



Ciudad de México, 25 de agosto de 2021
Comunicado No. 080

CONDUSEF y ABM acuerdan estrategia de buen trato a las personas adultas mayores

- La CONDUSEF y la ABM firmaron el Decálogo para mejorar la atención y el servicio a las personas adultas mayores usuarias de la Banca.
- Los bancos que se sumen aplicarán mejores prácticas en la materia.
- Significa una mejora gradual en la atención a las y los adultos mayores.
- La CONDUSEF y la ABM diseñarán y otorgarán un distintivo a los bancos que se adhieran al Decálogo.

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) y la Asociación de Bancos de México (ABM), suscribieron un Decálogo para mejorar la atención y el servicio a las personas adultas mayores usuarias de la banca.

Con esto, las instituciones bancarias podrán incorporar y ajustar sus políticas, procedimientos, productos y servicios, de acuerdo con las características de cada una, para enfocarlos en otorgar un mejor servicio a las y los adultos mayores.

El Decálogo engloba los principios éticos y las mejores prácticas para definir los estándares de una banca más social e incluyente. Los bancos que decidan adherirse deberán difundirlo entre su personal e incorporarlos en sus prácticas, y recibirán un distintivo diseñado por la ABM y la CONDUSEF en conjunto.

Los 10 principios a seguir son:

1. El respeto por los derechos y la dignidad de los adultos mayores;
2. Compromiso por contar con las competencias para atender a esta población;
3. Responsabilidad social;
4. Modelos de atención específicos;
5. Claridad en la oferta y contratación de productos o servicios vía telefónica;
6. Campañas de educación financiera práctica, principalmente para reducir la brecha digital;
7. Programas de asesoría y apoyo en servicios básicos;
8. Campañas de prevención de fraudes;
9. Asesoría remota a los adultos mayores a través de los *call center*,
- Y
10. Establecimiento de nuevos modelos de atención para este segmento.

El presidente de la ABM, Daniel Becker, afirmó que la firma del Decálogo ratifica la visión incluyente de la banca, pues en México hay más de 15.4 millones de adultos mayores para quienes la banca debe ser una aliada en su vida cotidiana.





GOBIERNO DE
MÉXICO

HACIENDA
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



Afirmó que los bancos tienen el compromiso de hacerle la vida más sencilla a sus clientes, sin distinción de género, condición social o edad, por lo que, reiteró su confianza en el efecto positivo de esta iniciativa.

Por su parte, Óscar Rosado, presidente de la CONDUSEF, señaló que, con la aplicación de los diez principios descritos, se busca contribuir a garantizar el bienestar de este grupo social, el cual no por llegar a una edad madura deja de ser un activo social y factor integrador de las familias. A través de estos principios, deseamos mejorar substancialmente los índices que se tienen respecto de la relación usuario-banca. Como ejemplo tenemos que, del total de reclamaciones recibidas hasta julio de este año, 36% fueron de adultos mayores (40 184), con un incremento substancial respecto de los años previos y de estas, el **61%** correspondieron a la banca (24 436).

De las reclamaciones iniciadas a la banca, el 57% fueron presentadas por hombres y el 43% por mujeres, si bien la participación de estas últimas ha mostrado una tendencia al alza de 2 puntos porcentuales en los últimos dos años.

Los productos de tarjeta de débito, tarjeta de crédito y la cuenta de nómina representaron el 62.7% del total de las reclamaciones de este grupo de población, siendo que el 65.3% de las causas más recurrentes fueron por Consumos no reconocidos (40.6%), Cargos no reconocidos en la cuenta (8.6%), Transferencia electrónica no reconocida (8.1%) y Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el Usuario (8.0%).

En la Banca Múltiple, las reclamaciones de adultos mayores por un Posible Fraude representaron el 64.7% del total (15 820), destacando dentro de estas, las de un Posible Fraude Virtual que representaron el 25.8% en 2021, cuando en 2019 solo participaban con el 9.2%, lo que significó que casi se triplicaran, en parte por los efectos causados con motivo de la pandemia de COVID-19 y las consecuentes medidas sanitarias de sana distancia, ya que muchas personas tuvieron que recurrir a realizar sus operaciones bancarias de manera remota. De ahí que el Decálogo que hoy se firma, cobre singular importancia.

Finalmente, recordó que acercar a los adultos mayores al conocimiento sobre las ventajas del uso de servicios digitales, como la banca móvil, así como dotarlos de información transparente sobre los productos y servicios que pueden contratar, es un imperativo para la banca inclusiva y moderna que México merece.

Reconoció que amplios segmentos de la banca en México ya se encuentran listos y han emprendido medidas importantes para imprimirle un sentido de equidad e inclusión a los servicios que prestan, en beneficio de sus clientes, en particular, de los adultos mayores. Y como mencionó Daniel Becker, iremos informando al público qué bancos se van adhiriendo a este Decálogo que hoy se anuncia.

Visita nuestra página de Internet www.condusef.gob.mx. También nos puedes seguir en *Twitter*: @CondusefMX, *Facebook*: /Condusefoficial, *Instagram*: @condusefoficial y *Youtube*: CondusefOficial.

--oOo--

