



Signos vitales

Alberto Aguirre

✉ alberto.aguirre@eleconomista.mx

Efectos secundarios

INCLUSIVOS. Uno de cada 10 clientes de Scotiabank es una persona de la tercera edad y para mantener su lealtad, la directiva de la institución canadiense ha implementado un riguroso programa de capacitación para sus casi 10,000 empleados, que considera la implementación de protocolos de atención especializada, promoción de inclusión financiera, procedimientos simplificados para la captación de datos biométricos, educación financiera, procesos ágiles en trámites, seguimiento telefónico personalizado, prioridad en atención, entre otros, lo que les valió recibir la insignia "Compromiso en la Atención a las Personas Adultas Mayores" de la Condusef.