



PODER LEGISLATIVO FEDERAL
COMISION PERMANENTE

TERCERA COMISIÓN DE TRABAJO:

HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO, AGRICULTURA Y FOMENTO, COMUNICACIONES Y OBRAS PÚBLICAS
Segundo Receso del Segundo Año de Ejercicio de la LXIV Legislatura

DICTAMEN CON PUNTO DE ACUERDO POR EL QUE SE EXHORTA A LA COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS PARA QUE, EN EL ÁMBITO DE SU COMPETENCIA, PROMUEVA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA Y MEDIOS DIGITALES QUE OFRECEN LAS INSTITUCIONES BANCARIAS Y FINANCIERAS, ASIMISMO HACER UN LLAMADO A LAS MISMAS PARA QUE BRINDEN ATENCIÓN PRIORITARIA A LA POBLACIÓN CONSIDERADA VULNERABLE ANTE LA EMERGENCIA SANITARIA CAUSADA POR EL VIRUS COVID-19.

HONORABLE ASAMBLEA:

A la Tercera Comisión de Trabajo, Hacienda y Crédito Público, Agricultura y Fomento, Comunicaciones y Obras Públicas, de la Comisión Permanente correspondiente al Segundo Receso del Segundo Año de Ejercicio Constitucional de la LXIV Legislatura, le fue turnada para su estudio, análisis y elaboración de Dictamen, diversas Propositiones con Punto de Acuerdo, con el objeto de promover la atención telefónica o medios de larga distancia que ofrecen las instituciones bancarias y financieras, las cuales deberán dar prioridad a personas de 65 años o más, así como a fortalecer y promover protocolos de seguridad y medidas de eficiencia en tiempos de espera previos al ingreso a las sucursales por parte de las personas usuarias.

Con fundamento en los artículos 78, fracción III, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 116 y 127 de la Ley Orgánica del Congreso General de los Estados Unidos Mexicanos, y 176 del Reglamento para el Gobierno Interior del Congreso General de los Estados Unidos Mexicanos, los integrantes de esta Tercera Comisión de Trabajo, Hacienda y Crédito Público, Agricultura y Fomento, Comunicaciones y Obras Públicas, someten a consideración del Pleno de la Comisión Permanente del Congreso de la Unión el presente Dictamen, al tenor de la siguiente:

I. METODOLOGÍA

- a) En el rubro denominado **Antecedentes** se da cuenta del trámite legislativo dado a los Puntos de Acuerdo materia del presente Dictamen, del recibo y cuyo turno recayó en esta Comisión.
- b) En el apartado de **Contenido** se exponen los motivos y alcances de la Proposition en análisis y se realiza una síntesis de los temas y elementos que la integran.



PODER LEGISLATIVO FEDERAL
COMISION PERMANENTE

TERCERA COMISIÓN DE TRABAJO:

HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO, AGRICULTURA Y FOMENTO, COMUNICACIONES Y OBRAS PÚBLICAS
Segundo Receso del Segundo Año de Ejercicio de la LXIV Legislatura

DICTAMEN CON PUNTO DE ACUERDO POR EL QUE SE EXHORTA A LA COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS PARA QUE, EN EL ÁMBITO DE SU COMPETENCIA, PROMUEVA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA Y MEDIOS DIGITALES QUE OFRECEN LAS INSTITUCIONES BANCARIAS Y FINANCIERAS, ASIMISMO HACER UN LLAMADO A LAS MISMAS PARA QUE BRINDEN ATENCIÓN PRIORITARIA A LA POBLACIÓN CONSIDERADA VULNERABLE ANTE LA EMERGENCIA SANITARIA CAUSADA POR EL VIRUS COVID-19.

- c) En las **Consideraciones** se da cuenta de los argumentos y razonamientos de las y los integrantes de la Dictaminadora, los cuales sustentan el sentido del presente Dictamen.
- d) Finalmente, esta Tercera Comisión de Trabajo emite su resolución respecto a los puntos que conforman el objeto de la Proposición con Punto de Acuerdo de mérito, turnada a esta Comisión para su correspondiente análisis.

II. ANTECEDENTES

1. En Sesión celebrada el 20 de mayo de 2020, la diputada Claudia Báez Ruíz, del Grupo Parlamentario de Encuentro Social, presentó la Proposición con Punto de Acuerdo por el que se exhorta a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros a promover la atención telefónica o medios de larga distancia que ofrecen las instituciones bancarias y financieras, y se hace un llamado a las mismas a dar prioridad a personas de 65 años o más, a fin de cumplir las medidas sanitarias establecidas por el Gobierno Federal.
2. Con la misma fecha, la presidenta de la Mesa Directiva dispuso que la referida Proposición con Punto de Acuerdo fuera turnada a la Tercera Comisión de Trabajo para su estudio y elaboración del Dictamen correspondiente.
3. En sesión celebrada con fecha del 20 de mayo de 2020, el Diputado Ricardo Flores Suárez, del Grupo Parlamentario del Partido Acción Nacional, presentó punto de acuerdo por el que se exhorta a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores a implementar protocolos de seguridad y medidas de eficiencia en los tiempos de espera previos al ingreso a las instalaciones de sucursales bancarias.
4. Con la misma fecha, la presidenta de la Mesa Directiva dispuso que la referida Proposición con Punto de Acuerdo fuera turnada a la Tercera Comisión de Trabajo, para su estudio y elaboración del Dictamen correspondiente.



PODER LEGISLATIVO FEDERAL
COMISION PERMANENTE

TERCERA COMISIÓN DE TRABAJO:

HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO, AGRICULTURA Y FOMENTO, COMUNICACIONES Y OBRAS PÚBLICAS
Segundo Receso del Segundo Año de Ejercicio de la LXIV Legislatura

DICTAMEN CON PUNTO DE ACUERDO POR EL QUE SE EXHORTA A LA COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS PARA QUE, EN EL ÁMBITO DE SU COMPETENCIA, PROMUEVA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA Y MEDIOS DIGITALES QUE OFRECEN LAS INSTITUCIONES BANCARIAS Y FINANCIERAS, ASIMISMO HACER UN LLAMADO A LAS MISMAS PARA QUE BRINDEN ATENCIÓN PRIORITARIA A LA POBLACIÓN CONSIDERADA VULNERABLE ANTE LA EMERGENCIA SANITARIA CAUSADA POR EL VIRUS COVID-19.

III. CONTENIDO

- a) La diputada Claudia Báez Ruíz, del Grupo Parlamentario de Encuentro Social, señala que, ante el panorama generado por la contingencia sanitaria derivada del nuevo virus SARS-CoV2 (Covid-19), las instituciones bancarias y financieras del país han implementado protocolos y medidas sanitarias para hacer frente a las afectaciones que sus clientes están padeciendo.

A pesar de las medidas implementadas, se han visto largas filas en la vía pública y, por tanto, tiempos de espera extensos, lo que pone en riesgo a los cuentahabientes y usuarios, pese a que las mismas instituciones bancarias han hecho un llamado a sus clientes para hacer uso de las plataformas digitales con el objetivo de disminuir su presencia en las sucursales.

Partiendo de lo anterior, se enfatiza la importancia de brindar una atención adecuada a los clientes y otorgar una solución a las dudas que puedan tener, a fin de reducir los tiempos de espera y la aglomeración en las instalaciones de las sucursales bancarias.

Por lo anterior, la legisladora promovente somete a consideración de la Asamblea el siguiente Punto 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



PODER LEGISLATIVO FEDERAL
COMISION PERMANENTE

TERCERA COMISIÓN DE TRABAJO:

HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO, AGRICULTURA Y FOMENTO, COMUNICACIONES Y OBRAS PÚBLICAS
Segundo Receso del Segundo Año de Ejercicio de la LXIV Legislatura

DICTAMEN CON PUNTO DE ACUERDO POR EL QUE SE EXHORTA A LA COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS PARA QUE, EN EL ÁMBITO DE SU COMPETENCIA, PROMUEVA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA Y MEDIOS DIGITALES QUE OFRECEN LAS INSTITUCIONES BANCARIAS Y FINANCIERAS, ASIMISMO HACER UN LLAMADO A LAS MISMAS PARA QUE BRINDEN ATENCIÓN PRIORITARIA A LA POBLACIÓN CONSIDERADA VULNERABLE ANTE LA EMERGENCIA SANITARIA CAUSADA POR EL VIRUS COVID-19.

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.”

- b) El diputado Ricardo Flores Suárez, del Grupo Parlamentario del Partido Acción Nacional, señala que ante la entrada en vigor del programa Jornada Nacional de Sana Distancia de la Secretaría de Salud, se han implementado una serie de medidas no farmacéuticas como es el distanciamiento social, la suspensión de clases y de actividades no esenciales, entre otras.

Asimismo, señala que, las instituciones bancarias han acatado las recomendaciones de Sana Distancia, uso de cubrebocas y al momento de ingresar a dichos inmuebles sólo lo pueden hacer un máximo diez personas a la vez.

Sin embargo, a pesar de estas medidas y al margen de la emergencia sanitaria, las largas filas se repiten en sucursales de las instituciones bancarias que han llamado en repetidas ocasiones a sus usuarios a hacer uso de la banca digital, pero haciendo caso omiso de las recomendaciones continúan acudiendo a las instalaciones bancarias, sentándose y formándose donde puedan, aunque la sana distancia se reduzca a menos de medio metro.

Por lo anterior, el legislador promovente somete a la consideración de la Asamblea, el siguiente Punto de Acuerdo:

“ÚNICO. Se exhorta respetuosamente a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores para que, en el marco de sus atribuciones implemente protocolos de seguridad y medidas de eficiencia en tiempos de espera previos al ingreso a sucursales de instituciones bancarias por parte de las personas usuarias para garantizar su integridad física y dignidad humana.”



PODER LEGISLATIVO FEDERAL
COMISION PERMANENTE

TERCERA COMISIÓN DE TRABAJO:

HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO, AGRICULTURA Y FOMENTO, COMUNICACIONES Y OBRAS PÚBLICAS
Segundo Receso del Segundo Año de Ejercicio de la LXIV Legislatura

DICTAMEN CON PUNTO DE ACUERDO POR EL QUE SE EXHORTA A LA COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS PARA QUE, EN EL ÁMBITO DE SU COMPETENCIA, PROMUEVA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA Y MEDIOS DIGITALES QUE OFRECEN LAS INSTITUCIONES BANCARIAS Y FINANCIERAS, ASIMISMO HACER UN LLAMADO A LAS MISMAS PARA QUE BRINDEN ATENCIÓN PRIORITARIA A LA POBLACIÓN CONSIDERADA VULNERABLE ANTE LA EMERGENCIA SANITARIA CAUSADA POR EL VIRUS COVID-19.

IV. CONSIDERACIONES

PRIMERA. La Comisión Permanente tiene facultad para conocer del presente asunto, de conformidad con lo que establece el artículo 78, fracción III, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

SEGUNDA. La Tercera Comisión de Trabajo es competente para conocer y dictaminar las proposiciones de mérito, de conformidad con lo que establecen los artículos 127 de la Ley Orgánica del Congreso General de los Estados Unidos Mexicanos, 175 del Reglamento para el Gobierno Interior del Congreso de los Estados Unidos Mexicanos y demás correlativos.

TERCERA. Esta Comisión Dictaminadora estima oportunos los planteamientos que se proponen en el Punto de Acuerdo de mérito, toda vez que la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros establece en su artículo 4 que la protección y defensa de los derechos e intereses de los usuarios estará a cargo de un organismo público descentralizado con personalidad jurídica y patrimonio propios, denominado Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF).

Asimismo, la Ley antes citada establece en su artículo 5 que la CONDUSEF tiene 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 de equidad a las relaciones entre estos, así como supervisar y regular a las Instituciones Financieras, de conformidad con lo previsto en las leyes relativas al sistema financiero, a fin de procurar la protección de los intereses de los usuarios.

De igual manera, el artículo 11 establece que la CONDUSEF está facultada para emitir recomendaciones a las Instituciones Financieras y hacerlas del conocimiento de sus organismos, asociaciones gremiales y del público en general, formular



PODER LEGISLATIVO FEDERAL
COMISION PERMANENTE

TERCERA COMISIÓN DE TRABAJO:

HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO, AGRICULTURA Y FOMENTO, COMUNICACIONES Y OBRAS PÚBLICAS
Segundo Receso del Segundo Año de Ejercicio de la LXIV Legislatura

DICTAMEN CON PUNTO DE ACUERDO POR EL QUE SE EXHORTA A LA COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS PARA QUE, EN EL ÁMBITO DE SU COMPETENCIA, PROMUEVA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA Y MEDIOS DIGITALES QUE OFRECEN LAS INSTITUCIONES BANCARIAS Y FINANCIERAS, ASIMISMO HACER UN LLAMADO A LAS MISMAS PARA QUE BRINDEN ATENCIÓN PRIORITARIA A LA POBLACIÓN CONSIDERADA VULNERABLE ANTE LA EMERGENCIA SANITARIA CAUSADA POR EL VIRUS COVID-19.

recomendaciones generales en las materias de su competencia (fracción IX) e informar al público sobre la situación de los servicios que prestan las Instituciones Financieras y sus niveles de atención, así como de aquellas que presentan los niveles más altos de reclamaciones por parte de los usuarios. Esta información podrá incluir la clasificación de Instituciones Financieras en aspectos cualitativos y cuantitativos de sus productos y servicios (fracción XVI), orientar y asesorar a las Instituciones Financieras sobre las necesidades de los usuarios (fracción XVII) y promover nuevos o mejores sistemas y procedimientos que faciliten a los usuarios el acceso a los productos o servicios que presten las Instituciones Financieras en mejores condiciones de mercado (fracción XXXI).

CUARTA. Es importante señalar que, derivado de la publicación del “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)”, del 24 de marzo de 2020, y del “Acuerdo por el que se declara como emergencia sanitaria por causa de fuerza mayor a la epidemia de enfermedad generada por el virus SARS-CoV2 (COVID-19)”, del 30 de abril del mismo año, las instituciones bancarias implementaron diversas medidas a fin de evitar la aglomeración de personas en sus instalaciones.

Por ello, en el mes de marzo, la Asociación de Bancos de México (ABM), conformada por 50 asociados, informó que mantendrá toda la gama de servicios de las sucursales de las Instituciones Financieras a disposición de los usuarios por medio de aplicaciones de banca digital, banca electrónica, cajeros automáticos y tarjetas de crédito y débito en terminales punto de venta, corresponsales bancarios y centros de atención telefónica¹, en virtud de lo cual la CONDUSEF ha constituido el servicio de banca móvil de manera gratuita para los usuarios en función de la Institución Financiera, mediante el cual se pueden realizar operaciones como pagos, transferencias, consulta de saldos, movimientos y aclaraciones de forma segura y sin salir de casa a través del chip telefónico y la compañía de celular de forma cifrada. Asimismo, es posible realizar diversos tipos de operaciones bancarias

¹ Disponible en: <https://www.abm.org.mx/bancos-integrantes/index.htm>



PODER LEGISLATIVO FEDERAL
COMISION PERMANENTE

TERCERA COMISIÓN DE TRABAJO:

HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO, AGRICULTURA Y FOMENTO, COMUNICACIONES Y OBRAS PÚBLICAS
Segundo Receso del Segundo Año de Ejercicio de la LXIV Legislatura

DICTAMEN CON PUNTO DE ACUERDO POR EL QUE SE EXHORTA A LA COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS PARA QUE, EN EL ÁMBITO DE SU COMPETENCIA, PROMUEVA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA Y MEDIOS DIGITALES QUE OFRECEN LAS INSTITUCIONES BANCARIAS Y FINANCIERAS, ASIMISMO HACER UN LLAMADO A LAS MISMAS PARA QUE BRINDEN ATENCIÓN PRIORITARIA A LA POBLACIÓN CONSIDERADA VULNERABLE ANTE LA EMERGENCIA SANITARIA CAUSADA POR EL VIRUS COVID-19.

de manera electrónica mediante la banca móvil o enviando mensajes de texto utilizando llaves dinámicas².

Asimismo, en la página de Internet de la CONDUSEF, se publicaron cuadros resumen en los que se detallan todos los apoyos de carácter temporal que establecieron las distintas Instituciones Financieras (Bancos, SOFOM, SOFIPO, AFORE y Aseguradoras), detallando alcances, requisitos y los puntos de contacto a distancia para su trámite, para facilitar la consulta de los interesados, con el fin de que realizaran sus peticiones a través de los mecanismos que las propias instituciones definieron para dichos efectos (correo electrónico, teléfono, etc.).

De igual manera, emitió una serie de recomendaciones a los usuarios de servicios financieros para evitar acudir a las sucursales de los Bancos, entre ellas:

- Evitar asistir en días y horas pico.
- Utilizar los convenios de colaboración firmados entre Bancos para el uso de cajeros automáticos, sin cobro de comisiones.
- Realizar todas las operaciones y trámites bancarios en una sola visita.
- Usar los medios electrónicos y las aplicaciones digitales.
- Aprovechar las salidas a Tiendas para la compra de despensa para realizar operaciones financieras, ya sea pago de créditos y/o retiro de efectivo.
- Utilizar los corresponsales financieros, para pagos de servicios, créditos, retiros y hasta la posibilidad de abrir cuentas de depósito.
- Aprovechar las facilidades que ofrece el uso del CoDI, así como utilizar la consulta de Ubicajeros que ofrece el Banco de México, que permite localizar los cajeros automáticos más cercanos a donde se encuentra uno, entre otros.

A través de redes sociales en la cuenta de twitter @CondusefMX, así como en Facebook e Instagram, se han publicado los siguientes mensajes:

- Usa la banca en línea a tu favor. Te dejamos algunas recomendaciones de seguridad.
- ¿Conoces las ventajas del CoDi? Este medio de pago sin contacto cien por ciento digital, puede ser tu aliado durante esta contingencia.

² Disponible en: <https://www.conducef.gob.mx>



PODER LEGISLATIVO FEDERAL
COMISION PERMANENTE

TERCERA COMISIÓN DE TRABAJO:

HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO, AGRICULTURA Y FOMENTO, COMUNICACIONES Y OBRAS PÚBLICAS
Segundo Receso del Segundo Año de Ejercicio de la LXIV Legislatura

DICTAMEN CON PUNTO DE ACUERDO POR EL QUE SE EXHORTA A LA COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS PARA QUE, EN EL ÁMBITO DE SU COMPETENCIA, PROMUEVA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA Y MEDIOS DIGITALES QUE OFRECEN LAS INSTITUCIONES BANCARIAS Y FINANCIERAS, ASIMISMO HACER UN LLAMADO A LAS MISMAS PARA QUE BRINDEN ATENCIÓN PRIORITARIA A LA POBLACIÓN CONSIDERADA VULNERABLE ANTE LA EMERGENCIA SANITARIA CAUSADA POR EL VIRUS COVID-19.

- Existen diversas alternativas para evitar acudir a una sucursal bancaria a realizar alguna transacción. Aprovecha las opciones a distancia para realizar tus operaciones financieras.
- #SanaDistancia. Aprovecha la tecnología para hacer los pagos que necesitas sin salir de casa o sin tener contacto con el proveedor.
- Durante esta contingencia toma las medidas necesarias al acudir a un cajero automático. Conoce las comisiones que cobran los diferentes bancos por retirar efectivo y consultar tu saldo cuando eres cliente de otro banco.
- Durante esta contingencia es importante que cuides tu salud y también tus finanzas ante posibles #FraudesFinancieros.
- Encuentra aquí ow.ly/svkK50zPoZx los cuadros comparativos sobre los apoyos que ofrecen las diferentes instituciones financieras, derivados de la contingencia.
- Usar la #BancaEnLínea te permite hacer movimientos sin salir de casa, pero no olvides tomar tus precauciones.
- Usar la #BancaEnLinea tiene muchos beneficios, toma en cuenta las siguientes recomendaciones y mantén tus datos protegidos.

Las acciones antes descritas, se reforzaron con diversos artículos publicados en las ediciones de la revista "Proteja su dinero" de mayo³ y junio⁴, emitida por la CONDUSEF.

Por otro lado, en el portal de quejas de la CONDUSEF, a partir del 17 de marzo y hasta el 7 de mayo se atendieron 7,671 asuntos relacionados con operaciones con tarjeta de crédito y débito de instituciones bancarias, de los cuales 4,735 se presentaron en el mes de abril y 1,167 durante los primeros 7 días de mayo, lo que significa que el promedio diario de atención por este medio en el mes de mayo fue de 210 asuntos diarios (sin considerar sábados y domingos), mientras que en abril fue de 195⁵.

QUINTA. Por lo que respecta a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV), órgano desconcentrado de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, es

³ Disponible en: file:///C:/Users/Dell/Downloads/psd_242.pdf

⁴ Disponible en: file:///C:/Users/Dell/Downloads/psd_243.pdf

⁵ Disponible en: <https://www.condusef.gob.mx/?p=contenido&ldc=1410&ldcat=1>



PODER LEGISLATIVO FEDERAL
COMISION PERMANENTE

TERCERA COMISIÓN DE TRABAJO:

HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO, AGRICULTURA Y FOMENTO, COMUNICACIONES Y OBRAS PÚBLICAS
Segundo Recesso del Segundo Año de Ejercicio de la LXIV Legislatura

DICTAMEN CON PUNTO DE ACUERDO POR EL QUE SE EXHORTA A LA COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS PARA QUE, EN EL ÁMBITO DE SU COMPETENCIA, PROMUEVA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA Y MEDIOS DIGITALES QUE OFRECEN LAS INSTITUCIONES BANCARIAS Y FINANCIERAS, ASIMISMO HACER UN LLAMADO A LAS MISMAS PARA QUE BRINDEN ATENCIÓN PRIORITARIA A LA POBLACIÓN CONSIDERADA VULNERABLE ANTE LA EMERGENCIA SANITARIA CAUSADA POR EL VIRUS COVID-19.

importante señalar que el artículo 2° de la Ley que la regula establece que, la CNBV tendrá por objeto supervisar y regular en el ámbito de su competencia a las entidades integrantes del sistema financiero mexicano, 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.

A mayor abundamiento, resulta pertinente señalar que el presidente de la CNVB, Juan Pablo Graf Noriega, realizó el pasado 12 de marzo del presente año, durante la 83 Convención Nacional Bancaria⁶, en el municipio de Acapulco de Juárez, una serie de recomendaciones iniciales a las instituciones bancarias, en correspondencia con los acontecimientos de otros países en el marco de la pandemia causada por el virus SARS-CoV2 (Covid-19), entre las que destacan:

- Todas las entidades supervisadas deberán asegurar que sus planes de continuidad operativa y de negocios estén listos y actualizados para hacer frente a los riesgos del virus antes mencionado, mitigando sus posibles efectos adversos, por lo que deberán contemplarse tareas que aseguren tanto la continuidad del servicio, como la seguridad de los empleados, toda vez que la capacidad operativa de las instituciones podría verse comprometida.
- El plan de continuidad de negocios debe establecer las estrategias de prevención, contingencia, restauración y evaluación para la continuidad en la prestación de los servicios (controles de infecciones en el lugar de trabajo, que incluyan protocolos para reducir posibles contagios, así como campañas preventivas; además, contemplar centros de trabajo alternos y asegurar la disponibilidad de los sistemas de trabajo a distancia que sean necesarios para la continuidad operativa).
- Deberán orientar a los clientes y promover un mayor uso de la banca digital, con el objeto de evitar aglomeraciones de personas en las sucursales y centros de negocio, y cuando no sea posible, establecer esquemas de turnos y citas programadas.

⁶ Disponible en: <https://www.facebook.com/236613906446111/videos/222233668966749>



PODER LEGISLATIVO FEDERAL
COMISION PERMANENTE

TERCERA COMISIÓN DE TRABAJO:

HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO, AGRICULTURA Y FOMENTO, COMUNICACIONES Y OBRAS PÚBLICAS
Segundo Receso del Segundo Año de Ejercicio de la LXIV Legislatura

DICTAMEN CON PUNTO DE ACUERDO POR EL QUE SE EXHORTA A LA COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS PARA QUE, EN EL ÁMBITO DE SU COMPETENCIA, PROMUEVA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA Y MEDIOS DIGITALES QUE OFRECEN LAS INSTITUCIONES BANCARIAS Y FINANCIERAS, ASIMISMO HACER UN LLAMADO A LAS MISMAS PARA QUE BRINDEN ATENCIÓN PRIORITARIA A LA POBLACIÓN CONSIDERADA VULNERABLE ANTE LA EMERGENCIA SANITARIA CAUSADA POR EL VIRUS COVID-19.

Asimismo, enfatizó que la CNVB estará monitoreando las afectaciones que pudieran tener las entidades financieras y estará preparada para responder con las facilidades regulatorias necesarias, con el propósito de evitar que se generen distorsiones y efectos negativos en el sistema financiero.

Esta Comisión Dictaminadora considera pertinente señalar que, si bien la CNBV, ha formulado diversas recomendaciones a las instituciones bancarias para la mitigación de posibles efectos adversos en el sistema financiero, en la salud de las y los trabajadores, así como de los usuarios en el marco de la pandemia causada por el virus SARS-CoV2 (Covid-19), su objeto es el de supervisar y regular en el ámbito de su competencia a las entidades integrantes del sistema financiero mexicano, y no así el de promover, asesorar, proteger y defender los derechos e intereses de los usuarios frente a las Instituciones Financieras, función a cargo de la CONDUSEF.

SEXTA. Por las razones antes expuestas, se considera pertinente exhortar únicamente a la CONDUSEF para que, en el ámbito de su competencia, continúen implementando e intensificando las campañas para la promoción de los servicios digitales y protocolos de seguridad con los que cuentan, con el objeto de evitar la aglomeración de personas en las sucursales y reducir el riesgo de contagio de Covid-19.

Por lo anteriormente expuesto, la Tercera Comisión de Trabajo, Hacienda y Crédito Público, Agricultura y Fomento, Comunicaciones y Obras Públicas, somete a la consideración del Pleno el siguiente:

PUNTO DE ACUERDO

PRIMERO. - La Comisión Permanente del 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 su competencia, se fortalezca la promoción de los mecanismos de atención a usuarios que ofrecen las instituciones bancarias y financieras, como son la atención telefónica y medios digitales, con el



PODER LEGISLATIVO FEDERAL
COMISION PERMANENTE

TERCERA COMISIÓN DE TRABAJO:

HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO, AGRICULTURA Y FOMENTO, COMUNICACIONES Y OBRAS PÚBLICAS
Segundo Receso del Segundo Año de Ejercicio de la LXIV Legislatura

DICTAMEN CON PUNTO DE ACUERDO POR EL QUE SE EXHORTA A LA COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS PARA QUE, EN EL ÁMBITO DE SU COMPETENCIA, PROMUEVA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA Y MEDIOS DIGITALES QUE OFRECEN LAS INSTITUCIONES BANCARIAS Y FINANCIERAS; ASIMISMO HACER UN LLAMADO A LAS MISMAS PARA QUE BRINDEN ATENCIÓN PRIORITARIA A LA POBLACIÓN CONSIDERADA VULNERABLE ANTE LA EMERGENCIA SANITARIA CAUSADA POR EL VIRUS COVID-19.

objeto de evitar el traslado y concurrencia de personas en las sucursales bancarias y reducir el riesgo de contagio por la epidemia de enfermedad generada por el virus SARS-CoV2 (COVID-19).

SEGUNDO.- La Comisión Permanente del Congreso de la Unión hace un respetuoso llamado a las instituciones bancarias del país para promover los diversos mecanismos que ofrecen para la atención a usuarios, como son la atención telefónica y medios digitales, así como a fortalecer sus protocolos de seguridad y brindar el ingreso y atención prioritaria a las personas mayores de 65 años, mujeres embarazadas y a la población considerada vulnerable en caso de que éstas se presenten en las sucursales, ante la emergencia por la epidemia de enfermedad generada por el virus SARS-CoV2 (COVID-19).

Dado en el Salón de Sesiones de la Comisión Permanente del Congreso de la Unión, a 4 de agosto de 2020.



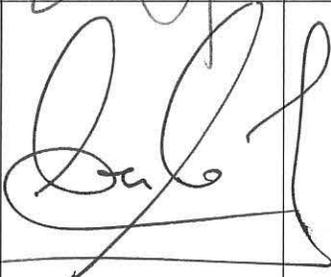
PODER LEGISLATIVO FEDERAL
COMISION PERMANENTE

TERCERA COMISI3N DE TRABAJO:

HACIENDA Y CR3DITO P3BLICO, AGRICULTURA Y FOMENTO, COMUNICACIONES Y OBRAS P3BLICAS
Segundo Receso del Segundo A3o de Ejercicio de la LXIV Legislatura

DICTAMEN CON PUNTO DE ACUERDO POR EL QUE SE EXHORTA A LA COMISI3N NACIONAL PARA LA PROTECCI3N Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS PARA QUE, EN EL 3MBITO DE SU COMPETENCIA, PROMUEVA LA ATENCI3N TELEF3NICA Y MEDIOS DIGITALES QUE OFRECEN LAS INSTITUCIONES BANCARIAS Y FINANCIERAS, ASIMISMO HACER UN LLAMADO A LAS MISMAS PARA QUE BRINDEN ATENCI3N PRIORITARIA A LA POBLACI3N CONSIDERADA VULNERABLE ANTE LA EMERGENCIA SANITARIA CAUSADA POR EL VIRUS COVID-19.

TERCERA COMISI3N

Legislador/a	A favor	En Contra	Abstenci3n
 morena Dip. Mario Delgado Carrillo. Presidente			
 morena Sen. Alejandro Armenta Mier Secretario			
  Dip. Josefina Salazar B3ez Secretaria			
  Dip. Dulce Mar3a Sauri Riancho Secretaria			

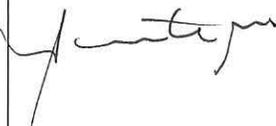
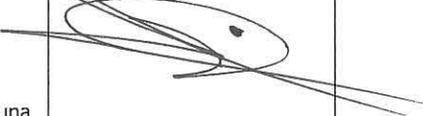


PODER LEGISLATIVO FEDERAL
COMISION PERMANENTE

TERCERA COMISIÓN DE TRABAJO:

HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO, AGRICULTURA Y FOMENTO, COMUNICACIONES Y OBRAS PÚBLICAS
Segundo Receso del Segundo Año de Ejercicio de la LXIV Legislatura

DICTAMEN CON PUNTO DE ACUERDO POR EL QUE SE EXHORTA A LA COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS PARA QUE, EN EL ÁMBITO DE SU COMPETENCIA, PROMUEVA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA Y MEDIOS DIGITALES QUE OFRECEN LAS INSTITUCIONES BANCARIAS Y FINANCIERAS, ASIMISMO HACER UN LLAMADO A LAS MISMAS PARA QUE BRINDEN ATENCIÓN PRIORITARIA A LA POBLACIÓN CONSIDERADA VULNERABLE ANTE LA EMERGENCIA SANITARIA CAUSADA POR EL VIRUS COVID-19.

Legislador/a	A favor	En Contra	Abstención
 morena Sen. Higinio Martínez Miranda Integrante			
 morena Sen. Cecilia Margarita Sánchez García Integrante			
 morena Dip. Dolores Padierna Luna Integrante			
 morena Dip. Erasmo González Robledo Integrante	 En sustitución		



PODER LEGISLATIVO FEDERAL
COMISION PERMANENTE

TERCERA COMISIÓN DE TRABAJO:
HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO, AGRICULTURA Y FOMENTO, COMUNICACIONES Y OBRAS PÚBLICAS
Segundo Receso del Segundo Año de Ejercicio de la LXIV Legislatura

DICTAMEN CON PUNTO DE ACUERDO POR EL QUE SE EXHORTA A LA COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS PARA QUE, EN EL ÁMBITO DE SU COMPETENCIA, PROMUEVA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA Y MEDIOS DIGITALES QUE OFRECEN LAS INSTITUCIONES BANCARIAS Y FINANCIERAS, ASIMISMO HACER UN LLAMADO A LAS MISMAS PARA QUE BRINDEN ATENCIÓN PRIORITARIA A LA POBLACIÓN CONSIDERADA VULNERABLE ANTE LA EMERGENCIA SANITARIA CAUSADA POR EL VIRUS COVID-19.

Legislador/a	A favor	En Contra	Abstención
 morena Dip. Pavel Jarero Velázquez Integrante			
 Sen. Miguel Ángel Mancera Espinosa Integrante			
 Sen. Manuel Añorve Baños Integrante			
 Dip. Mario Alberto Rodríguez Carrillo Integrante			
 Dip. Reginaldo Sandoval Flores Integrante			

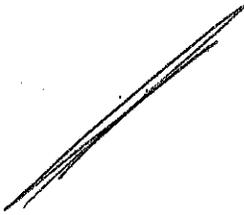


PODER LEGISLATIVO FEDERAL
COMISION PERMANENTE

TERCERA COMISIÓN DE TRABAJO:

HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO, AGRICULTURA Y FOMENTO, COMUNICACIONES Y OBRAS PÚBLICAS
Segundo Receso del Segundo Año de Ejercicio de la LXIV Legislatura

DICTAMEN CON PUNTO DE ACUERDO POR EL QUE SE EXHORTA A LA COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS PARA QUE, EN EL ÁMBITO DE SU COMPETENCIA, PROMUEVA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA Y MEDIOS DIGITALES QUE OFRECEN LAS INSTITUCIONES BANCARIAS Y FINANCIERAS, ASIMISMO HACER UN LLAMADO A LAS MISMAS PARA QUE BRINDEN ATENCIÓN PRIORITARIA A LA POBLACIÓN CONSIDERADA VULNERABLE ANTE LA EMERGENCIA SANITARIA CAUSADA POR EL VIRUS COVID-19.

Legislador/a	A favor	En Contra	Abstención
 Dip. Leticia Mariana Gómez Ordaz Integrante			
 Dip. Olga Patricia Sosa Ruiz Integrante	