



Ciudad de México, 04 marzo 2026  
Comunicado No. 023

## **CONDUSEF renueva a Profuturo Afore la insignia “Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores”**

- *Profuturo eleva los estándares establecidos en la atención de adultas mayores.*
- *28% de las reclamaciones de la CONDUSEF provienen de adultas mayores.*

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) renovó a Profuturo Afore la insignia “*Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores*”, distintivo que reconoce a las instituciones financieras que garantizan una atención digna, prioritaria y libre de discriminación.

En un contexto en el que las personas adultas mayores representan el 28% de las reclamaciones que recibe la CONDUSEF, cifra que ha venido creciendo (27.2% en 2024 y 28% en 2025), y donde el 33.4% de las personas de 65 años y más, reporta altos niveles de estrés financiero, de acuerdo con la Encuesta Nacional sobre Salud Financiera (ENSAFI 2023), el distintivo acredita el cumplimiento sostenido de estándares orientados a garantizar un trato digno, incluyente y prioritario, y responde a una realidad demográfica que exige un sistema financiero más sensible, accesible y humano.

Durante la renovación del protocolo el Presidente de la CONDUSEF, Oscar Rosado Jiménez, subrayó que fortalecer la atención a este sector no es opcional, sino una responsabilidad institucional del sistema financiero.

*“México avanza hacia una sociedad con mayor longevidad. Las personas adultas mayores han construido su patrimonio a lo largo de décadas y merecen un sistema financiero que les responda con claridad, paciencia y respeto. La dignidad en la atención no es un valor agregado: es un derecho que debemos garantizar todos los días”, afirmó.*



**Hacienda**  
Secretaría de Hacienda y Crédito Público



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



Además, hizo énfasis que la renovación otorgada a Profuturo Afore es resultado de la verificación de acciones concretas para mejorar la experiencia de las personas adultas mayores, entre ellas la personalización de la atención, la capacitación continua del personal, la adecuación de espacios físicos accesibles en más de 50 sucursales del país, la simplificación de procesos mediante herramientas digitales, campañas informativas segmentadas y esquemas permanentes de mejora continua.

Por su parte, Arturo García, Director General de Profuturo Afore, señaló:

“Recibir nuevamente esta insignia refrenda nuestro compromiso con una atención cercana, clara y respetuosa hacia las personas adultas mayores. Más que cumplir lineamientos, buscamos acompañarlas con empatía en decisiones fundamentales para su retiro, eliminando barreras y fortaleciendo su confianza en el sistema financiero”.

La CONDUSEF reitera su invitación a las instituciones financieras del país a sumarse a este estándar de atención y, reafirma su compromiso de proteger y defender a las y los usuarios de servicios financieros, particularmente a quienes requieren una atención prioritaria.

--oOo--

Síguenos en X: @CondusefMX, *Facebook*: /Condusefoficial, *Instagram*: @condusefoficial, *LinkedIn*: CONDUSEF y *Youtube*: CondusefOficial.

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), es el organismo público descentralizado de la Administración Pública Federal encargado de la protección y defensa de los derechos e intereses del público usuario de los servicios financieros, que prestan las instituciones públicas, privadas y del sector social debidamente autorizadas, así como de regular la organización, procedimientos y funcionamiento de la entidad pública encargada de dichas funciones. Lo anterior, de conformidad con la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros publicada en el Diario Oficial de la Federación el 18 de enero de 1999. [www.condusef.gob.mx](http://www.condusef.gob.mx)



**2026**  
año de  
**Margarita  
Maza**