

INICIATIVA QUE REFORMA DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS, A CARGO DEL DIPUTADO EMILIO SUÁREZ LICONA, DEL GRUPO PARLAMENTARIO DEL PRI

El suscrito, Emilio Suárez Licona, integrante del Grupo Parlamentario del Partido Revolucionario Institucional de la LXVI Legislatura, con fundamento en lo dispuesto en los artículos 71, fracción II, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; así como el artículo 6, numeral 1, y los artículos 77 y 78, del Reglamento de la Cámara de Diputados, someto a consideración de esta asamblea la presente iniciativa con proyecto de decreto por el que se adiciona un artículo 3o. Bis a la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, al tenor de la siguiente:

Exposición de Motivos

La Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros fue publicada en el Diario Oficial de la Federación el 18 de enero de 1999, con el objetivo primordial de proteger y defender los derechos e intereses del público usuario de los servicios financieros, que prestan las instituciones públicas, privadas y del sector social debidamente autorizadas, así como regular la organización, procedimientos y funcionamiento de la entidad pública encargada de dichas funciones.

Con este propósito, la Ley crea la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), cuya finalidad es 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; como se establece en el artículo 5o. mismo que señala que la Comisión Nacional procurará el establecimiento de programas educativos, y de otra índole en materia de cultura financiera, para lo cual los elaborará y propondrá a las autoridades competentes; y que las Instituciones Financieras por conducto de sus organismos de representación o por sí solas colaborarán con la Comisión Nacional en la elaboración de dichos programas.

Así, la CONDUSEF entró en funciones el 19 de abril de 1999, para asesorar, proteger y defender a los usuarios ante cualquier conflicto e irregularidad que se presente entre éstos y las Instituciones que conforman el Sistema Financiero Mexicano.

Se trata de un organismo que depende de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) con más de 25 años de existencia y que representa una herramienta indispensable para las personas que todos los días utilizan el Sistema Financiero Mexicano.

Si bien se ha avanzando, nuestro país aún encuentra retos en la llamada bancarización. De acuerdo con datos de la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera (ENIF), realizada por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) y la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) que fue publicada el pasado 13 de marzo de 2025:

- En 2024, 8 de cada 10 personas tenían alguna cuenta de ahorro, crédito, seguro o afore; 72.8 % de mujeres y 80.9 % de hombres tenían algún producto financiero.
- La inclusión financiera aumentó 8.7 puntos porcentuales desde 2021.
- El porcentaje de personas con cuentas contratadas por internet o aplicaciones no bancarias aumentó 7.6 puntos porcentuales desde 2021¹.

Aunado a lo anterior, la encuesta muestra que, en comparación con 2021, todas las regiones presentaron un aumento en la tenencia de productos financieros. El mayor se registró en la región centro sur y oriente, con 14.1 puntos porcentuales. Siguieron la región noroeste (8.9 puntos) y noreste (7.9 puntos). Sin embargo; el grupo con menor acceso a productos financieros fue el de hablantes de alguna lengua indígena, con 58.2%, lo cual muestra las enormes desigualdades que persisten en nuestro país².

La misma encuesta menciona que en 2024, de las personas de 18 a 70 años, 63.0 % tenía al menos una cuenta de ahorro formal, un aumento de 18.9 puntos porcentuales desde 2015³.

También se señala que en 2024, 77.6 % de la población utilizó algún canal financiero en el último año: cajeros automáticos, con 79.2 %; sucursales bancarias, con 62.8 %, y corresponsales financieras en establecimientos comerciales, con 56.5 por ciento. Al comparar con 2015, el uso de cajeros automáticos aumentó en 14.6 puntos porcentuales.

Uno de los datos más significativos que arrojó la encuesta es que, entre 2021 y 2024, el uso de aplicación del celular para consultar o hacer movimientos en las cuentas aumentó de 54.3 a 69.1 % entre la población con cuenta de ahorro formal. En contraste, el uso de cajeros automáticos y sucursales disminuyó en 16.8 y 5.0 puntos porcentuales, respectivamente⁴.

Ahora bien, es necesario mencionar que, el incremento en el comercio electrónico también ha provocado un alza en el uso del crédito en el país, según datos de la propia CONDUSEF; de enero a septiembre de 2024 se realizaron alrededor de 3,927 millones de pagos con tarjetas en comercios tradicionales y en comercios electrónicos. Los pagos en comercios electrónicos representaron el 24.4% del total de pagos. Del total de compras autorizadas en comercios electrónicos de enero a diciembre del 2024 el 30.8% corresponde a tarjetas de crédito y el 69.2% a tarjetas de débito.

La misma Comisión, ha publicado los siguientes datos:

En México, el 97% de la población adulta (77.6 millones de personas) ya tiene posibilidad de acceder al sistema financiero, considerando sucursales, cajeros automáticos, terminales punto de venta y corresponsales bancarios. No obstante, son 39.4 millones (el 56%), los que usan algún tipo de producto financiero.

A nivel nacional, prácticamente 25 millones de personas (35.5% de los adultos) ahorran a través de una institución financiera. Los dos productos más importantes para hacerlo son la cuenta de nómina y la cuenta de ahorro, con el 60.5% y el 46.6% respectivamente.

El 43.7% de la población adulta (30.7 millones de personas) si bien ahorra, lo hace sin recurrir a una institución financiera, es decir, prefiere guardar el dinero en su casa (64.8%), meterlo en una tanda (31.7%), prestarlo a la familia, entre otros.

Por otra parte, 19.3 millones de adultos (27.5%) son usuarios del crédito formal; destaca el uso de las tarjetas de crédito departamentales como el producto más importante (54%), seguido de las tarjetas de crédito bancarias (25%), los créditos personales (10%), de nómina (7%), entre otros. No obstante, al igual que para el caso del ahorro, también es mayor el porcentaje de personas (33.7%) que recurre a opciones de crédito informales, siendo la familia la más relevante (19.3%), los amigos (13.6%) y las casas de empeño (6.7%).

Los canales de acceso al sistema financiero más utilizados por la población siguen siendo las sucursales (40%) y los cajeros automáticos (38%), los cuales se usan principalmente para la realización de tres operaciones: retiro de efectivo, depósitos y consulta de saldo. Destaca el hecho de que el 30% de los adultos ya hagan uso de los corresponsales bancarios para algunos servicios financieros básicos, lo que ha permitido acercar estos servicios a lugares donde antes no había presencia. Un área de oportunidad sigue siendo el uso de la tecnología para la realización de operaciones con productos financieros: sólo el 5% de los adultos tiene banca por internet y, 2% tiene banca por celular ⁵.

Toda esta información resulta relevante, porque es evidencia del incremento del uso del sistema financiero del país y que la población que contrata estos instrumentos requiere conocer los derechos con los que cuenta al contratar productos y servicios.

De acuerdo con lo establecido por el artículo 4o. de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros: La protección y defensa de los derechos e intereses de los Usuarios, estará a cargo de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros. Dicha protección y defensa, tiene como objetivo prioritario 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.

En ese sentido, la Comisión se ha convertido en una institución fundamental para proteger los derechos de millones de personas que utilizan el sistema financiero.

Según el Informe de Autoevaluación de la propia Comisión, de enero a junio del año pasado; del total de las acciones de defensa (ADD) que otorgó la CONDUSEF mostraron un incremento de 7.7% con respecto a 2023; una cifra de 1,065,439 acciones⁶.

El informe menciona que: El total de Asesorías registraron un aumento de 10.2% con respecto al mismo periodo de 2023, mientras que las reclamaciones tuvieron un decremento de 9.1%. De las 131,133 reclamaciones iniciadas, el 70.8% correspondieron a las Instituciones de Crédito (92,853) y el 14.5% a las Instituciones de Seguros (19,076). Los productos que más reclamaciones recibieron fueron 3 (de un total de 121): la tarjeta de

crédito, la tarjeta de débito y el seguro de Automóviles, que en conjunto representaron el 44% de las reclamaciones recibidas⁷.

Asimismo, se menciona que dentro de las reclamaciones totales que recibe la CONDUSEF se ubican aquellas que están relacionadas con un posible fraude, en las cuales los defraudadores utilizan los medios de pago para hacer operaciones activas o pasivas a nombre del titular del producto o servicio financiero. Las reclamaciones que se recibieron y que estuvieron relacionadas con un posible fraude correspondieron a 41,581 asuntos, lo que significó el 31.7% del total de reclamaciones que se atendieron⁸.

La Comisión refiere en su informe que; de los 1,115 asuntos relacionados como un posible robo de identidad, se confirmaron, mediante el protocolo que se sigue en la CONDUSEF para detectar un robo de identidad (PORI), 638 asuntos en el sector bancario.

Es importante señalar que, existen dos tipos de acciones que ejecuta la CONDUSEF, a saber:

- Preventivas; que se refieren a la elaboración y establecimiento de programas de educación financiera con el objetivo de apoyar en el desarrollo de las capacidades financieras de la población, es decir, desarrollar habilidades que les permitan tomar mejores decisiones en cuanto al manejo de sus recursos, elaborar un presupuesto para mantener sus finanzas sanas, ahorrar para el retiro, conocer los medios disponibles para hacer frente a imprevistos, comparar al momento de contratar un producto o servicio financiero y modificar sus hábitos de consumo.
- Correctivas; se refieren a la atención del público que acude a la CONDUSEF, para ayudarlos a solucionar inconformidades frente a las Instituciones Financieras, arbitrar sus diferencias de manera imparcial y promover la equidad en las relaciones entre éstos.

Otro dato importante en cuanto al servicio que presta la Comisión a los usuarios es que; de los asuntos concluidos, el 43.4% tuvieron una resolución favorable al usuario. Del mismo modo, 10,068 ciudadanos que acudieron a una Unidad de Atención a Usuarios de CONDUSEF, se sintieron satisfechos con la atención de los servidores públicos, lo cual representa un 92% del total de usuarios que requirieron los servicios de la Comisión.

La CONDUSEF, como muchas otras instituciones, fue creada por un gobierno del PRI, en el año de su creación estábamos lejos de imaginar el impacto de las tecnologías de la información para el uso cotidiano de los servicios financieros, sin embargo, la Comisión ha conseguido con éxito servir el propósito para el cual fue creada.

A pesar de lo anterior, la mayoría de las personas no conocen que cuentan, todavía, con una institución que puede y está diseñada para proteger sus derechos.

Es por ese motivo que la presente iniciativa, pretende que, dentro del texto de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros se incluyan los derechos de los usuarios de los servicios financieros, dado que, en el texto vigente no se especifican los mismos.

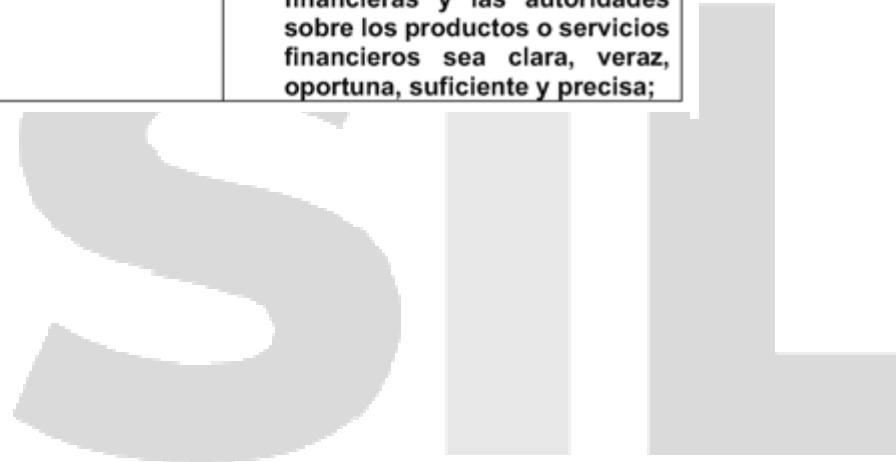
En el Grupo Parlamentario del PRI, estamos decididos a robustecer las instituciones que pueden servir a la ciudadanía, las cifras mencionadas en la presente iniciativa demuestran que la CONDUSEF en efecto está al servicio de los usuarios; pero consideramos que es posible mejorar el texto de la Ley incorporando los derechos básicos que tienen las personas cuando deciden utilizar el sistema financiero nacional.

En ese sentido, para la presente propuesta nos hemos basado en los documentos que la propia Comisión pone al servicio de quienes solicitan sus servicios y que constituye un mínimo de derechos que debe tener el usuario del sistema financiero.

Así, nuestra propuesta consiste en adicionar un artículo 3o. Bis a la Ley, en la que se incluyan, de manera enunciativa más no limitativa los derechos de los usuarios de los servicios financieros, como se muestra en el siguiente cuadro comparativo:

The image shows the stylized logo 'SiL' in a light gray font. The 'S' is a large, bold, sans-serif letter. The 'i' is a smaller, lowercase letter with a circular dot above it. The 'L' is a large, bold, sans-serif letter. The letters are spaced out and centered horizontally.

TEXTO VIGENTE	PROPUESTA
<p>Artículo 3o.- Esta Ley es de orden público, interés social y de observancia en toda la República, de conformidad con los términos y condiciones que la misma establece. Los derechos que otorga la presente Ley son irrenunciables.</p>	
<p>Sin correlativo</p>	<p>Artículo 3o. Bis.- Son derechos de los usuarios:</p> <p>I. Información. Antes de contratar un producto o servicio, tiene derecho a conocer plenamente sus características, efectos, riesgos que implica sus costos, como comisiones e intereses; así como las responsabilidades que adquiere;</p> <p>II. Claridad. Que la información que le brinden las instituciones financieras y las autoridades sobre los productos o servicios financieros sea clara, veraz, oportuna, suficiente y precisa;</p>



	<p>III. Elección. Comparar y elegir el producto o servicio que más se apegue a sus necesidades, contrátandolo con la institución de su preferencia sin ninguna discriminación, siempre y cuando cumpla con los requisitos aplicables;</p> <p>IV. Comprobación. Obtener financiera, al momento de la firma, un ejemplar de todos los documentos y contratos firmados y, durante su vigencia, a recibir la documentación que compruebe sus movimientos, como estados de cuenta y comprobantes de cargo;</p> <p>V. Eficiencia. Exigir las mejores condiciones disponibles de eficiencia y buen trato;</p> <p>VI. Discreción. Que toda institución guarde el secreto financiero y la protección de sus datos personales;</p> <p>VII. Libertad. A no ser privado de su libertad por la simple falta de pago de adeudos contraídos con instituciones financieras, ni ser molestado sin previo proceso judicial alguno;</p> <p>VIII. Atención. A la atención oportuna, digna y respetuosa de las Unidades Especializadas o de cualquier punto de atención a clientes de las instituciones financieras en la asesoría, orientación, aclaraciones y rectificaciones que solicite;</p> <p>IX. Reclamación.</p>
--	---

	<p>Reclamar y recibir pronta respuesta ante cualquier falla en el servicio, y cuando esto implique la objeción de cargos, a que se suspenda su cobro hasta que no hayan sido aclarados; y</p> <p>X. Protección. Tiene derecho a la protección y defensa de sus intereses con el personal capacitado y los recursos disponibles por parte de la Comisión y, en su caso, a hacer valer sus derechos ante los tribunales competentes.</p>
--	--

En el PRI hemos sabido crear instituciones que, a pesar de los embates del autoritarismo que hoy enfrentamos, han seguido sirviendo a los mexicanos. Es por este motivo que estamos decididos a fortalecer a la ciudadanía mejorando el texto de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, para que las personas conozcan y exijan sus derechos.

Por lo anteriormente expuesto, someto a consideración de esta Asamblea el siguiente:

Proyecto de Decreto

Único. Se adiciona un artículo 3o. Bis a la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros para quedar como sigue:

Artículo 3o. Bis. Son derechos de los usuarios:

I. Información.

Antes de contratar un producto o servicio, tiene derecho a conocer plenamente sus características, efectos, riesgos que implican sus costos, como comisiones e intereses; así como las responsabilidades que adquiere;

II. Claridad.

Que la información que le brinden las instituciones financieras y las autoridades sobre los productos o servicios financieros sea clara, veraz, oportuna, suficiente y precisa;

III. Elección.

Comparar y elegir el producto o servicio que más se apegue a sus necesidades, contratándolo con la institución de su preferencia sin ninguna discriminación, siempre y cuando cumpla con los requisitos aplicables;

IV. Comprobación.

Obtener financiera, al momento de la firma, un ejemplar de todos los documentos y contratos firmados y, durante su vigencia, a recibir la documentación que compruebe sus movimientos, como estados de cuenta y comprobantes de cargo;

V. Eficiencia.

Exigir las mejores condiciones disponibles de eficiencia y buen trato;

VI. Discreción.

Que toda institución guarde el secreto financiero y la protección de sus datos personales;

VII. Libertad.

A no ser privado de su libertad por la simple falta de pago de adeudos contraídos con instituciones financieras, ni ser molestado sin previo proceso judicial alguno;

VIII. Atención.

A la atención oportuna, digna y respetuosa de las Unidades Especializadas o de cualquier punto de atención a clientes de las instituciones financieras en la asesoría, orientación, aclaraciones y rectificaciones que solicite;

IX. Reclamación.

Reclamar y recibir pronta respuesta ante cualquier falla en el servicio, y cuando esto implique la objeción de cargos, a que se suspenda su cobro hasta que no hayan sido aclarados; y

X, Protección.

Tiene derecho a la protección y defensa de sus intereses con el personal capacitado y los recursos disponibles por parte de la Comisión y, en su caso, a hacer valer sus derechos ante los tribunales competentes.

Transitorio

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

Notas

1 COMUNICADO DE PRENSA 49/25 ENCUESTA NACIONAL DE INCLUSIÓN FINANCIERA (ENIF) 13 de marzo de 2025. Visible en: https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/boletines/2025/enif/EN IF2024_CP.pdf
Fecha de consulta: 23 de abril de 2025.

2 Ídem.

3 Ídem.

4 Ídem.

5 CONDUSEF. ¿Cómo usamos los mexicanos los servicios financieros? Visible en: <https://www.condusef.gob.mx/?p=contenido&idc=965&idcat=1#:~:text=En%20M%C3%A9xico%2C%20el%2097%25%20de,de%20conveniencia%2C%20entre%20otros>). Fecha de consulta: 23 de abril de 2025.

6 CONDUSEF, INFORME DE AUTOEVALUACIÓN ENERO - JUNIO 2024. Visible en: https://www.condusef.gob.mx/documentos/transparencia/IA_ENERO-JUNIO-2024.pdf

Fecha de consulta: 23 de abril de 2025.

7 Ídem.

8 Ídem.

Palacio Legislativo de San Lázaro, 30 de abril de 2025.

Diputado Emilio Suárez Licona (rúbrica)

SIL