



## **INICIATIVA CON PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE REFORMAN DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY PARA LA TRANSPARENCIA Y ORDENAMIENTO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS.**

La que suscribe, Diputada Ana Lilia Herrera Anzaldo, integrante del Grupo Parlamentario del Partido Revolucionario Institucional, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 71 Fracción II de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; los artículos 6, numeral 1, fracción I, 66, 68, 77 numeral 1 y 78 del Reglamento de la Cámara de Diputados, someto a consideración de esta Soberanía la Iniciativa con Proyecto de Decreto por el que se reforman diversas disposiciones de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, al tenor de la siguiente:

### **Planteamiento y Argumentación**

La inclusión financiera significa que las personas puedan tener acceso a los productos y servicios que se ofrecen en el sistema bancario de cualquier país, considerando que estos tienen que ser asequibles, de calidad y disponibles; por lo tanto el acceso a los servicios financieros debe entenderse como la existencia de medios que permitan hacer uso de los servicios que se ofertan<sup>1</sup>.

En un México que ha transitado por generar igualdad y equidad entre quienes habitamos el país, se deben propiciar oportunidades que permitan que las personas adultas mayores o personas con cualquier tipo de discapacidad puedan utilizar cualquier entorno, producto o servicio, en el entendido de que son estos últimos los que deben adaptarse a las personas y a sus diferentes necesidades<sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup> Reporte de Inclusión Financiera. Comisión Nacional Bancaria y de Valores. Consultado el 22 de enero 2020. Disponible en: <http://www.cnbv.gob.mx/Inclusi%C3%B3n/Documents/Reportes%20de%20IF/Reporte%20de%20Inclusion%20Financiera%201.pdf>

<sup>2</sup> La accesibilidad financiera en los servicios financieros. Las reglas del Diseño para todos. Consultado el 22 de enero de 2020. Disponible en: [http://www.fundaciononce.es/sites/default/files/finanzas\\_accesibles\\_lectura\\_facil.pdf](http://www.fundaciononce.es/sites/default/files/finanzas_accesibles_lectura_facil.pdf)



México a partir de la reforma constitucional de 2011 en materia de Derechos Humanos y de la vigencia en ese mismo año de la Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad, tiene la obligación de promover, proteger y asegurar los derechos y libertades fundamentales en un marco de respeto, igualdad e inclusión.

Si bien las entidades que conforman nuestro sistema bancario, han logrado implementar acciones a favor de la inclusión financiera las cuales reconocemos, también es necesario reforzarlas, recordando que México es uno de los 25 países que junto con el Banco Mundial, han priorizado los esfuerzos para alcanzar el Acceso Financiero Universal para 2020<sup>3</sup>, aún estamos a tiempo.

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS), “la discapacidad visual puede limitar a las personas en la realización de tareas cotidianas y afectar su calidad de vida, así como sus posibilidades de interacción con el mundo que los rodea” (OMS, 2014).

La Encuesta Nacional de la Dinámica Demográfica (ENADID) cuyos resultados más actualizados datan de 2014, establecía que en el país residen aproximadamente 120 millones de personas de los cuales el 6 por ciento, es decir, 7.1 millones de habitantes no pueden o tienen mucha dificultad para hacer alguna de las siguientes actividades: caminar, subir o bajar usando sus piernas; ver (aunque use lentes); mover o usar sus brazos o manos; aprender, recordar o concentrarse; escuchar (aunque use aparato auditivo); bañarse, vestirse o comer; hablar o comunicarse; y problemas emocionales o mentales<sup>4</sup>.

---

<sup>3</sup> Banco Mundial. Inclusión financiera. Panorama general y resultados. Disponible en: <https://www.bancomundial.org/es/topic/financialeconomicinclusion/overview#3> página consultada el 14 de abril de 2020.

<sup>4</sup> La discapacidad en México, datos al 2014. INEGI. Disponible en: [http://internet.contenidos.inegi.org.mx/contenidos/Productos/prod\\_serv/contenidos/espanol/bvinegi/productos/nueva\\_estruc/702825090203.pdf](http://internet.contenidos.inegi.org.mx/contenidos/Productos/prod_serv/contenidos/espanol/bvinegi/productos/nueva_estruc/702825090203.pdf)



El Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), con base en el Censo de Población y Vivienda 2010, señaló que el segundo padecimiento más frecuente entre la población con discapacidad en México es el relacionado con la dificultad o limitación para ver (con 27.2 por ciento)<sup>5</sup>.

En cifras más recientes, la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM) estimó con cifras de la Organización Mundial de la Salud, que en México para 2020 cerca de 1.5 millones de personas tendrán el padecimiento de glaucoma y se podrán registrar hasta 50 mil casos de ceguera a causa de la detención tardía de la enfermedad<sup>6</sup>.

De lo anterior una de las problemáticas medulares que han motivado la presente iniciativa, radica en que cuando una persona desea abrir una cuenta de banco, la entidad financiera lo hace por medio de un “Contrato de Adhesión”, que tiene como fin establecer una relación entre una entidad financiera y una persona física de la cual surgen diversos derechos y obligaciones en relación con los servicios que ofrece la institución financiera. Dadas sus características nos encontramos ante un contrato oneroso, donde el cliente se obliga a pagar una cantidad porcentual cierta por la gestión, manejo y diversas operaciones que realice la institución, es bilateral por la relación que obliga a la institución y al contratante. El problema surge cuando el potencial cliente que desea contratar un servicio con determinado banco, es una persona con ceguera o debilidad visual, pues los bancos no cuentan con una versión del contrato en lenguaje Braille u otros medios tecnológicos que permitan su entendimiento y secrecía; los clientes tampoco pueden ser asistidos por un tercero que les pueda leer las cláusulas del contrato.

---

<sup>5</sup>Las personas con discapacidad en México, una visión al 2010. INEGI. Disponible en: [http://internet.contenidos.inegi.org.mx/contenidos/Productos/prod\\_serv/contenidos/espanol/bvinegi/productos/censos/poblacion/2010/discapacidad/702825051785.pdf](http://internet.contenidos.inegi.org.mx/contenidos/Productos/prod_serv/contenidos/espanol/bvinegi/productos/censos/poblacion/2010/discapacidad/702825051785.pdf)

<sup>6</sup> Boletín UNAM-DGCS-221 “En México, cerca de 1.5 millones de personas tienen glaucoma”, Disponible en: [https://www.dgcs.unam.mx/boletin/bdboletin/2020\\_221.html](https://www.dgcs.unam.mx/boletin/bdboletin/2020_221.html), página consultada el 17 de abril de 2020.



El gobierno mexicano implementó diversas acciones para que la población sea incluida y reciba beneficios del sistema financiero; por ejemplo en el sexenio anterior (2012-2018) se implementó la Política Nacional de Inclusión Financiera, que facilitaba el acceso a cuentas de ahorro, contratación de seguros, obtener un crédito, o aprovechar los avances tecnológicos para ampliar los servicios financieros, asimismo se proponía brindar a la población los conocimientos necesarios para hacer uso responsable de estos servicios y desde luego, buscaba que todos los mexicanos, sin distinción alguna, pudieran tener acceso al sistema financiero. Sin embargo, a pesar de esta estrategia, han quedado desatendidas las personas con discapacidad y en específico las que tienen alguna dificultad de la vista, es por ello que desde el Legislativo debemos fortalecer la ley para impulsar políticas públicas en beneficio de todos los grupos poblacionales.

La magnitud del problema es tal, que la Organización de las Naciones Unidas (ONU) también se ha pronunciado en pro de las personas con discapacidad, en el Artículo 12 de la Convención sobre Derechos de las Personas con Discapacidad, se establece que los Estados partes tomarán las medidas que sean pertinentes y efectivas para garantizar el derecho de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones de préstamos bancarios, hipotecas y otras modalidades de crédito financiero<sup>7</sup>.

Por su parte, en el ámbito regional, la Convención Interamericana contra la Discriminación de las Personas con Discapacidad, establece en su artículo III que los Estados deberán adoptar las medidas de carácter legislativo, social, educativo, laboral o de cualquier otra índole, necesarias para eliminar la discriminación contra las personas que presenten esta condición y propiciar su plena integración en la sociedad, incluidas las medidas para eliminar progresivamente la discriminación y

---

<sup>7</sup> Convención sobre Derechos de las Personas con Discapacidad. Disponible en: <http://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tccconvs.pdf>



promover la integración por parte de las autoridades gubernamentales y/o entidades privadas en la prestación o suministro de bienes o servicios<sup>8</sup>.

En el mismo sentido, la resolución 48/98 de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) sobre las normas uniformes de igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad, dispone que los Estados deberían adoptar medidas para hacer que la sociedad tome mayor consciencia de las personas con discapacidad, sus derechos, sus necesidades, sus posibilidades y su contribución<sup>9</sup>, así como alentar a las empresas del sector privado a que incluyan en todos los aspectos de sus actividades, las cuestiones relativas a la discapacidad.

La ONU ha referido que los Estados deben elaborar estrategias para que los servicios de información y documentación sean accesibles a diferentes grupos de personas con discapacidad, con la finalidad de dotarles del acceso a la información y por lo tanto de la documentación escrita, debiendo utilizar el sistema Braille u otras tecnologías.<sup>10</sup> En este sentido, la Cámara de Diputados debe ser promotora y legislar a favor de la inclusión de personas con discapacidad en la vida social, democrática, y ahora financiera, no se trata de un tema de mayorías políticas y sí de un tema de justicia social y de progresividad de los derechos humanos.

La experiencia en México nos muestra que las Entidades Financieras no cuentan con sistemas en lenguaje Braille que permita a las personas con ceguera o debilidad visual que cumplen con los requisitos para contratar los servicios financieros así como tener conocimiento de los derechos y obligaciones que implica su contratación. Actualmente, estas entidades requieren que el cliente manifieste su consentimiento por escrito, sin ofrecer otras posibilidades.

---

<sup>8</sup> Convención Interamericana para la eliminación de todas las formas de discriminación contra las personas con discapacidad. México ratificó la Convención el 1 de enero de 2001. Disponible en: <http://www.oas.org/juridico/spanish/tratados/a-65.html>

<sup>9</sup> Resolución 48/96 Normas Uniformes sobre la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad. Artículo 1. Mayor toma de conciencia. Disponible en: <http://www.un.org/spanish/disabilities/standardrules.pdf>

<sup>10</sup> Resolución 48/96 Normas Uniformes sobre la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad. Artículo 5. Posibilidades de acceso. Disponible en: <http://www.un.org/spanish/disabilities/standardrules.pdf>



Parte de la propuesta es que este acto se pueda realizar con medios distintos a la escritura, a fin de dotar de igualdad a los clientes, además de cumplir con el propósito y naturaleza de las operaciones que se contraten (crédito, préstamos o financiamiento), pues estamos convencidos de dar cuenta clara de los derechos y obligaciones, sino también la descripción detallada de la operación o servicio, sus características, términos y condiciones.

No somos omisos al reconocer el interés que estas mismas entidades financieras, han mostrado para promover la inclusión de personas con ceguera o debilidad visual, colaborando con las acciones implementadas por el Banco de México, en noviembre de 2012 cuando emitió por primera vez la “tablilla de billetes con caracteres de sistema Braille para personas con discapacidad visual”, la cual permite identificar la denominación de los mismos con facilidad, registró un apoyo decidido para su difusión y distribución por parte de los bancos. Adicionalmente, en 2013, la propia Asociación de Bancos de México A. C., promovió la instalación gradual de cajeros automáticos con sistema Braille que permitan operaciones financieras a personas con algún tipo de debilidad visual.

Como establece la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV), los avances tecnológicos pueden ayudar al desarrollo de nuevos modelos de negocio que constituyen alternativas viables para promover la oferta de productos y servicios financieros a fin de favorecer el acceso a la población que pueda ser excluida del sistema financiero.<sup>11</sup> En este sentido actualizar la legislación en la materia, favorecerá la inclusión de la población mexicana que sufre distintos grados de ceguera o debilidad visual, y que son personas con una actividad económica legal en el sistema financiero, merecen seguridad en sus derechos y en su patrimonio.

---

<sup>11</sup> Libro Blanco Inclusión Financiera. Disponible en:  
<http://www.cnbv.gob.mx/Transparencia/Documents/Libro%20Blanco%20Inclusi%C3%B3n%20Financiera%20012%20FINAL.pdf>



Al promoverse el acceso de este segmento de la población a los servicios financieros impulsamos la promoción, protección y pleno ejercicio de los derechos humanos y libertades fundamentales de las personas en un marco de respeto, igualdad y equiparación de oportunidades.

El Poder Legislativo tiene la oportunidad de evitar la discriminación indirecta que, de acuerdo con la Suprema Corte de Justicia de la Nación, consiste en el empleo de criterios aparentemente neutrales, pero que en la práctica implican una desventaja injustificada para un grupo de personas en particular<sup>12</sup>. Es por ello que la presente iniciativa no va más allá de garantizar la información y en su caso, permitir y promover la contratación informada para toda la población, con el objetivo de contribuir con dos de los cuatro componentes que la CNBV ha señalado para la inclusión financiera: 1) acceso, ligado a la penetración geográfica; 2) uso, vinculado a la disponibilidad de mejores productos en términos de calidad y mayor eficiencia; 3) protección al consumidor y 4) educación financiera.

Presento esta Iniciativa que plantea reformas a la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros con la finalidad y el compromiso de construir un país mejor y más igualitario, con la intención de poner en consideración y en análisis favorecer la inclusión financiera de al menos 30 por ciento de la población en México con ceguera o debilidad visual.

Reitero, es responsabilidad de todos, sector público, privado y social, incluir a las personas con discapacidad en las actividades cotidianas y que en equidad puedan desarrollarlas en su día a día, lo que implica garantizar que existan normas, políticas y prácticas adecuadas.

Conforme a lo anteriormente expuesto y fundado, someto a la consideración de este Pleno de la Cámara de Diputados el siguiente:

---

<sup>12</sup> Protocolo de Discapacidad, Suprema Corte de Justicia de la Nación.



## PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE REFORMAN DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY PARA LA TRANSPARENCIA Y ORDENAMIENTO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS.

**ÚNICO.-** Se reforman los artículos 7 primer párrafo; la fracción II, y el penúltimo párrafo del artículo 11; el segundo párrafo del artículo 13, así como la fracción I del artículo 18 Bis, todos ellos de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, para quedar como sigue:

**Artículo 7.** Las Entidades deberán contar en sus sucursales o establecimientos con información actualizada relativa a los montos, conceptos y periodicidad de las comisiones en carteles, listas y folletos visibles de forma ostensible y permitir que aquélla se obtenga a través de **los medios disponibles**, ubicados en dichas sucursales o establecimientos, a fin de que cualquier persona que la solicite esté en posibilidad de consultarla gratuitamente, **ya sea en medios electrónicos, lenguaje escrito, oral, lengua de señas mexicana, visualización de texto en sistema Braille, comunicación táctil, dispositivos multimedia o auditivos**, y cuando **cuenten con página electrónica** en la red mundial “internet”, mantener en ésta dicha información. La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, mediante disposiciones de carácter general, especificará lineamientos estandarizados para que la información sea accesible a los clientes.

...

...

**Artículo 11. ...**

...

Las disposiciones mencionadas en los párrafos anteriores deberán considerar los aspectos siguientes:

I. ...



**II. Accesibilidad financiera mediante la** utilización de formatos que faciliten la lectura y comprensión del contenido obligacional de los contratos;

II Bis a VIII.

...

...

...

...

Todo Contrato de Adhesión celebrado en territorio nacional, para su validez, deberá estar escrito en idioma español **o visualización de texto en sistema Braille** y deberá contener la firma o huella digital del Cliente o su consentimiento expreso por los medios electrónicos que al efecto se hayan pactado.

...

**Artículo 13. ...**

Los Clientes podrán pactar con las Entidades para que en sustitución de la obligación referida, pueda consultarse el citado estado de cuenta a través de cualquier medio que al efecto se acuerde entre ambas partes **ya sea en medios electrónicos, lenguaje escrito, visualización de texto en sistema Braille, comunicación táctil, dispositivos multimedia o auditivos.**

...

...

I a la VII ...

...

...

...

**Artículo 18 Bis.-** Tratándose de créditos, préstamos o financiamientos revolventes asociados a una tarjeta y créditos personales de liquidez sin garantía real masivamente celebrados, las Entidades documentarán por escrito las referidas



operaciones en los formularios que contengan las solicitudes que utilicen para contratar con sus Clientes, en los términos siguientes:

- I. En los citados formularios conste que fue hecho del conocimiento del Cliente el contenido del respectivo clausulado **través de cualquier medio que al efecto se acuerde entre ambas partes ya sea en lenguaje escrito, visualización de texto en sistema Braille, comunicación táctil, dispositivos multimedia o auditivos.**

II. ...

...

III. ...

...

...

#### TRANSITORIOS.

**PRIMERO.** El presente Decreto entrará en vigor el día siguiente de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

**SEGUNDO.** La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios así como las Entidades Financieras y Comerciales dispondrán de un plazo de hasta ciento ochenta días naturales a partir de la entrada en vigor del presente decreto, a efecto de adecuarse a las disposiciones del mismo.

Ciudad de México, 24 de abril de 2020

  
Ana Lilia Herrera Anzaldo  
Diputada Federal