



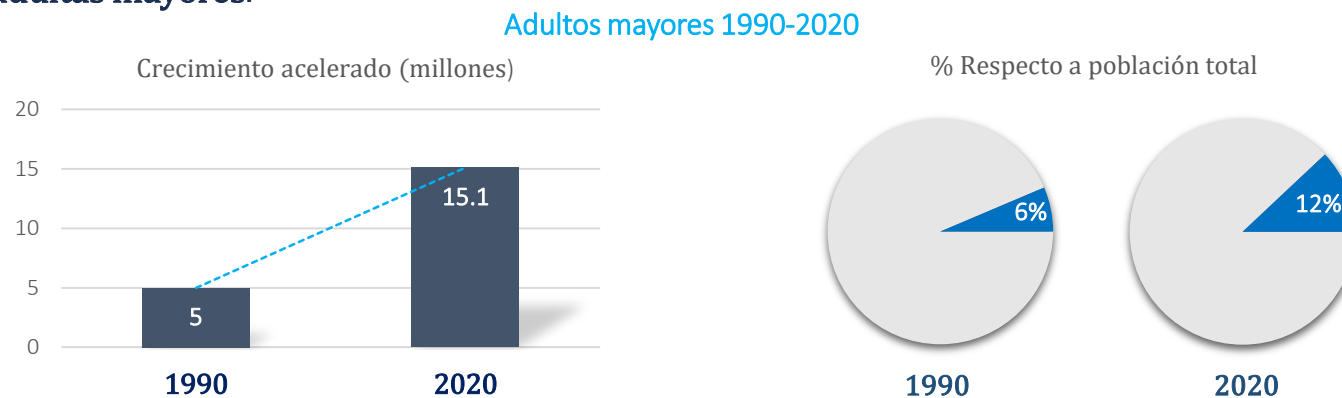
Protocolo de Atención para personas Adultas Mayores

29 de Agosto 2022

En Citibanamex



- Reconocemos e impulsamos la difusión y respeto de los Derechos Humanos de las personas adultas mayores.



- **12.61%** de nuestros Clientes son personas adultas mayores.
Es relevante anticiparnos, acompañarles y brindarles asesoría durante su etapa de retiro.
- Ratificamos nuestra responsabilidad para **implementar acciones y programas acordes a las diferentes etapas, necesidades, y circunstancias** con el objetivo de dar un trato digno, libre de todo tipo de discriminación, comprensible, adecuado e igualitario.
- Es nuestro interés **fortalecer nuestros Canales de Atención al Cliente**, reconociendo los 10 principios básicos de CONDUSEF en la atención al adulto mayor.

Nuestro Protocolo para la atención de las personas adultas mayores considera:



Mostrar respeto en la atención de las personas adultas mayores, brindando un trato digno y adecuado.



Mejorar el servicio de nuestros canales de atención, **brindar asesoría** remota y **fomentar el trato preferencial** para las personas adultas mayores.



Promover un **amplio sentido de responsabilidad social**, soportado por programas y políticas corporativas que fomenten el respeto a los derechos humanos de las personas adultas mayores.



Protocolo para la atención de las personas adultas mayores



Modelo de atención móvil, para la persona adulta mayor que no puede acceder a servicios remotos o que esté imposibilitada para trasladarse a alguna de nuestras Sucursales.



Difusión de **campañas informativas sencillas y de fácil comprensión** para encaminar al adulto mayor a un proceso ágil de retiro.



Fomentar la educación financiera, mediante la difusión con temas de interés para el Adulto Mayor, que les ayude a tomar decisiones financieras de manera adecuada.



Gracias