

# Comunicado de prensa

18/2021

Ciudad de México, 25 de agosto de 2021

## **Condusef y ABM acuerdan la aplicación de mejores prácticas en la atención a adultos mayores**

- **La Condusef y la ABM firmaron el Decálogo para mejorar la atención y el servicio a las personas Adultas Mayores usuarios de la Banca.**
- **Los bancos que se sumen aplicarán mejores prácticas en la materia.**
- **Significa una mejora gradual en la atención a los adultos mayores.**
- **La Condusef diseñará y otorgará 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 continuar mejorando la atención y el servicio a las personas adultos mayores usuarios de la banca.

Con esto, las instituciones bancarias podrán incorporar o ajustar algunos de sus procedimientos para enfocarlos en otorgar un mejor servicio a 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 Condusef.

Los 10 principios a seguir son: el respeto por los derechos y la dignidad de los adultos mayores; compromiso para que el personal bancario cuente con las competencias para atender a esta población; responsabilidad social; modelos de atención específicos; claridad en la oferta y contratación de productos o servicios vía telefónica; campañas de educación financiera, principalmente para reducir la brecha digital; programas de asesoría y apoyo en servicios básicos; campañas de prevención de fraudes; asesoría remota a los adultos mayores a través de los *call center*; y 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.

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, aseguró que con estos principios se busca garantizar el bienestar de las personas adultas mayores, que siguen siendo un importante activo social y factor integrador de las familias.

Daniel Becker 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 moderna que México merece.

Reconoció que amplios segmentos de la banca en México ya se encuentran listos y han emprendido medidas ejemplares para imprimirle un sentido de equidad e inclusión a los servicios que prestan, y concluyó: “no tengo duda, que hoy, estamos dando un paso más para afirmar que para los bancos, la gente está en primer lugar”.

---00---

**Contacto:** Dirección de Enlace Legislativo, Comunicación y Estrategia

Correo electrónico: [comunicacion@abm.org.mx](mailto:comunicacion@abm.org.mx)

Teléfono: (55) 57 22 43 46

16 de Septiembre No. 27

Col. Centro, CP. 06000, Ciudad de México

**Datos ABM:**

Fundada en 1928, es el organismo cúpula de los bancos en México. Representamos a 50 instituciones de banca múltiple que generan 256 mil empleos directos. Contamos con 11.9 mil sucursales, 58 mil cajeros automáticos y más de 46 mil corresponsales bancarios de banca múltiple, con presencia en todo el país.