



Ciudad de México, 25 de marzo de 2026

Comunicado No. 030

Banorte obtiene renovación del protocolo de atención y servicio a personas adultas mayores

- *Grupo Financiero Banorte impulsa diversas iniciativas orientadas a mejorar la experiencia y el acceso de las personas adultas mayores a los servicios financieros.*
- *De las quejas que atiende la CONDUSEF, un tercio tienen que ver con adultos mayores.*

Grupo Financiero Banorte recibió la renovación del **Protocolo de atención y servicio a personas adultas +** que otorga la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), con lo que refrenda su compromiso con una atención digna, incluyente y accesible para este sector de la población.

La renovación del protocolo para la atención de personas adultas mayores es relevante porque reconoce la continuidad y actualización de medidas orientadas a garantizar un acceso más seguro, incluyente y digno a los servicios financieros. Este énfasis resulta especialmente necesario si se considera que, de las quejas que atiende la CONDUSEF, aproximadamente un tercio corresponden a este grupo, con un promedio cercano a 3 mil casos mensuales. A ello se suma el contexto demográfico: la población adulta mayor en México continúa en crecimiento, lo que incrementa la demanda de servicios financieros adaptados y refuerza la necesidad de mecanismos de atención diferenciada y protección al usuario.

Óscar Rosado Jiménez, Presidente de la CONDUSEF, señaló: *“Las personas adultas mayores merecen una atención clara, paciente y respetuosa. Esta insignia reconoce a las instituciones que entienden que garantizarles un trato digno y accesible no es un favor, es lo justo. Cuando facilitamos que accedan y entiendan los servicios financieros, también estamos cuidando su patrimonio y su tranquilidad.”*

Por su parte, **Marcos Ramírez Miguel, Director General de Grupo Financiero Banorte**, expresó: *“En Banorte impulsamos la inclusión financiera para el crecimiento de México.”*



Ofrecemos servicios y productos financieros a las personas adultas mayores de una manera fácil y segura.”

Como parte de este esfuerzo, la institución ha implementado iniciativas para mejorar el acceso y la experiencia de las personas adultas mayores en los servicios financieros, lo que contribuyó a la renovación de esta insignia.

Entre las acciones destacan el uso de biometría en sucursales para reforzar la seguridad y agilizar trámites, la atención remota, incluyendo visitas a domicilio, y la creación de un equipo especializado en su Centro de Contacto. También se han incorporado herramientas digitales incluyentes, como lector de voz en banca móvil, y mejoras en cajeros automáticos.

Estas medidas se complementan con atención prioritaria, accesos preferenciales, acompañamiento personalizado y programas de capacitación para el personal, orientados a promover un trato digno y empático.

Con estas acciones la CONDUSEF impulsa un sistema financiero más incluyente que promueve una atención digna, accesible y confiable para las personas adultas mayores.

--oOo--

Síguenos en X: @CondusefMX, Facebook: /CondusefOficial, Instagram: @condusefOficial, LinkedIn: CONDUSEF, YouTube: CondusefOficial y TikTok: @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