

CARTA DE ADHESIÓN Y APOYO INSTITUCIONAL
para la aprobación de la
AUTORIDAD INDEPENDIENTE DE DEFENSA DEL CLIENTE FINANCIERO

Asunto: Manifiesto de apoyo de Carlos San Juan, ASUFIN, expertos y académicos a la tramitación y aprobación de la Autoridad de Defensa del Cliente Financiero.

A la atención de los Portavoces y Diputados del Congreso de los Diputados,

Los impulsores de esta iniciativa, **Carlos San Juan** —quien lideró en 2022 la histórica campaña "*Soy mayor, no idiota*" en Change.org logrando el respaldo de 647.557 ciudadanos contra la exclusión financiera y digital— y **ASUFIN (Asociación de Usuarios Financieros)**, junto con los profesionales, académicos, expertos y representantes de organizaciones firmantes, nos dirigimos a Sus Señorías para expresar nuestro respaldo firme y decidido a la pronta aprobación del proyecto de ley por el que se crea la **Autoridad Independiente de Defensa del Cliente Financiero**.

ASUFIN apoyó desde el primer momento esta movilización cívica, y hoy seguimos abanderando la necesidad de dar soluciones estructurales a los consumidores. La urgencia de la Autoridad se evidencia al analizar con datos rigurosos la realidad del sector en los últimos años:

- 1 **La ineficacia del modelo fragmentado y el valor del Banco de España:** Durante los últimos 10 años, los supervisores han gestionado un volumen altísimo de expedientes. Destaca especialmente el Banco de España, cuyas memorias reflejan decenas de miles de reclamaciones anuales con porcentajes de resolución muy favorables al consumidor (alcanzando o superando en repetidas ocasiones el **75%-80% de pronunciamientos o rectificaciones a favor** del cliente tras la intervención del supervisor). Sin embargo, **sus informes no son vinculantes**, un fallo estructural que permite a las entidades financieras ignorar el criterio supervisor y obliga al ciudadano a acudir a los tribunales.
- 2 **La saturación insostenible de los juzgados especializados:** Ante la falta de resoluciones ejecutivas en vía administrativa, los consumidores se han visto abocados a interponer cientos de miles de demandas en los juzgados especializados en litigiosidad bancaria durante los últimos diez años. Aunque los tribunales dictan fallos abrumadoramente favorables a los demandantes, esta vía resulta lenta, costosa y colapsa crónicamente la administración de justicia española.
- 3 **Una ventanilla única con resoluciones vinculantes:** La nueva Autoridad integrará en un **único organismo** las competencias dispersas del Banco de España, la CNMV y la DGSyFP. Lo verdaderamente transformador es que sus resoluciones serán **vinculantes** (y con carácter ejecutivo hasta determinados umbrales) para las

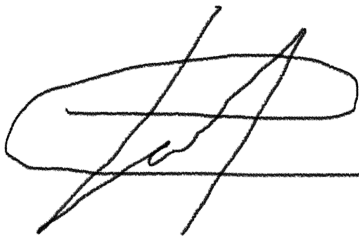
entidades financieras, resolviendo de manera definitiva y en una **sola ventanilla** las reclamaciones sin necesidad de colapsar la vía judicial.

- 4 **Protección a vulnerables y educación financiera:** Siguiendo la línea defensora de ASUFIN, el diseño de esta institución garantiza una atención reforzada a los colectivos con mayores barreras de exclusión digital y financiera —como las **personas mayores y con discapacidad**—, impulsando al mismo tiempo la **educación financiera** como herramienta clave de prevención y empoderamiento ciudadano.

Por todo lo expuesto, ASUFIN ha recogido la firma de expertos y representantes de organizaciones sin ánimo de lucro para pedir a los grupos parlamentarios altura de miras y consenso para aprobar con la máxima celeridad esta ley, dotando a España de un mecanismo de resolución alternativa de conflictos (ADR) a la altura de los estándares europeos.

Atentamente,

En Madrid, a xx de xx de 2026

Carlos San Juan Promotor de la Campaña ‘Soy Mayor, no idiota’ con 647.557 firmas.	Patricia Suárez Ramírez Presidenta de ASUFIN – la asociación de usuarios financieros con más de 70.000 socios y simpatizantes
	

ENGLISH VERSION – INTERNATIONAL SUPPORT

**LETTER OF ACCESSION AND INSTITUTIONAL SUPPORT
for the approval of the**

**INDEPENDENT AUTHORITY FOR FINANCIAL CUSTOMER DEFENCE –
FINANCIAL OMBUDSPERSON**

Subject: Manifiesto of support from Carlos San Juan, ASUFIN, experts, and academics for the processing and approval of the Financial Customer Protection Authority.

To the attention of the Spokespersons and Members of Spanish Parliament of the Congress of Deputies (Congreso de los Diputados),

The promoters of this initiative, **Carlos San Juan**—who in 2022 led the historic "I'm old, not an idiot" (*Soy mayor, no idiota*) campaign on Change.org, garnering the support of 647,557 citizens against financial and digital exclusion—and **ASUFIN (Association of Financial Users)**, alongside the undersigned professionals, academics, experts, and organizational representatives, address Your Excellencies to express our firm and decisive support for the swift approval of the bill creating the Independent Authority for Financial Customer Protection or Financial Ombudsperson (*Autoridad Independiente de Defensa del Cliente Financiero*).

ASUFIN supported this civic mobilization from the very beginning, and today we continue to champion the need to provide structural solutions for consumers. The urgency of this Authority is evidenced by analyzing the reality of the sector in recent years with rigorous data:

1. **The inefficiency of the fragmented model and the value of the Bank of Spain:** Over the past 10 years, supervisory bodies have managed an extremely high volume of case files. Of particular note is the **Bank of Spain**, whose annual reports reflect tens of thousands of complaints each year, featuring very consumer-favorable resolution percentages (frequently reaching or exceeding 75%–80% in favorable rulings or rectifications for the client following supervisory intervention). However, these reports are not binding—a structural flaw that allows financial institutions to ignore the supervisor's criteria and forces citizens to resort to the courts.
2. **The unsustainable saturation of specialized courts:** Due to the lack of executive resolutions in the administrative phase, consumers have been forced to file hundreds of thousands of lawsuits in specialized banking litigation courts over the past decade. Although the courts issue overwhelmingly favorable rulings for plaintiffs, this path is slow, costly, and chronically overburdens the Spanish justice system.

3. **A single window with binding resolutions:** The new Authority will integrate the dispersed competencies of the Bank of Spain, the CNMV (National Securities Market Commission), and the DGSyFP (Directorate-General for Insurance and Pension Funds) into a **single body**. Truly transformative is the fact that its decisions will be **binding** (and executive up to certain thresholds) for financial institutions, resolving complaints definitively through a **single window** without the need to clog the judicial system.
4. **Protection for vulnerable groups and financial education:** In alignment with ASUFIN's advocacy, the design of this institution guarantees heightened attention for groups facing major barriers to digital and financial exclusion—such as **older persons and people with disabilities**—while simultaneously promoting financial education as a key tool for prevention and citizen empowerment.

Considering all the above, ASUFIN has gathered the signatures of experts and nonprofit organization representatives to ask the parliamentary groups to show vision and consensus to approve this law as quickly as possible, equipping Spain with an Alternative Dispute Resolution (ADR) mechanism matching the highest European standards.

Sincerely,

In Madrid, xxx xx, 2026

PLEASE GO TO ENDORSEMENTS IF YOU SUPPORT THIS LETTER