

Por Jessika Becerra  
AGENCIA REFORMA

CD. DE MÉXICO.- Las instituciones financieras deberán adicionar cuidados para los adultos mayores en el uso de cajeros automáticos, debido a que son vulnerables a dar donaciones o aceptar créditos por confusión.

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), ha solicitado a los bancos que incluyan doble certificación cuando sus cajeros automáticos pidan a los adultos mayores donaciones o respuestas a invitaciones para obtener créditos.

Luis Fabre, vicepresidente técnico del organismo, expuso que esta institución no contabiliza las reclamaciones de adultos mayores por autorizaciones de donaciones o créditos que efectuaron por error o confusión en los cajeros.

Sin embargo, reconoció que es un malestar general porque los afectados no tienen cómo revertir esas operaciones.

“Hemos dicho a los bancos que pidan una doble certificación en créditos y donaciones porque uno se puede equivocar y la gente no sabe cómo revertir esas operaciones”, comentó Fabre.

La doble certificación significa preguntar dos veces al usuario si quiere donar o aceptar créditos, de tal forma que si por distracción oprime una tecla, tenga la posibilidad de rectificar.

Fabre expuso que la Comisión Nacional de los Derechos Humanos y el Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores han manifestado a CONDUSEF la problemática y molestia por operaciones realizadas en cajeros automáticos.

En el País hay más de 10.1 millones de adultos mayores, sin embargo, son pocas las instituciones financieras que tienen programas de capacitación.

CONDUSEF expuso que CI Banco, BBVA Bancomer y ABC Capital han considerado las necesidades de los adultos mayores.