

PRINCIPIOS BÁSICOS A OBSERVARSE EN LA **ATENCIÓN DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES EN EL SECTOR FINANCIERO**



COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN
Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE
SERVICIOS FINANCIEROS



La edad es
sinónimo de experiencia



**Trato digno,
con pleno respeto
al libre albedrío
e integridad personal**

Toda persona adulta mayor debe ser tratada con respeto y valor, evitando cualquier tipo de violencia, maltrato o humillación física o mental; garantizando siempre un entorno seguro, así como su libertad y autonomía en la toma de decisiones informadas.

Yo también cuento

Atención igualitaria y libre de discriminación

El trato que reciban las personas adultas mayores debe realizarse sin distinción alguna respecto de los demás usuarios de servicios financieros, en igualdad de condiciones; por lo que debe erradicarse cualquier acto, acción, política o lineamiento discriminatorio o diferenciado y, en consecuencia, se debe propiciar y difundir el trato igualitario y libre de discriminación.





Ya no aguanto
mucho tiempo en la
fila y todo me empieza
a generar ansiedad

Atención preferente y prioritaria

Las personas adultas mayores
deben recibir un trato
preferente y prioritario, de
acuerdo a sus condiciones,
que permitan una atención
diligente y eficaz.



Tú nada más dime a dónde dirigirme

Debido acceso a medios de atención

Se debe disponer de los medios de atención necesarios, adecuados y específicos, ya sea de manera física, electrónica, telefónica o de cualquier otra naturaleza, con los cuales se garantice el debido acceso, comprensión, fácil manejo, movilidad y espera de las personas adultas. En este caso, también podrá contemplarse la asistencia en el domicilio con lo cual se facilite el acceso a los trámites señalados a aquellas personas adultas mayores incapacitadas para trasladarse, garantizando así el acceso a su atención.

Si me ayudas, acabo
más rápido y me
puedo ir a descansar

Asistencia y acompañamiento específico

La atención debe realizarse por personal que garantice el uso de lenguaje claro, sencillo y adecuado, de acuerdo a las condiciones y necesidades particulares de cada persona adulta mayor, con lo cual se asegure no sólo la comprensión de la información transmitida, sino también que la misma es acorde a los trámites, requisitos y procedimientos.



Sin tantas vueltas

Implementación de trámites simplificados

En los productos y servicios financieros dirigidos a las personas adultas mayores, deben implementarse procedimientos que, en el marco de la norma, resulten claros, sencillos y de fácil comprensión para las personas adultas mayores, con lo cual se permita su debido acceso a los productos y servicios financieros de acuerdo a sus necesidades a corto, mediano y largo plazo.



Oriéntame,
no me regañes

Educación financiera adecuada

Se deben implementar programas de educación financiera permanentes, con lenguaje claro y sencillo, dirigidos a las personas adultas mayores usuarias de servicios financieros, que tenga como finalidad el pleno conocimiento del alcance y uso de los productos y servicios financieros ofertados o contratados, a fin de garantizar la toma de decisiones informadas.



Mi dinero también cuenta
para ahorrar, para invertir,
para transferir o para
ir pagando un préstamo



Inclusión financiera

La atención de las personas adultas mayores debe contemplar la oferta de productos y servicios financieros adecuados, que impulsen la inclusión financiera de dicho sector, con la finalidad de propiciar su participación activa, productiva, plena y efectiva en la vida económica del país, garantizando así sus derechos económicos.

Que contigo me sienta protegido

Certeza Jurídica

Es indispensable garantizar que los productos y servicios financieros ofertados, que usen o contraten las personas adultas mayores se apeguen a las disposiciones legales aplicables para su emisión, aplicación y seguridad; así como que la atención que reciban sea acorde a los Derechos Humanos reconocidos para dicho sector de la población, por lo que toda información deberá ser transparente y estar a disposición de los usuarios de servicios financieros, en este caso, de las personas adultas mayores.



Sin andar en boca de todos

Protección de datos personales

En la atención de las personas adultas mayores se debe salvaguardar su intimidad y privacidad, para lo cual debe asegurarse la protección de sus datos personales, implementando las medidas de seguridad que resulten necesarias atendiendo al tipo de datos proporcionados.



PRINCIPIOS BÁSICOS A OBSERVARSE EN LA ATENCIÓN DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES EN EL SECTOR FINANCIERO



01

La edad es
sinónimo de experiencia

Trato digno, con pleno
respeto al libre albedrío
e integridad personal



02

Yo también cuento

Atención igualitaria y
libre de discriminación



03

Ya no aguanto
mucho tiempo en la
fila y todo me empieza
a generar ansiedad

Atención preferente
y prioritaria



04

Tú nada más dime
a dónde dirigirme

Debido acceso a
medios de atención



05

Si me ayudas, acabo
más rápido y me
puedo ir a descansar

Asistencia y
acompañamiento específico



06

Sin tantas vueltas

Implementación de
trámites simplificados



07

Oriéntame,
no me regañes

Educación
financiera adecuada



08

Mi dinero también cuenta
para ahorrar, para invertir,
para transferir o para
ir pagando un préstamo

Inclusión financiera



09

Que contigo me
sienta protegido

Certeza jurídica



10

Sin andar en
boca de todos

Protección de
datos personales



Hacienda
Secretaría de Hacienda y Crédito Público



COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN
Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE
SERVICIOS FINANCIEROS