

## **INICIATIVA QUE ADICIONA EL ARTÍCULO 11 DE LA LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS, SUSCRITA POR EL DIPUTADO MARIO GERARDO RIESTRA PIÑA Y LEGISLADORES INTEGRANTES DEL GRUPO PARLAMENTARIO DEL PAN**

El que suscribe, Mario Gerardo Riestra Piña, diputado integrante del Grupo Parlamentario del Partido Acción Nacional en la Sexagésima Quinta Legislatura de la honorable Cámara de Diputados, así como las y los diputados del Grupo Parlamentario del Partido Acción Nacional, con fundamento en lo dispuesto en los artículos 71, fracción II, y 72 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, así como 6, numeral 1, fracción I; 77, numeral 1; 78 del Reglamento de la Cámara de Diputados y demás aplicables, me permito someter a consideración de esta soberanía la presente **“iniciativa con proyecto de decreto por el que se adiciona la fracción XXXI Bis al artículo 11 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros”**, al tenor de la siguiente.

### **Exposición de Motivos**

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros es el organismo público descentralizado a cargo de la protección y defensa de los derechos e intereses de los usuarios de las instituciones financieras.

La cual se encarga de 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, lo anterior en términos de lo establecido en la Ley Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

Sin embargo, el sistema financiero en nuestro país no se encuentra apto ni accesible para las personas con discapacidad, puesto que, presentan diversas dificultades para acceder a ellos, debido a que no son adecuados a sus necesidades tomando en cuenta que estas necesidades requieren una atención especial.

Las personas con discapacidad son uno de los principales grupos con riesgo a ser discriminados en el sector financiero, de acuerdo con datos del Findex 2017 y la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) 2018.

Según el Informe Mundial sobre la Discapacidad, alrededor del 15 por ciento de la población vive con algún tipo de discapacidad.

En la actualidad, la población mundial supera los 8,000 millones de personas y más de 1,000 millones de personas, aproximadamente el 15 por ciento de la población mundial, viven con algún tipo de discapacidad y el 80 por ciento vive en países en desarrollo.<sup>1</sup>

Las personas con discapacidad suelen estar inmersas en dificultades económicas y de accesibilidad educativa, esto es a consecuencia de la falta de servicios que prioricen facilitar su vida.

De acuerdo con el estudio Repensando la Inclusión Financiera para personas con discapacidad, se calcula que, según su muestra, solo el 7 por ciento de las personas en esta condición han accedido a un crédito para la vivienda.

Según los resultados preliminares del informe, el acceso de personas con discapacidad a productos como la tarjeta de débito o crédito, donde el porcentaje es de 93 y 45 por ciento, respectivamente.

Sin embargo, el informe menciona que: “Las políticas de gestión y servicio al cliente no son accesibles para la atención de personas con alguna discapacidad”; asimismo, resalta que: “hace falta tomar nota para informar sobre las condiciones que surgen cuando los protocolos de atención a clientes no son adecuados”.<sup>2</sup>

Dentro de las sugerencias del informe se destaca que las instituciones financieras deben contar con personal con discapacidad formados en servicios financieros que brinden apoyo a personas con discapacidad. Así, como fomentar la cultura de la inclusión.

Lo anterior a pesar de que en el artículo 9 de la Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación se establece que se considera como discriminación:

“XXX. Negar la prestación de servicios financieros a personas con discapacidad y personas adultas mayores o por motivo de la condición de salud física o mental”

Si bien en su mayoría las instalaciones de los bancos están dotados con rampas, guías para personas con ceguera, algunos permiten el acceso a perros guía y otros cuentan con letreros en sistema Braille; sin embargo, la gran mayoría de las entidades financieras no cuentan con mecanismos ni las herramientas necesarias que permitan la disponibilidad de los recursos para la comunicación, ayudas técnicas y humanas necesarias para la atención de las personas con discapacidad en sus respectivas instalaciones.

Si en ocasiones es muy complicado que una persona que no sabe leer o escribir realice la apertura de una cuenta bancaria, resulta aún más complicado para una persona que carece de la vista o que no tiene brazos, realizar alguno de estos trámites.

Por ello, esta iniciativa tiene como objetivo que la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros garantice el acceso obligatorio a las personas con discapacidad en al sistema financiero, permitiendo el libre desplazamiento en condiciones dignas y seguras.

La inclusión a servicios financieros resulta ser una herramienta importante para la promoción de la inclusión social. El acceso a estos servicios permite mejorar además su situación económica, el bienestar de todos, pero en especial de aquellos grupos desatendidos. Además, se debe tomar en cuenta que dichas personas tengan el dominio del conocimiento financiero de acuerdo a sus necesidades, fomentando la innovación y simplificación de trámites para abordar las barreras que enfrentan, procurando una equidad en acceso, participación y control de recursos para mejorar la calidad de vida de grupos vulnerables, priorizar un nivel de accesibilidad y calidad en servicios financieros.

Las propuestas de modificación se especifican en el siguiente cuadro comparativo:

LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS	
VIGENTE	PROPUESTA
<b>Artículo 11.</b> La Comisión Nacional está facultada para:	<b>Artículo 11.</b> La Comisión Nacional está facultada para:
I a XXXI. ...	I a XXXI. ...
SIN CORRELATIVO	XXXI Bis. Requerir a las Instituciones financieras que implementen las herramientas tecnológicas y de comunicación que permitan a las personas con discapacidad el acceso a los servicios financieros; así como la accesibilidad obligatoria en las instalaciones, permitiendo el libre desplazamiento en condiciones dignas y seguras;
XXXII a XLIV. ...	XXXII a XLIV. ...

Sin duda, la inclusión financiera de personas con discapacidad es un gran reto, pero requiere de la sensibilización de todos para volverlo una realidad; es sumamente necesario derribar las barreras. Es indispensable atender a la población vulnerable y construir modelos o productos financieros que incorporen factores sociales.

Por lo anteriormente expuesto, someto a consideración de esta soberanía el siguiente proyecto de

### **Decreto por el que se adiciona la fracción XXXI Bis al artículo 11 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros**

**Único.- Se adiciona** la fracción XXXI Bis al artículo 11 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, para quedar como sigue:

#### **Artículo 11..**

**I a XXXI . ...**

**XXXI Bis. Requerir a las instituciones financieras que implementen las herramientas tecnológicas y de comunicación que permitan a las personas con discapacidad el acceso a los servicios financieros; así como la accesibilidad obligatoria en las instalaciones, permitiendo el libre desplazamiento en condiciones dignas y seguras;**

**XXXII a XLIV. ...**

#### **Transitorios**

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

**Segundo.** La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros cuenta con un plazo de 180 días naturales, a partir de la entrada en vigor del presente decreto, para garantizar la accesibilidad obligatoria en instalaciones del sistema financiero, permitiendo el libre desplazamiento en condiciones dignas y seguras.

**Tercero.** Se derogan las disposiciones que se opongan al presente decreto.

## Notas

1 Día Internacional de las Personas con Discapacidad, Antecedentes | Naciones Unidas [https://www.un.org/es/observances/day-of-persons-with-disabilities/background#:~:text=La%20Convención%20\(artículo%209\)%20pide,los%20obstáculos%20a%20su%20integración](https://www.un.org/es/observances/day-of-persons-with-disabilities/background#:~:text=La%20Convención%20(artículo%209)%20pide,los%20obstáculos%20a%20su%20integración)

2 Sólo 7% de personas con discapacidad ha accedido a un crédito para la vivienda (eleconomista.com.mx) Véase en:

<https://www.eleconomista.com.mx/econohabitat/Solo-7-de-personas-con-discapacidad-ha-accedido-a-un-credito-para-la-vivienda-2022-0721-0130.html>

Palacio Legislativo de San Lázaro, a 24 de abril de 2023.

Diputado Mario Gerardo Riestra Piña (rúbrica)