

CONTENIDO

Iniciativas

- 2** Que reforma y adiciona los artículos 5o. y 11 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, a cargo del diputado Juan Carlos Valladares Eichelmann, del Grupo Parlamentario del PVEM

Anexo II-3

Jueves 24 de abril

Iniciativas

QUE REFORMA Y ADICIONA LOS ARTÍCULOS 50. Y 11 DE LA LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS, A CARGO DEL DIPUTADO JUAN CARLOS VALLADARES EICHELHANN, DEL GRUPO PARLAMENTARIO DEL PVEM

El que suscribe, diputado Juan Carlos Valladares Eichelman, integrante del Grupo Parlamentario del Partido Verde Ecologista de México en la LXVI Legislatura de la Cámara de Diputados del honorable Congreso de la Unión, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 71, fracción II, y 72 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; así como en los artículos 6, numeral 1, fracción I, 77 y 78 del Reglamento de la Cámara de Diputados, somete a consideración de esta asamblea iniciativa con proyecto de decreto por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, al tenor de la siguiente

Exposición de Motivos

Históricamente, la humanidad se ha visto inmersa en situaciones de marginación o exclusión de ciertos grupos o individuos, debido a sus diferencias en cuanto a comportamientos, aprendizajes, intereses, motivaciones, autonomía física, capacidades cognitivas, limitaciones sensoriales, dificultades en la comunicación, entre otras; situación que ha repercutido en su acceso a oportunidades, recursos y derechos básicos.

Los efectos de la exclusión tienen impactos significativos en los individuos, grupos, comunidades y sociedades en general, por lo que el fomento de políticas relacionadas con la inclusión, se ha vuelto un tema de interés de los gobiernos, los cuales, con el concepto de inclusión, buscan promover la igualdad de oportunidades entre todos los individuos.

Por otro lado, la Organización de las Naciones Unidas (ONU) tiene dentro de sus principales objetivos mantener la paz y seguridad internacionales, fomentar las relaciones de amistad entre las naciones y lograr la cooperación internacional para dar solución a los problemas globales. México ha sido un miembro activo de la ONU desde su creación en 1945, la primera oficina de

la ONU en México se remonta a 1947, desde entonces, se ha trabajado conjuntamente en la promoción y protección de los derechos humanos, destacando el Marco de Cooperación de las Naciones Unidas para el Desarrollo de México 2020-2025, el cual es un acuerdo firmado por el Sistema de Naciones Unidas con el Gobierno mexicano, alineado a la Agenda 2030 y al Plan Nacional de Desarrollo, motivo por el que se cuenta con un análisis conjunto de la situación del país y del valor agregado de los mandatos y trabajo de todas las agencias, fondos y programas de la ONU en el país, priorizando cuatro áreas de trabajo: Igualdad e Inclusión; Prosperidad e Innovación; Economía Verde, Cambio Climático y Paz; Justicia y Estado de Derecho.

Por lo anterior, en el área de Igualdad e Inclusión, el Gobierno federal ha establecido la necesidad de dar atención a diversos sectores vulnerables de la población, destacando aquellos que, a lo largo de los años, han experimentado rezagos y condiciones de marginación, por lo que uno de sus principios rectores es *no dejar a nadie atrás*. Este principio es un compromiso de los países miembros de la ONU, con la finalidad de acabar con la pobreza, reducir las desigualdades y eliminar la discriminación; asegurando que todas las personas tengan las mismas oportunidades para participar plenamente en todos los aspectos de su vida en sociedad.

En este sentido, resulta necesario señalar que, para una verdadera inclusión, primero se debe dar reconocimiento a las diferencias humanas existentes para poder establecer los compromisos y programas a través de los cuales se podrá alcanzar una inclusión universal en nuestro país. Para ello, la presidenta de México, doctora Claudia Sheinbaum Pardo, ha implementado diversas acciones para fomentar la inclusión y garantizar el acceso a oportunidades para todas y todos los mexicanos, conteniendo dentro de sus objetivos la ampliación del acceso a la educación, fomentar la inclusión laboral, mejorar las condiciones de vida, promover la participación ciudadana y garantizar el acceso a servicios básicos de todas las personas, por mencionar algunos.

El actual Gobierno de la República está consciente de que el fomento de la inclusión social puede contribuir al mejoramiento y crecimiento económico del país, en razón de ello, la inclusión financiera cobra vital im-

portancia, un ejemplo es la creación del Banco del Bienestar, lo cual representa un avance en el área financiera, al igual que la promoción para el uso e implementación de nuevas tecnologías y la digitalización de trámites y servicios.

Hay que mencionar que, si bien estos avances ofrecen soluciones complementarias para alcanzar a sectores vulnerables a fin de integrarlos en el desarrollo económico del país, también existen diversos desafíos y problemas que hoy por hoy no permiten una verdadera inclusión financiera de todos los sectores de la población, tal es el caso de las personas que se encuentran en estado de postración.

De acuerdo con la Real Academia Española, el estado de postración se refiere a un abatimiento por enfermedad o aflicción tan grande que ocasiona que la persona no pueda hacer nada, es decir, que no sea capaz de realizar ciertas actividades o movilizarse por su propia cuenta, ya sea por un problema físico, discapacidad, edad avanzada o enfermedad.

Con la finalidad de comprender la importancia de lo antes expuesto, debemos recordar los casos más recientes, donde se hace presente la falta de cultura y empatía para llevar a cabo verdaderas acciones a fin de tener una verdadera inclusión financiera para todas las personas usuarias de los servicios financieros.

Ejemplo de lo antes expuesto es lo ocurrido en el mes de marzo del presente año, en la sucursal del banco HSBC ubicada en Plaza de los Fundadores, en el estado de San Luis Potosí, donde Andrés Desbois, nieto de una señora de 80 años, comparte la mala experiencia que les aconteció para poder realizar las gestiones de recuperación de la cuenta bloqueada de su abuela, quien recientemente había estado hospitalizada y se encontraba en proceso de rehabilitación, recibiendo como única alternativa –tanto por parte de la gerente de la sucursal, como por parte del *call center* desde la Ciudad de México– que la persona titular debía presentarse personalmente en la sucursal, motivo por el cual, los familiares tuvieron que solicitar el apoyo de paramédicos de la Cruz Roja para poder trasladar a la persona adulta mayor en una ambulancia y pudiera continuar con los trámites.

Otro caso, fue el acontecido en el mes de abril de este año, en la Ciudad de México, donde ejecutivos del

banco HSBC ubicado en la colonia Roma norte indicaron a la señora Blanca, que su esposo José, de 87 años, quien recientemente había sido sometido a una cirugía de cadera, debía presentarse personalmente para poder actualizar su aplicación bancaria.

Cabe mencionar que el señor José es una persona jubilada, motivo por el cual su principal fuente de ingresos es el dinero que recibe mensualmente en su cuenta bancaria, pero durante el tiempo que permaneció hospitalizado en el hospital Magdalena de las Salinas su celular dejó de funcionar y, en consecuencia, dejó de tener acceso a su dinero.

Ante la situación, su esposa acudió a la sucursal donde se abrió la cuenta, con la intención de recibir el apoyo para poder instalar y actualizar la aplicación bancaria en otro dispositivo, sin embargo, al explicar que el cliente se encontraba en estado de postración, le pidieron presentar un poder notarial, por el cual tuvo que pagar 8 mil pesos, y, aun así, dicho documento fue rechazado, no sin antes mencionar que el señor José debía presentarse personalmente en el estado en que se encontrara, o bien, que esperaran a su fallecimiento.

En consecuencia, la esposa acudió a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef), donde le indicaron que debía realizar los trámites que ya había gestionado en el banco, ante la falta de empatía y otras opciones de solución, se vio obligada a contratar una ambulancia particular para trasladar a su esposo desde Los Dinamos hasta la colonia Roma norte, por lo que el uso de camilla y oxígeno fue indispensable; al llegar a la sucursal, se encontraron con dificultades para estacionar la ambulancia y para el acceso de la camilla a las instalaciones, quedando también demostrada la falta de preparación del personal bancario para dar atención y apoyo a personas en estado de postración, toda vez que, a pesar de tener hinchadas las manos por su situación de salud, debió firmar varios documentos.

Es válido destacar que, desde agosto de 2021, la Condusef exhortó a todos los bancos a adherirse a los *Principios básicos a observarse en la atención de las personas adultas mayores*, donde se establece que las instituciones financieras deben contar con protocolos híbridos que consideren las vulnerabilidades de las personas adultas mayores, sin embargo, no todas las instituciones dan cumplimiento completo y sólo incor-

poran algunos elementos de accesibilidad, además, el estado de postración no es exclusivo de las personas adultas mayores, también lo pueden padecer personas jóvenes derivado de una enfermedad o accidente, o bien, que estén en recuperación.

Estos casos representan la necesidad de instaurar protocolos especiales de visita para dar atención a personas que se encuentren en estado de postración, así como fomentar una cultura de adaptabilidad y adopción de tecnologías por parte de las instituciones financieras, enfocadas en priorizar el servicio y atención al cliente, por lo que es indispensable tener disponibles servicios altamente personalizados que permita atender cada una de las necesidades de los usuarios, de esta manera se disminuirá la brecha social-digital que limita el acceso universal a los servicios financieros.

Por otro lado, las instituciones financieras también deben reforzar su cultura de inclusión a fin de poder garantizar a los usuarios el acceso a su dinero para que puedan disponer de él donde y cuando lo deseen o necesiten. La innovación debe estar enfocada en considerar mayores opciones que garanticen la flexibilidad para aquellos usuarios que lo necesitan.

Es importante recordar que aún enfrentamos un retraso en materia de inclusión, principalmente en lo relacionado con los desafíos que implica el uso de nuevas tecnologías y la digitalización de trámites y servicios, motivo por el cual resulta indispensable contar con la implementación de protocolos especiales de visitas por parte de las instituciones financieras para dar atención a personas que se encuentren en estado de postración, en el entendido de que no pueden acudir a las instituciones bancarias pues, además de ser costoso, esto puede poner en riesgo su salud e incluso su vida. Además, el estado físico de dichas personas puede dificultar el uso de tecnologías, por lo que la implementación de protocolos de visitas representaría un gran avance en materia de inclusión y consideración a las condiciones particulares de cada usuario.

La aplicación de protocolos especiales de visitas, no sólo representaría un apoyo en la economía de las familias, las cuales se ven obligadas a contratar servicios especiales y particulares para el traslado de sus familiares adultos mayores o enfermos.

Esta iniciativa se interpreta como el interés de trabajar para promover el ejercicio efectivo de los derechos de las personas en estado de postración, quienes, en la práctica, se encuentran desprotegidas y padecen de exclusión de los servicios financieros en nuestro país.

Para mejor entendimiento de lo aquí planteado, se presenta el siguiente cuadro comparativo:

LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS	
TEXTO VIGENTE	TEXTO QUE SE PROPONE
<p>Artículo 5o. La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros tendrá como finalidad promover, asesorar, proteger y defender los derechos e intereses de los Usuarios frente a las Instituciones Financieras, arbitrar sus diferencias de manera imparcial y proveer a la equidad en las relaciones entre éstos, así como supervisar y regular de conformidad con lo previsto en las leyes relativas al sistema financiero, a las Instituciones Financieras, a fin de procurar la protección de los intereses de los Usuarios.</p>	<p>Artículo 5o. La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros tendrá como finalidad promover, asesorar, proteger y defender los derechos e intereses de los Usuarios frente a las Instituciones Financieras, arbitrar sus diferencias de manera imparcial y proveer a la equidad en las relaciones entre éstos, así como supervisar y regular de conformidad con lo previsto en las leyes relativas al sistema financiero, a las Instituciones Financieras, a fin de procurar la protección de los intereses y salvaguarda de los derechos de los Usuarios.</p>
<p>La Comisión Nacional procurará el establecimiento de programas educativos, y de otra índole en materia de cultura financiera, para lo cual los elaborará y propondrá a las autoridades competentes.</p>	<p>La Comisión Nacional procurará el establecimiento de programas educativos, y de otra índole en materia de cultura financiera, para lo cual los elaborará y propondrá a las autoridades competentes.</p>
<p>Sin correlativo</p>	<p>La Comisión Nacional diseñará protocolos especiales de atención, a través de los cuales garantizará el acceso de todos los usuarios a los servicios financieros.</p>
<p>Sin correlativo</p>	<p>Los protocolos estarán enfocados a los usuarios que, por motivos de edad o salud, no puedan acudir personalmente a las Instituciones Financieras, con la intención de no poner en riesgo su salud e incluso su vida; será indispensable que las</p>

<p>Las Instituciones Financieras por conducto de sus organismos de representación o por sí solas colaborarán con la Comisión Nacional en la elaboración de los programas educativos a que se refiere el párrafo anterior.</p>	<p>Instituciones implementen el uso de tecnologías de la información y la comunicación en la atención a estos usuarios para facilitar y personalizar los servicios financieros de acuerdo con sus características y necesidades.</p> <p>Las Instituciones Financieras por conducto de sus organismos de representación o por sí solas colaborarán con la Comisión Nacional en la elaboración tanto de los programas educativos como de los protocolos especiales de atención a que se refieren los párrafos anteriores.</p>
<p>Artículo 11.- La Comisión Nacional está facultada para:</p> <p>I. a XXIX. ...</p> <p>XXX. Requerir a las Instituciones Financieras que tomen medidas adecuadas para combatir, detener, modificar o evitar todo género de prácticas que lesionen los derechos de los Usuarios, así como publicar dichos requerimientos, en cumplimiento del objeto de esta Ley y al de la Comisión Nacional;</p> <p>XXXI. Promover nuevos o mejores sistemas y procedimientos que faciliten a los Usuarios el acceso a los productos o</p>	<p>Artículo 11.- La Comisión Nacional está facultada para:</p> <p>I. a XXIX. ...</p> <p>XXX. Requerir a las Instituciones Financieras que tomen medidas adecuadas y establezcan protocolos especiales de atención para combatir, detener, modificar o evitar todo género de prácticas que lesionen los derechos de los Usuarios, de manera que se garantice la salvaguarda de dichos derechos y se promueva la inclusión y bienestar de las personas, así como publicar dichos requerimientos, en cumplimiento del objeto de esta Ley y al de la Comisión Nacional;</p> <p>XXXI. Promover nuevos o mejores sistemas y procedimientos, así como la implementación de tecnologías de la</p>
<p>servicios que presten las Instituciones Financieras en mejores condiciones de mercado;</p> <p>XXXII. a XLIV. ...</p>	<p>información y comunicación que faciliten a los Usuarios el acceso a los productos o servicios que presten las Instituciones Financieras en mejores condiciones de mercado;</p> <p>XXXII. a XLIV. ...</p>

Por lo anteriormente expuesto, someto a consideración de esta asamblea la siguiente iniciativa con proyecto de

Decreto por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros

Artículo Único. Se reforma y adiciona el artículo 5o.; se reforman las fracciones XXX y XXXI del artículo 11 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, para quedar como sigue:

Artículo 5o. La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros tendrá como finalidad promover, asesorar, proteger y defender los derechos e intereses de los Usuarios frente a las Instituciones Financieras, arbitrar sus diferencias de manera imparcial y proveer a la equidad en las relaciones entre éstos, así como supervisar y regular de conformidad con lo previsto en las leyes relativas al sistema financiero, a las Instituciones Financieras, a fin de procurar la protección de los intereses y **salvaguarda de los derechos** de los Usuarios.

La Comisión Nacional procurará el establecimiento de programas educativos, y de otra índole en materia de cultura financiera, para lo cual los elaborará y propondrá a las autoridades competentes.

La Comisión Nacional diseñará protocolos especiales de atención, a través de los cuales garantizará el acceso de todos los usuarios a los servicios financieros.

Los protocolos estarán enfocados a los usuarios que, por motivos de edad o salud, no puedan acudir personalmente a las Instituciones Financieras, con la intención de no poner en riesgo su salud e incluso su vida; será indispensable que las Instituciones implementen el uso de tecnologías de la información y la comunicación en la atención a estos usuarios para facilitar y personalizar los servicios financieros de acuerdo con sus características y necesidades.

Las Instituciones Financieras por conducto de sus organismos de representación o por sí solas colaborarán con la Comisión Nacional en la elaboración **tanto** de los programas educativos **como de los protocolos especiales de atención** a que se refieren los párrafos anteriores.

Artículo 11. La Comisión Nacional está facultada para:

I. a XXIX. ...

XXX. Requerir a las Instituciones Financieras que tomen medidas adecuadas **y establezcan protocolos especiales de atención** para combatir, detener, modificar o evitar todo género de prácticas que lesionen los derechos de los Usuarios, **de manera**

que se garantice la salvaguarda de dichos derechos y se promueva la inclusión y bienestar de las personas, así como publicar dichos requerimientos, en cumplimiento del objeto de esta Ley y al de la Comisión Nacional;

XXXI. Promover nuevos o mejores sistemas y procedimientos, así como la implementación de tecnologías de la información y comunicación que faciliten a los Usuarios el acceso a los productos o servicios que presten las Instituciones Financieras en mejores condiciones de mercado;

XXXII. a XLIV. ...

Transitorios

Primero. El presente decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

Segundo. La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros contará con ciento ochenta días naturales posteriores a la entrada en vigor del presente decreto para emitir los protocolos a que se refiere el mismo.

Fuentes

- La ENIF es el principal instrumento para medir la inclusión financiera en México.

<https://www.gob.mx/cnbv/acciones-y-programas/medicion-de-inclusion-financiera>

- CONDUSEF, ¿Cómo usamos los mexicanos los servicios financieros?
<https://www.condusef.gob.mx/?p=contenido&idc=965&idcat=1>

- Retos que enfrentará el sector financiero para implementar nuevas tecnologías.

<https://realestatemarket.com.mx/noticias/economia-y-politica/43877-retos-que-enfrentara-el-sector-financiero-para-implmentar-nuevas-tecnologias>

- Inclusión: Un camino hacia una sociedad justa y equitativa.

<https://gaceta.unadmexico.mx/categorias-todas/141-2024/julio-septiembre-2024/interculturalidad/342-inclusion-un-camino-ha>

c i a - u n a - s o c i e d a d - j u s t a - y - equitativa#:~:text=As%C3%AD%20pues%2C%20la%20inclusi%C3%B3n%20es,edad%20o%20cualquier%20otra%20condici%C3%B3n.

- Banco obliga a usuario a hacer trámite presencial en ambulancia y postrado en una camilla.

<https://animalpolitico.com/sociedad/banco-tramite-presencial-cliente-ambulancia-postrado>

- TESTIMONIO: mujer de 80 años que acudió al banco en ambulancia acababa de salir del hospital.

https://www.radioformula.com.mx/nacional/2025/3/12/testimonio-mujer-de-80-anos-que-acudio-al-banco-en-ambulancia-acababa-de-salir-del-hospital-855694.html?fbclid=IwY2xjawJAPTtleHRuA2FlbQIxMQABHbfPX6OcL3EnseZfm5z1zNCHRKL-6R7DbSVtoCp8i60mcagBZgJes2GaWw_aem_pp-vaE3o8nfjz2mkHiAgoA

Palacio Legislativo de San Lázaro,
a 24 de abril de 2025.

Diputado Juan Carlos Valladares Eichelmann (rúbrica)

Cámara de Diputados del Honorable Congreso de la Unión, LXVI Legislatura**Junta de Coordinación Política**

Diputados: Ricardo Monreal Ávila, presidente; José Elías Lixa Abimerhi, PAN; Carlos Alberto Puente Salas, PVEM; Reginaldo Sandoval Flores, PT; Rubén Ignacio Moreira Valdez, PRI; Ivonne Aracely Ortega Pacheco, MOVIMIENTO CIUDADANO.

Mesa Directiva

Diputados: Sergio Carlos Gutiérrez Luna, presidente; vicepresidentes, María de los Dolores Padierna Luna, MORENA; Kenia López Rabadán, PAN; María Luisa Mendoza Mondragón, PVEM; secretarios, Julieta Villalpando Riquelme, MORENA; Alan Sahir Márquez Becerra, PAN; Nayeli Arlen Fernández Cruz, PVEM; José Luis Montalvo Luna, PT; Fuensanta Guadalupe Guerrero Esquivel, PRI; Laura Iraís Ballesteros Mancilla, MOVIMIENTO CIUDADANO.

Secretaría General**Secretaría de Servicios Parlamentarios****Gaceta Parlamentaria de la Cámara de Diputados**

Director: Juan Luis Concheiro Bórquez, **Edición:** Casimiro Femat Saldívar, Ricardo Águila Sánchez, Antonio Mariscal Pioquinto.

Apoyo Documental: Dirección General de Proceso Legislativo. **Domicilio:** Avenida Congreso de la Unión, número 66, edificio E, cuarto nivel, Palacio Legislativo de San Lázaro, colonia El Parque, CP 15969. Teléfono: 5036 0000, extensión 54046. **Dirección electrónica:** <http://gaceta.diputados.gob.mx/>