



# PRINCIPIOS BÁSICOS A OBSERVARSE EN:

## LA ATENCIÓN DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES EN EL SECTOR FINANCIERO



**HACIENDA**  
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



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

# Hablemos de **RESPECTO** y trato **DIGNO**

Estas dos palabras son esenciales para establecer relaciones positivas, para mostrar respeto y consideración, para reconocer el valor y las necesidades de los demás.

**Respetar y tratar con dignidad a los demás no debería ser exclusivo de un grupo.**

Sin embargo, los adultos mayores no siempre reciben una atención adecuada que cubra estos aspectos y por lo tanto sufren las consecuencias.



**La finalidad esencial de la CONDUSEF, consiste en la protección de los derechos e intereses de todas las personas que hacen uso de los productos y servicios financieros sin importar su edad.**



Existe la necesidad de garantizar una atención adecuada, oportuna y de calidad para las Personas Adultas Mayores en el sector financiero.

Por eso consideramos importante materializar los:



# Principios Básicos a observarse en la atención de las personas adultas mayores en el sector financiero

tomando como base Los Derechos Humanos reconocidos para las Personas Adultas Mayores, en el marco de la Legislación Nacional e Internacional.

1



## La edad es sinónimo de experiencia

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

2



## Yo también cuento

Atención igualitaria y libre de discriminación.

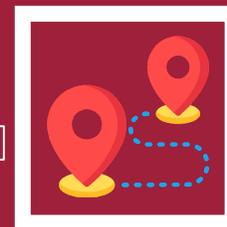
3



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

Atención preferente y prioritaria.

4



## Tú nada más dime a dónde dirigirme

Debido acceso a medios de atención.

5



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

Asistencia y acompañamiento específico.



6



### Sin tantas vueltas

Implementación de trámites simplificados.

7



### Oriéntame, no me regañes

Educación financiera adecuada.

8



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

Inclusión financiera.

9



### Que contigo me sienta protegido

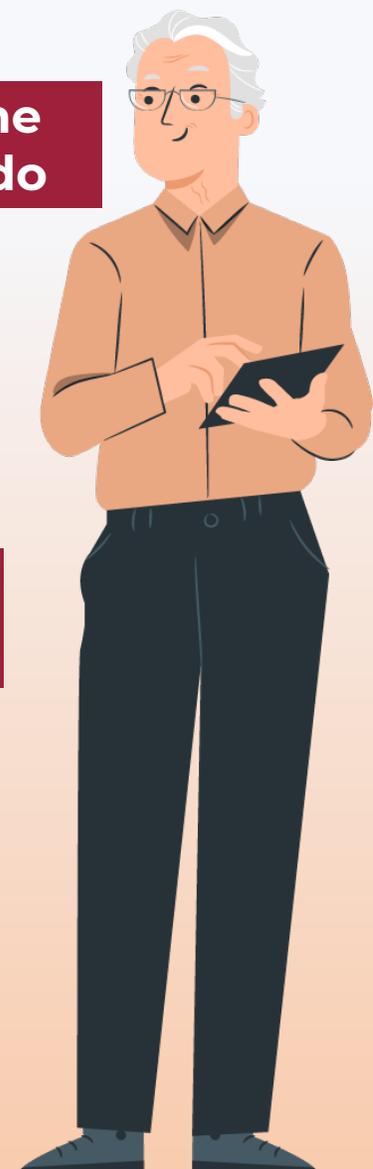
Certeza Jurídica.

10



### Sin andar en boca de todos

Protección de datos personales.



# ALCANCES



Con la finalidad de reconocer el esfuerzo de las instituciones financieras que implementen estos principios básicos, la CONDUSEF otorgará la insignia de manera bianual:

**“Compromiso en la atención a las personas adultas mayores”**

**Misma que será visible en el Buró de Entidades Financieras y se considerará para la integración del IDATU 2023.**

# INSIGNIA EN BEF

Instituciones	Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores	RECLAMACIONES <sup>1</sup>			SANCIONES		Cumplimiento a los Registros de Condusef	% de comisión anual que cobran las Afores sobre el ahorro del trabajador	Indicador de rendimiento neto (%) (ganancia obtenida sobre el ahorro del trabajador)										Programas de Educación Financiera	
		Detalle en: La Institución Financiera Condusef			Detalle				A MAYOR RENDIMIENTO NETO, MAYOR PENSIÓN											
		Total de Reclamaciones	Índice de Reclamación por cada 100,000 cuentas registradas <sup>2</sup> (Trimestral)	Índice de desempeño de atención a usuarios registrados (Trimestral) Calificación 0 - 10	Total de Sanciones	Monto Total de Sanción (\$)			SB0	SB 55-59	SB 60-64	SB 65-69	SB 70-74	SB 75-79	SB 80-84	SB 85-89	SB 90-94	SB 1000		Sinergia con Condusef
Totales del Sector	1	1,950	3.7	NA	3	102,225	9.7	0.57	3.40	4.12	4.74	4.85	5.128	5.39	5.65	5.84	5.80	5.59	-	
<b>Institución Financiera</b>		230	0	-	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-





# PRINCIPIOS BÁSICOS A OBSERVARSE EN:

## LA ATENCIÓN DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES EN EL SECTOR FINANCIERO



**HACIENDA**  
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



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