

Uno de cada cuatro clientes pertenece a ese segmento

## Citibanamex recibe de Condusef insignia por su compromiso en la atención de adultos mayores

Edgar Juárez  
eduardo.juarez@eleconomista.mx

**Citibanamex recibió** por parte de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef), la insignia por su compromiso en la atención de las personas adultas mayores.

Cabe destacar que, de acuerdo con Manuel Romo, director general de Citibanamex, uno de cada cuatro clientes de este banco pertenece a dicho segmento poblacional.

La recepción de la insignia, se dio luego de que Romo firmó el Protocolo para la Atención y el Servicio a las Personas Adultas Mayores, con el que el Banco Nacional de México ratificó su responsabilidad con la implementación de acciones y programas específicos para brindar la mejor atención.

Al respecto, la institución detalló que para alinearse a los Principios Básicos a Observarse en la Atención de las Personas Adultas Mayores en el sector financiero, que la Condusef emitió en el 2022, Citibanamex puso en marcha una serie de acciones y programas.

Entre éstas destacan: trato digno y res-

petuoso para brindar una atención prioritaria y libre de discriminación; accesibilidad adecuada en sucursales; asistencia personal; procedimientos alternativos de autenticación en caso de que no sea posible capturar sus huellas digitales y protección de datos personales.

Asimismo, migración a una nueva versión de cajeros automáticos con pantallas más grandes, más fáciles de leer y entender para los adultos mayores; una campaña permanente para prevenir fraudes, con un enfoque didáctico a través de diferentes canales para una comprensión amigable; y un programa piloto para la atención fuera de sucursal en casos excepcionales.

Asimismo, destacó, los colaboradores de Citibanamex reciben capacitación sobre el trato adecuado hacia los adultos mayores.

“En Citibanamex tenemos muy claro que nuestra prioridad son los clientes y, más aún, cuando se trata de personas mayores de 60 años. Uno de cada cuatro de nuestros clientes forma parte de este segmento poblacional, por lo que es fundamental brindarles una excelente atención para que vivan la mejor experiencia bancaria con nosotros”, expresó Manuel Romo.