

PROPOSICIÓN CON PUNTO DE ACUERDO, POR EL QUE SE EXHORTA RESPETUOSAMENTE A LA COMISIÓN NACIONAL BANCARIA Y DE VALORES PARA QUE POR SU CONDUCTO GIRE INSTRUCCIONES A LOS BANCOS Y A LAS INSTITUCIONES DE CRÉDITO PARA QUE DEN PRIORIDAD EN LA ATENCIÓN EN SUS DIVERSAS SUCURSALES A NIVEL NACIONAL A PERSONAS ADULTAS MAYORES, A MUJERES EMBARAZADAS, Y A QUIENES PADEZCAN ENFERMEDADES CRÓNICAS DEGENERATIVAS, DERIVADO DE LA PANDEMIA DEL COVID-19, CON CARÁCTER DE URGENTE Y OBVIA RESOLUCIÓN

Alejandro Viedma Velázquez, Diputado Federal de la LXIV Legislatura e integrante del Grupo Parlamentario de **MORENA**, con fundamento en los artículos 6, numeral 1, fracción I, y 79 numeral 2, fracción II del Reglamento de la Cámara de Diputados; y 58 y 59 del Reglamento para el Gobierno Interior del Congreso General de los Estados Unidos Mexicanos; someto a la consideración de esta Honorable Asamblea la presente Proposición con Punto de Acuerdo, por el que se exhorta a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores para que por su conducto se gire instrucciones a los Bancos y a las Instituciones de Crédito para que den prioridad en la atención en sus diversas sucursales a Nivel Nacional a personas adultas mayores, a mujeres embarazadas y a quienes padezcan enfermedades crónicas degenerativas, derivado de la Pandemia del Covid-19, con carácter de Urgente y Obvia Resolución, al tenor de las siguientes:

CONSIDERACIONES

Ante el actual contexto que vive México y debido al Estado de Emergencia Sanitaria emitido por la Secretaría de Salud y el Gobierno Federal por la Pandemia del SARS-CoV2 (COVID-19); son múltiples los sectores de la población que han sufrido de forma económica y social los estragos de esta enfermedad.

En este sentido, el Doctor Jorge Carlos Alcocer Varela, Secretario de Salud, con fundamento en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en la Ley

Orgánica de la Administración Pública Federal y en la Ley General de Salud emitió un *ACUERDO por el que se establecen las medidas preventivas que se deberán implementar para la mitigación y control de los riesgos para la salud que implica la enfermedad por el virus SARS-CoV2 (COVID-19)*.¹

El cual, establece en el Artículo Primero, quinta fracción que:

“V. El resguardo domiciliario corresponsable se aplica de manera estricta a toda persona mayor de 60 años de edad, estado de embarazo o puerperio inmediato, o con diagnóstico de hipertensión arterial, diabetes mellitus, enfermedad cardíaca o pulmonar crónicas, inmunosupresión (adquirida o provocada), insuficiencia renal o hepática, independientemente de si su actividad laboral se considera esencial. El personal esencial de interés público podrá, de manera voluntaria, presentarse a laborar”. (Énfasis añadido).

Una vez hecho el acuerdo, el gobierno federal comenzó a implementar acciones correspondientes para la retención de la propagación y expansión del virus, declarando así a los siguientes sectores poblacionales como los más susceptibles al SARS-CoV2 (COVID-19):

- Personas adultas mayores (60 o más);
- Mujeres embarazadas; y
- Personas con alguna enfermedad crónica degenerativa.

Aún no queda claro porqué la afección se da en adultos mayores pero los especialistas creen que se debe a que el sistema inmune se encuentra débil. Explican que cuando un patógeno o virus infecta a un organismo joven como el de un niño, este tiene la capacidad de hacer frente a él de una manera rápida, sin dejar daños colaterales. A medida que se va envejeciendo el sistema inmunológico

¹ Acuerdo en el Diario Oficial de la Federación (DOF), con fecha 24 de marzo de 2020, de la Secretaría de Salud, en: http://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5590339&fecha=24/03/2020

cambia y modifica su equilibrio, los monocitos producen menos interferón como respuesta ante una infección viral en las células.² En resumidas cuentas, el envejecimiento entorpece la respuesta rápida ante un patógeno dañino para el cuerpo y le da ventaja para que dañe al organismo.

Por tal razón, el pasado 23 de marzo del presente año, el presidente de la República, Andrés Manuel López Obrador, declaró que:³

“(…) Se está pensando en la gente más pobre que tiene que salir a ganarse la vida porque no tiene un salario fijo, además de garantizar la protección de los grupos vulnerables, como son las personas de la tercera edad”.

Ya estamos enviando por anticipado el apoyo a los adultos mayores, ya la dispersión en bancos comienza hoy (...) a más tardar en una semana, 10 días, tengamos ya cubierto, distribuidos todos los apoyos para que tengan sus recursos nuestros adultos mayores, y les va a ayudar a que tengan para lo básico" dijo el Presidente.

Con esta información, fueron varias las personas de la tercera edad que decidieron realizar trámites para la obtención de los apoyos antes mencionados, así que, a través de las instituciones bancarias se fue realizando el trámite necesario y de tal forma, el pago correspondiente. Por ende, se ha convertido en un calvario para las personas adultas mayores recurrir a las sucursales bancarias más cercanas a su domicilio para continuar ejecutando sus cobros, ya sea para recoger sus pagos por manutención o para sus pagos de jubilación, pues en su mayoría, son personas que viven del día a día, o exclusivamente de los apoyos que el estado les proporciona.

² Juan Leyva, “Por qué el coronavirus es más peligroso para los ancianos: El sistema inmune de las personas adultas puede estar débil y no reaccionar rápido ante la infección”, con fecha de marzo 24 de 2020. <https://www.debate.com.mx/salud/Por-que-el-coronavirus-es-mas-peligroso-para-los-ancianos-20200324-0255.html>

³ El Economista, Notimex, “AMLO anuncia apoyos para personas que viven "al día" ante emergencia por el coronavirus”, Ciudad de México, con fecha del marzo 23 de 2020. <https://www.economista.com.mx/politica/AMLO-anuncia-apoyos-para-personas-que-viven-al-dia-ante-emergencia-por-el-coronavirus-20200323-0052.html>

Frente a esta situación, los bancos han publicado y difundido “Protocolos de Acción para la atención de clientes en tiempos del Covid-19”; sin embargo, inoportunamente han puesto a un lado, o incluso en el olvido, el criterio de prioridad estipulado en el Acuerdo de la Secretaria de Salud del 24 de marzo, en cuestión a trámites bancarios o de crédito para las personas adultas mayores, mujeres embarazadas y quienes así padezcan enfermedades crónicas degenerativas.

Pues, la experiencia ha dado como resultado, un sin número de personas enojadas y frustradas ante la falta de congruencia y lógica de actuación por parte de las instituciones bancarias; luego de que en repetidas ocasiones, las personas de la tercera edad se han quejado frente a los medios por no ser respetadas las indicaciones de salubridad determinadas por la Secretaria de Salud en los bancos; ya que permanecen horas parados en filas donde no se respeta ni la “Sana Distancia” y en algunos casos tampoco se les proporciona gel antibacterial. Además, se les entrega turno igual que a los demás, siendo que son la parte de la población que padecen el SARS-CoV2 (COVID-19) en mayor magnitud, con las tasas de mortalidad más alarmantes.

“Laurencia Vargas, una de las personas mayores, quien se tuvo que formar en la fila de hasta 50 personas, dijo que una empleada del banco no le permitió pasar sin hacer fila, diciéndole -aquí todos hacen fila sino después la gente va a reclamar-”⁴.

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS), los adultos mayores son particularmente vulnerables a infecciones graves derivadas del COVID-19. Según el Centro de Control y Prevención de Enfermedades de Estados Unidos, el 80 por ciento de muertes asociadas al coronavirus en ese país son de personas de 65 años o más, mientras en Italia, según datos del Instituto Superior de Sanidad,

⁴ Javier Cruz en El Sol de Parral, “Un calvario para adultos mayores ir al banco a cobrar su pensión”, Chihuahua, Parral, con fecha abril 02 de 2020. <https://www.elsoldeparral.com.mx/local/un-calvario-para-adultos-mayores-ir-al-banco-a-cobrar-su-pension-covid19-coronavirus-sana-distancia-noticias-de-parral-5048640.html>

48 por ciento de las víctimas mortales son personas mayores de 60 años. En China, según el Centro Chino para el Control y Prevención de Enfermedades, el 80 por ciento de las muertes por coronavirus han sido de personas mayores de 60 años.⁵

Por otro lado, en el caso de las mujeres embarazadas, el motivo por el cual están dentro de este sector de vulnerabilidad no es por la posibilidad de que contagien al producto, sino por los efectos nocivos en la salud de la madre o el bebé que podrían tener los medicamentos para el tratamiento de este virus. Así lo explica la especialista en medicina interna, Ariana Canche, quien puntualiza que las embarazadas no tienen elementos que las hagan susceptibles a contraer el virus. El problema se halla en los requerimientos para su recuperación, pues no todas las medicinas son aptas para emplearse durante este proceso.⁶

En México existen diferentes instituciones bancarias en la que confían los ciudadanos, Y ante la emergencia Covid-19, han implementado acciones para proteger no sólo las finanzas de sus beneficiarios, sino también su salud.⁷ Por ende las estrategias de los bancos para hacer frente a la pandemia del Covid-19, son las siguientes:

- Scotiabank México lanzó una campaña para que sus agremiados sepan en las acciones y movimientos bancarios que pueden realizar desde la aplicación móvil y su página de **Internet a través del hashtag #yomequedoencasa.**

⁵ Organización Mundial de la Salud, “Preguntas y respuestas sobre la enfermedad por coronavirus (COVID-19)” revisado abril 15 de 2020.

⁶ Fernando Guarneros en Infobae, “Por qué las embarazadas son una población en riesgo al contagiarse de Covid-19”, Ciudad de México, con fecha de abril 11 de 2020. <https://www.infobae.com/america/mexico/2020/04/11/por-que-las-embarazadas-son-una-poblacion-en-riesgo-al-contagiarse-de-covid-19/>

⁷ Lorenza Sigala en Expreso, “Instituciones bancarias implementan acciones por Covid-19”, Hermosillo, Sonora, con fecha de marzo 25 de 2020. <https://www.expreso.com.mx/seccion/mexico/166199-instituciones-bancarias-implementan-acciones-por-covid-19.html>

- Por su parte Bancomer, publicó en su cuenta de Facebook el mensaje: “Aviso Importante. La gran mayoría de nuestras sucursales se encuentran dando servicio de manera regular”.
- Banorte también tomó conciencia de lo que está ocurriendo a nivel mundial con la pandemia de Covid-19 e implementó un programa para posponer los pagos bancarios hasta 4 meses dando con ello oportunidad de reponer sus finanzas a las personas que se quedaron sin empleo.
- Citibanamex promueve el uso de sus canales digitales para realizar pagos y operaciones sin la necesidad de asistir a una sucursal bancaria. Por medio de la aplicación es posible consultar saldos y movimientos de cuentas y tarjetas; hacer transferencias a cuentas de Citibanamex y de otros bancos; pagar servicios, impuestos y tarjetas departamentales; activar, bloquear, desbloquear y reportar robo o extravío de tarjetas de crédito; y hasta hacer cambios de NIP a cualquier tarjeta de este banco.
- En Banamex los ejecutivos siguen protocolos de prevención, como el saludo a distancia y lavado continuo de manos.
- Y por su parte HSBC manifestó que tiempos de desafíos, les da una mano a los dueños de pequeños y medianos negocios que tuvieron que cerrar, así como los trabajadores que se quedaron sin propinas o el vendedor que le bajaron las comisiones, consistente en posponer hasta 6 meses los pagos de adeudos.
- Incluso, todas las instituciones bancarias que operan en México pusieron a disposición los números de contacto de sus centros de atención al cliente y tomaron conciencia la importancia de quedarse en casa durante la pandemia.

A pesar de todas las indicaciones, ninguna de ellas se pronunció bajo un medio oficial para dictar protocolos de atención a clientes en sucursales bancarias, donde la gente acude usualmente de manera constante; y donde por supuesto, también hay presencia de gente de la tercera edad, embarazadas y personas que sufren de alguna enfermedad crónica degenerativa.

Hasta el momento las únicas instrucciones que se llevan a cabo son:

- Conservar la “Sana Distancia”;
- Uso de antibacterial;
- Fila para clientes que van con ejecutivos bancarios, otra fila para cajeros automáticos y una tercera para las ventanillas; y
- Entrada de personas a la sucursal de 5 a 10 personas, hasta que se vaya desocupando.

De igual manera, el 26 de marzo del año 2020, la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV), emitió un documento con Medidas Temporales y Extraordinarias y Suspensión de Algunos Plazos, dirigido a Entidades Financieras y Personas Sujetas a Supervisión, frente a la contingencia COVID-19. No obstante, hasta el momento, no se ha posicionado con respecto a la creación de medidas de actuación generales para la atención y servicio de forma presencial con los clientes en las sucursales bancarias y de crédito. Especialmente hablando del cuidado y protección de quien se encuentre en un estado de vulnerabilidad, como fue señalado por el gobierno federal, para que ésta pueda así, acudir a los bancos bajo las medidas de seguridad más idóneas en su estado.

Pues, si lo pensamos detenidamente, las medidas que en estos momentos se implementan no salvaguardan la salud de las personas mayormente susceptibles al virus, pues si bien, la indicación es que este sector poblacional procure mantenerse en casa, también es cierto que muchos de éstos tienen la necesidad de realizar trámites, pagos y transacciones que solo pueden llevarse a cabo de forma presencial. De esto, surge la necesidad de programar y estructurar medidas eficaces para dar prioridad a las personas mayormente asequibles de padecer coronavirus en situación crítica.

Por las consideraciones antes expuestas, someto a consideración de esta Honorable Soberanía, la siguiente proposición con:

PUNTO DE ACUERDO

Único. Se exhorta a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores para que por su conducto giren las correspondientes instrucciones a los bancos y a las instituciones de crédito para que den prioridad en la atención en sus diversas sucursales a nivel nacional a personas adultas mayores, a mujeres embarazadas y a quienes padezcan enfermedades crónico degenerativas, derivado de lo que hoy acontece el país por la pandemia del covid-19.

Dado en el Salón de Sesiones de la H. Cámara de Diputados, al 20 de abril de 2020.

Atentamente



Alejandro Viedma Velázquez

Diputado Federal