

# Adultos mayores concentran 32% de quejas bancarias por posibles fraudes: Condusef

Por el Staff de El Inversionista

En el sector bancario, los adultos mayores realizan tres de cada 10 quejas en contra de las instituciones por posibles fraudes. La mayoría de las estafas las comete la delincuencia organizada, empleados desleales o sus mismos familiares, revelaron autoridades financieras. A este segmento de la población, particularmente, se le debe garantizar una atención en condiciones de claridad, paciencia y respeto, consideró el director general de Santander, Felipe García Ascencio. “Las quejas de los adultos mayores representan el 32 por ciento de las totales recibidas. La principal queja que tienen son los cargos no reconocidos”, indicó el presidente de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef). “Los adultos mayores son víctimas de tres tipos de ataques: delincuencia organizada (engaños telefónicos, cambio de tarjetas), empleados o funcionarios desleales y el propio entorno familiar; es decir, cuidadores, hijos, sobrinos, nietos, que usan sus tarjetas”, refirió el funcionario en conferencia de prensa realizada junto con Santander.

Es por ello que las instituciones del sector financiero, específicamente los bancos, deben dar una atención especial a grupos de la población, que resuelva sus dudas y que les deje claro cómo resolver cualquier tipo de problema.

García Ascencio, de Santander, refirió que, en la actualidad, más de un millón 300 mil clientes pertenecen a este grupo poblacional, mismo

que ha crecido de forma importante en los últimos años y representa una prioridad en la estrategia de atención.

“Siempre ponemos al cliente al centro y en este caso implica entender que las personas adultas tienen y requieren una atención diferenciada, cercana y cuidadosa. Hoy más de 1.3 millones de nuestros clientes tienen más de 60 años. Es un segmento que ha crecido de forma relevante y que, sobre todo, representa una gran responsabilidad para todos”, apuntó el director del banco. En el último año, expuso, Santander brindó más de 675 mil atenciones prioritarias a este segmento de la población en sus sucursales y recibió poco más de 3.4 millones de llamadas en sus centros de contacto por parte de estas personas, quienes fueron atendidos de una forma especial.

“Seguimos apostando por modelos que prioricen la asesoría, el acompañamiento y la claridad, incorporando soluciones que nos permitan ser más inclusivos”, señaló. Fue así como Santander recibió la renovación de la insignia Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores que otorga la Condusef.

