

PROPOSICIÓN CON PUNTO DE ACUERDO POR EL QUE SE EXHORTA A LA CONDUSEF A PROMOVER LA ATENCIÓN TELEFÓNICA O MEDIOS DE LARGA DISTANCIA QUE OFRECEN LAS INSTITUCIONES BANCARIAS Y FINANCIERAS CON EL FIN DE EVITAR QUE EL TRASLADO DE PERSONAS Y LA CONCURRENCIA EN SUCURSALES BANCARIAS A FIN DE CUMPLIR CON LAS MEDIDAS SANITARIAS ESTABLECIDAS POR EL GOBIERNO DE MÉXICO Y HACE UN LLAMADO A LAS INSTITUCIONES BANCARIAS A ATENDER AL MAYOR NÚMERO DE PERSONAS PRIORIZANDO AQUELLAS CONSIDERADAS COMO VULNERABLES POR MOTIVO DEL COVID-19 Y AQUELLAS QUE SU TRASLADO A SUCURSAL SEA SIGNIFICATIVO A CARGO DE LA DIPUTADA CLAUDIA BÁEZ RUÍZ DEL GRUPO PARLAMENTARIO DE ENCUENTRO SOCIAL.

Quien suscribe **CLAUDIA BÁEZ RUÍZ**, Diputada Federal de la LXIV Legislatura e integrante del Grupo Parlamentario Encuentro Social con fundamento en el artículo 78 fracción III de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, así como el artículo 58 del Reglamento para el Gobierno Interior del Congreso General de los Estados Unidos Mexicanos y demás disposiciones aplicables, someto a la consideración del pleno de la Comisión Permanente, la siguiente proposición con punto de acuerdo, con base en las siguientes:

CONSIDERACIONES

Sin lugar a duda, el nuevo coronavirus (SARS CoV2: COVID-19) ha cambiado nuestra vida cotidiana y a la economía la ha dejado en un estado vulnerable, esto se ve reflejado en el cierre de varios establecimientos cuyos dueños se ven afectados al ser su fuente de ingresos o en la pérdida masiva de empleos.

Ante este panorama, es sabido que las instituciones bancarias del país han tomado medidas para enfrentar las afectaciones económicas que sus clientes

enfrentan, tales como otorgar plazos de 4 y 6 meses en el pago de tarjetas de crédito, débito, créditos, hipotecas y seguros a clientes que tuvieran sus pagos al corriente hasta el 28 de febrero de 2020, mismos que han tenido una gran demanda, ya que sumaron poco más de 3 millones de solicitudes en los 5 bancos más grandes del país: CitiBanamex, BBVA, Santander, Banorte y Scotiabank.¹

Si bien es cierto que estos programas de diferimiento de pagos apoyando a la economía de los usuarios, lo cierto es que también se han visto afectados ya que han denunciado que las instituciones bancarias han puesto trabas y no han respondido a sus solicitudes, además de que los ejecutivos en los establecimientos no dan soluciones a sus peticiones o dudas al respecto.

Esto se refleja en un informe de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef) donde muestra que durante el periodo de enero a septiembre de 2019 se recibieron 5.8 millones de quejas dirigidas a 25 sectores del sector financiero el cual está conformado por 2 mil 992 empresas donde los bancos fueron el sector con el mayor número de reclamos al recibir 92.2 quejas por cada 10 mil contratos.²

Debido a esta situación, Jesús Chávez Ugalde director de Análisis de Productos y Servicios Financieros de la Condusef manifestó en una entrevista comprender que los usuarios estén desesperados por no tener recursos suficientes para cumplir con sus compromisos crediticios, al mismo tiempo reconoció que este retraso en las respuestas a las solicitudes son producto de la falta de personal en las instituciones financieras, por ello recomendó a los usuarios que mantengan la calma, sean pacientes, sigan insistiendo hasta obtener una respuesta y no

¹ <https://www.eleconomista.com.mx/sectorfinanciero/Mas-de-3-millones-de-clientes-de-6-bancos-piden-aplazar-pagos-por-el-Covid-19--20200504-0132.html>

² <https://amqueretaro.com/mexico/2020/05/04/denuncian-usuarios-trabas-de-instituciones-financieras/>
<https://www.condusef.gob.mx/?p=estadisticas>

adelanten juicios al tratarse de una situación extraordinaria, además de estar atentos a los fraudes.³

Otra de las medidas que tomaron los bancos fue la de cerrar sucursales ubicadas en centros comerciales derivado de las medidas tomadas por las autoridades, reducir el personal que atiende tanto de forma presencial y en línea, o en su caso fomentar el trabajo desde casa, hasta permitir el acceso de clientes en grupos de 10 personas a las sucursales e incrementar las acciones de limpieza.⁴

Aunque estas medidas se están tomando para salvaguardar la salud de los clientes y trabajadores, la realidad es que en algunas sucursales que permanecen abiertas se han visto largas filas en la vía pública y por tanto existen tiempos de espera lo cual pone en riesgo a los cuentahabientes a pesar de que las mismas instituciones bancarias han hecho un llamado a sus clientes a hacer uso de las plataformas digitales con tal de disminuir su presencia en las sucursales.⁵

Es cierto que esta crisis sanitaria puso a prueba el servicio y la atención que brindan estas instituciones, un aspecto considerado como su talón de Aquiles, ya que en la actualidad la demanda de los clientes es una excelente atención, así como servicios y soluciones reales.

De igual forma, con respecto a los derechohabientes de los municipios rurales del país, donde no existen sucursales de bancos de manera cercana a su domicilio, como en las áreas metropolitanas o ciudades, deben trasladarse en un tiempo significativo y una vez en la sucursal no son atendidos, no se resuelve su problemática o la misma pudo resolverse a través de vía telefónica.

³ <https://www.eluniversal.com.mx/carera/piden-paciencia-quienes-buscan-prorroga-en-bancos>

⁴ <https://www.elfinanciero.com.mx/economia/citibanamex-cierra-300-sucursales-por-disposiciones-ante-covid-19>

⁵ <https://www.elfinanciero.com.mx/economia/estas-son-las-medidas-que-los-bancos-estan-tomando-ante-nuevo-coronavirus>

De lo anterior, se desprende la importancia de que las instituciones financieras del país brinden una atención adecuada a sus clientes y otorguen una solución a las dudas que pueda tener, al mismo tiempo fomentar entre sus empleados la empatía y el respeto ya que actualmente lo que desean los consumidores es una atención inmediata, esto no solamente aplica a los bancos sino a todas las empresas que ofrecen servicios al consumidor.

Por todo lo anterior, someto a consideración del pleno de esta Honorable Cámara los siguientes:

PUNTOS DE ACUERDO

PRIMERO. La Comisión Permanente del H. Congreso de la Unión exhorta de manera respetuosa a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, para que en el ámbito de sus atribuciones promuevan la atención telefónica o medios de larga distancia que ofrecen las instituciones bancarias y financieras con el fin de evitar que el traslado de personas y la concurrencia en sucursales bancarias a fin de cumplir con las medidas sanitarias establecidas por el Gobierno de México.

SEGUNDO. La Cámara de Diputados del Honorable Congreso de la Unión hace un respetuoso llamado a las instituciones bancarias del país a que en la medida de sus posibilidades atiendan al mayor número de personas, dando atención prioritaria a las personas mayores de 65 años, así como aquella población considerada vulnerable por motivo de la emergencia sanitaria por causa de fuerza mayor, causada por la epidemia de enfermedad generada por el virus SARS-CoV2 (COVID-19), o aquella que su tiempo de traslado a la sucursal sea significativo y en su caso señalar al cliente si esta puede ser resuelta vía telefónica u otro medio a larga distancia.

Dado en el Senado de la República, sede de la Comisión Permanente a 08 de mayo de 2020

SUSCRIBE

CLAUDIA BÁEZ RUÍZ
DIPUTADO FEDERAL