

los fraudes **NO** DISTINGUEN EDAD



Finanzas para Personas Adultas mayores



En nuestro país, la población adulta mayor es uno de los sectores más vulnerables, por su condición, enfrenta problemas relacionados con la salud, empleo, suficiencia de ingresos, posibilidad de tener pensiones y protección social, además de la discriminación, abandono, y poca o nula orientación en materia de educación financiera.

En el marco del Día Nacional del Adulto Mayor (28 de agosto), en esta edición de la revista *Proteja su Dinero*, te daremos a conocer las principales problemáticas que enfrentan las personas adultas mayores respecto a la utilización de los productos y servicios financieros y qué hacer en la protección de sus finanzas.

En nuestro país existen 13 millones 809 mil 446 personas con más de 61 años de edad.

INEGI

Al utilizar productos y servicios bancarios

¿Sabías que entre enero y junio de 2021, el 27% de las reclamaciones presentadas en la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), fueron hechas por personas mayores a 60 años?

De las 34 mil 417 reclamaciones recibidas en este año, el 60% corresponde a asuntos relacionados con productos o servicios bancarios (20 mil 765), otro 8% respecto a las aseguradoras (2 mil 912) y un 6% de Afores (2 mil 216), entre otros.

En el caso de bancos, el 60% de los asuntos (12 mil 493) son imputables a un posible fraude, ya que obedecen a consumos no reconocidos (6 mil 122 casos), transferencias electrónicas no reconocidas (2 mil 511), cargos no reconocidos en la cuenta (2 mil 403), y disposición de efectivo en cajeros automáticos tampoco reconocidos por los usuarios (mil 457).

Como puedes darte cuenta, algunas de las problemáticas que afectan a este segmento de la población, es el desconocimiento sobre las características o funcionamiento de los productos y servicios financieros, por lo que es de suma importancia tomar cartas en el asunto, ya que el mal manejo financiero no solo afecta su patrimonio, sino también, deteriora el nivel de vida y en algunos casos, deriva en problemas de salud física por el estrés provocado.

En este contexto resulta vital que las y los adultos mayores conozcan y se familiaricen con los productos y servicios financieros, de manera que puedan hacer un uso eficiente y controlado de su dinero, mejorando con ello su calidad de vida.

Si eres una persona adulta mayor, a continuación, te daremos algunas recomendaciones para proteger tus finanzas al usar productos y servicios financieros, ¡toma nota!

• Hacer uso del Cajero Automático (ATM)

En ocasiones, a las y los adultos mayores les cuesta mucho trabajo retirar efectivo del cajero y en el mejor de los casos pasan varios minutos tratando de

lograr su objetivo; en el peor de los casos, se ven obligados a solicitar ayuda a terceros, lo que puede derivar en un posible robo de su dinero o incluso de sus datos personales.

Por lo anterior, te recomendamos en caso de no saber usar el cajero automático, que nunca aceptes ayuda de extraños o desconocidos. Si tienes dificultades para hacer alguna operación, no te sientas presionado por la gente que espera detrás de ti, acércate con el personal de la sucursal o trata de acudir con algún familiar.

Adicionalmente, antes de insertar tu tarjeta en un cajero automático, revisa que no haya ningún objeto extraño en el lector; verifica que la ranura de salida de los billetes no se encuentre obstruida y revisa la pantalla del cajero, debe estar funcionando correctamente.

El Consejo Nacional de Población proyecta que para el 2050 la cantidad de personas adultas mayores en México alcanzará uno de sus puntos más altos con alrededor de 33 millones de habitantes.



• Cargos no reconocidos

Un cargo no reconocido es una transacción bancaria realizada sin la autorización del titular de la cuenta. Si crees tener cargos no reconocidos, tómate tu tiempo para revisar que realmente se trate de una compra que no hayas hecho. Si ya estás seguro de ello, comunícate con tu banco y notifícales lo sucedido, ellos te orientarán en lo que debes hacer para proteger tu dinero. Ten presente que entre más rápido lo hagas, menor será el daño.

• Para no ser víctima de robo de identidad:

El robo de identidad es un delito grave y se produce cuando alguien usa tu información sin tu permiso para realizar alguna actividad ilícita. Actualmente, este tipo de fraude tiene diversos nombres como: *phishing*, *vishing*, *trashing*, entre otros; pero en esencia, en todos los casos, los delincuentes buscan obtener tus datos para beneficiarse de los mismos.

Protege tus finanzas, toma en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Cuida tu cartera y tus tarjetas. No compartas con nadie, ni le otorgues a desconocidos tus datos personales o bancarios.
- Procura cambiar tus contraseñas y no utilices la misma clave para todo.
- Si recibes llamadas o mensajes telefónicos de parte de tu banco, verifica su autenticidad marcando directamente al mismo.
- Si compras por internet, verifica que las páginas sean seguras. Tienen un domicilio que empieza con "https", la S final significa segura.
- Al desechar información personal o bancaria destrúyela completamente.

Nunca es tarde para aprender

En la página de la CONDUSEF contamos con material educativo exclusivo para personas adultas mayores. Un ejemplo de ello es la guía que lleva por título: "¡Las finanzas personales no tienen edad!", te aseguramos que será de gran utilidad para llevar una buena planeación y el hacer un correcto uso de productos y servicios financieros. Visita: www.condusef.gob.mx, en la sección "Educa tu cartera".

CONDUTIP

Recuerda: si tienes algún problema con un producto o servicio financiero, comunícate a la CONDUSEF, al Centro de Atención Telefónica: **55 53 400 999**.

Contamos con 4 unidades de atención a usuarios en la Ciudad de México y 32 en todo el territorio nacional. Consulta la más cercana a tu domicilio en: www.condusef.gob.mx/uau/

De las 34 mil 417 reclamaciones recibidas en este año, el 60% corresponde a asuntos relacionados con productos o servicios bancarios, otro 8% a las aseguradoras y un 6% a las Afores, entre otros.

