

*“2020, Año de Leona Vicario,  
Benemérita Madre de la Patria”*

**PROPOSICIÓN CON PUNTO DE ACUERDO POR EL QUE SE EXHORTA A LA COMISIÓN BANCARIA Y DE VALORES Y A LA COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS A REALIZAR LAS INVESTIGACIONES CORRESPONDIENTES A LA SUCURSAL 993 DE BANAMEX UBICADA EN HUAJUAPAN DE LEÓN, EN EL ESTADO DE OAXACA POR MALOS MANEJOS A CUENTAS DE PENSIONADOS.**

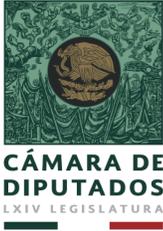
La que suscribe, Margarita García García, Diputada Federal del Grupo Parlamentario del Partido del Trabajo, integrante de la LXIV Legislatura del honorable Congreso de la Unión, con fundamento en lo dispuesto en el artículo 6, numeral 1, fracción I, y en el artículo 79, numeral 1, fracción II y numeral 2, ambos del Reglamento de la Cámara de Diputados, así como del Acuerdo de la Mesa Directiva de la Comisión Permanente en Relación con el Registro en línea de asuntos para el Orden de día y del Acuerdo de la Mesa Directiva por el que se establecen las reglas básicas para el funcionamiento de la Comisión Permanente del H. Congreso de la Unión, somete a consideración de la Comisión Permanente del H. Congreso de la Unión la siguiente Proposición con Punto de Acuerdo por el que se exhorta a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores a que instruya al Banco Banamex a realizar la investigación correspondiente a la sucursal 993 de Huajuapán de León, en el Estado de Oaxaca por malos manejos a cuentahabientes pensionados, al tenor de la siguiente

**Exposición de Motivos**

Las personas adultas mayores, se definen en la ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores como aquellas que sobre pasan los 65 años, en esta misma ley se especifica en su artículo 5 que se tiene por objeto el garantizar a las personas adultas mayores derechos como la integridad, dignidad, preferencia, darles certeza jurídica, protección de la salud, alimentación y familia, así como educación, trabajo y capacidades económicas, asistencia social, participación, denuncia popular y acceso a Servicios.

Las personas adultas mayores representan el 7.2% de la población de México, según el censo del Instituto Nacional de Geografía y Estadística (INEGI) de 2015; tal es el caso que una de las principales acciones que desempeña el actual gobierno es el de cuidarlos y protegerlos mediante diversos programas como lo son los apoyos económicos, acceso a la salud, etc.; los cuales se menciona en el Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024.

Además de esto se solicita a la población en general cierto cuidado con los adultos mayores, como son el no dejarlos salir solos, acompañarlos a sus citas médicas, a realizar trámites de servicios, cuidados especiales, etc; es necesario que siempre vayan acompañados de algún familiar que pueda contestar preguntas personales sobre ellos en caso de alguna emergencia.



## MARGARITA GARCIA GARCIA Diputada Federal

*“2020, Año de Leona Vicario,  
Benemérita Madre de la Patria”*

Cuando llegamos a esta etapa de nuestra vida la mayor parte de las personas ya se encuentran jubilados o en proceso de jubilación, y algunos pensionados ya sea por enfermedad o viudez, para poder acceder a estos derechos es necesario contar con una cuenta bancaria en donde se les deposite mensualmente y puedan ir a retirar para cubrir sus gastos.

La Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) es un órgano desconcentrado de la Secretaría de Hacienda y crédito, el cual tiene como facultad la autorización, regulación, supervisión y sanción sobre los diversos sectores y entidades que integran el sistema financiero en México, así como sobre aquellas personas físicas o morales que realicen actividades previstas en las leyes correspondientes al sistema financiero, conforme se describe en su sitio oficial:

### **“Misión**

Supervisar y regular a las entidades integrantes del sistema financiero en México, a fin de procurar su estabilidad y correcto funcionamiento, así como mantener y fomentar el sano y equilibrado desarrollo de dicho sistema en su conjunto, en protección de los intereses del público.

### **Visión**

Ser una autoridad eficiente, moderna y respetada que procure la estabilidad del sistema financiero en México, acorde con mejores prácticas internacionales, y que contribuya a la construcción de un México próspero, donde cada familia acceda a más y mejores servicios financieros.”

Así mismo contamos con la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) que es un organismo público descentralizado dependiente de la SHCP, que tiene como tarea principal promover, asesorar, proteger y defender los derechos e intereses de las personas que utilizan o contratan un producto o servicio financiero ofrecido por las instituciones financieras de México, además de:

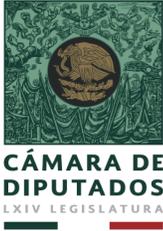
### **“Misión:**

Promover y difundir la educación y la transparencia financiera para que los usuarios tomen decisiones informadas sobre los beneficios, costos y riesgos de los productos y servicios ofertados en el sistema financiero mexicano; así como proteger sus intereses mediante la supervisión y regulación a las instituciones financieras y proporcionarles servicios que los asesoren y apoyen en la defensa de sus derechos.

### **Visión:**

Ser una institución pública especializada en materia financiera, que promueve entre la sociedad conocimientos y habilidades que le permiten tomar decisiones adecuadas para el ahorro constante y el pago responsable; y un organismo efectivo para la protección y defensa de los intereses y derechos de los usuarios ante las instituciones financieras, contribuyendo, de esta manera, al sano desarrollo del sistema financiero mexicano.

Tener arraigada una cultura institucional basada en la transparencia, el combate a la corrupción y la igualdad entre mujeres y hombres.”



**MARGARITA GARCIA GARCIA**  
Diputada Federal

*“2020, Año de Leona Vicario,  
Benemérita Madre de la Patria”*

Estas instituciones antes mencionadas atienden asuntos sobre instituciones financieras ya sea para regularlas o para castigarlas en caso de caer en algún ilícito cometido, como es el caso de la sucursal 993 del banco Banamex ubicado en Huajuapán de León en el Estado de Oaxaca en donde se han reportado varias inconsistencias en cuentas de clientes de la tercera edad pensionadas y que sus cuentas están en ese banco y en esa sucursal, debido a que cada 3 o 4 meses les hacen perder el dinero que deben de recoger mensualmente para su manutención, los cajeros argumentan que en el registro aparece que fue gastado en alguna tienda de autoservicio, o departamental y que solo su cuenta tiene \$500.00 que es lo que les dan a las personas adultas mayores, cuando les piden un estado de cuenta el personal del banco les contesta que no tienen sistema.

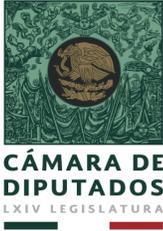
Además de esto se aprovechan de que varias de las personas adultas mayores van solas para negarles más información de que porque su pensión no está completa y les dicen que la única opción es cancelar la tarjeta y pedir una nueva para que no vuelva a pasar, cuya reposición tiene un costo que es obligatorio cubrir, y cuando los familiares acuden con los adultos mayores para pedir alguna aclaración al respecto les dicen que no pueden pasar que únicamente puede acceder la persona titular de la cuenta argumentando que son las reglas a cumplir durante la pandemia, no importando que los familiares hagan de conocimiento del personal que el adulto mayor al que acompañan no ve bien, o no escucha bien o tiene algún problema de salud, y el gerente les dice que no tienen sistema para hacer ninguna aclaración al respecto.

Esto ha venido sucediendo desde finales del año pasado, y con diversas personas adultas mayores, en donde cada ciertos meses no les entregan su pensión completa y niegan en la sucursal información al respecto, además de que cuando los cuentahabientes se vuelven insistentes los tratan de una manera grosera y déspota.

Lo anterior es muestra de que se está faltando al respeto a las personas adultas mayores, por parte del personal de la sucursal, violentando sus derechos como clientes y dejándolos en estado de indefensión ya que para algunos es el único sustento económico con el que cuentan.

Por lo anteriormente expuesto, propongo el siguiente

**Punto de Acuerdo**



**MARGARITA GARCIA GARCIA**  
Diputada Federal

*“2020, Año de Leona Vicario,  
Benemérita Madre de la Patria”*

**Primero.** La Comisión Permanente del H. Congreso de la Unión exhorta a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores a que instruya al Banco Nacional de México (Banamex) a realizar la investigación correspondiente a la sucursal 993 ubicada en Huajuapán de León, en el Estado de Oaxaca por malos manejos a cuentahabientes pensionados.

**Segundo.** 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 a levantar la queja correspondiente sobre estas irregularidades, para que se realice la investigación correspondiente a la sucursal 992 del banco Banamex por malos manejos a las cuentas de pensionados.

Dado en el Palacio Legislativo de San Lázaro, a los 24 días del mes de julio de 2020.

Atentamente

Diputada Margarita García García

**Bibliografía**

- Página Oficial del Instituto Nacional de las Personas Adultas Mores (INAPAM)
- Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores
- Página Oficial del Instituto Nacional de Geografía y Estadística (INEGI, 2015))
- Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024
- Página Oficial de Comisión Nacional Bancaria y de Valores
- Página Oficial de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF)