HONORABLE ASAMBLEA

A la Tercera Comisión de Asuntos Económicos de la Comisión Permanente del H. Congreso de la Unión le fueron turnadas, para su análisis, estudio y dictaminación, las siguientes Proposiciones con Punto de Acuerdo: la primera, del Dip. Hugo Gutiérrez Arroyo, del Grupo Parlamentario del Partido Revolucionario Institucional, por la que se exhorta a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores y a la Asociación de Bancos de México a revisar y modificar sus protocolos de atención a las personas adultas mayores usuarias de la banca, así como a implementar mecanismos más accesibles para validar su identidad, sin comprometer la seguridad de sus operaciones ni su bienestar; y la segunda, de la Sen. Claudia Edith Anaya Mota, integrante del Grupo Parlamentario del Partido Revolucionario Institucional, por la que se exhorta a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores y a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros a establecer lineamientos para la atención de personas adultas mayores que presenten problemas de movilidad.

Esta Tercera Comisión, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 78, fracción III de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 116, 127 y demás relativos de la Ley Orgánica del Congreso General de los Estados Unidos Mexicanos; y 53, 54, 55, numeral 1, fracción III, 60, numeral 1, fracción II, 63, numeral 1, fracción III, y demás aplicables del Acuerdo de la Mesa Directiva por el que se establecen las Reglas Básicas para el Funcionamiento de la Comisión Permanente del H. Congreso de la Unión; somete a consideración de los integrantes del esta Honorable Asamblea el presente dictamen al tenor del siguiente:

MÉTODO DE TRABAJO

Esta Comisión Dictaminadora realizó el análisis de la Proposición con Punto de Acuerdo en comento, conforme al procedimiento que a continuación se describe:

1. En el apartado de **ANTECEDENTES** se describe el trámite que dio inicio al proceso legislativo, a partir de la fecha en que fue turnada la Proposición con Punto de Acuerdo en cuestión a la Tercera Comisión de Asuntos Económicos;

2. En el apartado **CONTENIDO DE LA PROPOSICIÓN** se sintetizan los motivos que sustentan la Proposición con Punto de Acuerdo, y se transcriben los puntos resolutivos propuestos;

3. En el apartado de **CONSIDERACIONES,** los integrantes de esta Comisión Dictaminadora exponen un análisis de la Proposición del Punto de Acuerdo remitida, a partir de su contenido, para determinar su procedencia, y

4. En el apartado **RESOLUTIVO** se establece el sentido del presente Dictamen, conforme a lo determinado en el rubro de CONSIDERACIONES.

ANTECEDENTES

1. En la Gaceta Parlamentaria de la Comisión Permanente del H. Congreso de la Unión del 21 de mayo de 2025 se publicó la Proposición con Punto de Acuerdo por el que se exhorta a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores y a la Asociación de Bancos de México, revisar y modificar sus protocolos de atención a las personas adultas mayores, usuarias de la banca, al tiempo de implementar mecanismos más accesibles para validar su identidad, sin comprometer la seguridad de sus operaciones ni su bienestar, suscrita por el Dip. Hugo Gutiérrez Arroyo, del Grupo Parlamentario del Partido Revolucionario Institucional.

2. En la Gaceta Parlamentaria de la Comisión Permanente del H. Congreso de la Unión del 27 de mayo de 2025 se publicó la Proposición con Punto de Acuerdo por el que se exhorta a la Comisión Nacional Bancaria de Valores, así como a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, para que, establezcan lineamientos para la atención de las personas adultas mayores que tengan problemas de movilidad, suscrita por la Sen. Claudia Anaya Mota, del Grupo Parlamentario del Partido Revolucionario Institucional.

3. Con fecha 4 de junio de 2025, la Mesa Directiva de la Comisión Permanente del H. Congreso de la Unión turnó las referidas Proposiciones con Punto de Acuerdo a la Tercera Comisión de Asuntos Económicos, mediante Oficio No. **CP2R1A.-576**, el cual fue recibido el 5 de junio de 2025.

CONTENIDO DE LA PROPOSICIÓN

Durante el mes de mayo de 2025, la Comisión Permanente del Congreso de la Unión recibió dos proposiciones con punto de acuerdo que abordan una problemática común: las dificultades que enfrentan las personas adultas mayores con problemas de movilidad para acceder a servicios bancarios en condiciones dignas, seguras y accesibles.

La primera proposición fue presentada el 21 de mayo de 2025 por la Senadora Claudia Edith Anaya Mota, integrante del Grupo Parlamentario del Partido Revolucionario Institucional. En dicha proposición, se exhorta respetuosamente a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV), así como a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), a establecer lineamientos que faciliten el acceso a servicios financieros para personas adultas mayores que presenten limitaciones de movilidad.

El planteamiento de la legisladora se fundamenta en diversos casos documentados en medios de comunicación y redes sociales, en los que instituciones bancarias han exigido la presencia física de adultos mayores postrados, trasladados en camilla o ambulancia, para realizar trámites como la reactivación de cuentas o el cobro de pensiones. Estas situaciones han sido ampliamente criticadas por su carácter inhumano y discriminatorio, y han derivado en denuncias ante la CNDH y organismos de derechos humanos locales. La Senadora Anaya Mota subraya la urgencia de modificar los protocolos bancarios, señalando que la falta de medidas inclusivas vulnera derechos fundamentales como la certeza jurídica, la equidad en el trato, y los derechos ARCO, todo ello en contravención del artículo 14 constitucional.

En apoyo a esta problemática, el 28 de mayo de 2025 el Diputado Hugo Gutiérrez Arroyo, también del Grupo Parlamentario del PRI, presentó una proposición similar en la que se exhorta a la CNBV y a la Asociación de Bancos de México (ABM) a revisar y modificar los protocolos de atención a personas adultas mayores, implementando mecanismos más accesibles para validar su identidad sin comprometer su seguridad ni su bienestar. Esta proposición tuvo el carácter de urgente u obvia resolución.

El Diputado Gutiérrez Arroyo retoma el caso ocurrido en Oaxaca en mayo de 2025, donde una adulta mayor de 96 años fue obligada a acudir en camilla a una sucursal bancaria para reactivar su pensión, a pesar de estar postrada. El exhorto subraya que el incidente no fue aislado, sino parte de una serie de prácticas reiteradas en distintas entidades del país. Además, expone que otras instituciones públicas y privadas, como el Instituto Nacional Electoral (INE) y algunas AFORES, ya han implementado esquemas para el registro biométrico a domicilio, lo que demuestra la viabilidad técnica de implementar mecanismos similares en el sistema bancario.

Ambas proposiciones destacan la urgencia, pertinencia y trascendencia del tema, ya que la población adulta mayor representa un sector creciente y vulnerable, con necesidades específicas que deben ser atendidas por el sistema financiero. Asimismo, se hace referencia a la Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores, que establece el derecho a una atención preferente en servicios públicos y privados, y a la obligación del Estado de garantizar el ejercicio pleno de sus derechos.

En conjunto, las proposiciones reflejan una demanda social legítima de garantizar la inclusión financiera con dignidad, accesibilidad y trato humano a las personas adultas mayores, especialmente aquellas con limitaciones físicas. La implementación de lineamientos diferenciados y mecanismos de validación remota de identidad se presenta como una medida viable, urgente y alineada con los principios de equidad, no discriminación y respeto a los derechos humanos, formulando las siguientes:

CONSIDERACIONES

PRIMERO. Esta Comisión dictaminadora es competente para conocer y resolver las proposiciones con punto de acuerdo turnadas por la Mesa Directiva de la Comisión Permanente del Congreso de la Unión, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 78, fracción III, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; el artículo 127 de la Ley Orgánica del Congreso General de los Estados Unidos Mexicanos, y el artículo 58 del Reglamento para el Gobierno Interior del Congreso General de los Estados Unidos Mexicanos.

SEGUNDO. Las proposiciones que se desechan mediante el presente dictamen fueron presentadas, respectivamente, por el Diputado Hugo Gutiérrez Arroyo y por la Senadora Claudia Edith Anaya Mota, ambos integrantes del Grupo Parlamentario del Partido Revolucionario Institucional. En términos generales, los planteamientos coincidían en exhortar a las autoridades del sector financiero —específicamente a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV), la Asociación de Bancos de México (ABM) y la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF)— a mejorar los protocolos de atención a personas adultas mayores usuarias de servicios financieros, particularmente aquellas con problemas de movilidad o con dificultades para acreditar su identidad.

TERCERO. La problemática expuesta por los proponentes respondía a situaciones concretas observadas en sucursales bancarias, donde personas adultas mayores enfrentaban barreras físicas, tecnológicas o procedimentales que limitaban su acceso efectivo a servicios financieros y vulneraban su derecho a la inclusión, a la seguridad patrimonial y a la no discriminación por motivos de edad. En ese contexto, las proposiciones solicitaban establecer mecanismos más accesibles, incluyentes y humanizados para la atención de este grupo poblacional.

CUARTO. No obstante, con fecha 19 de febrero de 2024, la CONDUSEF publicó el documento titulado "Principios Básicos a Observarse en la Atención de las Personas Adultas Mayores en el Sector Financiero", el cual constituye un instrumento normativo y orientador que establece directrices puntuales para garantizar un trato digno, incluyente, accesible y seguro a este grupo de población en sus interacciones con las instituciones financieras. Dicho documento fue elaborado con base en estándares nacionales e internacionales en materia de derechos humanos, y fue difundido entre los principales actores del sector bancario y financiero.

QUINTO. Entre los principios contenidos en el citado instrumento destacan el trato preferente en sucursales, la simplificación de procesos de acreditación de identidad, la atención especializada en casos de discapacidad o movilidad reducida, la confidencialidad y protección de datos personales, así como la capacitación del personal bancario en materia de atención gerontológica. Estas medidas responden, en términos sustantivos, a las preocupaciones y objetivos planteados por las proposiciones.

SEXTO. En consecuencia, esta Comisión dictaminadora estima que las proposiciones han quedado sin materia, toda vez que la autoridad competente ya ha emitido un marco normativo de alcance general que atiende de manera integral los planteamientos realizados por los legisladores proponentes. Por tanto, no subsiste razón para emitir un nuevo exhorto en la materia.

SÉPTIMO. En virtud de lo anterior, se considera procedente desechar las proposiciones referidas y archivar el expediente correspondiente como un asunto formal y materialmente concluido, en términos de lo dispuesto por la normatividad parlamentaria vigente.

RESOLUTIVO

Por lo anteriormente expuesto, la Tercera Comisión de Asuntos Económicos de la Comisión Permanente del H. Congreso de la Unión somete a consideración de esta Honorable Asamblea el siguiente:

PUNTO DE ACUERDO

PRIMERO. Se desechan las Proposiciones con Punto de Acuerdo contenidas en el presente dictamen por haber quedado sin materia, toda vez que la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros publicó los "Principios Básicos a Observarse en la Atención de las Personas Adultas Mayores en el Sector Financiero", , instrumento normativo que establece lineamientos y buenas prácticas dirigidas a las instituciones financieras para garantizar un trato digno, incluyente, accesible y seguro a este grupo de la población.

SEGUNDO. Archívese el expediente de dichas proposiciones con punto de acuerdo como asunto formal y materialmente concluido, y descárguese de los registros de la Comisión dictaminadora.

Dado en el Salón de Sesiones de la Comisión Permanente del H. Congreso de la Unión, a los 23 días del mes de julio de 2025.

H. CONGRESO DE LA UNIÓN
COMISIÓN PERMANENTE

CUARTA REUNIÓN ORDINARIA

TERCERA COMISIÓN DE ASUNTOS ECONÓMICOS

CÉDULA DE VOTACIÓN

DICTAMEN DE LA TERCERA COMISIÓN QUE DESECHA LAS PROPOSICIONES CON PUNTO DE ACUERDO POR LAS QUE SE EXHORTABA A LA CNBV, A LA ABM Y A LA CONDUSEF A MEJORAR LA ATENCIÓN A PERSONAS ADULTAS MAYORES USUARIAS DE SERVICIOS FINANCIEROS, POR HABER QUEDADO SIN MATERIA

NOMBRE	A FAVOR	EN CONTRA	ABSTENCIÓN
Dip. José Mario Iñiguez Franco Integrante			

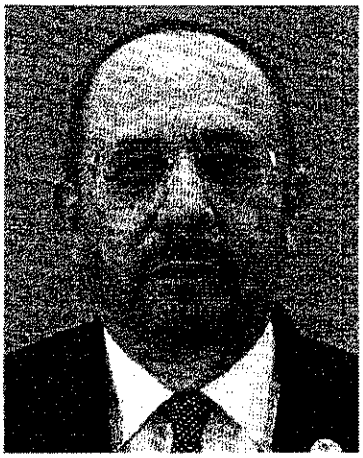
H. CONGRESO DE LA UNIÓN
COMISIÓN PERMANENTE

CUARTA REUNIÓN ORDINARIA

TERCERA COMISIÓN DE ASUNTOS ECONÓMICOS

CÉDULA DE VOTACIÓN

DICTAMEN DE LA TERCERA COMISIÓN QUE DESECHA LAS PROPOSICIONES CON PUNTO DE ACUERDO POR LAS QUE SE EXHORTABA A LA CNBV, A LA ABM Y A LA CONDUSEF A MEJORAR LA ATENCIÓN A PERSONAS ADULTAS MAYORES USUARIAS DE SERVICIOS FINANCIEROS, POR HABER QUEDADO SIN MATERIA



NOMBRE	A FAVOR	EN CONTRA	ABSTENCIÓN
Dip. Jesús Valdés Peña Secretario			

H. CONGRESO DE LA UNIÓN
COMISIÓN PERMANENTE

CUARTA REUNIÓN ORDINARIA

TERCERA COMISIÓN DE ASUNTOS ECONÓMICOS

CÉDULA DE VOTACIÓN

DICTAMEN DE LA TERCERA COMISIÓN QUE DESECHA LAS PROPOSICIONES CON PUNTO DE ACUERDO POR LAS QUE SE EXHORTABA A LA CNBV, A LA ABM Y A LA CONDUSEF A MEJORAR LA ATENCIÓN A PERSONAS ADULTAS MAYORES USUARIAS DE SERVICIOS FINANCIEROS, POR HABER QUEDADO SIN MATERIA

NOMBRE	A FAVOR	EN CONTRA	ABSTENCIÓN
Sen. Jorge Carlos Ramírez Marín Presidente			

H. CONGRESO DE LA UNIÓN
COMISIÓN PERMANENTE

CUARTA REUNIÓN ORDINARIA

TERCERA COMISIÓN DE ASUNTOS ECONÓMICOS

CÉDULA DE VOTACIÓN

DICTAMEN DE LA TERCERA COMISIÓN QUE DESECHA LAS PROPOSICIONES CON PUNTO DE ACUERDO POR LAS QUE SE EXHORTABA A LA CNBV, A LA ABM Y A LA CONDUSEF A MEJORAR LA ATENCIÓN A PERSONAS ADULTAS MAYORES USUARIAS DE SERVICIOS FINANCIEROS, POR HABER QUEDADO SIN MATERIA

NOMBRE	A FAVOR	EN CONTRA	ABSTENCIÓN
Dip. Maiella Martha Gabriela Gómez Maldonado Integrante			

H. CONGRESO DE LA UNIÓN
COMISIÓN PERMANENTE

CUARTA REUNIÓN ORDINARIA

TERCERA COMISIÓN DE ASUNTOS ECONÓMICOS

CÉDULA DE VOTACIÓN

DICTAMEN DE LA TERCERA COMISIÓN QUE DESECHA LAS PROPOSICIONES CON PUNTO DE ACUERDO POR LAS QUE SE EXHORTABA A LA CNBV, A LA ABM Y A LA CONDUSEF A MEJORAR LA ATENCIÓN A PERSONAS ADULTAS MAYORES USUARIAS DE SERVICIOS FINANCIEROS, POR HABER QUEDADO SIN MATERIA

NOMBRE	A FAVOR	EN CONTRA	ABSTENCIÓN
Dip. Dolores Padierna Luna Integrante			

H. CONGRESO DE LA UNIÓN
COMISIÓN PERMANENTE

CUARTA REUNIÓN ORDINARIA

TERCERA COMISIÓN DE ASUNTOS ECONÓMICOS

CÉDULA DE VOTACIÓN

DICTAMEN DE LA TERCERA COMISIÓN QUE DESECHA LAS PROPOSICIONES CON PUNTO DE ACUERDO POR LAS QUE SE EXHORTABA A LA CNBV, A LA ABM Y A LA CONDUSEF A MEJORAR LA ATENCIÓN A PERSONAS ADULTAS MAYORES USUARIAS DE SERVICIOS FINANCIEROS, POR HABER QUEDADO SIN MATERIA

NOMBRE	A FAVOR	EN CONTRA	ABSTENCIÓN
Dip. Laura Irais Ballesteros Mancilla Secretaria			