

CONDUSEF renueva Insignia a AFORE XXI Banorte y plantea un nuevo estándar de atención para las Personas Adultas Mayores

Por Amalia Beltrán

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) renovó a Afore XXI Banorte la insignia “Compromiso en la Atención a Personas Adultas Mayores”, pero esta vez con una premisa que va más allá de reconocer buenas prácticas: la atención a las personas adultas mayores debe evolucionar al mismo ritmo que cambia la sociedad y la forma en que las personas se relacionan con sus finanzas.

En México, las personas adultas mayores representan el 28% de las reclamaciones que recibe la Condusef. A ello se suma que el 33.4% de las personas de 65 años y más reportó niveles altos de estrés financiero, de acuerdo con la Encuesta Nacional de Salud Financiera (ENSAFI 2023). Ante esta realidad, la Condusef considera que la inclusión financiera de las personas adultas mayores no puede reducirse a contar con rampas, asientos preferenciales o canales digitales accesibles. Es necesario avanzar hacia modelos de

La atención a las personas adultas mayores no puede limitarse a adaptar espacios: debe incorporar nuevas formas de entender, acompañar y proteger sus decisiones financieras

atención que también consideren factores como la comprensión de la información, la toma de decisiones, la prevención de errores, el acompañamiento y las condiciones particulares en las que una persona interactúa con una institución financiera.

Al respecto, el Lic. Oscar Rosado Jiménez, Presidente de la Condusef, señaló que “La atención a las personas adultas mayores no puede quedarse en la infraestructura. Una rampa facilita el acceso a una oficina, pero no necesariamente garantiza que una persona comprenda un contrato, identifique un riesgo o tome una decisión financiera con

plena libertad. El reto ya no es solamente abrir la puerta. Es lograr que, una vez dentro, la persona pueda entender, decidir y ejercer sus derechos financieros con autonomía, seguridad y dignidad”.

El Presidente de la Condusef agregó que la evolución demográfica del país también obliga a revisar el marco normativo, por lo que esta renovación no debe entenderse como un punto de llegada, sino como un compromiso de mejora continua.

La renovación de la Insignia reconoce acciones concretas de Afore XXI Banorte para mejorar integralmente la experiencia de las personas adultas mayores.

Accesibilidad física: el 100% de sus 76 Oficinas de Atención Especializada cuenta con adecuaciones como

rampas y asientos de atención preferencial.

Atención personalizada: incorporó turnos preferentes y atención a domicilio para personas que, por condiciones de salud o imposibilidad física, no pueden acudir a una oficina.

Accesibilidad digital: fortaleció su sitio web, chatbot y WhatsApp, con navegación simplificada, mayor contraste y lenguaje claro, además de herramientas de apoyo para personas con discapacidad visual o auditiva.

Mayor comprensión y certeza: adecuó contratos con tipografía de mayor tamaño y lenguaje sencillo, y desarrolló materiales de educación financiera para facilitar la comprensión de trámites y servicios relacionados con el ahorro para el retiro.

Finalmente, la Condusef invitó a las instituciones financieras que aún no cuentan con este protocolo, a incorporarse a esta iniciativa, y a aquellas que ya forman parte de ella, a continuar elevando sus estándares de atención, innovando en sus servicios y fortaleciendo las condiciones que permitan a las personas adultas mayores ejercer plenamente sus derechos financieros.

OFICINA DE ATENCIÓN PARA PERSONAS ADULTAS MAYORES
DE MÉXICO, 10 DE AGOSTO DE 2026



Oscar Rosado Jiménez, presidente de la Condusef, señaló que la evolución demográfica del país obliga a revisar el marco normativo, por lo que esta renovación no debe entenderse como un punto de llegada, sino como un compromiso de mejora continua.

