



Ciudad de México, 14 abril 2026
Comunicado 037

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros otorga la renovación del protocolo “Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores” a Banco Santander México

- *Banco Santander eleva los estándares establecidos en la atención de adultas mayores.*
- *Actualmente existe 18 millones de personas de 60 años o más; un sector que no solo crece en número, sino en dinamismo económico.*

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) otorga a **Banco Santander** la insignia “**Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores**” por la renovación de su protocolo para la Atención a Personas Adultas Mayores de Banco Santander México S.A., distintivo que reconoce a las instituciones financieras que garantizan una atención digna, prioritaria y libre de discriminación.

Este reconocimiento se da en un contexto en el que el segmento de personas adultas mayores continúa creciendo dentro del sistema financiero, lo que hace cada vez más relevante fortalecer prácticas que reduzcan riesgos operativos, mejoren la claridad en la información y eleven la experiencia en sucursal. Actualmente, Santander México atiende a más de 1.3 millones de clientes Adultos Mayores de los casi 18 millones de personas de 60 años o más¹, lo que subraya la relevancia de este tipo de iniciativas.

Óscar Rosado Jiménez, presidente de CONDUSEF, mencionó que “Es momento de romper con la idea de que la vejez es sinónimo de pasividad. Las personas mayores siguen siendo protagonistas del desarrollo económico: generan ingresos, toman

¹ INEGI.... Datos Encuesta Nacional sobre Salud y Envejecimiento en México 2024



Hacienda
Secretaría de Hacienda y Crédito Público



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



decisiones financieras todos los días y mantienen una participación activa en el sistema financiero. Reconocer su papel no solo es un acto de justicia, sino una condición indispensable para construir una economía más inclusiva, dinámica y acorde con nuestra realidad”.

Por su parte Felipe García Ascencio, Director General de Santander México, señaló que: “La atención a las personas adultas mayores debe brindarse siempre con claridad, paciencia y respeto; no como un valor agregado, sino como un principio esencial del servicio financiero. Esta insignia reconoce a Santander porque nuestra institución asume ese compromiso de manera genuina, incorporando accesibilidad, trato digno y acompañamiento real. Fortalecer la comprensión de los productos financieros no solo empodera a este segmento, también protege su patrimonio y contribuye a su tranquilidad y bienestar.”

Durante el evento se realizó la entrega oficial de la insignia, así como la firma del protocolo en presencia de autoridades de ambas instituciones, marcando un paso firme hacia una atención más inclusiva y especializada, enfocada en elevar la calidad de la atención y fortalecer la Educación Financiera dirigida a las personas adultas mayores, mediante acciones que anticipan riesgos y promueven una relación más clara y confiable con el sistema financiero.

Con esta iniciativa, la CONDUSEF reafirma el compromiso con la protección de los usuarios para avanzar decididamente en la consolidación de estándares más altos de atención, inclusión y confianza en el sistema financiero mexicano.

--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



2026
año de
**Margarita
Maza**



Hacienda
Secretaría de Hacienda y Crédito Público



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



Usuario de Servicios Financieros publicada en el Diario Oficial de la Federación el 18 de enero de 1999.
www.condusef.gob.mx



2026
año de
**Margarita
Maza**

Av. de los Insurgentes Sur No. 762, Col. Del Valle, CP. 03100, Benito Juárez, Ciudad de México.
Tel: (55) 53 400 999 www.condusef.gob.mx