

DIPUTADA FEDERAL

INICIATIVA CON PROYECTO DE DECRETO QUE ADICIONA UN ARTÍCULO 59 BIS 2. A LA LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS, CARGO DE LA DIPUTADA ANA CECILIA LUISA GABRIELA FERNANDA SODI MIRANDA, DEL PARTIDO DE LA REVOLUCIÓN DEMOCRÁTICA.

Quien suscribe, diputada Ana Cecilia Luisa Gabriela Fernanda Sodi Miranda integrante del Grupo Parlamentario del Partido de la Revolución Democrática de la LXV Legislatura de la Cámara de Diputados, con fundamento en lo dispuesto en los artículos 71, fracción II, y 72, inciso H, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 6, numeral 1, fracción I, artículos 77, numeral 1; 78 y 102, numeral 2, del Reglamento de la Cámara de Diputados, y 55, fracción II, del Reglamento para el Gobierno Interior del Congreso General de los Estados Unidos Mexicanos, someto a la consideración de esta H. Asamblea la siguiente Iniciativa con Proyecto de Decreto que adiciona un artículo 59 Bis 2. a la Ley De Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, bajo el siguiente:

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

En agosto del 2021, La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef) y la Asociación de Bancos de México (ABM), suscribieron un decálogo para mejorar la atención y el servicio a las personas adultas mayores usuarias de la banca, con la finalidad de que las instituciones bancarias ajusten sus políticas, procedimientos, productos y servicios, de acuerdo con las características de cada una, para enfocarlos en otorgar un mejor servicio a las y los adultos mayores.

DIPUTADA FEDERAL

Dicho decálogo engloba los principios éticos y las mejores prácticas para definir los estándares de una banca más social e incluyente con la finalidad de que los bancos lo difundan entre su personal e incorporarlos en sus prácticas, teniendo como principios los siguientes:

El respeto por los derechos y la dignidad de los adultos mayores; compromiso por contar con las competencias para atender a esta población; responsabilidad social; modelos de atención específicos; claridad en la oferta y contratación de productos o servicios vía telefónica; campañas de educación financiera práctica, principalmente para reducir la brecha digital; programas de asesoría y apoyo en servicios básicos; campañas de prevención de fraudes; asesoría remota a los adultos mayores a través de los *call center*, y establecimiento de nuevos modelos de atención para este segmento.

Sin embargo, es importante dejar claro que este decálogo no es ineludible por lo que las instituciones financieras no están obligadas a llevarlo a cabo al pie de la letra. En este sentido, de acuerdo con la Condusef, entre enero y julio del 2021, los adultos mayores a 60 años presentaron "24 mil 436 reclamaciones ante la dependencia contra la banca múltiple, lo que representó el 36 por ciento del total de las denuncias recibidas, de estas, el 64.7 por ciento están relacionadas con un posible fraude y dentro de estas, las de un posible fraude virtual

DIPUTADA FEDERAL

fueron el 25.8 por ciento, cuando en el mismo periodo del 2019 representaron el 9.2 por ciento, siendo las principales causas consumos no reconocidos con 40.6 por ciento; después cargos no reconocidos en la cuenta con 8.6 por ciento; transferencia electrónica no reconocida con 8.1 por ciento; disposición de efectivo en cajero automático no reconocida por el usuario con 8.0 por ciento, y solicitud de cancelación de producto o servicio no atendida y/o no aplicada con 6.7 por ciento.”¹

De acuerdo a los datos antes mencionados, podemos establecer que gran parte de la población adulta mayor enfrenta complicaciones y desconocimiento al hacer uso de los servicios financieros, provocando un rezago tecnológico, además de colocarlos en situaciones de riesgo y vulnerabilidad como ser víctimas de fraudes o estafas por vía telefónica, de forma digital o suplantación de identidad.

Cabe señalar que diversas autoridades han alertado a las personas con discapacidad y personas adultas mayores que son beneficiarias de algún programa social de las diferentes formas o modalidades de estafas, debido a que en los últimos años se han incrementado los fraudes por medio aplicaciones de mensajería, donde se solicitan

¹ Juárez, Edgar (2021) “Adultos mayores, los más vulnerables a los fraudes bancarios”. El economista.
<https://www.economista.com.mx/sectorfinanciero/Banca-se-compromete-con-Conducef-a-mejorar-la-atencion-y-servicio-a-adultos-mayores-20210825-0077.html>

DIPUTADA FEDERAL

información personal; además se han detectado situaciones donde personas ajenas al personal del banco ofrecen ayuda en los cajeros automáticos, hurtando los plásticos o robando contraseñas para posteriormente retirar los recursos, lo cual resulta apremiante coadyubar en materia de seguridad y accesibilidad de las personas en situación de vulnerabilidad.

Por lo anterior, es importante generar políticas públicas que permitan garantizar los derechos de las personas adultas mayores a la hora de asistir a las instituciones financieras, toda vez que se han convertido en blanco preferido de defraudadores, por su vulnerabilidad frente a los avances tecnológicos en materia financiera, por lo que hacen aún más constantes sus visitas a las instituciones bancarias.

Debemos recordar que la Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores, señala en su artículo 10, fracción VII que:

***“Artículo 10.** Son objetivos de la política nacional sobre personas adultas mayores los siguientes:*

I. a VI. ...

VII. Fomentar en la familia, el Estado y la sociedad, una cultura de aprecio a la vejez para lograr un trato digno, favorecer su

DIPUTADA FEDERAL

revalorización y su plena integración social, así como procurar una mayor sensibilidad, conciencia social, respeto, solidaridad y convivencia entre las generaciones con el fin de evitar toda forma de discriminación y olvido por motivo de su edad, género, estado físico o condición social.

VIII. a XXI. ...¹²

Asimismo, la Asamblea General de las Naciones Unidas, mediante su resolución A/RES/66/127³, designó el 15 de junio como Día Mundial de Toma de Conciencia de Abuso y Maltrato en la Vejez. Dicha resolución alienta a los gobiernos a que presten mayor atención a la creación de capacidades para erradicar la pobreza entre las personas de edad, a través de estrategias que tengan en cuenta la trayectoria vital de la persona en su totalidad y fomenten la solidaridad intergeneracional, el empoderamiento de las personas mayores, la promoción de sus derechos; la sensibilización sobre el envejecimiento, así como también proveer de condiciones que permitan a las familias y comunidades

² "Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores" (2002) Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión, Secretaría General Secretaría de Servicios Parlamentarios.

<https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LDPAM.pdf>

³ Organización de las Naciones Unidas (2012) "66/127. Seguimiento de la Segunda Asamblea Mundial sobre el Envejecimiento". Resolución aprobada por la Asamblea General, Sexagésimo sexto período de sesiones. pp. 4. <http://envejecimiento.csic.es/documentos/documentos/Día-Mundial-TomaConciencia-abuso-Maltrato-vejez-02-2013.pdf>

DIPUTADA FEDERAL

proporcionar cuidados y protección a las personas a medida que envejecen. El objetivo de este día es invitar a la sociedad en general a reflexionar sobre los problemas físicos, mentales y de salud que se ocasionan a un adulto mayor al ser víctima de acciones perturbadoras de su confianza y productoras de daño o angustia.⁴

Es por ello que en la actual legislación mexicana se establece que el Estado debe garantizar las condiciones óptimas a las personas mayores a fin de lograr una plena calidad de vida, asegurando la atención preferencial, e información que se requiera. Cabe agregar que dichas instituciones están obligadas a proporcionarles información, asesoría y apoyo sobre los productos o servicios financieros de los cuales son acreedores las personas adultas mayores, ajustándose en todo momento a las necesidades o limitaciones permanentes como son, la debilidad visual, auditiva y de movilidad, coadyubando en una visión incluyente en la atención presencial o digital; garantizando y salvaguardando sus derechos fundamentales.

Por lo anterior, nuestra propuesta quedaría de la siguiente forma:

⁴ Comisión Nacional de Derechos Humanos (2020) "Día Mundial de Toma de Conciencia de Abuso y Maltrato en la Vejez". <https://www.cndh.org.mx/noticia/dia-mundial-de-toma-de-conciencia-de-abuso-y-maltrato-en-la-vejez-0>

DIPUTADA FEDERAL

Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros	
Texto vigente	Texto propuesto
Sin correlativo	Artículo 59 Bis 2. La Comisión Nacional supervisará que las Instituciones Financieras cuenten con protocolos y personal especializado, por vía remota y presencial, que proporcione información y orientación a las personas adultas mayores. En todo caso, la Comisión Nacional brindará atención preferente a este sector poblacional y generará los mecanismos para la protección de sus derechos.

DECRETO POR EL QUE SE ADICIONA UN ARTÍCULO 59 BIS 2. A LA LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS.

Único. Se adiciona un artículo 59 Bis 2 a la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros para quedar como sigue:

Artículo 59 Bis 2. La Comisión Nacional supervisará que las Instituciones Financieras cuenten con protocolos y personal especializado, por vía remota y presencial, que proporcione información y orientación a las personas adultas mayores.

DIPUTADA FEDERAL

En todo caso, la Comisión Nacional brindará atención preferente a este sector poblacional y generará los mecanismos para la protección de sus derechos.

TRANSITORIOS

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

Dado en el Salón de Sesiones de la Comisión Permanente del
Congreso de la Unión, a 5 de julio de 2023.



SUSCRIBE