



Personas Adultas Mayores lo valen

La CONDUSEF y la ABM suscriben:

“Decálogo para mejorar la atención y el servicio”

Conscientes de que la atención y el servicio a las personas adultas mayores usuarias de servicios financieros debe mejorar, la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) y la Asociación de Bancos de México (ABM) suscribieron un decálogo encaminado a resolver esta problemática.

Denominado: “Decálogo para Mejorar la Atención y el Servicio a las Personas Adultas Mayores usuarios de la Banca”, este documento busca que las instituciones se adhieran a él y lo difundan entre su personal para mejorar los procesos y prácticas de atención a las personas adultas mayores.

De acuerdo con cifras del Censo de Población 2020, del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), los adultos mayores de 60 años o más representan el 12.3% de la población total en México, lo que equivale a 15.4 millones de personas residentes en el país, y se estima que para el 2050 la cifra alcanzará los 33 millones.

Aunque la mayoría de las instituciones han adoptado medidas respecto de la inclusión de personas adultas mayores en operaciones financieras, tanto la CONDUSEF como la ABM, decidieron impulsar medidas adicionales y fortalecer las ya existentes, esto, con la perspectiva particular de los adultos mayores.

POR ELLO SE PLANTEA EN EL DECÁLOGO:



1. Respeto por los derechos y por la dignidad de las Personas Adultas Mayores: Que cada empleado muestre respeto por la diversidad, las diferencias individuales y culturales, así como por los derechos humanos.



2. Competencias y aptitudes: Propiciar la capacitación del personal que brinde atención al público en relación con los servicios ofrecidos y contratados por adultos mayores.



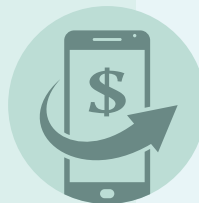
3. Responsabilidad social: Promover entre los empleados que asesoren a los Adultos Mayores y coadyuven a su bienestar y desarrollo de su propio entorno.



4. Modelo de atención específico: Promover nuevos modelos de atención de servicios bancarios. (Tablas informativas o folletos de fácil lectura en cajeros automáticos y practicajas o contar con áreas de atención especializadas en sucursales).



5. Contratación y ofrecimiento de productos o servicios financieros: En el ofrecimiento de créditos vía telefónica proporcionar información suficiente.



6. Educación financiera práctica: Establecer campañas de educación financiera para las personas adultas mayores en el conocimiento de las aplicaciones bancarias digitales.



7. Apoyo en servicios básicos: Desarrollar programas de asesoría con personal en los cajeros automáticos de las sucursales.



8. Incrementar las campañas antifraude.



9. Mejorar el servicio de los Call Center: Establecer programas de asesoría remota y alternativas de solución a problemas sobre los productos y servicios bancarios.



10. Propiciar la implementación de acciones que permitan nuevos modelos de atención, particularmente para los adultos mayores.

Y es que, durante 2019, año previo a los efectos de la pandemia, las controversias de adultos mayores presentaron un incremento de 4%, mientras que las de jóvenes y adultos, decrecieron en 16% y 10%, respectivamente.

En 2020 y hasta julio de este año, la proporción de reclamaciones de los adultos mayores se ha mantenido en casi 33%.

La CONDUSEF ha identificado, en particular, que las tres principales amenazas para la salud financiera de las personas adultas mayores son:

- a)** Las que vienen en algunos casos de su propio entorno, incluso familiar.
- b)** Los de la delincuencia, que los considera más vulnerables para cometerles un fraude y
- c)** De falsos o, en algunos casos, desleales funcionarios de instituciones financieras.

En tal sentido, la problemática que enfrentan los adultos mayores al realizar sus operaciones se centra en el robo de la tarjeta de débito o crédito sin violencia y el tallado.

Asimismo, en las transferencias electrónicas no reconocidas y en el cargo por créditos no solicitados, vía aplicaciones digitales o en el uso de banca por internet, situaciones derivadas de llamadas o portales apócrifos creados para obtener y comprometer sus datos confidenciales.

De los 54 millones de personas que tienen al menos un producto financiero, los adultos mayores representan el 15.4% y del total de las controversias recibidas en la CONDUSEF, alcanzan el 31%.

Los 10 factores principales que contribuyen a la exclusión financiera de algunas personas mayores y, particularmente de mujeres, son:

1. Baja capacidad digital.
2. Poca alfabetización financiera vigente.
3. Deterioro cognitivo.
4. Deterioro físico.
5. Aislamiento social.
6. Vivir únicamente con los recursos de una renta fija, pensión o anualidad.
7. Confianza en los miembros de la familia.
8. Dificultad para acceder a asesoramiento financiero.
9. Falta de productos financieros para personas mayores.
10. Confianza en profesionales financieros (asesor o promotor).

Por otro lado, el propio INEGI señala que, del total de adultos mayores, el 21% entre los 60 y 64 años es usuaria de internet; 13% entre los 65 y 69 años; 9% entre los 70 y 74 años; 7% entre los 75 y 79 años y sólo 4% entre los 80 o más años.

En suma, este “Decálogo” es una declaración de principios éticos y de sanas prácticas que puede definir los estándares de actuación de la Banca Mexicana y, por lo tanto, pretende establecer medidas que mejoren los comportamientos de las personas dentro de la organización, aprovechando su capacidad técnica e infraestructura para brindar un mejor servicio inclusivo, focalizando las acciones en las Personas Adultas Mayores.