

SEN. ALEJANDRO ARMENTA MIER

Presidente de la Mesa Directiva
Comisión Permanente
H. Congreso de la Unión
P r e s e n t e

INICIATIVA CON PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE REFORMAN LOS ARTÍCULOS 4, 5 Y 51 DE LA LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS, SUSCRITA POR EL DIPUTADO FEDERAL HÉCTOR ISRAEL CASTILLO OLIVARES INTEGRANTE DEL GRUPO PARLAMENTARIO DEL PARTIDO ACCIÓN NACIONAL

Héctor Israel Castillo Olivares, Diputado Federal integrante del Grupo Parlamentario del Partido Acción Nacional en la LXV Legislatura de la Cámara de Diputados del Honorable Congreso de la Unión, con fundamento en los artículos 71, fracción II, 78 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y 78 del Reglamento de la Cámara de Diputados, someto a consideración de esta honorable asamblea, Iniciativa con proyecto de Decreto por el que se reforman los artículos 4, 5 y 51 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, al tenor de la siguiente:

Exposición de Motivos

Planteamiento del problema

La falta de inclusión de personas con alguna discapacidad a los servicios financieros en nuestro país, es una realidad que actualmente enfrentan más de siete millones de personas y constituye uno de los desafíos del Sistema Financiero Mexicano, en un contexto de exigencia para la eliminación de barreras.

Cifras del último Censo de Población y Vivienda 2020 del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), revelan que la prevalencia de discapacidad junto con las personas que tienen algún problema o condición mental a nivel nacional es de 5.69% (7 168 178) y de éstas, 5 577 595 (78%) tienen únicamente discapacidad; 723 770 (10%) tienen algún problema o condición mental; 602 295 (8%) además de algún problema o condición mental tienen discapacidad y 264 518 (4%) reportan tener algún problema o condición mental y una limitación.

Con respecto a la concentración de la población con discapacidad, las entidades con la menor prevalencia son Quintana Roo (4.34%), Nuevo León (4.60%) y Chiapas (4.63%); mientras que Oaxaca (7.22%), Guerrero (6.78%) y Tabasco

(6.71%) reportan las prevalencias más altas. Las mujeres (5.79%) tienen una prevalencia ligeramente mayor que los hombres (5.59%); en casi todas las entidades se repite este patrón, con excepción de Chiapas, Hidalgo, San Luis Potosí y Tabasco.¹

En cuanto a la estructura de la población con discapacidad y/o problema o condición mental, la distribución se invierte: 899 mil (13%) son niñas y niños, 869 mil (12%) personas jóvenes, 2.2 millones (31%) personas adultas y 3.2 millones (45%) personas adultas mayores. Esto demuestra la relación entre el incremento de la edad y el riesgo de tener mucha dificultad o no poder hacer alguna de las actividades consideradas básicas en el desarrollo de la vida cotidiana y/o tener algún problema o condición mental.

La composición por sexo de estos dos grupos muestra que: entre las personas sin discapacidad existe una distribución casi homogénea entre mujeres (60 627 239) 51% y hombres (57 858 476) 49 por ciento. Entre las personas con discapacidad y/o algún problema o condición mental hay más mujeres (3 734 665) 52%, que hombres (3 433 513) 48 por ciento.²

En términos de acceso a servicios básicos de salud, al menos 1.4 millones de personas con alguna discapacidad y/o algún problema o condición mental, viven sin cobertura de servicios médicos; es decir, 23.8 por ciento no está afiliada ni al Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), al Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE) tanto en su modalidad federal como de cada entidad federativa, a los servicios médicos de Pemex, de las secretarías de Defensa o Marina, al Instituto de Salud para el Bienestar (Insabi), al IMSS-Bienestar, o a alguna institución privada.³

En materia de accesibilidad al entorno físico, información, comunicaciones y tecnologías e interacción, de las personas con discapacidad a los servicios financieros, México se encuentra rezagado y estamos lejos de tener un sistema financiero inclusivo, debido a que al menos 7 millones de personas con alguna discapacidad siguen enfrentando múltiples barreras para acceder y usar servicios financieros en el país. Además de sufrir malos tratos por parte de los empleados de las instituciones financieras sobre todo los bancarios; las personas con discapacidad carecen de apoyo, señalamiento, atención e infraestructura adecuada.⁴

La organización, Yo también, Discapacidad con todas sus letras, sostiene que en nuestro país:⁵

- Ir al banco es sólo uno de los grandes retos para las personas con discapacidad;
- Que una persona de talla baja debe alejarse de la ventanilla del banco hasta cuatro metros para que la puedan ver;
- Que una persona ciega sí identifica el braille en las teclas del cajero automático, pero no puede percibir las cifras en la pantalla, tampoco puede usar el Face ID de las aplicaciones móviles debido a la falta de o las condiciones de sus ojos;
- Que una persona sorda no puede pedir una reposición de su tarjeta de crédito vía telefónica o
- Que una persona usuaria de silla de ruedas tiene que estirarse para lograr sostener su tarjeta o los billetes debido a la inaccesibilidad de los cajeros y los ejecutivos.

Lo anterior, derivado del contenido del más reciente estudio a cargo de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV), en el marco del proyecto de la Iniciativa Agenda 2030 de la Agencia de Cooperación Alemana al Desarrollo Sustentable en México (GIZ), en colaboración con la Consultoría TIC y Discapacidad, denominado *Inclusión financiera de las personas con discapacidad: retos y recomendaciones*,⁶ del que se retoman los principales hallazgos y recomendaciones, en los términos siguientes:

En México, ha habido grandes avances en términos de mejoras tecnológicas que han implementado los bancos de la iniciativa privada en su servicio de banca en línea; sin embargo, las consideraciones más amplias para que una persona con discapacidad física o mental no contrate un servicio financiero, recae en los siguientes rubros: falta de seguridad en la tenencia del dinero por parte de los bancos, por trato digno, por protección de datos y por información accesible, de manera ponderada. Las personas con discapacidad motriz, como aquellas que se encuentran en sillas de ruedas, presentan mayor incidencia en esos aspectos de confianza, seguido de las personas con una discapacidad intelectual.

La forma en que las personas con un tipo de discapacidad contratan servicios financieros recae, casi exclusivamente, en la contratación a través de una sucursal, seguido de la escasa contratación por medio de una aplicación móvil o por su centro laboral.

Es de destacar que, las personas con discapacidad intelectual sólo lo realizan por sucursal, presentando ponderaciones casi del 0% por otros medios; circunstancia preocupante que advierte el amplio rezago para ellos.

Aunado al desconocimiento de las personas con algún tipo de discapacidad, de conceptos financieros y económicos como: tasa de interés, ahorro, inflación riesgo y

diversificación. Esto sugiere, que además de una mayor inclusión, debe haber campañas de educación financiera.

Si bien, algunas instituciones financieras han realizado adecuaciones en sus infraestructuras para hacerlas físicamente accesibles a través de la instalación o construcción de rampas, elevadores, nuevos diseños para el mobiliario y señalética en sistema de escritura braille; persisten otras barreras distintas a las de accesibilidad física, por ejemplo, cuando las personas cuentan con los recursos, pero no disponen de oportunidades para acceder a los servicios financieros, posiblemente debido a procesos discriminatorios que ocasionan que las personas se aíslen voluntariamente de solicitar algún producto financiero.⁷

Barreras identificadas como carencias:

- Documentación y herramientas de apoyo en Lengua de Señas Mexicana y en sistema de escritura braille, macrotipos o audios, lectura de labios, pictogramas o formatos en lectura fácil.
- Intérpretes Lengua de Señas para personas con discapacidad auditiva.
- Señalamientos podotáctiles.
- Apoyos sonoros o parlantes en las interfaces de los cajeros automáticos, las aplicaciones y en la asignación de turnos dentro de las sucursales.
- Altura de cajeros automáticos y ventanillas amigable para personas de talla baja.
- Homogeneidad y prevalencia de restricciones en el uso de biométricos.
- Capacitación y sensibilización del personal.
- Perspectiva inclusiva en los procesos de atención.
- Contratos y procedimientos en diferentes formatos, que los hagan accesibles a diferentes formas de discapacidad.
- Claridad sobre la contratación de productos o servicios adicionales.

Para mejorar la accesibilidad en el uso de canales financieros:

- Cumplir con las recomendaciones para un entorno accesible en sucursales y cajeros automáticos establecidas en el documento “Guía para la accesibilidad en sucursales bancarias y cajeros automáticos.”

- Brindar apoyo a las personas con discapacidad tanto al interior de las sucursales, como en estacionamientos y accesos.
- Diseñar las páginas web y aplicaciones móviles respetando las Pautas de Accesibilidad para el Contenido Web (WCAG).
- Cuidar que las actualizaciones de las aplicaciones no pierdan funcionalidades que ya tenían, en términos de accesibilidad.
- Contar con ayuda audible y visual en todo el proceso de las operaciones financieras que se realizan en cajeros automáticos, en consideración de las personas con discapacidades sensoriales.
- Disminuir la posibilidad de contratación por error de servicios adicionales en las operaciones en cajeros automáticos.
- Ofrecer elementos que permitan a las personas con discapacidad visual identificar las tarjetas, esto ante la nueva emisión de tarjetas sin grabado ni relieves.
- Asegurar que el inmueble cuente con escaleras accesibles, rampas o elevador, en caso de que se encuentre en un primer piso o que el acceso a la sucursal no esté a ras de piso.
- Contar con mostradores a medida de las personas de talla baja, así como asientos o sillas acordes a su estatura.
- Garantizar que la información proporcionada en el inmueble -personal del banco, turnos de atención, entre otros- no solo se presente en formatos escritos, sino en formato audible o sistema de escritura braille.
- Garantizar que la información proporcionada en el inmueble se presente en video subtulado, en Lengua de Señas Mexicana, formatos en lectura fácil con lenguaje sencillo y comprensible y/o con uso de pictogramas o imágenes.
- Asegurar que el personal del banco repita la información tantas veces como la persona con discapacidad intelectual lo solicite.

Para mejorar la percepción del trato recibido:

- Capacitar constantemente al personal para mejorar la atención a personas con discapacidad.
- Facilitar la comunicación de personas con discapacidad auditiva, a través de intérpretes de Lengua de Señas Mexicana, lectura de labios u otras herramientas de apoyo.
- Formar y contratar a personas con discapacidad para la atención tanto del público en general como de otras personas con discapacidad.
- Garantizar el respeto a la autonomía y a la libertad de tomar decisiones de las personas con discapacidad en los procesos de contratación de productos financieros, así como en cualquier trámite que se realice en las instituciones financieras; y dirigirse en todo momento a ellas, en caso de estar acompañadas de una tercera persona de apoyo.
- Facilitar el acompañamiento de una persona de confianza de las personas con discapacidad que lo requieran, para el apoyo en trámites y servicios que realicen en las instituciones financieras.

Para mejorar la contratación y uso de productos financieros:

- Elaborar contratos y materiales audiovisuales de apoyo en formatos accesibles, como en Lengua de Señas Mexicana, sistema de escritura braille y lectura fácil, entre otros.
- Ofrecer alternativas para la autenticación biométrica de la identidad de las personas con discapacidad.
- Ofrecer alternativas para el reconocimiento de la firma autógrafa en personas con discapacidad visual, motriz severa u otra condición en la que se vea afectada la firma autógrafa.
- Sensibilizar y diversificar los procesos de resolución de quejas para la atención de personas con discapacidad.
- Explicar de manera clara el producto contratado y las obligaciones adquiridas.

Para incrementar la apropiación del sistema financiero:

- Generar estadísticas de la atención, tenencia y uso de productos financieros de las personas con discapacidad.

De acuerdo con el portal de la CNBV, el estudio exploratorio de referencia, se integró a partir de un cuestionario diseñado con base en la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) 2021, aplicado a una muestra no representativa de 100 personas con discapacidad, dividida en 15 grupos focales para conocer las experiencias, opiniones, percepciones y testimonios de 83 personas con discapacidad, esto alineado al pensamiento “Nada sobre nosotros sin nosotros”. La revisión del mismo, se llevó a cabo en colaboración con personas usuarias con discapacidad, respecto al cumplimiento de 13 instituciones financieras en torno a las Pautas de Accesibilidad de Contenido Web (WCAG) 2.1. y finalmente, las barreras identificadas en el estudio se agruparon en las siguientes categorías:⁸

- a) apropiación del sistema financiero;
- b) accesibilidad en el uso de canales financieros;
- c) percepción del trato recibido; y
- d) contratación de productos financieros.

La categoría *a) apropiación del sistema financiero*, resulta indispensable para efectos de la presente iniciativa, debido a que las instituciones del sistema financiero tienen la obligación de ofrecer sus servicios en condiciones de accesibilidad, realizando los ajustes razonables, que garanticen el derecho a la igualdad y no discriminación de la población con discapacidad.⁹

Asimismo, en lo que respecta a las recomendaciones dirigidas a las instituciones financieras como parte del proceso de una cultura de inclusión que debe volverse accesible, en los siguientes términos:¹⁰

- Tener una política interna de accesibilidad.
- Definir un área responsable de impulsar, apoyar y supervisar la implementación de dicha política.
- Tener un nivel de accesibilidad objetivo (A, AA o AAA) en sus canales digitales y desarrollar una estrategia para lograrlo.
- Definir recursos de capital y humanos: buscar consultoría y capacitar a equipos de trabajo.
- Ofrecer cursos de sensibilización en todos los niveles y áreas.
- Ofrecer cursos de accesibilidad digital a personas programadoras, diseñadoras, comunicólogas y creadoras de contenido digital.
- Privilegiar conocimiento en accesibilidad en las contrataciones de personal.

- Solicitar productos y servicios accesibles a proveedores.
- Formar equipos interdisciplinarios e incluir a personas con discapacidad.
- Realizar periódicamente diagnósticos que verifiquen que las condiciones de accesibilidad sigan siendo óptimas.
- Incorporar gradualmente estas recomendaciones en los programas sociales que dispersan recursos o están dirigidos a personas con discapacidad.

En este contexto, resulta oportuno reconocer que si bien el Estado mexicano ha logrado avanzar significativamente en materia de reconocimiento de derechos de las personas con discapacidad; tal y como se confirma en el ámbito internacional, con la firma y ratificación de la Convención Interamericana para la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad (CIETFDPCD) y el liderazgo de nuestro país, en la promoción de la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CIDPD).¹¹ Asimismo, a nivel nacional, con la entrada en vigor de la Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación (LFPED)¹² y, de la Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad (LGIPD),¹³; es innegable también que, en nuestro país persisten barreras en términos de accesibilidad e inclusión de las personas con discapacidad al sistema financiero. Sin perder de vista, que actualmente, la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef), atiende casos de discriminación a estos usuarios, más no cuando, por ejemplo, se les niega el servicio o la accesibilidad en las instalaciones de alguna sucursal bancaria.

De igual forma, la LGIPD reconoce en sus artículos 16 y 17 que las personas con discapacidad tienen derecho a la accesibilidad universal, por lo que se deberán emitir normas, lineamientos y reglamentos que garanticen la accesibilidad obligatoria y progresiva en instalaciones públicas o privadas, que les permita el libre desplazamiento en condiciones dignas y seguras, señalando que las dependencias y entidades competentes de la Administración Pública Federal, Estatal y Municipal, es decir, de los tres órdenes de gobierno, serán responsables de emitir y vigilar disposiciones en materia de accesibilidad.

Sin embargo, en la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, no se reconoce la accesibilidad como objetivo prioritario en las relaciones entre usuarios y las instituciones financieras, tampoco la inclusión financiera en el establecimiento de programas educativos y en la información para crear y fomentar entre los usuarios una cultura adecuada del uso de las operaciones y servicios financieros.

Adicionalmente, la exclusión financiera por número de habitantes en México que presentan una discapacidad o condición mental, que asciende a 7 millones de

habitantes y que representa el 5% de la población total a nivel nacional; esta se traduce en una económica y social que se extiende más allá de las personas, sino del crecimiento económico del país. Hay una amplia correlación entre inclusión financiera y dinamismos económico: a mayor inclusión, mayor el dinamismo económico, ya sea por la captación de recursos para financiar proyectos productivos y la agilidad y seguridad para realizar transacciones no sólo en el mercado doméstico, sino también con el exterior. He ahí la importancia de impulsar y trabajar en todo tipo de inclusión.

Por lo anterior, que se propone reformar los artículos 4, 5 y 51 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (LPDUSF), para incorporar la accesibilidad como objetivo prioritario en las relaciones entre los usuarios y las instituciones financieras y, el establecimiento de programas educativos en materia de cultura financiera a cargo de la Condusef, así como en el uso de operaciones y servicios.

Argumentos

A partir de la entrada en vigor de la reforma a los artículos 1º, 3º, 11, 15, 18, 29, 33, 89, 97, 102 apartado B y 105 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, del 10 de junio de 2011, el Estado mexicano, tiene la obligación de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos, de conformidad con los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad.

Respecto al principio constitucional de progresividad de los derechos humanos, el Tribunal Pleno de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, se ha pronunciado en la Tesis 1ª./J.85/2017 (10ª) en los términos siguientes:

PRINCIPIO DE PROGRESIVIDAD DE LOS DERECHOS HUMANOS. SU CONCEPTO Y EXIGENCIAS POSITIVAS Y NEGATIVAS.

El principio de progresividad está previsto en el artículo 1o. constitucional y en diversos tratados internacionales ratificados por México. Dicho principio, en términos generales, **ordena ampliar el alcance y la protección de los derechos humanos en la mayor medida posible hasta lograr su plena efectividad, de acuerdo con las circunstancias fácticas y jurídicas. Es posible diseccionar este principio en varias exigencias de carácter tanto positivo como negativo, dirigidas a los creadores de las normas jurídicas y a sus aplicadores, con independencia del carácter formal de las autoridades respectivas, ya sean legislativas, administrativas o judiciales. En sentido positivo, del principio de progresividad derivan para el legislador (sea formal o material) la obligación de ampliar el**

alcance y la tutela de los derechos humanos; y para el aplicador, el deber de interpretar las normas de manera que se amplíen, en lo posible jurídicamente, esos aspectos de los derechos. En sentido negativo, impone una prohibición de regresividad: el legislador tiene prohibido, en principio, emitir actos legislativos que limiten, restrinjan, eliminen o desconozcan el alcance y la tutela que en determinado momento ya se reconocía a los derechos humanos, y el aplicador tiene prohibido interpretar las normas sobre derechos humanos de manera regresiva, esto es, atribuyéndoles un sentido que implique desconocer la extensión de los derechos humanos y su nivel de tutela admitido previamente. **En congruencia con este principio, el alcance y nivel de protección reconocidos a los derechos humanos tanto por la Constitución como por los tratados internacionales, deben ser concebidos como un mínimo que el Estado Mexicano tiene la obligación inmediata de respetar (no regresividad) y, a la vez, el punto de partida para su desarrollo gradual (deber positivo de progresar).**

Amparo en revisión 750/2015. María Ángeles Cárdenas Alvarado. 20 de abril de 2016. Unanimidad de cuatro votos de los Ministros: Arturo Zaldívar Lelo de Larrea, José Ramón Cossío Díaz, Norma Lucía Piña Hernández y Alfredo Gutiérrez Ortiz Mena. Ausente: Jorge Mario Pardo Rebolledo. Ponente: Norma Lucía Piña Hernández. Secretario: Alejandro González Piña.

Amparo en revisión 1374/2015. Miguel Ángel Castillo Archundia y otra. 18 de mayo de 2016. Mayoría de cuatro votos de los Ministros: Arturo Zaldívar Lelo de Larrea, José Ramón Cossío Díaz, Norma Lucía Piña Hernández y Alfredo Gutiérrez Ortiz Mena. Disidente y Ponente: Jorge Mario Pardo Rebolledo. Secretario: Guillermo Pablo López Andrade.

Amparo en revisión 1356/2015. Ulises Alejandro Espinoza. 6 de julio de 2016. Mayoría de cuatro votos de los Ministros: Arturo Zaldívar Lelo de Larrea, José Ramón Cossío Díaz, Norma Lucía Piña Hernández y Alfredo Gutiérrez Ortiz Mena. Disidente: Jorge Mario Pardo Rebolledo, quien formuló voto particular. Ponente: Alfredo Gutiérrez Ortiz Mena. Secretario: Zamir Andrés Fajardo Morales.

Amparo en revisión 100/2016. María Isabel Cornelio Cintora y otros. 10 de agosto de 2016. Mayoría de cuatro votos de los Ministros: Arturo Zaldívar Lelo de Larrea, José Ramón Cossío Díaz, Norma Lucía Piña Hernández y Alfredo Gutiérrez Ortiz Mena. Disidente: Jorge Mario Pardo Rebolledo, quien formuló voto particular. Ponente: Arturo Zaldívar Lelo de Larrea. Secretaria: Ana María Ibarra Olgúin.

Amparo en revisión 306/2016. Tonatiuh Cruz Magallón. 8 de marzo de 2017. Mayoría de cuatro votos de los Ministros: Arturo Zaldívar Lelo de Larrea, José

Ramón Cossío Díaz, Alfredo Gutiérrez Ortiz Mena y Norma Lucía Piña Hernández. Disidente: Jorge Mario Pardo Rebolledo, quien formuló voto particular. Ponente: Alfredo Gutiérrez Ortiz Mena. Secretario: Zamir Andrés Fajardo Morales.

Tesis de jurisprudencia 85/2017 (10a.). Aprobada por la Primera Sala de este Alto Tribunal, en sesión de cuatro de octubre de dos mil diecisiete.¹⁴

Aunado a lo anterior, de acuerdo con el *Protocolo de Actuación para quienes Imparten Justicia en casos que Involucren Derechos de Personas con Discapacidad* de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, el nivel de participación de una persona con discapacidad será medible atendiendo al grado de goce y ejercicio de sus derechos en igualdad de condiciones que las personas sin discapacidad, una vez que se hayan eliminado los obstáculos y barreras derivadas del entorno o el contexto en el que se desenvuelve. Por lo que resulta necesaria la existencia de mecanismos, en todos los ámbitos y entornos, para que las personas con discapacidad puedan mejorar sus condiciones de vida, y en general, sean reconocidas como personas titulares de derechos humanos y como partícipes de la sociedad.¹⁵

Respecto a la inclusión financiera, la CNBV la ha definido como el acceso y uso de servicios financieros formales bajo una regulación apropiada que garantice esquemas de protección a las personas usuarias y promueva la educación financiera para mejorar la capacidad financiera de todos los segmentos de la población. En la citada definición se destaca el carácter multidimensional de la inclusión financiera, a partir de cuatro componentes fundamentales y que, debido a importancia de los mismos, se reproducen a continuación:¹⁶

Acceso: Se refiere a la penetración del sistema financiero en cuanto a la infraestructura disponible para ofrecer servicios y productos financieros, esto es, a los puntos de contacto entre las instituciones financieras (canales de acceso) y la población, desde una perspectiva de oferta.

Uso: Se refiere a la adquisición o contratación, por parte de la población, de uno o más productos o servicios financieros, así como a la frecuencia con que son utilizados. Esto se refiere a la demanda de servicios financieros la cual, a su vez, refleja el comportamiento y las necesidades de la población.

Protección a las personas usuarias: Se refiere a que los productos y servicios financieros, nuevos o ya existentes, se encuentren bajo un marco que garantice como mínimo la transparencia de información, el trato justo y

mecanismos efectivos para la atención de quejas y asesoría de los clientes contra prácticas desleales y abusivas, así como la efectividad del marco regulatorio para favorecer la inclusión de la población objetivo y el resguardo de los datos personales de los usuarios.

Educación financiera: Se refiere a las aptitudes, habilidades y conocimientos que la población debe adquirir para estar en posibilidad de efectuar un correcto manejo y planeación de sus finanzas personales, así como para evaluar la oferta de productos y servicios financieros; tomar decisiones acordes a sus intereses; elegir productos que se ajusten a sus necesidades, y comprender los derechos y obligaciones asociados a la contratación de estos servicios.

Finalmente, estoy convencido como usuario y Diputado Federal por el Distrito 01 de Santa Catarina y San Pedro Garza García, Nuevo León; que legislar en términos de accesibilidad e inclusión financiera en la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, es una condición *sine qua non*, para contribuir al fortalecimiento de un sistema financiero propio del siglo XXI y acorde con las exigencias internacionales para erradicar conductas o acciones discriminatorias prevalecientes en el sector servicios y en las instalaciones abiertas al público de nuestro país.

Por lo expuesto y con fundamento en lo dispuesto en los artículos 71, fracción II, 78 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 55 fracción II del Reglamento para el Gobierno Interior del Congreso General de los Estados Unidos Mexicanos, presento a consideración de esta honorable soberanía, Iniciativa con proyecto de

DECRETO POR EL QUE SE REFORMAN LOS ARTÍCULOS 4, 5 Y 51 DE LA LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS

Artículo Único. Se reforman los artículos 4, párrafo segundo; 5 y 51 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, para quedar como sigue:

Artículo 4o.- ...

La protección y defensa que esta Ley encomienda a la Comisión Nacional, tiene como objetivo prioritario procurar **la accesibilidad** y 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.

Artículo 5o. La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros 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 accesibilidad, la inclusión** y la protección de los intereses de los Usuarios.

La Comisión Nacional garantizará el establecimiento de programas educativos, y de otra índole en materia de cultura **e inclusión** financiera para lo cual los elaborará y propondrá a las autoridades competentes.

...

Artículo 51.- Con objeto de crear y fomentar entre los Usuarios una cultura adecuada, **con accesibilidad e inclusiva** del uso de las operaciones y servicios financieros, la Comisión Nacional se encargará de difundir entre los mismos la información relativa a los distintos servicios que ofrecen las Instituciones Financieras, así como de los programas que se otorguen en beneficio de los Usuarios.

TRANSITORIO

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

Dado en el Senado de la República, sede de la Comisión Permanente del Honorable Congreso de la Unión, 28 de junio de 2023.



DIP. HÉCTOR ISRAEL CASTILLO OLIVARES (rúbrica)

Referencias:

¹ Estadísticas a propósito del Día Internacional de las Personas con Discapacidad (datos nacionales), Comunicado de Prensa núm. 713/21, Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 03 de diciembre de 2021, p. 1-3. (PDF) https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/aproposito/2021/EAP_PersDiscap21.pdf

² *Idem.*

³ Ramírez, Itzel, “Una de cada 5 pcd, sin acceso a servicios de salud”, Yo también, discapacidad con todas sus letras, 29 de noviembre de 2021. <https://www.yotambien.mx/actualidad/una-de-cada-5-personas-con-discapacidad-en-mexico-sin-acceso-a-servicios-de-salud/#:~:text=De%20los%206%20millones%20179,Sociales%20de%20los%20Trabajadores%20del>

⁴ Domínguez, Charlene, “México se rezaga en atención a personas con discapacidad, Falla país en tener banca inclusiva”, periódico REFORMA, Sección Negocios, jueves 04 de mayo de 2023, p. 2

⁵ Hacia la inclusión: ir al banco, sólo uno de los grandes retos para las pcd. <https://www.yotambien.mx/actualidad/sistema-financiero-inclusivo-para-personas-con-discapacidad/>

⁶ Inclusión financiera de las personas con discapacidad: retos y recomendaciones. Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV), Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH, Programa Iniciativa Agenda 2030, Consultoría en TIC y Discapacidad, 03 de mayo de 2023. <https://www.gob.mx/cnbv/articulos/inclusion-financiera-de-las-personas-con-discapacidad>

⁷ *Ibidem*, p. 14

⁸ Inclusión financiera de las personas con discapacidad, Comisión Nacional Bancaria y de Valores, 03 de mayo de 2023. <https://www.gob.mx/cnbv/articulos/inclusion-financiera-de-las-personas-con-discapacidad>

⁹ *Ibidem*, p. 69

¹⁰ *Idem.*

¹¹ En septiembre de 2001, México propuso a la Asamblea General de las Naciones Unidas la elaboración de una Convención específica para la protección de los derechos de las Personas con Discapacidad. En 2002, 189 Estados Parte de la Organización de las Naciones Unidas participaron en el trabajo del contenido. Finalmente, el documento se firmó en la ONU el 30 de marzo del 2007, se aprobó en el Senado de la República el 27 de septiembre de 2007 y se publicó el Decreto de Aprobación de la Convención, en el Diario Oficial de la Federación, el 24 de octubre del mismo año, con lo que se pudo ratificar por México el 17 de enero de 2008. Consejo Nacional para el Desarrollo y la Inclusión de las Personas con Discapacidad, 28 de mayo de 2015. <https://www.gob.mx/conadis/articulos/la-convencion-de-los-derechos-de-las-personas-con-discapacidad>

¹² publicada en el Diario Oficial de la Federación el 11 de junio de 2003.

<https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/index.htm>

¹³ Publicada en el Diario Oficial de la Federación, el 30 de mayo de 2011.

<https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/index.htm>

¹⁴Esta tesis se publicó el viernes 20 de octubre de 2017 a las 10:30 horas en el Semanario Judicial de la Federación y, por ende, se considera de aplicación obligatoria a partir del lunes 23 de octubre de 2017, para los efectos previstos en el punto séptimo del Acuerdo General Plenario 19/2013 <https://bj.scjn.gob.mx/doc/tesis/>

¹⁵ Protocolo de Actuación para quienes imparten justicia en casos que involucren Derechos de Personas con Discapacidad, Suprema Corte de Justicia de la Nación, Segunda Edición, 2014, pp. 9 a 26. https://www.scjn.gob.mx/registro/sites/default/files/page/2020-02/protocolo_discapacidad.pdf

¹⁶ Comisión Nacional Bancaria y de Valores, Inclusión financiera, 17 de agosto de 2020. <https://www.gob.mx/cnbv/acciones-y-programas/inclusion-financiera>