

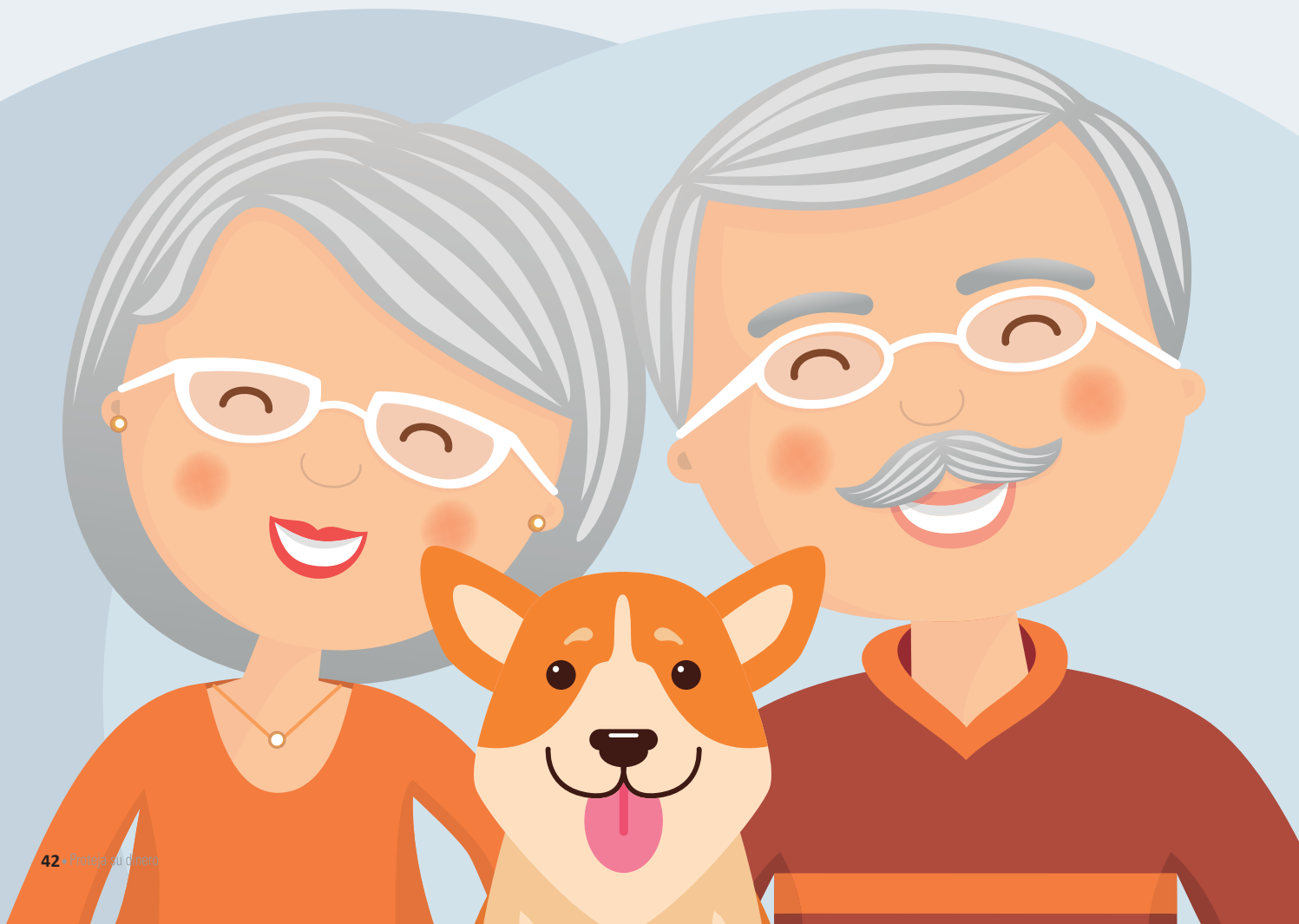
¡LAS FINANZAS PERSONALES no tienen edad!

Acciones de defensa para adultos mayores

EL próximo 28 de agosto se celebra el Día Nacional del Adulto Mayor; una fecha instaurada para repensar la forma en cómo se actúa en nuestro país a favor de la tercera edad.

Una de las problemáticas que se presenta actualmente para los adultos mayores es el desconocimiento que tienen sobre las características o funcionamiento de los productos y servicios financieros, situación que se observa en todos los estados del país.

Con respecto al género de los adultos mayores que reclamaron a nivel nacional, el 60% correspondió a hombres y el 40% a mujeres.



Para ello, la CONDUSEF realizó un estudio en el cual se detectó, a nivel estado y municipio, cuáles son las principales problemáticas que enfrenta este sector de la población en materia de finanzas personales. ¡Échale un ojo y averigua todos los detalles!

De asesorías y controversias...

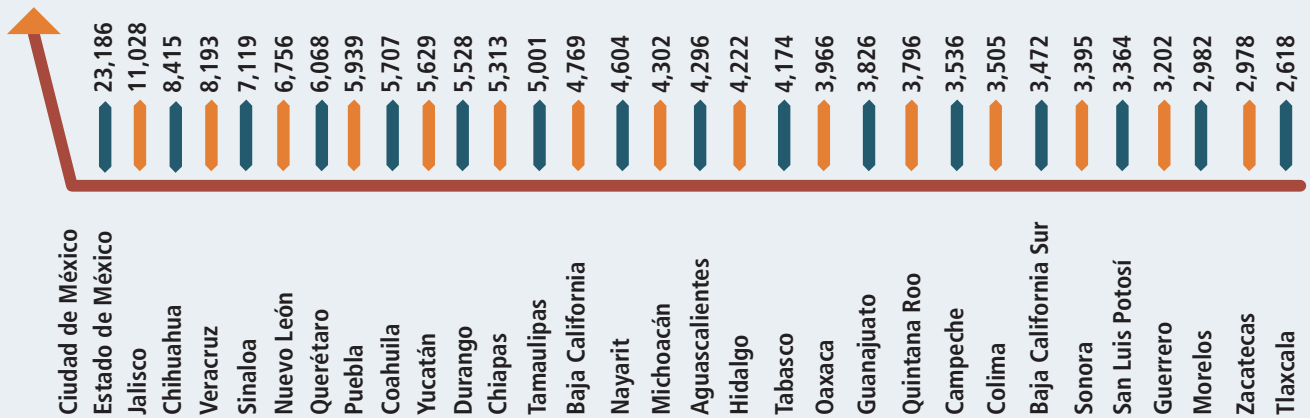
De acuerdo con el estudio, la CONDUSEF proporcionó en 2018, un millón 792 mil 70 asesorías, 20% más que en 2017. De éstas, 207 mil 651 correspondieron a adultos mayores de 60 años.

Del total de las controversias presentadas, el 29% fue por

parte de **adultos mayores**; lo que significó un crecimiento de la participación de este sector de la población dentro de las acciones de defensa proporcionadas por la CONDUSEF.

Al analizar la información por entidad federativa, se detectó que durante 2018, cinco estados concentraron el 42% de las asesorías solicitadas por los adultos mayores: la Ciudad de México con 36 mil 683 asuntos (18%), Estado de México con 23 mil 186 (11%), Jalisco con 11 mil 028 (5%), Chihuahua con 8 mil 415 (4%) y Veracruz con 8 mil 193 asuntos (4%).

36,683



A nivel nacional las razones de las asesorías fueron:

- Reporte de crédito especial.
- Consulta a la Base Nacional de Ahorro para el Retiro (BNDSAR).
- Información sobre productos y servicios financieros.
- Tarjeta de crédito.

ASESORÍAS POR PRODUCTO				
Producto	2017	2018	Part.	Var.
TOTAL	165,804	207,651	100%	25%
Reporte de crédito especial	46,491	52,769	25%	14%
Consulta a la BNDSAR	20,856	18,658	9%	-11%
Información sobre productos y servicios financieros	16,454	15,495	7%	-6%
Tarjeta de crédito	12,433	11,714	6%	-6%

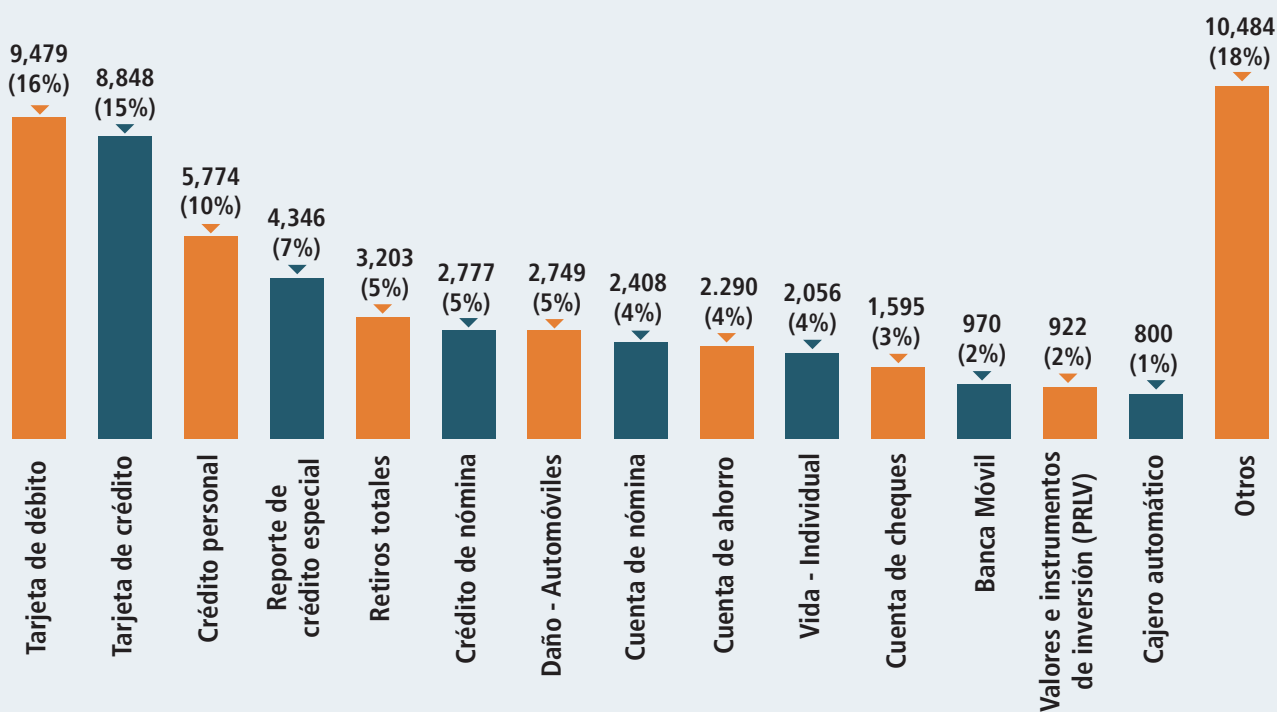
Los principales productos por los cuales se llevaron a cabo las controversias a nivel nacional fueron las tarjetas de débito y crédito, específicamente por las siguientes causas:

TARJETA DE DÉBITO.

- Por compras o consumos no reconocidos
- Disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el usuario o cliente.
- Compras por internet no reconocidas.

TARJETA DE CRÉDITO.

- Solicitud de crédito no reconocida.
- Cargos no reconocidos.
- Solicitud de cancelación de producto y servicio no atendida o aplicada.



La CONDUSEF comprometida con este sector poblacional

Derivado de lo presentado anteriormente, la CONDUSEF se ha propuesto el objetivo de brindar a este segmento de la población, una mejor información y orientación sobre el uso y manejo de los servicios y productos financieros a través de las Unidades de Atención a Usuarios en todo el país, con el fin de que conozcan sus derechos y puedan tomar mejores decisiones.

Si tú o alguien a quien conoces necesita ayuda o asesoría en materia de finanzas, pueden acercarse con nosotros, llamando a los teléfonos: **5340 0999** y **01 800 999 8080**, donde con gusto se les atenderá.

