria.

Consideramos que el consumidor financiero tiene que estar en la vanguardia del conocimiento, en todos estos frentes, porque tendrán un impacto final, en mayor o menor medida, sobre la salud de sus finanzas.

### PRINCIPALES ACCIONES EN EDUCACIÓN FINANCIERA (2017 - 2021)

<b>Sesiones informativas y webinars</b>	<b>Talleres formativos</b>	<b>Estudios</b>	<b>Vídeos informativos</b>
93	61	50	14

## Finanzas para todos

En 2020, nos adherimos al programa Finanzas para todos, impulsado por la Comisión Nacional para el Mercado de Valores (CNMV) y el Banco de España que persigue el objetivo de mejorar la cultura financiera de los ciudadanos, dotando de los conocimientos básicos y las herramientas necesarias para que manejen sus finanzas de forma responsable e informada.



### Premio a la Trayectoria en Educación Financiera

Dos años después, los reguladores impulsores de la iniciativa han concedido a **ASUFIN** el premio a la Trayectoria en Educación Financiera, destacando el compromiso asumido con la protección del consumidor financiero.



Acto de entrega del premio a la Trayectoria en Educación Financiera 2021

Los premios Finanzas para todos premian anualmente las mejores prácticas en educación financiera desarrolladas en España que supongan una contribución significativa a la mejora de los conocimientos financieros de los ciudadanos, enseñen a tomar decisiones financieras informadas y desarrollen hábitos y competencias relacionados con el ahorro y la planificación del gasto.

El acto de entrega del premio tuvo lugar el 4 de octubre, coincidiendo con el Día de la Educación Financiera.

# Semana nacional de la Educación Financiera

Bajo el lema Tus finanzas, también sostenibles, se desarrolló la Semana Nacional de la educación financiera, del 4 al 15 de octubre, con actividades desarrolladas por todos los participantes del programa Finanzas para todos, iniciativa del Banco de España y la CNMV.

## ACTIVIDADES DESARROLLADAS POR ASUFIN



### II ESTUDIO DE FINANZAS VERDES EN ESPAÑA

Segunda edición del Estudio ASUFIN de Finanzas Verdes en España, que revela las resistencias que persisten en el consumidor para elegir productos financieros 'verdes' y la escasa oferta que ofrece el mercado con precios aún poco competitivos.

[Ver estudio](#)

### WEBINAR TODO LO QUE DEBES SABER ANTES DE INVERTIR EN CFDS

Todo lo que debes saber antes de invertir en CFDs, organizado el 6 de octubre y orientado a divulgar conocimientos de inversión cualificada.

[Ver webinar](#)



### DECÁLOGO ECO ORDENA TUS FINANZAS

Consejos básicos para establecer buenos hábitos de ahorro.



### DECÁLOGO ECO CONTRIBUYE A REDUCIR LA HUELLA ECOLÓGICA

Guía por unos sencillos pasos como introducción a un consumo más sostenible.



## Congreso anual de ASUFIN



Nuestro Congreso Anual de 2021, inaugurado por Pablo de Ramón-Laca, Director General del Tesoro, abordó algunas de las temáticas que más nos preocupan por resultar muy incipientes, novedosas, estar inmersas en un cierto vacío legal o, simplemente, por representar importantes retos de futuro. En tal sentido, y bajo el título “El consumidor, ante la digitalización y la sostenibilidad”, giró en torno a los dos grandes temas emergentes que mayor impacto tendrán sobre el consumo financiero en los próximos años: la digitalización creciente y la necesidad de incorporar la sostenibilidad, en sentido amplio, medioambiental y también social, al consumo financiero. Un año más, quisimos trascender el momento álgido del consumo, caracterizado por el inicio de la campaña navideña y el *Black Friday*, para reflexionar sobre estos retos de futuro.

El Congreso también sirvió para disertar en torno al boom de las criptomonedas. Presentamos nuestro primer *Mystery Shopping de inversión en criptomonedas*, como acercamiento al escenario con el que se encuentra el consumidor cuando quiere adquirir este tipo de activos.

Acompañamos con el *Estudio sobre tipología y régimen jurídico de los cryptoactivos*, a cargo del profesor en Derecho Mercantil, Alfredo Muñoz García, y en colaboración con la Universidad Complutense de Madrid, y presentamos nuestro III Estudio sobre hábitos, uso y conocimiento de las Fintech en España.

Ponentes	Asistentes
15 Ponentes	44 Asistentes presenciales*
5 Moderadores	226 Asistentes virtuales

\*Aforo limitado por medidas de prevención del COVID 19

Tras más de un año complicado por la COVID 19, el Congreso se realizó en formato híbrido, de forma presencial así como online, retransmitido *online*.



### Participantes

**Pablo de Ramón-Lacaz.** *Dir. Gral. del Tesoro.*

**Alfredo Muñoz.** *Profesor titular UCM.*

**Ángel Niño.** *Concejal Innovación y Empleo Ayuntamiento de Madrid.*

**Borja Adsuara.** *Abogado experto en Derecho Digital.*

**Álvaro Alcañiz.** *CMO Onyze.*

**Pablo Casadío.** *Cofundador y CFO de Bit2Me.*

**Ramón Ferraz.** *CEO 2gether.*

**Gloria Hernández.** *Socia Finreg360.*

**Julián Sánchez Melgar.** *Magistrado TS y ex-Fiscal General del Estado.*

**Borja Boluda.** *Abogado penalista. Andersen.*

**Almudena Velázquez.** *Directora jurídica. Reclamador.*

**Patricia Suárez.** *Presidenta ASUFIN.*

**Francisco González de Audicana.** *Magistrado titular JPI 38 de Barcelona.*

**Ana Caballero.** *Vicepresidenta European Ass. for Digital Transition.*

**Gemma Galdón.** *CEO de Éticas Consulting.*

**Jesús Acevedo.** *Abogado en Intuita Consultores Jurídicos.*

**José Antonio Díaz Campos.** *Responsable del área de Educación Financiera del Grupo Unicaja.*

**Andrea González.** *Subdirectora General Spainsif.*

**Fernando Ibáñez.** *CEO Ética EAF.*

**Gloria González.** *Coordinadora RSC de Economistas sin Fronteras.*

## Proyectos subvencionados

Una parte fundamental de la labor de Educación Financiera que despliega **ASUFIN** está apoyada económicamente por organismos de ámbito nacional, autonómico y local que contribuyen de manera esencial a que la información de los expertos de la asociación se distribuya, difunda y llegue a todos los consumidores, por diferentes medios, materiales y eventos.

En 2021, hemos destinado **423.867,71 euros** en programas desarrollados por nosotros y financiados a través de estas líneas de subvención:

- 1** ÁMBITO NACIONAL  
**EDUCACIÓN FINANCIERA Y DIGITAL 2021**

**389.702,62€**
- 2** ÁMBITO REGIONAL: ISLAS BALEARES  
**ATENCIÓN, ASESORAMIENTO Y EDUCACIÓN FINANCIERA PARA LAS PERSONAS CONSUMIDORAS**

**9.616,62€**
- 3** ÁMBITO REGIONAL: CATALUÑA  
**EDUCACIÓN FINANCIERA 2021: ATENCIÓN, PROTECCIÓN DE L@S CONSUMIDOR@S Y USUARIOS FINANCIER@S**  
**EDUCACIÓN FINANCIERA 2021: CONSUMIDOR@S ANTE LOS EFECTOS DEL COVID-19**

**17.548,47€**
- 4** ÁMBITO LOCAL: MADRID, DISTRITO CENTRO  
**CONSUMIDOR@S HACIA UN CRÉDITO Y CONSUMO RESPONSABLE 2021**

**3.000,00€**
- 5** ÁMBITO LOCAL: CIUDAD DE BARCELONA  
**PERSONAS CONSUMIDORAS VULNERABLES Y SERVICIOS FINANCIEROS**

**4.000,00€**

### EDUCACIÓN FINANCIERA Y DIGITAL 2021

Ha tenido por objeto principal divulgar y formar al consumidor financiero en los temas de mayor repercusión presente y futura. De este modo, dado que los efectos adversos de la pandemia y la crisis económica que ha generado estragos en las familias, identificamos como líneas prioritarias, para transmitir nuestros mensajes, los graves problemas que ocasiona el sobreendeudamiento y la creciente preocupación por adoptar un consumo responsable y sostenible, entre otros.



### ATENCIÓN, ASESORAMIENTO Y ED. FINANCIERA PARA LAS PERSONAS CONSUMIDORAS

Servicios de asesoramiento y formación para garantizar y reforzar el conocimiento de los derechos de los consumidores de las Islas Baleares, a través de una serie de acciones, como webinar, elaboración de material formativo (folletos, estudios, infografías) y divulgación a través de la prensa local de información relevante.



G CONSELLERIA  
O SALUT I CONSUM  
I DIRECCIÓ GENERAL  
B CONSUM

### EDUCACIÓN FINANCIERA 2021: ATENCIÓN, PROTECCIÓN DE L@S CONSUMIDOR@S Y USUARIOS FINANCIER@S Y CONSUMIDOR@S ANTE LOS EFECTOS DEL COVID-19

Servicios para dar a conocer los cauces que tienen los consumidores para reclamar sus derechos así como las herramientas para prevenir problemas futuros de sobreendeudamiento, como formación en modalidad online y elaboración de material formativo diverso.



### CONSUMIDOR@S HACIA UN CRÉDITO Y CONSUMO RESPONSABLE 2021

Pensado para fomentar el asociacionismo en la ciudad de Madrid y dar a conocer a los consumidores, los servicios y las posibilidades de ser socios de **ASUFIN**.



### PERSONAS CONSUMIDORAS VULNERABLES Y SERVICIOS FINANCIEROS

Pensado para fomentar el asociacionismo en la ciudad de Barcelona, dar a conocer a los consumidores, los servicios y las posibilidades de ser socios de **ASUFIN Cataluña**.





## Estudios

En 2021, se ha dado continuidad a todos los estudios y barómetros planteados en 2020. Además de ser una herramienta útil para que los consumidores conozcan los productos y servicios bancarios y financieros, permiten sondear los precios de mercado y atacar las **malas prácticas** realizadas por entidades y compañías.

Openbank tuvo que advertir en su web de la variación de la TAE al alza de su tarjeta revolving Visa Diamond Infinite a partir del segundo año, motivados por la publicación del II Barómetro Revolving.

Accesibles desde la web, éstos son los estudios y barómetros de 2021:



[Ver estudio](#)



[Ver estudio](#)



[Ver estudio](#)



[Ver estudio](#)



[Ver estudio](#)



[Ver estudio](#)



[Ver estudio](#)



[Ver estudio](#)



[Ver estudio](#)



[Ver estudio](#)



[Ver estudio](#)



[Ver estudio](#)



[Ver estudio](#)



[Ver estudio](#)



[Ver estudio](#)

# Webinar

En 2020 se consolidó un formato para continuar con la celebración de jornadas, encuentros y conferencias técnicas: el webinar. Las restricciones de movilidad precipitaron el perfeccionamiento de herramientas tecnológicas que permitieron las videoconferencias, videollamadas y celebración de eventos masivos a través del canal *online*.

**16 Webinars**

**1.444 Asistentes**

**31 Ponentes**

	<b>PREGUNTAS Y RESPUESTAS SOBRE TARJETAS Y CRÉDITOS REVOLVING</b> 24.02.2021	<b>69</b> Asistentes
	<b>8M. MUJER, CRÉDITO Y ALGORITMOS</b> 08.03.2021	<b>25</b> Asistentes
	<b>EL BOOM DE LAS CRIPTOMONEDAS (1), VENTAJAS Y RIESGOS PARA EL CONSUMIDOR</b> 23.03.2021	<b>173</b> Asistentes
	<b>IRPH: NOVEDADES DESDE EUROPA</b> 08.04.2021	<b>184</b> Asistentes
	<b>EL BOOM DE LAS CRIPTOMONEDAS (2): EL CONTROL DE LA PUBLICIDAD</b> 20.04.2021	<b>92</b> Asistentes
	<b>FORMAS DE MONETIZAR LA VIVIENDA LLEGADA LA JUBILACIÓN: RIESGOS Y VENTAJAS</b> 11.05.2021	<b>63</b> Asistentes
	<b>EL BOOM DE LAS CRIPTOMONEDAS (3): PRINCIPIOS BÁSICOS PARA INVERTIR Y FISCALIDAD</b> 18.05.2021	<b>108</b> Asistentes

	<b>PREGUNTAS Y RESPUESTAS SOBRE LAS TARJETAS Y CRÉDITOS REVOLVING</b> 03.06.2021	<b>16</b> Asistentes
	<b>LITIGIOSIDAD BANCARIA: PROPUESTAS LEGISLATIVAS Y REALIDAD JUDICIAL</b> 08.06.2021	<b>56</b> Asistentes
	<b>LOS SERVICIOS DE PAGO DIGITALES PSD2</b> 15.06.2021	<b>31</b> Asistentes
	<b>AEROLÍNEAS: ESTE VERANO DEFIENDE TUS DERECHOS</b> 14.07.2021	<b>25</b> Asistentes
	<b>CONSULTORIO ASUFIN: REVOLVEMOS TODAS TUS DUDAS</b> 27.07.2021	<b>29</b> Asistentes
	<b>IRPH Y GASTOS HIPOTECARIOS: A LA ESPERA DE EUROPA</b> 09.09.2021	<b>133</b> Asistentes
	<b>TODO LO QUE DEBES SABER ANTES DE INVERTIR EN CFDS</b> 06.10.2021	<b>16</b> Asistentes
	<b>CÁRTEL COCHES, CÓMO Y QUIÉN PUEDE RECLAMAR</b> 01.12.2021	<b>171</b> Asistentes
	<b>PLUSVALÍA, CÓMO SE PUEDE RECLAMAR LA PLUSVALÍA PRINCIPAL</b> 13.12.2021	<b>253</b> Asistentes



## Material divulgativo

Como elemento de difusión de los distintos programas de Educación Financiera, y para conseguir que la ciudadanía acceda a toda la información y participe de las actividades, se diseñaron, produjeron y distribuyeron numerosos materiales, así como artículos de *merchandising*.

### ARTÍCULOS DE MERCHANDISING

Libretas	500 unidades
Vasos	200 unidades
Toallas	300 unidades



# 10

## Actividad de la asociación

### Institucional

La actividad desplegada por **ASUFIN** como representante de los consumidores financieros ha sido intensa este año. En la medida en que las condiciones sanitarias lo han ido permitiendo, nuestra presidenta Patricia Suárez ha participado e intervenido en multitud de foros. Cuando no ha sido posible, hemos atendido *vía online*.

#### DIÁLOGOS NACIONALES DE CONSUMO

Patricia Suárez participó el **30 de abril** en los Diálogos Nacionales de Consumo, impulsados por la Comisión Europea en colaboración con el Ministerio de Consumo para abordar la Nueva Agenda del Consumidor.

#### ACTO DE HOMENAJE A LAS VÍCTIMAS DEL COVID-19

La Casa Real invitó a Patricia Suárez a estar presente en el solemne acto de homenaje a las víctimas por la COVID 19 así como a los sanitarios que han contribuido a paliar las consecuencias de la pandemia, que tuvo lugar el **15 de julio**, en la Plaza de la Armería del Palacio Real de Madrid.

#### CONFERENCIA ANUAL DE LA ESA, DÍA DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR

Bajo el título *Consumidores en la era digital*, tuvo lugar la VIII Edición del Día de la protección del consumidor de la ESA, la Agencia Europea de organismos supervisores, inaugurado por José Manuel Campa, presidente de la EBA (Autoridad Bancaria Europea), el **7 de octubre**. Patricia Suárez fue una de las ponentes del panel *Información a los consumidores que compran servicios financieros en la era digital: ¿es necesario un cambio de paradigma en el enfoque actual?*.

#### PREMIOS AZUL DE INESE

Patricia Suárez fue la encargada de entregar uno de los accésit de los premios AZUL que cada año otorga **Inese** a las iniciativas más innovadoras en el ámbito asegurador. En concreto, al producto Caser Hogar Amayores como "primer seguro que protege tu casa y cuida de tus padres". La entrega de estos premios tuvo lugar en el marco de la *Global Summit for Insurance Innovation 2021*, los días **20 y 21 de octubre**.

#### X ANIVERSARIO DE LA EBA

Patricia Suárez fue invitada al acto del X Aniversario de la **EBA** (Autoridad Bancaria Europea), que tuvo lugar en París, el **26 de octubre**.

#### REUNIÓN CON EL DEFENSOR DEL PUEBLO

A una semana del nombramiento del nuevo titular de la institución del Defensor del Pueblo, Ángel Gabilondo, **ASUFIN** fue convocada el **1 de diciembre** a una reunión para exponer los problemas que *acaecen a los consumidores financieros*.



Acto homenaje a las víctimas del COVID 19 de Casa Real



X Aniversario de la EBA, en París



Entrega de premios Azul de Inese



## Ámbito nacional

FECHA	CONFERENCIA O EVENTO	ORGANIZADOR
04.02.2021	Seguros y Discriminación	Colegio Alicante
19.02.2021	Transparencia y Consumidor	ICAB
08.03.2021	8M: Mujer, Crédito y Algoritmos	ASUFIN
11.03.2021	<i>CMS Women in Credit 2021</i>	CMS Group
22.03.2021	El boom de las criptomonedas, ventajas y riesgos para el consumidor	ASUFIN
08.04.2021	IRPH: Novedades desde Europa	ASUFIN Islas Baleares
20.04.2021	El boom de las criptomonedas y el control de su publicidad	ASUFIN
10.05.2021	Seguros: Uso y abuso de los datos del consumidor	Forinvest
11.05.2021	Formas de monetizar la vivienda llegada la jubilación: riesgos y ventajas	ASUFIN
11.05.2021	Nuevas fronteras en el derecho de consumidores y usuarios. Fintech e Inusurtech.	Universidad de Sevilla
18.05.2021	El boom de las criptomonedas: Principios básicos para invertir y fiscalidad	ASUFIN
31.05.2021	<i>EAE On Season - El rol de las finanzas en una economía sostenible</i>	EAE Business School
07.06.2021	FINCRIME: Fraudes electrónicos que afectan a consumidores y entidades de crédito	ICAM
08.06.2021	Litigiosidad bancaria: propuestas legislativas y realidad judicial	ASUFIN
15.06.2021	Los servicios de pago digitales (PSD2) ¿cómo beneficia a los consumidores?	ASUFIN
15.07.2021	Acto de homenaje víctimas de la COVID 19	Casa Real
19.10.2021	Evento anual de Spainsif	Spainsif
20.10.2021	Jornada de formación para el personal de Consumo	Dirección General de Consumo de Baleares
21.10.2021	Premio Azul en la <i>Global Summit for Insurance Innovation</i>	Inese
28.10.2021	Inauguració de les noves oficines de la Delegació de la CNMV a Barcelona	CNMV
03.11.2021	Foro Finsalud	Consejo General de la Abogacía española
17.11.2021	1er Congreso Europeo de insolvencia personal	ICAB
25.11.2021	Consumidores ante la digitalización y la sostenibilidad	ASUFIN
15.12.2021	Nuevas formas de consumo	Kontsumobide - Instituto de Consumo
15.12.2021	Fintech, Blockchain, i el futur del consum	ICAT

## Ámbito europeo

FECHA	CONFERENCIA O EVENTO	ORGANIZADOR
23.01.2021	<i>Conferencias internacionales de hipoteca multidivisa</i>	FX Loans Ukraine
27.02.2021	<i>Conferencias internacionales de hipoteca multidivisa</i>	FX Loans Ukraine
08.03.2021	<i>Next Latam Generation EU: "Visión de la mujer en la cooperación empresarial LATAM-UE, en el marco de la innovación y el emprendimiento"</i>	Finnova
18.03.2021	Educación Financiera y Jóvenes	ERFF
30.04.2021	Diálogos nacionales de consumo	Comisión Europea + Ministerio de Consumo
27.05.2021	Finanzas verdes - Renovación vivienda	AÚNA
18.09.2021	Conferencias internacionales de hipoteca multidivisa	FX Loans Ukraine
07.10.2021	VIII Edición del Día de la protección del consumidor de la ESA (autoridades de supervisión financiera europeas)	ESA
26.10.2021	X Aniversario de la EBA. Conferencia anual	EBA
26.10.2021	<i>Finance Watch Dialogue: Gender Perspective in Financial Inclusion: a key to social inclusion and equality for all EU residents</i>	Finance Watch

# 11 Cumplimiento normativo Institucional

Una de las piezas fundamentales de la actividad que desarrolla **ASUFIN** es la defensa de los derechos de los consumidores en la elaboración de la normativa, tanto nacional como europea, que les afecta.

Esto incluye la concurrencia a consultas públicas de ministerios y otros organismos reguladores y de supervisión bancaria; la elaboración de documentos de posicionamiento (*papers*) a los distintos foros de representación de los consumidores; el envío de cartas y denuncias a distintos departamentos ministeriales e instituciones con poder decisorio, y la participación en grupos de expertos al máximo nivel.



**ASUFIN** participa como experto de la CE

Con relación a este último punto, hay que mencionar que **ASUFIN** ha sido nombrada miembro de dos grupos de expertos de la Dirección General de Estabilidad Financiera, Servicios Financieros y Unión de los Mercados de Capitales de la Comisión Europea (DG Fisma) para contribuir a la elaboración de normativa en sendos ámbitos de enorme interés para el consumidor:

## DATA SPACE.

Grupo de expertos que asesorará en la legislación del futuro espacio común de datos europeos, y en el que **ASUFIN** defenderá la perspectiva del consumidor y el valor creciente de sus datos en un mercado financiero cada vez más digitalizado y transfronterizo.

## NPL (*Nonperforming loans*).

Grupo de expertos que se encargará de desarrollar el Plan de acción sobre préstamos dudosos con el objetivo final de evitar una acumulación futura de préstamos dudosos en la Unión Europea como resultado de la crisis desencadenada por la COVID 19.

En cuanto a consultas públicas destinadas a contribuir en la elaboración de normativa, hemos atendido un total de seis en el ámbito nacional y un total de cuatro, en el europeo.

### Consultas públicas España

FECHA	MATERIA	ORGANISMO
16.04.2021	Comentarios al Proyecto de Circular de Publicidad de criptoactivos	CNMV
18.06.2021	Consulta pública previa del Anteproyecto de Ley de Servicios de Atención al Cliente	Ministerio de Consumo
05.08.2021	Propuesta de Circular por la que se modifican los modelos de informe anual de gobierno corporativo (IAGC) y de informe anual de remuneraciones de los consejeros (IARC)	CNMV
31.08.2021	Circular sobre Publicidad de criptoactivos	CNMV
30.09.2021	Consulta Pública del proyecto de Guía Técnica para la evaluación de la conveniencia	CNMV

### Consultas públicas Europa

FECHA	MATERIA	ORGANISMO
08.03.2021	Comercialización a distancia de servicios financieros a los	EBA
18.06.2021	Encuesta EBA sobre tarifas y cargos de los productos de banca minorista	Comisión Europea
18.10.2021	Requisitos de remuneración bajo MIFID II	ESMA

En otro orden de cosas, hemos elaborado numerosos documentos e informes que plasman nuestra postura en diversos asuntos de importancia para el consumidor. De igual forma, cuando así ha sido conveniente, hemos remitido cartas, denuncias y propuestas a administraciones públicas y organismos del ámbito financiero.

### Documentos de posición

FECHA	MATERIA	ORGANISMO
11.06.2021	Los criterios de sostenibilidad como aspectos obligatorios del asesoramiento financiero	BEUC
25.06.2021	Hacia la neutralidad climática en 2050	DG Connect
16.07.2021	Informe sobre las tendencias de los consumidores de EIOPA 2021	BEUC
21.07.2021	Estrategia de inversión en el comercio minorista de la UE	BEUC
27.07.2021	Documento de posición sobre los préstamos verdes	BEUC
30.07.2021	¿Ha ampliado COVID la brecha digital en su país?	BEUC
30.07.2021	Directiva sobre comercialización a distancia de servicios financieros	BEUC
26.08.2021	Principios digitales de la UE	BEUC
08.09.2021	Ley de IA - Proyecto de documento de posición	BEUC
17.09.2021	Encuesta de la EBA sobre comisiones y cargos cobrados por los productos de banca minorista	BEUC
20.09.2021	Documento de posición de Directiva sobre Marketing a Distancia de servicios financieros consulta	BEUC
24.09.2021	Directiva revisada sobre crédito al consumo	BEUC
28.09.2021	Directiva sobre Marketing a Distancia de servicios financieros consulta	FW

### Cartas, denuncias y propuestas

FECHA	MATERIA	ORGANISMO
11.06.2021	Dilaciones indebidas e incumplimiento del artículo 24 de tutela judicial efectiva. Cartas enviadas a los dos ministros de Justicia que han ocupado esta Cartera en lo que llevamos de Legislatura.	Ministerio de Justicia
25.06.2021	Ante el fin del Libor que actúa como referencia para las hipotecas multidivisa, exigimos que los bancos den una solución a los afectados.	CNMV - BdE
16.07.2021	Análisis del cumplimiento del artículo 3.1 del Real Decreto-ley 37/2020, de 22 de diciembre, que obliga a las compañías que ofrecen servicios básicos a disponer de un teléfono gratuito de atención.	Ministerio de Consumo y organismos competentes en Consumo de las CCAA
21.07.2021	Denuncia ante el ICAM del socio de ADS Abogados, Alberto Caminero Lobera, por haber vulnerado el Código Deontológico de la Abogacía, la ley general de publicidad y la de consumidores y usuarios en la reclamación de gastos hipotecarios. La denuncia de ASUFIN provocó una sanción de seis meses de inhabilitación al letrado.	ICAM
27.07.2021	Carta de ASUFIN a todos los grupos parlamentarios presentes en el Congreso de los Diputados para proponer la creación de un Parque Nacional en el área afectada por la erupción del volcán de Cumbre Vieja, en La Palma.	Grupos parlamentarios del Congreso
30.07.2021	Carta de ASUFIN al nuevo titular del Defensor del Pueblo, D. Ángel Gabilondo, con la problemática diversa que acucia al consumidor financiero.	Defensor del Pueblo



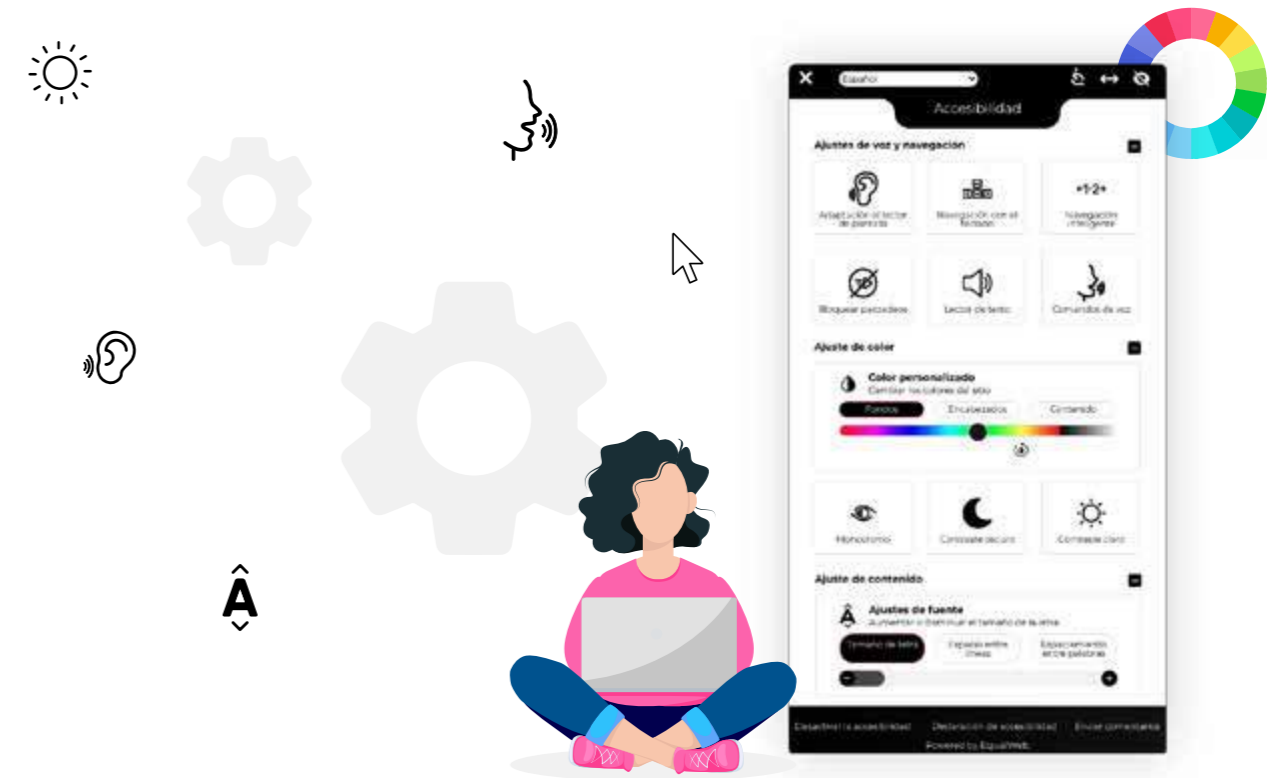
# 12 Comunicación

## Las sedes virtuales de ASUFIN

La comunicación en **ASUFIN** siempre ha representado para nosotros un pilar fundamental. En tal sentido, nuestras sedes virtuales son la vía directa y primera con la que hacemos llegar toda la información, novedades y cuestiones imprescindibles del ámbito jurídico y económico a nuestros asociados y, en general, a toda la comunidad de consumidores financieros.



La presencia creciente de **ASUFIN** en el ámbito europeo ha motivado la creación de una **web** con contenido íntegro en inglés. En la misma, damos cuenta de qué representa la asociación y sus principales magnitudes, hitos y logros. De igual forma, explicamos el trabajo de defensa del consumidor financiero en el ámbito europeo, en los grupos de trabajo en los que se sustancia, y la influencia que ejercemos en Bruselas, sede de las instituciones encargadas de dictar las normas comunes que nos gobiernan a todos los europeos, dentro del Espacio Común.



## Accesibilidad web

Durante 2021 hemos implantado en [asufin.com](http://asufin.com), [eco.asufin.com](http://eco.asufin.com) y [tech.asufin.com](http://tech.asufin.com) un módulo de accesibilidad web, para hacer que el mundo digital sea accesible e inclusivo para todos, independientemente de su capacidad o discapacidad.

La herramienta permite mejorar la experiencia de navegación. Los usuarios, en función de sus necesidades, pueden ajustar la navegación, el color y el contenido de la interfaz a través de una barra de herramientas:

### Ajuste de navegación

Funciones dirigidas principalmente a personas ciegas, epilépticas, personas con discapacidades motoras, ancianos y otros. A través de estas opciones la web se vuelve compatible con un simple clic, comando de voz o toque del teclado del usuario.

### Ajuste de color

Estas opciones ayudan a las personas con problemas de visión, como daltonismo. El usuario puede cambiar los colores de la página, o elegir verla en versión monocromática, y seleccionar el tipo de contraste (claro u oscuro) entre fondo y fuente.

### Ajuste de contenido

Con estas funciones, el usuario puede adaptar el contenido web a sus necesidades: aumentar el tamaño o cambiar los estilos de las fuentes, ajustar el interlineado, aumentar y cambiar el color del curso, resaltar los titulares y enlaces, entre otros.

Además, traduce la página a 3 idiomas por lo que abre la web a audiencias de todo el mundo.

# Newsletter

ASUFIN difunde con una periodicidad semanal una newsletter que recoge la actualidad del sector de la reclamación financiera y bancaria.

EJEMPLO NEWSLETTER ASUFIN SEMANAL



Cada semana, también se elabora una newsletter totalmente traducida al catalán, para atender a la comunidad de consumidores financieros de ASUFIN Cataluña.

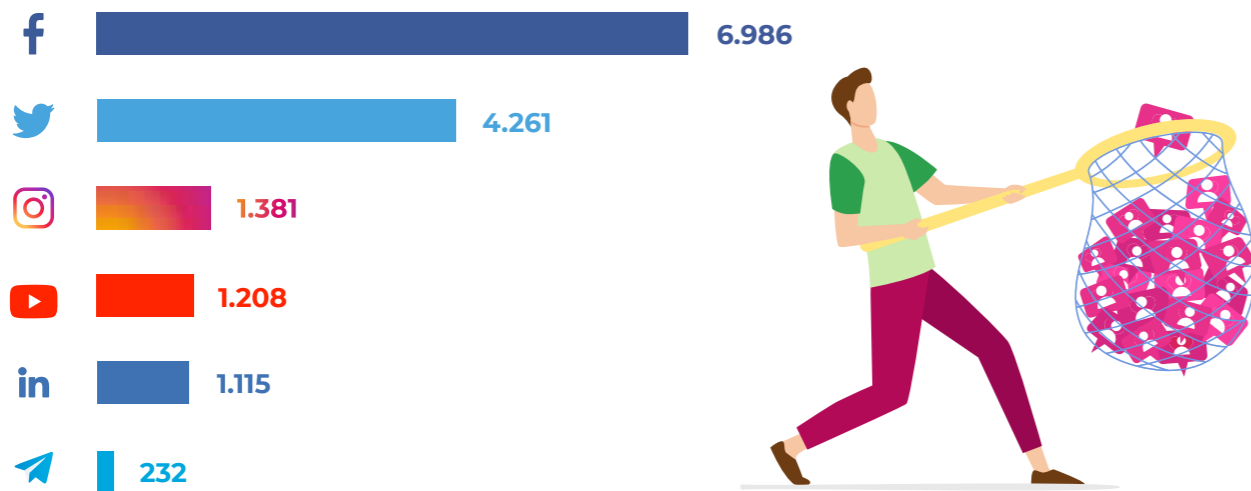
EJEMPLO NEWSLETTER ASUFIN MENSUAL EN CATALÁN



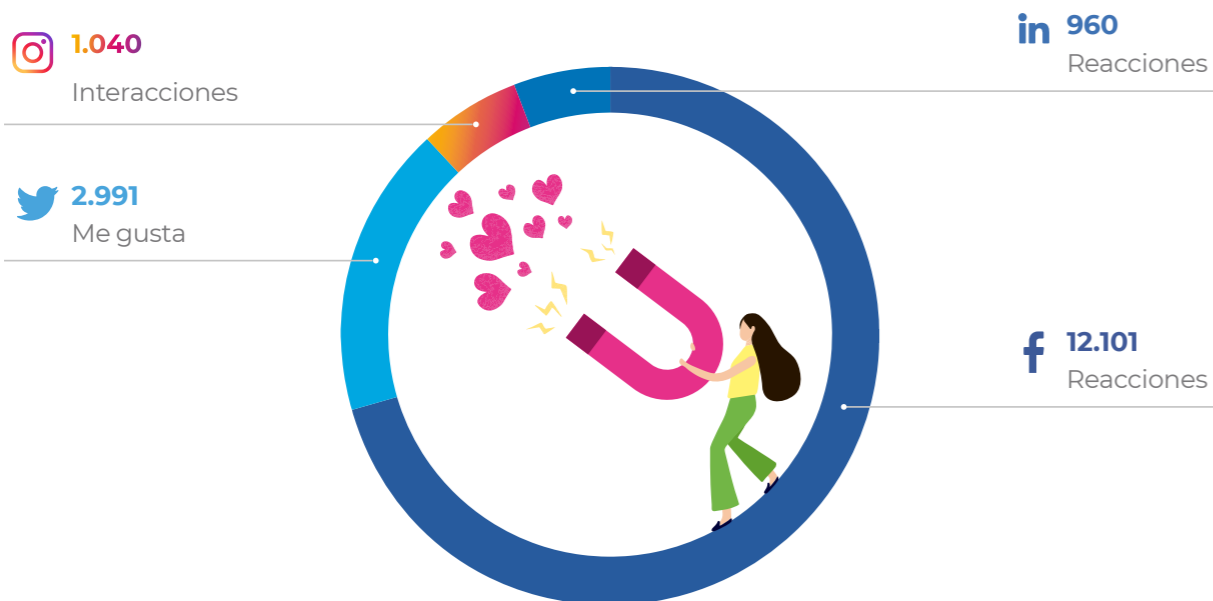
# Redes sociales

ASUFIN realiza un uso intensivo de todas las redes sociales tanto para dar atención a las consultas como para difundir contenidos de actualidad y educación financiera para empoderar y proporcionar herramientas contra los abusos a los consumidores. Twitter, Instagram, Facebook, YouTube, LinkedIn vehiculan la información de la asociación hacia una interacción con los asociados más fructífera. Estos son los datos recabados hasta el 31 de diciembre de 2021:

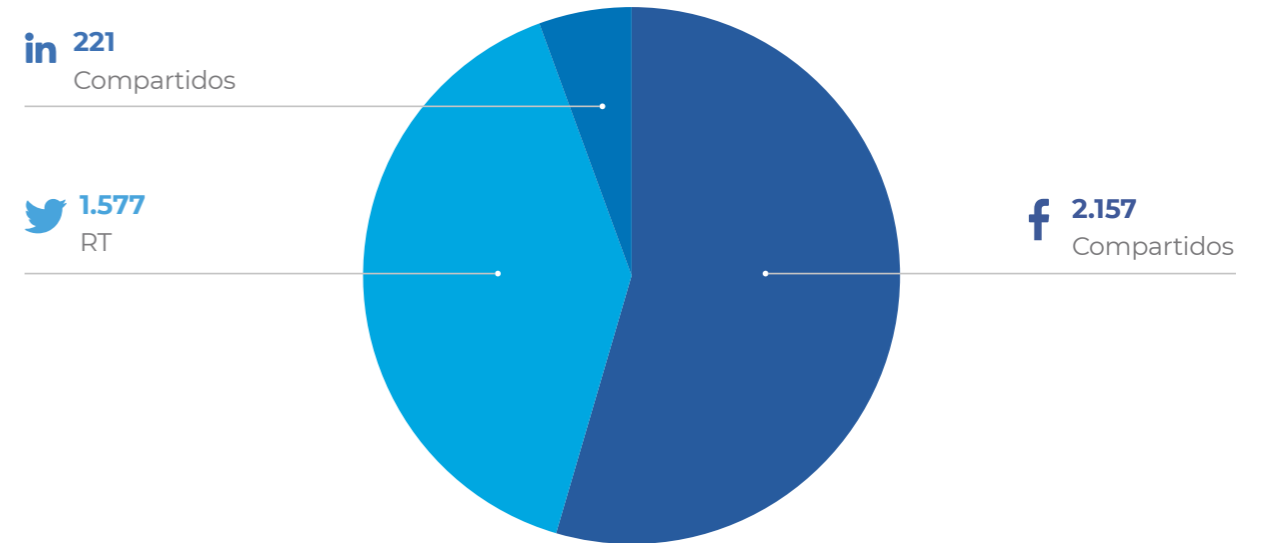
## Seguidores



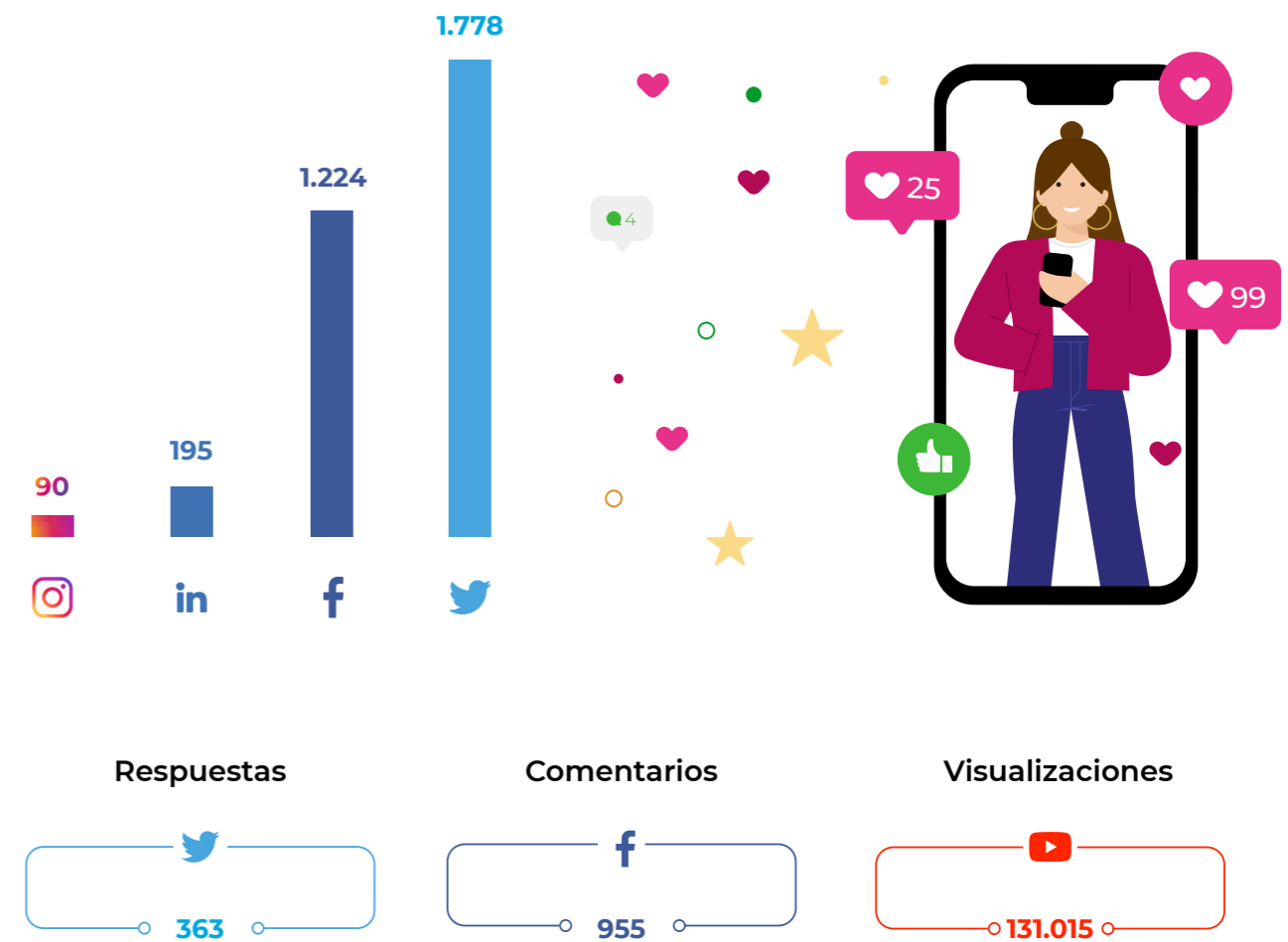
## Reacciones/ Me gusta/ Interacciones



## Compartidos/ RT



## Publicaciones/ Tuits





## Medios

**ASUFIN** ejerce una intensa labor de comunicación para trasladar a la opinión pública por medio de sus representantes, los medios de comunicación, el resultado de su actividad en defensa de los consumidores, las propuestas de mejora de la legislación que les afecta y los datos que reúne periódicamente, a través de estudios e informes.





La interlocución mediática también sirve para contrastar la posición de **ASUFIN**, así como sus propuestas, con las de otros agentes de influencia de la sociedad, sean otras instituciones, organismos y reguladores y administraciones públicas.

Finalmente, en un momento como el actual, en el que las consecuencias económicas de la pandemia han impactado en los colectivos más vulnerables, **ASUFIN** multiplica sus esfuerzos por trasladar a las administraciones públicas la necesidad de articular medidas de contención y alivio de las familias. Y para este cometido, la difusión del mensaje que proporcionan los medios de comunicación es clave.



### N° DE APARICIONES

### AUDIENCIA

3.688	 MEDIOS ONLINE	11.006.000
542	 PRENSA ESCRITA	53.260.000
35	 TELEVISIÓN	27.565.596
26	 RADIO	7.870.000
<b>N° TOTAL DE APARICIONES</b> 4.291		<b>TOTAL AUDIENCIA</b> 99.701.596

# Prensa digital

Selección de apariciones de **ASUFIN** en los medios de comunicación nacional:



## El Confidencial

**Revolving: un juez admite el primer gran caso contra Santander Consumer Finance**

28 de enero de 2021

[VER NOTICIA](#)



## okdiario

**¿Por qué no triunfa en España la hipoteca inversa?**

18 de agosto de 2021

[VER NOTICIA](#)



## idealista

**Las hipotecas, sin despegar por la falta de incentivos fiscales y bonificaciones**

24 de marzo de 2021

[VER NOTICIA](#)



## THEOBJECTIVE

**ASUFIN reclama al Defensor del Pueblo la tutela judicial efectiva del consumidor**

22 de noviembre de 2021

[VER NOTICIA](#)



## vozpópuli

**Condenan a una compañía de préstamos por aplicar un tipo de interés del 657% a un cliente**

17 de abril de 2021

[VER NOTICIA](#)



## FINANCIAL TIMES

**El regulador español choca contra el jugador Andrés Iniesta por su tweet publicitario de Binance**

25 de noviembre de 2021

[VER NOTICIA](#)



## EL ESPAÑOL

**El meteórico avance de la hipoteca fija frente a la variable**

11 de agosto de 2021

[VER NOTICIA](#)



## EL DEBATE

**España se instala en una crisis de precios que pone en riesgo la recuperación**

15 de diciembre de 2021

[VER NOTICIA](#)



# Prensa escrita

Selección de apariciones de **ASUFIN** en los medios de comunicación nacional:

## EL PAÍS

**ASUFIN denuncia al Supremo ante la UE por actuar en contra del consumidor**

14 de enero de 2021

## EL MUNDO

**Los bancos apuestan por tarjetas "revolving" pese al aviso del Supremo**

27 de marzo de 2021

## CincoDías

**Wizink acapara el 54,3% de todas las sentencias sobre tarjetas de España en 2020**

7 de junio de 2021

## 20 minutos

**Los micréditos se encarecen en plena crisis**

10 de junio de 2021

## el nuevo lunes

**Los afectados de la banca, atascados en el embudo procesal**

16 de junio de 2021

## elEconomista.es

**El beneficiario de una hipoteca inversa sólo recibe un 18% del valor del casa**

25 de junio de 2021

## LA RAZÓN

**ASUFIN recibe el premio a la trayectoria en Educación Financiera del BdE y la CNMV**

17 de julio de 2021

## EL CORREO

**Primera demanda contra la EPSV Geroa por el rescate de las aportaciones**

6 de octubre de 2021

## LA VANGUARDIA

**La sentencia del TC exime del pago de la plusvalía hasta que haya otra ley**

4 de noviembre 2021

## Expansión

**Así se expande el universo cripto en España**

27 de noviembre 2021

### Los bancos apuestan por tarjetas 'revolving' pese al aviso del Supremo

El producto mantiene sus altos tipos de interés y además ha aumentado las comisiones



### Estudio de Asufin: WiZink acapara el 54,3% de todas las sentencias sobre tarjetas de España en 2020



### LOS MICRÉDITOS SE ENCARECEN MUCHO EN PLENA CRISIS

Asufin alerta de que el interés nominal para un préstamo de 50 euros a devolver en 5 días pasa del 4,66% al 5,47% en 2021.

El interés nominal para un préstamo de 50 euros a devolver en 5 días ha aumentado del 4,66% en 2020 al 5,47% en 2021, según un estudio de Asufin. Este incremento se debe a la subida de los tipos de interés de referencia de la Reserva Federal de EE.UU. y a la subida de los tipos de interés de referencia de la Reserva de España.

### En Mayúsculas

### Los afectados de la banca, atascados en el embudo procesal

Los juzgados especializados están saturados, con causas que duran cuatro años y 240.000 demandas sin resolver.

Los afectados de la banca, atascados en el embudo procesal. Los juzgados especializados están saturados, con causas que duran cuatro años y 240.000 demandas sin resolver.

### Primera demanda contra la EPSV Geroa por el rescate de las aportaciones

La cifra que reclama son 18.862,42 euros, más intereses y costas procesales.

La demanda se ha presentado en el Juzgado de lo Social de San Sebastián contra la EPSV Geroa, primera de las demandas de rescate de las aportaciones.



### El beneficiario de la hipoteca inversa sólo recibe un 18% del valor de la vivienda

El tipo de interés medio se sitúa en el 6,7% TAE, frente al 2,3% TAE de los créditos inmobiliarios.

El Banco de España advierte de que el beneficiario de la hipoteca inversa sólo recibe un 18% del valor de la vivienda.

### Así se expande el universo 'cripto' en España



### La sentencia del TC exime del pago de la plusvalía hasta que haya otra ley

Los juristas señalan que Hacienda no podrá imponer efectos retroactivos.

La sentencia del TC exime del pago de la plusvalía hasta que haya otra ley. Los juristas señalan que Hacienda no podrá imponer efectos retroactivos.

### El Supremo, denunciado ante la UE por perjudicar a los consumidores

La Asociación de Usuarios Financieros (Asufin) ha denunciado ante la UE por perjudicar a los consumidores.

El Tribunal Supremo ha sido denunciado ante la UE por perjudicar a los consumidores.

### La sentencia del TC exime del pago de la plusvalía hasta que haya otra ley

Los juristas señalan que Hacienda no podrá imponer efectos retroactivos.

La sentencia del TC exime del pago de la plusvalía hasta que haya otra ley. Los juristas señalan que Hacienda no podrá imponer efectos retroactivos.

### El TC recorta el derecho de los contribuyentes a reclamar para salvar a los ayuntamientos

El Tribunal Constitucional ha recortado el derecho de los contribuyentes a reclamar para salvar a los ayuntamientos.

El TC recorta el derecho de los contribuyentes a reclamar para salvar a los ayuntamientos.

### Montera la reconducción sube un 14%

La reconducción de Montera sube un 14%.

Montera la reconducción sube un 14%.

### El Tribunal Constitucional (TC) exime del pago de la plusvalía hasta que haya otra ley

El Tribunal Constitucional (TC) exime del pago de la plusvalía hasta que haya otra ley.

El TC exime del pago de la plusvalía hasta que haya otra ley.





## Televisión



### En el mes de junio confluye el pago de todas las comisiones

2 de junio de 2021



### Las coberturas ante la catástrofe de la erupción volcánica en La Palma

21 de octubre de 2021



### Análisis de la sentencia que tumba el impuesto de plusvalía

8 de noviembre de 2021



### Qué escenarios deja la sentencia por plusvalía municipal

10 de noviembre de 2021



### El riesgo de gastar y financiar sin control en Navidades

10 de diciembre de 2021

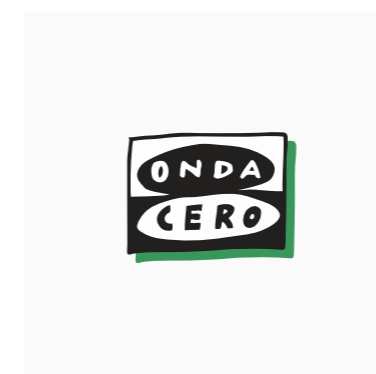
## Radio



### Consecuencias para el consumidor de la fusión bancaria

1 de marzo de 2021

OÍR PODCAST



### El algoritmo genera sesgos de género en el ámbito financiero

8 de marzo de 2021

OÍR PODCAST



### Análisis de la sentencia de gastos del Supremo

22 de junio de 2021

OÍR PODCAST



### Subida de las comisiones bancarias

5 de julio de 2021

OÍR PODCAST



# La opinión de ASUFIN

**CincoDías**



**La que se avecina en la banca**  
25 de enero de 2021

**infoLibre**



**Mujeres, finanzas y algoritmos**  
8 de marzo de 2021

**CincoDías**



**Vigilar el algoritmo para garantizar el futuro a todos**  
29 de mayo de 2021

**EL DIARIO VASCO**



**Hipoteca fija o variable, ¿cuál te conviene más?**  
26 de noviembre de 2021

**El Confidencial**



**El fin de los bancos, ¿distopía o futuro cercano?**  
10 de febrero de 2021

**Diario16**



**Patricia Suárez: "Desde el Gobierno urge una reflexión acerca del IRPH"**  
6 de mayo de 2021

**elPeriódico**



**Patricia Suárez: "Los pleitos heredados en la crisis anterior coexisten con nuevos problemas"**  
21 de noviembre de 2021

**Diario de Mallorca**



**Patricia Suárez: "La pandemia deja a muchos consumidores vulnerables que hay que proteger"**  
27 de noviembre de 2021

## Actualidad asegurada: colaboración

Este año, hemos empezado una colaboración editorial con la revista Actualidad Aseguradora, la publicación líder entre los profesionales del mundo del Seguro, que lleva 130 años informando y analizando al sector y alcanza a 14.000 lectores por edición. Patricia Suárez, presidenta de **ASUFIN**, en compañía de Carlos Lluch, corredor de seguros y experto conocedor, además de colaborador y buen amigo de nuestra asociación, analizan cada mes el mundo del seguro a través de su impacto entre los consumidores. El objetivo es identificar las malas prácticas, instar a la mejora del servicio y defensa de los intereses de los usuarios y contribuir, en suma, a reforzar la cultura del buen seguro.



FEBRERO



MARZO



ABRIL



MAYO



JUNIO



JULIO



SEPTIEMBRE



OCTUBRE



NOVIEMBRE



## Clipping

Publicamos un archivo de forma trimestral con los impactos más destacados de **ASUFIN** en medios. Estos documentos periódicos dan cuenta del impacto que genera **ASUFIN** en los medios, con los que en última instancia se acerca a todos los consumidores financieros.



Ver clipping



Ver clipping



Ver clipping



Ver clipping

## ASUFIN te informa

Siguiendo la vocación divulgativa de **ASUFIN**, el pasado ejercicio iniciamos la publicación de contenidos en formato muy didáctico para contribuir a la educación financiera de los consumidores.



Ver publicación

Ver publicación

Ver publicación

Ver publicación



Ver publicación

Ver publicación

Ver publicación

Ver publicación



Ver publicación

Ver publicación

Ver publicación

Ver publicación



Ver publicación

Ver publicación

## Micropíldoras formativas

Para seguir formando a los consumidores financieros, hemos preparado una serie de píldoras formativas audiovisuales sobre criptomonedas y su fiscalidad. La publicidad sobre este tipo de producto es cada vez más masiva y es necesario informar y formar al consumidor para evitar riesgos.



**MICROPÍLDORA 1:**  
¿Qué son las criptomonedas?  
(Castellano)

Ver con subtítulos en inglés



**MICROPÍLDORA 2:**  
Las criptomonedas y su fiscalidad  
(Castellano)

Ver con subtítulos en inglés

## Vídeo corporativo

Con el objetivo de acercar nuestra asociación a la ciudadanía, elaboramos un vídeo corporativo que mostrase la actividad de ASUFIN, en qué áreas trabaja la asociación para asistir a todos los consumidores financieros, qué problemas intenta atajar y de qué modo pueden ponerse en contacto con nosotros todos los interesados.



## Flyers

En línea con la difusión de contenidos, se elaboraron 900 folletos dirigidos a la ciudadanía de Islas Baleares, que fueron distribuidos en las inmediaciones del Casal de Consum, donde ASUFIN Islas Baleares presta sus servicios de asesoramiento a los consumidores. Otro centenar de folletos adicionales se repartieron presencialmente entre las personas que se acercaron a nuestras sedes.

Para la elaboración de estos materiales, hemos cuidado tanto diseño como contenido para que ofrezcan la información precisa al consumidor financiero. De este modo, y de un vistazo rápido, se facilita la comprensión de las cuestiones más importantes y la toma de las mejores decisiones.



**Nº de impresiones**

1.000

**Buzoneados**

900

**Presenciales**

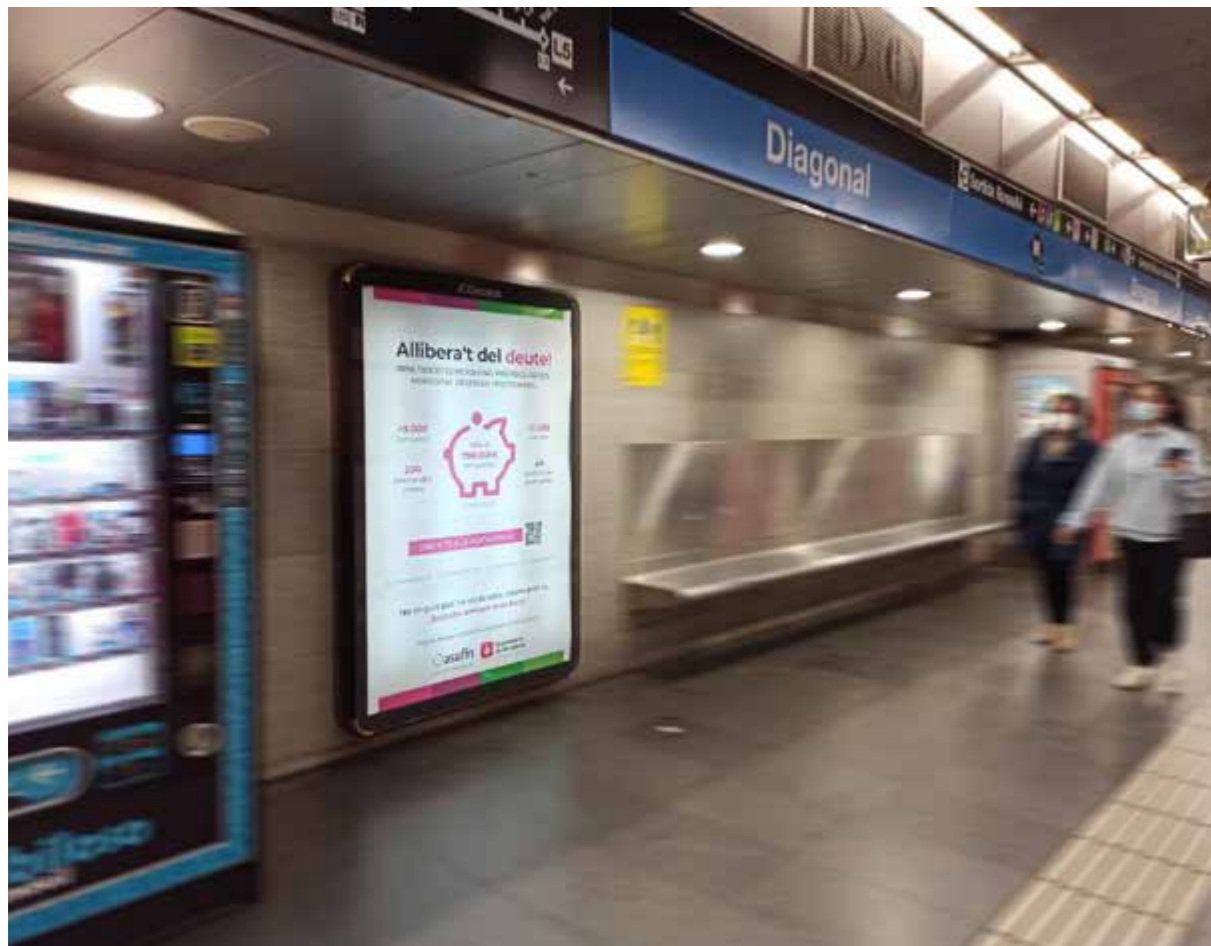
100



## Mupi de metro

Durante la última semana de noviembre, se realizó una campaña publicitaria de difusión de **ASUFIN Cataluña** en el metro de Barcelona para dar a conocer entre los consumidores la información sobre cómo asociarse a **ASUFIN Cataluña** y qué beneficios tiene en la defensa de sus derechos. Estuvo visible en varios de los recorridos del suburbano de la ciudad.

De nuevo, priorizamos los mensajes más importantes para trasladar a los consumidores las cuestiones más importantes relacionadas con el cuidado de sus finanzas personales.



### Localización

Metro Barcelona

### Líneas

1, 2, 3, 4, 5

### Nº de inserciones

20

LÍNEA	DIRECCIÓN	Nº
L1	Catalunya - Acceso vestíbulo desde andén fondo Sda. rda. Univesitat	1
L1	Clot - Andén Hospital Bellvitge	1
L1	Espanya - Andén Hospital Bellvitge	1
L1	Fabra I Puig - Andén fondo	1
L1	Glories - Pasillo salida Gran Vía	1
L1	Urquinaona - Pasillo enlace L4	1
L1	Arc de Triomf- Vestíbulo salida André Malraux	1
L2	Badalona -Pompeu Fabra - Pasillo salida Marti Pujol	1
L2	Passeig de Gracia - Vestíbulo superior salida Pau Claris	1
L3	Catalunya - Pasillo desde vestíbulo acceso rotonda	1
L3	Diagonal - Andén Trinitat Nova	1
L3	Fontana - Pasillo desde andén Trinitat Nova acceso vestíbulo inferior	1
L3	Liceu - Andén zona universitaria	1
L3	María Cristina - Vestíbulo	1
L3	Palau Real- Vestíbulo	1
L3	Passeig de Gracia - Andén zona universitaria	1
L3	Sants Estacio - Vestíbulo	1
L4	Ciudadella - Andén Trinitat Nova	1
L4	Passeig de Gracia - Acceso vestíbulo desde andén Trinidad Nova	1
L5	Diagonal - Andén Cornellá	1

# Infografías

En **ASUFIN**, consideramos que es clave el elemento visual para trasladar al consumidor financiero conceptos complejos, como los económicos, pero de gran trascendencia para sus vidas. De este modo, con infografías muy comprensibles, trasladamos a la ciudadanía una información muy valiosa y que mejora su cultura financiera.



Ver infografía



Ver infografía



Ver infografía



Ver infografía



Ver infografía



Ver infografía

**#EDUCACIONFINANCIERA**  
**Ciberseguridad**  
Consejos que nos ayudan a protegernos

- No clics en enlaces que recibas por email, sms o whatsapp que parezcan ser de un banco.
- No des información confidencial en cualquier página con tu banco.
- Ver la validez de un correo electrónico, teléfono, sitio web.
- Evitar clics en enlaces de correo electrónico.
- Clasifica siempre los datos desde fuentes oficiales. Cuida con tus permisos de accesos.
- Reserva siempre a tu correo y cambia las contraseñas con cierta frecuencia.
- Cuando sea posible, configura la doble autenticación.
- Cuidado con la privacidad intencional, cuando se trata de una información. Evita compartir de información.
- No uses conexión de redes públicas.
- Evita clics en enlaces de seguridad.

**UNA TU MENTED COMON** el sigue la primer empesaduraz de tecnologia con la tecnologia

**asufintech**  
www.asufintech.com

Ministerio de Economía y Finanzas Públicas y Digital 2021

Ver infografía

**#EDUCACIONFINANCIERA**  
**Ciberseguridad**  
Principales tipos de ciberataques

- 01. DDoS**  
Usamos muchos de paquetes como una señal con el objetivo de saturar la memoria, tiempo a su hora, lo que provoca que los usuarios no puedan acceder a ella.
- 02. Phishing**  
Se trata de una campaña enfocada en una fuente falsa que intenta hacer creer al usuario que se trata de información confiable al como correos electrónicos o datos de tarjetas, entre otros.
- 03. Ataque de contraseñas**  
Se trata de ataques que buscan obtener contraseñas, datos personales, ¿para robarse tu dinero? ¿para acceder a tu información?
- 04. SQL**  
Aprovechando vulnerabilidades de un sitio web o base de datos, se introduce un código malicioso para manipular, robar o eliminar información y datos que se tiene.
- 05. XSS**  
Se introduce un script (código) en una determinada web para que cuando se visite se descargue en un navegador de los usuarios.
- 06. Malware**  
Código creado por el hacker para robar información, robar datos o desactivar funciones críticas de un sistema.
- 07. Ransomware**  
Después de robar el acceso a un sistema informático o un dispositivo a través de un malware, los hackers exigen a través de correo electrónico, páginas web, mensajes de texto, etc.

**asufintech**  
www.asufintech.com

Ministerio de Economía y Finanzas Públicas y Digital 2021

Ver infografía

**#EDUCACIONFINANCIERA**  
**Criptoactivos**  
¿Qué son?

Activos digitales con un valor asociado, del que se espera obtener beneficios económicos a futuro de conformidad a algún tipo de tecnología de cadena de bloques como las blockchains. Los criptoactivos, que permiten el intercambio de valores digitales, permiten a los usuarios intercambiar valores de forma segura y descentralizada.

**Tipos básicos de criptoactivos**

- Criptomonedas**  
Se trata de un activo digital que puede ser utilizado como medio de intercambio o como reserva de valor. Ejemplos: Bitcoin, Ethereum, Litecoin, etc.
- Tokens fungibles y no fungibles**  
Los tokens fungibles son activos digitales que pueden ser intercambiados por otros tokens fungibles idénticos. Los tokens no fungibles son activos digitales que no pueden ser intercambiados por otros tokens no fungibles idénticos. Ejemplos: NFT, etc.

**Riesgos vs. Ventajas**

RIESGOS	VENTAJAS
<b>Volatilidad</b> Las fluctuaciones de precios de los criptoactivos pueden ser muy altas y bajas, lo que puede generar pérdidas significativas.	<b>Seguridad y confidencialidad</b> Los criptoactivos ofrecen un alto nivel de seguridad y confidencialidad, lo que puede ser atractivo para algunos usuarios.
<b>Regulación</b> La falta de regulación clara puede generar incertidumbre y afectar el valor de los criptoactivos.	<b>Menor costo de transacción</b> Los criptoactivos pueden permitir transacciones más rápidas y con menores costos de transacción.
<b>Seguridad</b> La seguridad de los criptoactivos depende de la tecnología utilizada y de la implementación de la misma.	<b>Descentralización</b> Los criptoactivos ofrecen un alto nivel de descentralización, lo que puede ser atractivo para algunos usuarios.

**asufintech**  
www.asufintech.com

Ministerio de Economía y Finanzas Públicas y Digital 2021

Ver infografía

**Smart Cities**  
¿Qué son?

Una ciudad que, gracias al uso de tecnologías de información y comunicación (TIC) de gestión de una forma más eficiente y sostenible, su capacidad de innovación y su capacidad de gestión de recursos, para mejorar la calidad de vida de sus habitantes y el bienestar de sus ciudadanos.

- Economía circular**  
Las smart cities buscan un sistema de producción y consumo que sea más eficiente y sostenible, reduciendo el desperdicio y promoviendo el uso responsable de los recursos.
- Energía renovable**  
Las smart cities buscan utilizar fuentes de energía renovable para reducir el consumo de energía y promover el uso responsable de los recursos.
- Eficiencia energética en los edificios**  
Las smart cities buscan utilizar tecnologías de eficiencia energética para reducir el consumo de energía y promover el uso responsable de los recursos.
- Transporte**  
Las smart cities buscan utilizar tecnologías de transporte inteligente para reducir el consumo de energía y promover el uso responsable de los recursos.
- Sensores automatizados**  
Las smart cities buscan utilizar sensores automatizados para recopilar datos y mejorar la gestión de la ciudad.
- Automatización de servicios**  
Las smart cities buscan utilizar tecnologías de automatización para mejorar la gestión de la ciudad y reducir el costo de los servicios.

**asufintech**  
www.asufintech.com

Ministerio de Economía y Finanzas Públicas y Digital 2021

Ver infografía





Ver infografía



Ver infografía



Ver infografía





[www.asufin.com](http://www.asufin.com)

