

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) y las instituciones financieras del país a través de la Asociación de Bancos de México (ABM), conscientes de que la atención y el servicio a las personas adultas mayores debe mejorar, se adhieren al:

“Decálogo para Mejorar la Atención y el Servicio a las Personas Adultas Mayores, usuarias de la Banca”.

¡CONÓCELO!

- 1 Respeto por los derechos y por la dignidad de los Adultos 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.

