



**DICTAMEN DE LA TERCERA COMISIÓN**  
**HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO, AGRICULTURA Y FOMENTO,**  
**COMUNICACIONES Y OBRAS PÚBLICAS**  
*Segundo Receso del Segundo Año de Ejercicio de la LXV Legislatura*

DICTAMEN CON PUNTO DE ACUERDO POR EL QUE SE EXHORTA RESPETUOSAMENTE LA CONDUSEF Y A LA PROFECO PARA QUE EN EL AMBITO DE SUS ATRIBUCIONES Y EN EL MARCO DE LA ESTRATEGIA NACIONAL DE EDUCACIÓN FINANCIERA, LLEVEN A CABO ACCIONES QUE PERMITAN DAR A CONOCER LOS CANALS DE COMUNICACIÓN MEDIANTE LOS CUALES LOS USUARIOS Y CONSUMIDORES PUEDAN PRESENTAR LAS QUEJAS CORRESPONDIENTES DERIVADAS DE LOS COBROS DE COMISIONES Y CARGOS QUE REALICEN ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES POR PAGOS CON TARJETAS BANCARIAS Y DE SERVICIOS, Y EN SU CASO, SE IMPONGAN LAS SANCIONES NECESARIAS

Dictamen con punto de acuerdo por el que se exhorta respetuosamente la CONDUSEF y a la PROFECO para que en el ámbito de sus atribuciones y en el marco de la Estrategia Nacional de Educación Financiera, lleven a cabo acciones que permitan dar a conocer los canales de comunicación mediante los cuales los usuarios y consumidores puedan presentar las quejas correspondientes derivadas de los cobros de comisiones y cargos que realicen establecimientos comerciales por pagos con tarjetas bancarias y de servicios, y en su caso, se impongan las sanciones necesarias.

Honorable Asamblea:

A la Tercera Comisión de Hacienda y Crédito Público, Agricultura y Fomento, Comunicaciones y Obras Públicas, correspondiente al Segundo Receso del Segundo Año de Ejercicio Constitucional de la LXV Legislatura, le fueron turnadas cuatro Proposiciones con Punto de Acuerdo en materia de inclusión, educación, regulación y protección financiera a usuarios que utilizan productos y servicios bancarios que prestan las instituciones financieras.

Con fundamento en los artículos 78, fracción III de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 116, 127 y demás relativos aplicables de la Ley Orgánica del Congreso General de los Estados Unidos Mexicanos, y 58, 60, 87, 88, 176 y demás aplicables del Reglamento para el Gobierno Interior del Congreso General de los Estados Unidos Mexicanos, y las y los integrantes de esta Tercera Comisión someten a la consideración del Pleno de la Comisión Permanente del Congreso de la Unión, el presente Dictamen con base en la siguiente:

## **METODOLOGÍA**

- I. En el apartado de “**ANTECEDENTES**”, se deja constancia del inicio del Proceso Legislativo con la recepción y turno de las proposiciones para la elaboración del dictamen correspondiente.
- II. En el apartado de “**CONTENIDO**”, se hace referencia a los antecedentes, propósito y alcances de la propuesta materia de nuestro estudio.
- III. En el apartado de “**CONSIDERACIONES**”, se expresan las razones que sustentan la valoración realizada por las y los integrantes de la Tercera Comisión en torno al asunto que nos ocupa.
- IV. En el apartado relativo al “**ACUERDO**” se presentan las propuestas específicas.



**DICTAMEN DE LA TERCERA COMISIÓN**  
**HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO, AGRICULTURA Y FOMENTO,**  
**COMUNICACIONES Y OBRAS PÚBLICAS**  
*Segundo Receso del Segundo Año de Ejercicio de la LXV Legislatura*

DICTAMEN CON PUNTO DE ACUERDO POR EL QUE SE EXHORTA RESPETUOSAMENTE LA CONDUSEF Y A LA PROFECO PARA QUE EN EL AMBITO DE SUS ATRIBUCIONES Y EN EL MARCO DE LA ESTRATEGIA NACIONAL DE EDUCACIÓN FINANCIERA, LLEVEN A CABO ACCIONES QUE PERMITAN DAR A CONOCER LOS CANALS DE COMUNICACIÓN MEDIANTE LOS CUALES LOS USUARIOS Y CONSUMIDORES PUEDAN PRESENTAR LAS QUEJAS CORRESPONDIENTES DERIVADAS DE LOS COBROS DE COMISIONES Y CARGOS QUE REALICEN ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES POR PAGOS CON TARJETAS BANCARIAS Y DE SERVICIOS, Y EN SU CASO, SE IMPONGAN LAS SANCIONES NECESARIAS

## I. ANTECEDENTES

1. El día 6 de junio de 2023, la **Senadora Patricia Mercado Castro, integrante del Grupo Parlamentario de Movimiento Ciudadano**, presentó una proposición con punto de acuerdo por el que se exhorta a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros en materia de inclusión financiera a acelerar los avances en la implementación de la Estrategia Nacional de Educación Financiera, turnada a esta Comisión para dictamen en igual fecha.
2. El día 5 de julio de 2023, la **Diputada Mariela López Sosa, del Grupo Parlamentario del Partido Acción Nacional**, presentó una proposición con punto de acuerdo por el que se exhorta al titular de la Comisión Nacional para la Defensa de Usuarios de Servicios Financieros para que, en el ámbito de sus atribuciones, se implementen medidas de fortalecimiento de las campañas de educación financiera en adultos mayores, con la finalidad de prevenir y reducir los fraudes en este grupo de edad, que derivan de la accesibilidad y falta de comprensión de la información financiera y especializada; turnada a esta Comisión para su respectivo dictamen en igual fecha.
3. El 11 de julio de 2023, el **Senador Ricardo Velázquez Meza, del Grupo Parlamentario Morena**, presentó una proposición con punto de acuerdo por el que se exhorta a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público para que, a través de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, fortalezca los mecanismos que regulan las actividades de la banca privada; que fue turnada a esta Tercera Comisión el 18 del mismo mes y año.
4. El 18 de julio de 2023, el **Diputado Daniel Murguía Lardizábal, del Grupo Parlamentario Morena**, presentó una 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 y a la Procuraduría Federal del Consumidor para que, a través de los medios disponibles, se diseñe y/o refuerce la campaña para informar a los usuarios sobre el proceder ante los casos de cobros de "comisión" o "recargo" que realizan algunos establecimientos comerciales por el pago mediante una tarjeta de crédito o de débito; turnándose para dictamen el día 25 del mismo mes y año.

En las fechas antes citadas la Mesa Directiva de la Comisión Permanente del Congreso General de los Estados Unidos Mexicanos, determinó turnar dichas proposiciones para su estudio, análisis y dictamen correspondiente a la Tercera Comisión de Hacienda y Crédito Público, Agricultura y Fomento, Comunicaciones y Obras Públicas.



**DICTAMEN DE LA TERCERA COMISIÓN**  
**HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO, AGRICULTURA Y FOMENTO,**  
**COMUNICACIONES Y OBRAS PÚBLICAS**  
*Segundo Receso del Segundo Año de Ejercicio de la LXV Legislatura*

DICTAMEN CON PUNTO DE ACUERDO POR EL QUE SE EXHORTA RESPETUOSAMENTE LA CONDUSEF Y A LA PROFECO PARA QUE EN EL AMBITO DE SUS ATRIBUCIONES Y EN EL MARCO DE LA ESTRATEGIA NACIONAL DE EDUCACIÓN FINANCIERA, LLEVEN A CABO ACCIONES QUE PERMITAN DAR A CONOCER LOS CANALES DE COMUNICACIÓN MEDIANTE LOS CUALES LOS USUARIOS Y CONSUMIDORES PUEDAN PRESENTAR LAS QUEJAS CORRESPONDIENTES DERIVADAS DE LOS COBROS DE COMISIONES Y CARGOS QUE REALICEN ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES POR PAGOS CON TARJETAS BANCARIAS Y DE SERVICIOS, Y EN SU CASO, SE IMPONGAN LAS SANCIONES NECESARIAS

## II. CONTENIDO

A efecto de llevar a cabo el análisis y estudio correspondiente para determinar el sentido del presente dictamen, enseguida se reproducen las cuatro Propositiones con Punto de Acuerdo citadas en el apartado de Antecedentes:

1. Proposición con Punto de Acuerdo por el que la Comisión Permanente del Honorable Congreso de la Unión exhorta a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros en Materia de Inclusión Financiera, presentada por la **Senadora Patricia Mercado Castro del Grupo Parlamentario de Movimiento Ciudadano.**

### PUNTO DE ACUERDO

**ÚNICO.-** La Comisión Permanente del H. Congreso de la Unión exhorta respetuosamente a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) a acelerar los avances en la implementación de la Estrategia Nacional de Educación Financiera a través del diseño, impulso e implementación de acciones integrales de educación financiera, dirigido a la población en general, enfocándose en sectores vulnerables y aprovechando la tecnología y las herramientas digitales disponibles, con el fin de mejorar su entendimiento y manejo de productos y servicios financieros.

La promovente motiva su Punto de Acuerdo en la siguiente Exposición de Motivos:

*“La salud financiera es un elemento esencial para el bienestar individual y colectivo. El correcto manejo de las finanzas personales otorga libertad, estabilidad y previsión ante posibles riesgos e imprevistos. En este sentido, la educación financiera se vuelve un elemento indispensable para alcanzar estos objetivos. La falta de educación financiera equivale a tomar decisiones económicas equivocadas, endeudamiento excesivo, pérdida de ahorros, estrés financiero y otros problemas.*

*Al respecto, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) ha señalado que la inclusión financiera es una prioridad política internacional y las iniciativas del lado de la demanda, incluida la educación financiera, tienen un papel crucial para ayudar a las personas a acceder y utilizar productos financieros de forma segura y responsable. Además, ha mostrado que bajos niveles de inclusión financiera están asociados con menores niveles de educación financiera. Esto es prueba de que para revertir el problema de inclusión financiera de México, forzosamente se requiere incrementar la educación financiera en el país.*



**DICTAMEN DE LA TERCERA COMISIÓN**  
**HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO, AGRICULTURA Y FOMENTO,**  
**COMUNICACIONES Y OBRAS PÚBLICAS**  
*Segundo Receso del Segundo Año de Ejercicio de la LXV Legislatura*

DICTAMEN CON PUNTO DE ACUERDO POR EL QUE SE EXHORTA RESPETUOSAMENTE LA CONDUSEF Y A LA PROFECO PARA QUE EN EL AMBITO DE SUS ATRIBUCIONES Y EN EL MARCO DE LA ESTRATEGIA NACIONAL DE EDUCACIÓN FINANCIERA, LLEVEN A CABO ACCIONES QUE PERMITAN DAR A CONOCER LOS CANALS DE COMUNICACIÓN MEDIANTE LOS CUALES LOS USUARIOS Y CONSUMIDORES PUEDAN PRESENTAR LAS QUEJAS CORRESPONDIENTES DERIVADAS DE LOS COBROS DE COMISIONES Y CARGOS QUE REALICEN ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES POR PAGOS CON TARJETAS BANCARIAS Y DE SERVICIOS, Y EN SU CASO, SE IMPONGAN LAS SANCIONES NECESARIAS

*En este contexto, la Política Nacional de Educación Financiera (PNIF), liderada por la secretaria de Hacienda y Crédito Público, reconoce dentro de su diagnóstico inicial que la población mexicana tiene bajas competencias económico-financieras. Solo una de cada tres personas adultas lleva un presupuesto: solo la mitad de la población adulta sabría a dónde acudir en caso de un problema con su producto o servicio financiero; más aún, menos de la mitad de la población tiene conocimiento sobre cuentas básicas y sólo una de cada tres personas conoce el concepto de interés compuesto". Por eso, uno de los objetivos prioritarios de la PNIF es incrementar las competencias económico-financieras de la población a través de dos líneas estratégicas de acción: (1) Incorporar contenido económico-financiero en los niveles de educación obligatoria, incluyendo la educación media superior; e (ii) incorporar educación económico-financiera y digital entre los beneficiarios de programas sociales.*

*La Estrategia Nacional de Educación Financiera (ENEF) es una herramienta de política pública diseñada por el Comité de Educación Financiera (CEF) con el objetivo de guiar los esfuerzos del país para fomentar el bienestar financiero de la población a través de un enfoque multidisciplinario y de colaboración entre distintas instituciones gubernamentales, el sector privado, organizaciones no gubernamentales e instituciones y organismos internacionales. Dicha estrategia, reconoce que es necesario que las acciones de educación financiera se complementen entre sí para lograr que la población mexicana tenga las capacidades financieras necesarias para hacer un buen uso de los productos y servicios financieros existentes y en desarrollo.*

*A pesar de su importancia, la educación financiera es un área a menudo descuidada. De acuerdo con el ejercicio de medición estandarizada y de comparación de las capacidades financieras de los adultos realizado por la OCDEANFE (entendiendo capacidades financieras como una combinación de conocimientos, actitudes y comportamientos financieros), México aparece en el lugar número 13 de 17 países participantes, obteniendo una calificación menor a la del promedio de los países del G20 participantes en el ejercicio, y menor a la de economías similares como Turquía.*

*Este déficit de educación financiera se refleja en comportamientos financieros inadecuados, como la falta de ahorro para el retiro, la adquisición de deudas de alto costo y la no utilización de seguros como protección ante riesgos.*

*La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) no sólo es un órgano de protección, entre sus atribuciones se encuentra promover la educación financiera en México. No obstante, las acciones de promoción que implemente deben ser inclusivas y accesibles, cubriendo a diversos grupos de población, incluyendo sectores vulnerables y jóvenes en etapas tempranas de formación. Los contenidos de programas y acciones deberían abordar desde los conceptos financieros básicos hasta temas más avanzados,*



**DICTAMEN DE LA TERCERA COMISIÓN**  
**HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO, AGRICULTURA Y FOMENTO,**  
**COMUNICACIONES Y OBRAS PÚBLICAS**  
*Segundo Receso del Segundo Año de Ejercicio de la LXV Legislatura*

DICTAMEN CON PUNTO DE ACUERDO POR EL QUE SE EXHORTA RESPETUOSAMENTE LA CONDUSEF Y A LA PROFECO PARA QUE EN EL ÁMBITO DE SUS ATRIBUCIONES Y EN EL MARCO DE LA ESTRATEGIA NACIONAL DE EDUCACIÓN FINANCIERA, LLEVEN A CABO ACCIONES QUE PERMITAN DAR A CONOCER LOS CANALES DE COMUNICACIÓN MEDIANTE LOS CUALES LOS USUARIOS Y CONSUMIDORES PUEDAN PRESENTAR LAS QUEJAS CORRESPONDIENTES DERIVADAS DE LOS COBROS DE COMISIONES Y CARGOS QUE REALICEN ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES POR PAGOS CON TARJETAS BANCARIAS Y DE SERVICIOS, Y EN SU CASO, SE IMPONGAN LAS SANCIONES NECESARIAS

*y adaptarse a las necesidades y características de cada grupo. Además de utilizar los medios tradicionales —libros de texto, material informativo en programas sociales— para llevar contenido de educación financiera; la Condusef debería considerar aprovechar el uso de las nuevas tecnologías financieras para garantizar el acceso a las herramientas a las poblaciones más vulnerables.*

*Las plataformas de educación financiera centradas en la tecnología pueden servir como una forma efectiva de llevar información y facilitar su familiarización con los medios digitales a más consumidores que no forman parte del sistema financiero incluso quienes no tienen acceso a otras fuentes de educación. Las instituciones financieras y los reguladores pueden aprovechar la tecnología para ajustar sus ofertas y difundir información para ayudar a las personas a encontrar los productos adecuados. Una estrategia de educación financiera digital bien ejecutada puede generar avances importantes, rápidos y a un menor costo. Al respecto, el Banco Mundial ha reconocido que, dada la rápida propagación de tecnología, especialmente con dispositivos móviles altamente accesibles como los teléfonos, esta podría ser una oportunidad para aumentar el alcance y eficacia de los programas de educación financiera. Además, ha recomendado que, en la medida de lo posible, se debe hacer un esfuerzo para aprovechar y construir sobre esfuerzos exitosos existentes.*

*La coordinación entre actores gubernamentales es indispensable para el éxito de cualquier estrategia que tenga como objetivo promover la educación financiera, la CONDUSEF deberá coordinar de manera activa esfuerzos con otros actores relevantes, para sumar sinergias y recursos en la promoción de este fin. Con estas medidas, se busca contribuir a la mejora de la educación financiera en México, como un paso crucial para el empoderamiento económico de los ciudadanos, la inclusión financiera y el desarrollo sostenible del país”.*

2. **Proposición con Punto de Acuerdo para exhortar al Titular de la Comisión Nacional para la Defensa de Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) para que, en el ámbito de sus atribuciones, se implementen medidas de fortalecimiento de las campañas de educación financiera en adultos mayores, con la finalidad de prevenir y reducir los fraudes en este grupo de edad, que derivan de la accesibilidad y falta de comprensión de la información financiera y especializada, presentada por la Diputada Mariela López Sosa y suscrita por las y los diputados del Grupo Parlamentario del Partido Acción Nacional.**

### PUNTO DE ACUERDO

**ÚNICO.** La Comisión Permanente del Congreso de la Unión, respetuosamente exhorta al titular de la Comisión Nacional para la Defensa de Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) para que, en el ámbito de sus atribuciones, implementen medidas de fortalecimiento de las campañas de educación financiera en adultos mayores, con la finalidad de prevenir y reducir los fraudes en este grupo de edad, que



**DICTAMEN DE LA TERCERA COMISIÓN**  
**HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO, AGRICULTURA Y FOMENTO,**  
**COMUNICACIONES Y OBRAS PÚBLICAS**  
*Segundo Receso del Segundo Año de Ejercicio de la LXV Legislatura*

DICTAMEN CON PUNTO DE ACUERDO POR EL QUE SE EXHORTA RESPETUOSAMENTE LA CONDUSEF Y A LA PROFECO PARA QUE EN EL AMBITO DE SUS ATRIBUCIONES Y EN EL MARCO DE LA ESTRATEGIA NACIONAL DE EDUCACIÓN FINANCIERA, LLEVEN A CABO ACCIONES QUE PERMITAN DAR A CONOCER LOS CANALES DE COMUNICACIÓN MEDIANTE LOS CUALES LOS USUARIOS Y CONSUMIDORES PUEDAN PRESENTAR LAS QUEJAS CORRESPONDIENTES DERIVADAS DE LOS COBROS DE COMISIONES Y CARGOS QUE REALICEN ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES POR PAGOS CON TARJETAS BANCARIAS Y DE SERVICIOS, Y EN SU CASO, SE IMPONGAN LAS SANCIONES NECESARIAS

derivan de la accesibilidad y falta de comprensión de la información financiera y especializada.

La promovente motiva su Punto de Acuerdo en la siguiente Exposición de Motivos:

“Los riesgos financieros se refieren a las actividades empresariales que implican incertidumbre y que podrían ocasionar consecuencias financieras negativas, como pérdidas patrimoniales, se encuentran ligados a la rentabilidad, a mayor deuda mayor es el riesgo financiero potencial, ello está presente principalmente en las inversiones.

El Banco Mundial considera a la inclusión financiera como al acceso que tienen las personas y las empresas a diversos productos y servicios financieros útiles y asequibles que atienden sus necesidades —transacciones, pagos, ahorro, crédito y seguros— y que se prestan de manera responsable y sostenible.

Tener acceso a una cuenta de transacciones es un primer paso hacia una mayor inclusión financiera, ya que permite a las personas guardar dinero, y enviar y recibir pagos. Una cuenta de transacciones también sirve como vía de acceso a otros servicios financieros. Por ello, garantizar que las personas en todo el mundo tengan acceso a una cuenta de transacciones sigue siendo una esfera de interés del Grupo Banco Mundial.

El acceso a servicios financieros facilita la vida diaria y ayuda a las familias y las empresas a planificar desde objetivos a largo plazo hasta emergencias inesperadas. Como titulares de cuentas, es más probable que las personas usen otros servicios financieros, como el crédito y los seguros, para iniciar y ampliar negocios, invertir en educación o salud, administrar riesgos y superar conmociones financieras, lo que puede mejorar la calidad general de sus vidas.

De acuerdo con la Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo Nueva Edición (ENOEN), del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), registró en el 2022 un estimado de 17 millones 958 mil 707 personas de 60 años y más, representando 14 % de la población total del país, siendo la mayoría de éstos que se encuentra ocupados, laborando por cuenta propia (49 %), seguidas de trabajadores subordinados y remunerados (38 %). En México, 70 % de las personas adultas mayores ocupadas trabaja de manera informal.

Banco Mundial registra que se han logrado importantes avances en la inclusión financiera, y 1200 millones de adultos de todo el mundo tuvieron acceso a una cuenta entre 2011 y 2017. A nivel mundial, hasta 2017, el 69 % de los adultos tenía una cuenta. Los servicios financieros digitales — incluidos aquellos en que se utilizan teléfonos móviles— ya se han puesto en marcha en más de 80 países, y algunos han alcanzado una escala considerable.



**DICTAMEN DE LA TERCERA COMISIÓN**  
**HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO, AGRICULTURA Y FOMENTO,**  
**COMUNICACIONES Y OBRAS PÚBLICAS**  
*Segundo Receso del Segundo Año de Ejercicio de la LXV Legislatura*

DICTAMEN CON PUNTO DE ACUERDO POR EL QUE SE EXHORTA RESPETUOSAMENTE LA CONDUSEF Y A LA PROFECO PARA QUE EN EL AMBITO DE SUS ATRIBUCIONES Y EN EL MARCO DE LA ESTRATEGIA NACIONAL DE EDUCACIÓN FINANCIERA, LLEVEN A CABO ACCIONES QUE PERMITAN DAR A CONOCER LOS CANALES DE COMUNICACIÓN MEDIANTE LOS CUALES LOS USUARIOS Y CONSUMIDORES PUEDAN PRESENTAR LAS QUEJAS CORRESPONDIENTES DERIVADAS DE LOS COBROS DE COMISIONES Y CARGOS QUE REALICEN ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES POR PAGOS CON TARJETAS BANCARIAS Y DE SERVICIOS, Y EN SU CASO, SE IMPONGAN LAS SANCIONES NECESARIAS

Como resultado, millones de clientes pobres anteriormente excluidos y desatendidos están dejando de realizar exclusivamente transacciones en efectivo y han empezado a acceder a servicios financieros formales a través de un teléfono móvil u otras tecnologías digitales.

En la inclusión financiera pueden considerarse no sólo el aprovechamiento de bienes y servicios por parte de los usuarios de la banca, sino también con los conocimientos suficientes a practicar las mejores medidas de la seguridad en las tecnologías de la información y a prevenir riesgos.

En México la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de Usuarios de Servicios Financieros (Condusef), tiene por misión empoderar a los Usuarios de servicios financieros, mediante educación e inclusión financiera, potenciando mecanismos relacionados con las Instituciones Financieras, generando condiciones de bienestar al usuario que permitan equidad sustantiva.

Entre los riesgos potenciales para los adultos mayores en su salud financiera figuran aquellos que provienen de su propio entorno; de falsos o desleales funcionarios de instituciones financieras, y de la propia delincuencia.

La Condusef registró en el primer semestre del año pasado, 3.3 millones de reclamaciones por fraude, siendo el principal el realizado por la vía cibernética con 1 millón 577 mil 987 reclamaciones, por un monto de 2 mil 520 millones de pesos, el 92% de fraude cibernético es a través del comercio electrónico.

Las instituciones que registraron un mayor número de quejas por posibles fraudes en el primer semestre fueron: Bancomer con el 26.4%, CitiBanamex con el 20.1%, Banorte IXE con 18.1%, Santander con 15.9% e Inbursa con 5.4%, principalmente.

El fraude cibernético a las estafas que utilizan la red, para realizar transacciones ilícitas, frecuentemente las personas que realizan este tipo de fraudes se aprovechan del desconocimiento o del poco cuidado que las personas tienen al utilizar los servicios financieros en línea, convirtiéndose en un blanco fácil para los estafadores.

Un fraude a un adulto mayor es perjudicar directamente su patrimonio, quienes por razón de su edad puedan ver reducida su movilidad a tramitar las quejas ante las autoridades, merecen recibir información accesible y de fácil comprensión, con la finalidad de que puedan tener los conocimientos mínimos que les permita prevenir fraudes en sus servicios bancarios.

La Condusef, ha venido emprendiendo campañas informativas para la educación financiera, sin embargo, siempre es necesario fortalecerla, en los momentos en que nuestros adultos mayores reciben mediante programas sociales una pensión, cuyo padrón supera los 10 millones de personas.



**DICTAMEN DE LA TERCERA COMISIÓN**  
**HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO, AGRICULTURA Y FOMENTO,**  
**COMUNICACIONES Y OBRAS PÚBLICAS**  
*Segundo Receso del Segundo Año de Ejercicio de la LXV Legislatura*

DICTAMEN CON PUNTO DE ACUERDO POR EL QUE SE EXHORTA RESPETUOSAMENTE LA CONDUSEF Y A LA PROFECO PARA QUE EN EL AMBITO DE SUS ATRIBUCIONES Y EN EL MARCO DE LA ESTRATEGIA NACIONAL DE EDUCACIÓN FINANCIERA, LLEVEN A CABO ACCIONES QUE PERMITAN DAR A CONOCER LOS CANALS DE COMUNICACIÓN MEDIANTE LOS CUALES LOS USUARIOS Y CONSUMIDORES PUEDAN PRESENTAR LAS QUEJAS CORRESPONDIENTES DERIVADAS DE LOS COBROS DE COMISIONES Y CARGOS QUE REALICEN ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES POR PAGOS CON TARJETAS BANCARIAS Y DE SERVICIOS, Y EN SU CASO, SE IMPONGAN LAS SANCIONES NECESARIAS

En este tenor cabe señalar la importancia de promover masivamente las campañas de educación e inclusión financiera en adultos mayores, también hacerlas extensivas a las generaciones más pequeñas para prevenir, precisamente, los fraudes financieros a este grupo de personas en edad adulta, pues de acuerdo con la CONDUSEF, la inclusión financiera de la población de adultos mayores es solo ligeramente menor a la reportada para poblaciones de menor edad, ya que el 66% cuenta con al menos algún producto financiero, inferior en 2 puntos porcentuales con respecto al porcentaje promedio de la población con menor edad.”

3. **Proposición con Punto de Acuerdo** por el que se exhorta a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público para que, a través de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, fortalezca los mecanismos que regulan las actividades de la banca privada, presentado por el **Senador Ricardo Velázquez Meza, del Grupo Parlamentario Morena.**

### PUNTO DE ACUERDO

**PRIMERO.** La Comisión Permanente del H. Congreso de la Unión, exhorta respetuosamente a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público para que, a través de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores en el ámbito de sus atribuciones, fortalezca los mecanismos que regulan las actividades de la Banca Privada para que así, no estén en posibilidad de hacer movimientos en las cuentas de usuarios sin su autorización.

**SEGUNDO.-** La Comisión Permanente del H. Congreso de la Unión, exhorta respetuosamente a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público para que, a través de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, fortalezca la asesoría jurídica a todas y todos aquellos que en algún momento han recibido un abuso por parte de alguna Institución financiera.

**TERCERO.-** La Comisión Permanente del H. Congreso de la Unión, exhorta respetuosamente a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público para que, a través de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros para que, remita ante esta soberanía un informe pormenorizado sobre los actos de abuso o robo por parte de las instituciones financieras, así como su resolución en su caso estatus del caso.

El promovente motiva su Punto de Acuerdo en la siguiente Exposición de Motivos:

“El sistema financiero en México y el mundo es considerado por las y los economistas la columna vertebral de la economía. Por ello, es importante el desarrollo de la banca mexicana, pero, siempre respetando la privacidad de los clientes.



**DICTAMEN DE LA TERCERA COMISIÓN**  
**HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO, AGRICULTURA Y FOMENTO,**  
**COMUNICACIONES Y OBRAS PÚBLICAS**  
*Segundo Receso del Segundo Año de Ejercicio de la LXV Legislatura*

DICTAMEN CON PUNTO DE ACUERDO POR EL QUE SE EXHORTA RESPETUOSAMENTE LA CONDUSEF Y A LA PROFECO PARA QUE EN EL AMBITO DE SUS ATRIBUCIONES Y EN EL MARCO DE LA ESTRATEGIA NACIONAL DE EDUCACIÓN FINANCIERA, LLEVEN A CABO ACCIONES QUE PERMITAN DAR A CONOCER LOS CANALS DE COMUNICACIÓN MEDIANTE LOS CUALES LOS USUARIOS Y CONSUMIDORES PUEDAN PRESENTAR LAS QUEJAS CORRESPONDIENTES DERIVADAS DE LOS COBROS DE COMISIONES Y CARGOS QUE REALICEN ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES POR PAGOS CON TARJETAS BANCARIAS Y DE SERVICIOS, Y EN SU CASO, SE IMPONGAN LAS SANCIONES NECESARIAS

El sistema Financiero en México ha sido el principal motor de desarrollo de nuestra economía, en este caso las empresas pequeñas y medianas han logrado encontrar en el financiamiento mediante prestamos salva-vidas, en el caso de las empresas grandes ellas tienen la capacidad para emitir obligaciones, acciones que les permiten ser autosuficientes.

Actualmente Gobierno Federal para fomentar la Banca de Desarrollo creó el Banco del Bienestar ha fomentado el desarrollo de las comunidades más alejadas de las urbes, sin embargo, este banco por el hecho de ser nueva creación le ha sido difícil revertir los estragos que ha ido arrastrando el pueblo.

Sin embargo, en México, el sistema bancario ha tenido una historia que ha marcado a su pueblo. Durante los años 90s del siglo pasado en el país se vivieron grandes hechos que marcaron la vida financiera del pueblo, durante esos años el Gobierno Federal creó el Fondo Bancario de Protección al Ahorro mejor conocido como (Fobaproa), esto con la finalidad de estar en posibilidad de afrontar posibles problemas financieros extraordinarios.

Como antecedente a la creación de este fondo, se tiene registro que en el año de 1982 se dio lugar a tres sucesos de dañaría severamente la economía mexicana.

- o La devaluación del peso;
- o La insuficiencia de las reservas internacionales para hacer frente a la demanda de dólares;
- o La cancelación de créditos a México por parte de la banca internacional para subsidiar la cartera vencida del sistema financiero nacional.

Ante estos desafortunados hechos el gobierno de esa época decreto la expropiación de las instituciones bancarias y el control generalizado del tipo de cambio. Por lo que se vieron obligados a pagar grandes sumas de dinero para adquirir las instituciones de crédito comerciales y privadas, y así estar en oportunidad de un rescate financiero. Cabe resaltar que estas medidas fueron tomas debido a que México se encontraba altamente vulnerable ante los hechos internacionales, hecho por el cual la economía del país atravesaba difíciles momentos.

Al año siguiente, durante la recesión de la crisis de 1982, el Gobierno logro obtener un préstamo del exterior, para financiar el déficit fiscal, la deuda externa y la actividad productiva.

Luego de la nacionalización de los bancos, se desarrolló en México una banca paralela mediante casas de bolsa, arrendadoras financieras, aseguradoras y sociedades de inversión cuyos dueños adquirirían posteriormente los bancos durante la reprivatización. Al mismo tiempo que, para atraer capitales, el sistema financiero nacional elevó las tasas de interés.



**DICTAMEN DE LA TERCERA COMISIÓN**  
**HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO, AGRICULTURA Y FOMENTO,**  
**COMUNICACIONES Y OBRAS PÚBLICAS**  
*Segundo Receso del Segundo Año de Ejercicio de la LXV Legislatura*

DICTAMEN CON PUNTO DE ACUERDO POR EL QUE SE EXHORTA RESPETUOSAMENTE LA CONDUSEF Y A LA PROFECO PARA QUE EN EL AMBITO DE SUS ATRIBUCIONES Y EN EL MARCO DE LA ESTRATEGIA NACIONAL DE EDUCACIÓN FINANCIERA, LLEVEN A CABO ACCIONES QUE PERMITAN DAR A CONOCER LOS CANALS DE COMUNICACIÓN MEDIANTE LOS CUALES LOS USUARIOS Y CONSUMIDORES PUEDAN PRESENTAR LAS QUEJAS CORRESPONDIENTES DERIVADAS DE LOS COBROS DE COMISIONES Y CARGOS QUE REALICEN ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES POR PAGOS CON TARJETAS BANCARIAS Y DE SERVICIOS, Y EN SU CASO, SE IMPONGAN LAS SANCIONES NECESARIAS

A finales de 1994 se da la crisis más grave de la historia contemporánea mexicana. La crisis provocó que las tasas de interés se dispararan causando el sobreendeudamiento de las empresas y familias ante los bancos y el cese de pagos por parte de los deudores.

Es necesario resaltar que, aun que las acciones del gobierno mexicano de aquella época quizás no fueran las más adecuadas, quizás en ese momento eran las más idóneas, pues eventualmente el quiebre de los bancos habría hecho imposible el acceso a créditos, y los ahorradores no se habría podido disponer de sus depósitos, lo que habría colapsado la infraestructura productiva, del país.

Por lo anterior, es que el gobierno mexicano aplicó el Fobaproa para absorber las deudas ante los bancos, capitalizar el sistema financiero y garantizar el dinero de los ahorradores.

En la historia moderna se han vivido nuevos casos algunos muy distintitos pero aunado con lo anterior no quiero hacer referencia si existe algún fallo por parte de gobiernos anteriores, con lo anterior quiero resaltar la importancia de los bancos para la economía del país y enfatizar en el poder que tienen los bancos sin ser regulados como actualmente laboran.

En la época reciente se han visto miles de casos en la que los bancos privados operan sin tener restricción alguna.

Uno de ellos y ocurrió el pasado 9 de mayo del 2022, el banco deposito erróneamente a las cuentas de clientes, muchos de ellos lo manifestaron en redes sociales, ante ello el banco replico diciendo que había sido un error humano y que a la brevedad le darían solución.

Al día siguiente de este incidente, el banco dio a conocer que ya había corregido el error y que el dinero depositado se habría retirado de las cuentas, únicamente pidiendo disculpas a sus usuarios.

En ese sentido reconozco que el dinero no era perteneciente a las cuentas depositadas, pero, por privacidad y respeto a sus clientes estos debieron notificar a cada uno de los clientes y perderles su autorización para poder proceder en las cuentas.

Muchos de los usuarios han manifestado su inconformidad por esos hechos, pues algunos comentan tener números negativos en sus cuentas. Y no solo por referir a un caso en específico a lo largo de la historia de México se han seguido manifestando miles de casos similares.

Es momento de reconocer no solo el importante papel que juegan las actividades financieras para México, si no también la importancia de los usuarios de estos servicios y que todos nos sintamos protegidos ante cualquier institución de este sector.”



**DICTAMEN DE LA TERCERA COMISIÓN**  
**HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO, AGRICULTURA Y FOMENTO,**  
**COMUNICACIONES Y OBRAS PÚBLICAS**  
*Segundo Receso del Segundo Año de Ejercicio de la LXV Legislatura*

DICTAMEN CON PUNTO DE ACUERDO POR EL QUE SE EXHORTA RESPETUOSAMENTE LA CONDUSEF Y A LA PROFECO PARA QUE EN EL ÁMBITO DE SUS ATRIBUCIONES Y EN EL MARCO DE LA ESTRATEGIA NACIONAL DE EDUCACIÓN FINANCIERA, LLEVEN A CABO ACCIONES QUE PERMITAN DAR A CONOCER LOS CANALES DE COMUNICACIÓN MEDIANTE LOS CUALES LOS USUARIOS Y CONSUMIDORES PUEDAN PRESENTAR LAS QUEJAS CORRESPONDIENTES DERIVADAS DE LOS COBROS DE COMISIONES Y CARGOS QUE REALICEN ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES POR PAGOS CON TARJETAS BANCARIAS Y DE SERVICIOS, Y EN SU CASO, SE IMPONGAN LAS SANCIONES NECESARIAS

4. **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 y a la Procuraduría Federal del Consumidor para que en ámbito de sus atribuciones y a través de los medios disponibles, se diseñe y/o refuerce la campaña para informar a los usuarios sobre el proceder ante los casos de cobros de "comisión" o "recargo" que realizan algunos establecimientos comerciales por el pago mediante una tarjeta de crédito o de débito, presentada por el Diputado Daniel Murguía Lardizabal, del Grupo Parlamentario de Morena.**

**PUNTO DE ACUERDO**

**ÚNICO.** La Comisión Permanente del Honorable Congreso de la Unión, exhorta respetuosamente a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros y a la Procuraduría Federal del Consumidor para que en ámbito de sus atribuciones y a través de los medios disponibles, se diseñe y/o refuerce la campaña para informar a los usuarios sobre el proceder ante los casos de cobros de "comisión" o "recargo" que realizan algunos establecimientos comerciales por el pago mediante una tarjeta de crédito o de débito.

El promovente motiva su Punto de Acuerdo en la siguiente Exposición de Motivos:

“Con base a los datos referidos en la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera (ENIF), publicados de manera tripartita por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP), la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) y el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), “56.7 millones de personas de 18 a 70 años en México (67.8%) tenían algún tipo de producto financiero formal (cuenta de ahorro, crédito, seguro o Afore)”.

Adicionalmente, la misma ENIF, detalla que “en 2021, 70.8% de la población de 18 a 70 años utilizó algún canal financiero: 52.1% cajero automático, 43.9% corresponsal financiero (establecimientos comerciales) y 41.5% alguna sucursal bancaria. En comparación con 2018, incrementó el uso de cajeros automáticos (7.2 puntos porcentuales) y corresponsales (4.1) y disminuyó el uso de sucursal de entidades financieras (1.6 puntos porcentuales)”

Durante la pandemia por Covid-19, se dio un aumento significativo respecto de la inclusión financiera, lo que incidió para que incrementara de manera considerable los pagos digitales y con ello, el uso de tarjetas de crédito y débito, principalmente, por la facilidad de la transacción y paralelamente, por disposiciones que algunos establecimientos determinaron para reducir el uso del dinero de manera física, como una potencial vía de contagio del virus, aun cuando la Organización Mundial de la Salud (OMS) determinó como improbable tal aseveración .



**Dictamen de la Tercera Comisión**  
**Hacienda y Crédito Público, Agricultura y Fomento,**  
**Comunicaciones y Obras Públicas**  
*Segundo Receso del Segundo Año de Ejercicio de la LXV Legislatura*

Dictamen con punto de acuerdo por el que se exhorta respetuosamente la CONDUSEF y a la PROFECO para que en el ámbito de sus atribuciones y en el marco de la Estrategia Nacional de Educación Financiera, lleven a cabo acciones que permitan dar a conocer los canales de comunicación mediante los cuales los usuarios y consumidores puedan presentar las quejas correspondientes derivadas de los cobros de comisiones y cargos que realicen establecimientos comerciales por pagos con tarjetas bancarias y de servicios, y en su caso, se impongan las sanciones necesarias

Adicionalmente, muchos negocios durante el tiempo de confinamiento, operaban con servicio de solamente para llevar (en el caso particular de alimentos) por lo que, se tuvieron que realizar las adecuaciones tecnológicas para poder continuar operando durante la pandemia.

A su vez durante la pandemia y hasta hoy en día, el e-commerce tuvo y ha tenido un crecimiento importante; lo anterior, a raíz de los cambios en los hábitos de consumo. Por citar un ejemplo, las compras on-line han aumentado, al punto que, “64.5 % de los mexicanos entre 16 y 64 años realiza alguna compra o solicita un servicio en línea semanalmente, lo que confirma que la adopción del comercio electrónico en México supera el promedio de la mayoría de los países. De ese total, 37 % destina su compra a comestibles y 16.5 % a la adquisición de artículos de segunda mano”.

Aunado a la consolidación del e-commerce en diferentes segmentos, también ha sido notorio el aumento en operaciones bancarias. Para ejemplificar lo anterior, tan sólo en el mes de mayo con base a cifras del Banco de México, “se hicieron 681.11 millones de pagos con tarjetas de crédito y débito, lo que representa un crecimiento de 4.6% respecto al mes anterior”; ya en el acumulado en estos meses de “enero a mayo se hicieron cerca de 3,165 millones de pagos con tarjeta”, lo que es resultado de una mayor confianza en el uso de tarjetas.

Las y los mexicanos han encontrado en el uso tarjetas de crédito o de débito, una medida para condicionar su uso de efectivo, ya sea por comodidad o por seguridad.

Adicionalmente a lo expuesto con antelación, las instituciones financieras, han ampliado un catálogo de beneficios a favor de sus tarjetahabientes, lo que se refleja en las estadísticas sobre el aumento en operaciones con tarjetas, siendo las grandes superficies, como los hipermercados, donde más transacciones se realizaron durante el periodo referido, (138.26 millones de operaciones); en segundo lugar se encuentra, el retail (venta por menor), mismo que registró 127.72 millones de operaciones con tarjetas.

En un tercer lugar, se concentran los “agregadores”, que son “empresas como Clip- que son usados en gran medida por pequeñas y medianas empresas, donde se registraron 56.58 millones de pagos”, los anteriores registros, permiten determinar el buen comportamiento obtenido en materia de operaciones con tarjetas.

Sobre esta última referencia respecto de los agregadores, es importante hacer mención que con el objetivo de hacer competitivo un modelo de negocio, un importante número de establecimientos han migrado a herramientas de cobro como terminales punto de venta (TPV) para el pago con tarjeta de crédito o débito.

No obstante, es de señalar una práctica que algunos establecimientos realizan al cobrar una comisión por pagar con tarjeta de débito o crédito, en algunos casos, con base a la Comisión



**DICTAMEN DE LA TERCERA COMISIÓN**  
**HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO, AGRICULTURA Y FOMENTO,**  
**COMUNICACIONES Y OBRAS PÚBLICAS**  
*Segundo Receso del Segundo Año de Ejercicio de la LXV Legislatura*

DICTAMEN CON PUNTO DE ACUERDO POR EL QUE SE EXHORTA RESPETUOSAMENTE LA CONDUSEF Y A LA PROFECO PARA QUE EN EL AMBITO DE SUS ATRIBUCIONES Y EN EL MARCO DE LA ESTRATEGIA NACIONAL DE EDUCACIÓN FINANCIERA, LLEVEN A CABO ACCIONES QUE PERMITAN DAR A CONOCER LOS CANALES DE COMUNICACIÓN MEDIANTE LOS CUALES LOS USUARIOS Y CONSUMIDORES PUEDAN PRESENTAR LAS QUEJAS CORRESPONDIENTES DERIVADAS DE LOS COBROS DE COMISIONES Y CARGOS QUE REALICEN ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES POR PAGOS CON TARJETAS BANCARIAS Y DE SERVICIOS, Y EN SU CASO, SE IMPONGAN LAS SANCIONES NECESARIAS

Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef), las comisiones o recargos pueden ir del 3% al 5% sobre el valor total de la compra o servicio.

Lo anterior, lo hacen para cubrir gastos de comisión por el uso de una terminal bancaria y así pagar los costos con el cobro de tarjetas, mismos que le son transferidos a los usuarios.

Es de destacarse que, en la formalización de los contratos entre la institución financiera y el negocio, se especifica que, el cargo extra debe ser pagado por éste y no por el cliente.

Por su parte, la Condusef, en su portal oficial, cuenta con información para el usuario respecto al proceder en el caso de un cobro de una "comisión" o "recargo" en la compra o servicio, cuando el pago es realizado mediante una tarjeta de crédito o de débito, principalmente, gira sobre dos ejes: primero, informar a la institución financiera para que esta proceda de conformidad, y segundo, comunicarlo a la Comisión para un acompañamiento al respecto.

Mismo caso acontece con la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco), la cual, detalla que para presentar una queja se debe realizar mediante los canales oficiales de conformidad a los establecido en el artículo 97 de la Ley Federal de Protección al Consumidor:

"La denuncia podrá presentarse por escrito, de manera verbal, vía telefónica, electrónica o por cualquier otro medio".

Sin embargo, es importante mencionar que, pese a estos importantes esfuerzos, la práctica es continúa, toda vez que, hay una reducida presentación de quejas. Lo anterior, contrapone los esfuerzos por incentivar una mayor inclusión financiera, y desincentiva el uso de la tarjeta de débito y crédito.

Este sentido es el que motiva este planteamiento, para la Condusef y la Profeco pueda ampliar los esfuerzos emprendidos en materia, y con ello, replicar la información para guiar al usuario en caso de exponerse ante una práctica como la descrita en el cuerpo del presente."

### III. CONSIDERACIONES

Las y los integrantes de la Tercera Comisión de Hacienda y Crédito Público, Agricultura y Fomento, Comunicaciones y Obras Públicas, de la Comisión Permanente del Congreso General de los Estados Unidos Mexicanos, después de hacer un análisis de las propuestas antes



**DICTAMEN DE LA TERCERA COMISIÓN**  
**HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO, AGRICULTURA Y FOMENTO,**  
**COMUNICACIONES Y OBRAS PÚBLICAS**  
*Segundo Receso del Segundo Año de Ejercicio de la LXV Legislatura*

DICTAMEN CON PUNTO DE ACUERDO POR EL QUE SE EXHORTA RESPETUOSAMENTE LA CONDUSEF Y A LA PROFECO PARA QUE EN EL AMBITO DE SUS ATRIBUCIONES Y EN EL MARCO DE LA ESTRATEGIA NACIONAL DE EDUCACIÓN FINANCIERA, LLEVEN A CABO ACCIONES QUE PERMITAN DAR A CONOCER LOS CANALES DE COMUNICACIÓN MEDIANTE LOS CUALES LOS USUARIOS Y CONSUMIDORES PUEDAN PRESENTAR LAS QUEJAS CORRESPONDIENTES DERIVADAS DE LOS COBROS DE COMISIONES Y CARGOS QUE REALICEN ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES POR PAGOS CON TARJETAS BANCARIAS Y DE SERVICIOS, Y EN SU CASO, SE IMPONGAN LAS SANCIONES NECESARIAS

enunciadas llegamos a la conclusión de emitir el presente dictamen en sentido positivo con fundamento en las siguientes consideraciones:

**PRIMERA.** La Comisión Permanente del H. Congreso General de los Estados Unidos Mexicanos 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 proponer una resolución a estas propuestas de conformidad con lo que establecen los artículos 127 de la Ley Orgánica del Congreso General de los Estados Unidos Mexicanos y 175 del Reglamento para el Gobierno Interior del Congreso General de los Estados Unidos Mexicanos, y demás relativos.

**TERCERA.** Las y los integrantes de esta Comisión de dictamen, compartimos la importancia de la inclusión financiera, su educación y fortalecimiento en favor de todos los sectores de la población, con especial énfasis en los grupos más vulnerables, ya que como es sabido, cada vez más personas buscan a través de diversas formas cubrir sus necesidades, lo que claramente en los últimos años, se ha reflejado en mayor medida en una acelerada proliferación del financiamiento económico, por medio de la utilización de múltiples modalidades de productos y servicios que ofrece la banca, ya sea a través de aplicaciones digitales como los préstamos que van desde los 500 pesos hasta los 20 mil pesos o más, así como la oferta de productos y servicios que se realizan por conducto de las diferentes redes sociales, actividades bancarias que por cierto, la Comisión Nacional Bancaria y de Valores ha hecho hincapié en que no cumplen con los requisitos señalados en la Ley de Instituciones de Crédito, contraviniendo con ello lo dispuesto en su artículo 103.

También quienes integramos esta dictaminadora, nos sumamos a la preocupación de las y los promoventes, ya que sabemos que en muchos de los casos, y en razón de la innovación tecnológica, el financiamiento económico se oferta a través de medios innovadores o incluso en tiendas de autoservicio y locales en centros comerciales, en donde el usuario y sobre todo los adultos mayores desconocen o se les dificulta más aún, por la falta de experiencia digital o la falta de acceso y uso de herramientas tecnológicas, la distancia geográfica, los avances y la rapidez de la actualización de los servicios financieros, el conocer sus derechos financieros y los términos y condiciones de los contratos que llegan a firmar.

**CUARTA.** De acuerdo con las definiciones de diversos organismos internacionales y a la Política Nacional de Inclusión Financiera, la Educación Financiera se define como el conjunto de acciones necesarias para que la población adquiera aptitudes, habilidades y conocimientos que le permitan administrar y planear sus finanzas personales, así como usar de manera óptima los productos y



**Dictamen de la Tercera Comisión**  
**Hacienda y Crédito Público, Agricultura y Fomento,**  
**Comunicaciones y Obras Públicas**  
*Segundo Receso del Segundo Año de Ejercicio de la LXV Legislatura*

Dictamen con punto de acuerdo por el que se exhorta respetuosamente la CONDUSEF y a la PROFECO para que en el ámbito de sus atribuciones y en el marco de la Estrategia Nacional de Educación Financiera, lleven a cabo acciones que permitan dar a conocer los canales de comunicación mediante los cuales los usuarios y consumidores puedan presentar las quejas correspondientes derivadas de los cobros de comisiones y cargos que realicen establecimientos comerciales por pagos con tarjetas bancarias y de servicios, y en su caso, se impongan las sanciones necesarias

servicios que ofrece el sistema financiero en beneficio de sus intereses personales, familiares, laborales, profesionales, y de su negocio.<sup>1</sup>

Al respecto, reconocemos los esfuerzos que realiza la Condusef, en la organización de las Semanas Nacionales de Educación Financiera, en la que participan instituciones financieras, públicas, privadas, sociales y educativas, que ha permitido acercar a la población a realizar actividades y obtener información para desarrollar capacidades financieras suficientes, para administrar y aprovechar de la mejor manera los recursos con los que cuentan; no obstante, consideramos que dichos esfuerzos se deben reforzar para que esa educación permita a toda la población el pleno conocimiento y entendimiento de la información; por lo que en ese sentido, es menester mencionar la reforma a la Ley General de Educación que el Senado de la República aprobó a mediados del abril de 2021, que busca garantizar el derecho de toda persona a gozar de educación financiera dentro de los planes y programas de estudio correspondientes a todos los niveles educativos en el país.

**QUINTA.** Abogados en el estudio y análisis de las presentes proposiciones, y en términos de las disposiciones normativas para definir quiénes son las autoridades competentes materia del presente dictamen, se tiene que de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 4º de la Ley de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, a dicha Institución le corresponde la supervisión de las entidades financieras; el procurar a través de los procedimientos establecidos en las leyes que regulan al sistema financiero, que las entidades cumplan debida y eficazmente las operaciones y servicios con los usuarios de servicios financieros; autorizar la constitución y operación de las entidades financieras, así como la revocación de dichas autorizaciones; investigar actos de personas físicas, así como de personas morales por suponer operaciones violatorias de las Leyes; y ordenar la suspensión de operaciones, así como intervenir administrativa o gerencialmente, o bien clausurar las oficinas de las entidades financieras.

En correlación a lo anterior, de conformidad con el artículo el 117 de Ley de Instituciones de Crédito, señala que la supervisión de las entidades reguladas por la citada Ley estará a cargo de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, quien llevará a cabo esta supervisión sujetándose a lo previsto en su Ley, en el Reglamento respectivo y en las demás disposiciones que resulten aplicables; por tanto, la citada Comisión podrá efectuar visitas de inspección a las instituciones de crédito, con el objeto de revisar, verificar, comprobar y evaluar las operaciones, organización, funcionamiento, los procesos, los sistemas de control interno, de administración de riesgos y de información, así como el patrimonio, la adecuación del capital a los riesgos, la calidad de los activos y, en general, todo lo que pudiendo afectar la posición financiera y legal, conste o deba constar en los registros, a fin de que las instituciones de crédito se ajusten al cumplimiento de las disposiciones que las rigen y a las sanas prácticas de la materia.

---

<sup>1</sup> [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/254432/Estrategia\\_Nacional\\_de\\_Educacion\\_Financiera.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/254432/Estrategia_Nacional_de_Educacion_Financiera.pdf)



**DICTAMEN DE LA TERCERA COMISIÓN**  
**HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO, AGRICULTURA Y FOMENTO,**  
**COMUNICACIONES Y OBRAS PÚBLICAS**  
*Segundo Receso del Segundo Año de Ejercicio de la LXV Legislatura*

DICTAMEN CON PUNTO DE ACUERDO POR EL QUE SE EXHORTA RESPETUOSAMENTE LA CONDUSEF Y A LA PROFECO PARA QUE EN EL AMBITO DE SUS ATRIBUCIONES Y EN EL MARCO DE LA ESTRATEGIA NACIONAL DE EDUCACIÓN FINANCIERA, LLEVEN A CABO ACCIONES QUE PERMITAN DAR A CONOCER LOS CANELES DE COMUNICACIÓN MEDIANTE LOS CUALES LOS USUARIOS Y CONSUMIDORES PUEDAN PRESENTAR LAS QUEJAS CORRESPONDIENTES DERIVADAS DE LOS COBROS DE COMISIONES Y CARGOS QUE REALICEN ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES POR PAGOS CON TARJETAS BANCARIAS Y DE SERVICIOS, Y EN SU CASO, SE IMPONGAN LAS SANCIONES NECESARIAS

Asimismo, la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros dispone en su artículo 4º 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, tal y como ha sido mencionado en las cuatro proposiciones sujetas de análisis y dictaminación; teniendo como objetivo prioritario dicha protección y defensa, el procurar la equidad en las relaciones entre los usuarios y las instituciones financieras, otorgando a los primeros elementos para fortalecer la seguridad jurídica en las operaciones que realicen y en las relaciones que establezcan con las segundas.

Adicional a lo anterior, claramente en su artículo 5º se destaca que la Condusef 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 y la procuración para el establecimiento de programas educativos, y de otra índole en materia de cultura financiera.

Por último, no está de más citar las facultades que en el artículo 11 de la cita Ley de la Condusef se establecen, entre las que se encuentran, la aplicación de las medidas necesarias para propiciar la seguridad jurídica en las relaciones entre instituciones financieras y usuarios; ordenar, en su caso, la suspensión de la información que induzca a error dirigida a los usuarios sobre los servicios y productos financieros que ofrezcan las instituciones financieras, así como aquella que no cumpla con las disposiciones de carácter general que la Comisión Nacional emita para tal efecto; informar al público sobre la situación de los servicios que prestan dichas instituciones y sus niveles de atención; vigilar y verificar el cumplimiento de las disposiciones contenidas en esta Ley y en las leyes relativas al sistema financiero; informar a los usuarios sobre las acciones u omisiones de las instituciones financieras que afecten sus derechos, así como la forma en que las éstas retribuirán o compensarán a los usuarios; imponer sanciones administrativas en el ámbito de su competencia por infracciones a las leyes que regulan las actividades e instituciones financieras sujetas a su supervisión, así como a las disposiciones que emanen de ellas.

#### **IV. ACUERDO**

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

#### **PUNTO DE ACUERDO**



**DICTAMEN DE LA TERCERA COMISIÓN**  
**HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO, AGRICULTURA Y FOMENTO,**  
**COMUNICACIONES Y OBRAS PÚBLICAS**  
*Segundo Receso del Segundo Año de Ejercicio de la LXV Legislatura*

DICTAMEN CON PUNTO DE ACUERDO POR EL QUE SE EXHORTA RESPETUOSAMENTE LA CONDUSEF Y A LA PROFECO PARA QUE EN EL AMBITO DE SUS ATRIBUCIONES Y EN EL MARCO DE LA ESTRATEGIA NACIONAL DE EDUCACIÓN FINANCIERA, LLEVEN A CABO ACCIONES QUE PERMITAN DAR A CONOCER LOS CANALES DE COMUNICACIÓN MEDIANTE LOS CUALES LOS USUARIOS Y CONSUMIDORES PUEDAN PRESENTAR LAS QUEJAS CORRESPONDIENTES DERIVADAS DE LOS COBROS DE COMISIONES Y CARGOS QUE REALICEN ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES POR PAGOS CON TARJETAS BANCARIAS Y DE SERVICIOS, Y EN SU CASO, SE IMPONGAN LAS SANCIONES NECESARIAS

**ÚNICO.** La Comisión Permanente del Congreso de la Unión, exhorta respetuosamente a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros y a la Procuraduría Federal del Consumidor, para que, en el ámbito de sus atribuciones y en el marco de la Estrategia Nacional de Educación Financiera ... lleven a cabo acciones que permitan dar a conocer los canales de comunicación mediante los cuales los usuarios puedan presentar las quejas correspondientes derivadas de los cobros de comisiones y cargos que realicen establecimientos comerciales por pagos con tarjetas bancarias y de servicios, y, en su caso, se impongan las sanciones correspondientes.

*Sala de Comisiones de la Comisión Permanente del Congreso de la Unión, a 23 de agosto de 2023.*