INICIATIVA CON PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE REFORMA Y ADICIONA LA LEY DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES, SE REFORMA LA LEY DE INSTITUCIONES DE CRÉDITO, SE ADICIONAN LA LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS Y LA LEY FEDERAL PARA PREVENIR Y ELIMINAR LA DISCRIMINACIÓN, CON EL OBJETIVO DE GARANTIZAR A LOS ADULTOS MAYORES UN TRATO DIGNO, ACCESIBLE Y NO DISCRIMINATORIO EN SU DERECHO A LA INCLUSIÓN FINANCIERA.

Quien suscribe, Miriam de los Ángeles Vázquez Ruiz, diputada integrante del Grupo Parlamentario de Morena de la LXVI Legislatura de la Cámara de Diputados del Honorable Congreso de la Unión, con fundamento en el artículo 71, fracción II de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicano y de conformidad con lo dispuesto por el artículo 55 fracción II, del Reglamento para el Gobierno Interior del Congreso General de los Estados Unidos Mexicanos, someto a la consideración de esta asamblea, la siguiente iniciativa con proyecto de Decreto por el que se reforma el artículo 3o. en su fracción IX y se adiciona la fracción XIII, se adiciona al artículo 3o. Bis la fracción V Bis, se reforma el artículo 5o., fracción IX, inciso a, reforma al artículo 6o. fracción I y se adiciona artículo 23 Bis, todos de la Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores, reforma el último párrafo del artículo 46 de la Ley de Instituciones de Crédito, adición a la fracción XXX Bis, del artículo 11 y fracción XVIII del artículo 94 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros y adición a la fracción VI y VII, del artículo 5 Sextus de la Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación, para garantizar a los adultos mayores un trato digno, accesible y no discriminatorio en su derecho a la inclusión financiera, al tenor de la siguiente:

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

La vulneración de derechos representa una ruptura del pacto social y jurídico que busca proteger la dignidad y las libertades fundamentales de las personas, especialmente de los grupos vulnerables. Dentro de estos, los adultos mayores son un sector particularmente susceptible a este tipo de situaciones donde se excluyen, restringen y limitan el goce y ejercicio de sus derechos fundamentales.

Informes de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos (CNDH) y el CONAPRED, dan muestra del riesgo constante de esta población al enfrentar una combinación particular de vulnerabilidades, lo cual les genera un mayor número de afectaciones y coloca en uno de los grupos más vulnerables del país.

En este sentido, la presente iniciativa se enfoca en las distintas barreras que obstaculizan la accesibilidad, sobre todo en el entorno digital, de este segmento poblacional en cuanto a los

productos y servicios ofertados por el sistema financiero mexicano y las implicaciones para su vida plena. A partir de lo anterior, también se da cuenta de la ausencia de medidas y facilidades en nuestra legislación para garantizarles un trato digno, accesible y no discriminatorio en su derecho a la inclusión financiera.

Acorde a Martínez y Reséndiz (2021),[1] la discriminación en el sector financiero, en general, responde a un contexto de discriminación estructural histórica que ha jerarquizado a la sociedad mexicana en torno a distintas variables identitarias, sociodemográficas y económicas que se traducen en el diseño de infraestructura, productos y servicios, así como en la diferenciación de condiciones y trato basadas en prejuicios y estereotipos que impide a millones su inclusión financiera.

Para el caso de los adultos mayores, la forma en que tienen el riesgo de ser discriminados por el sector financiero mexicano se puede manifestar de distintas formas. Una de estas, en la era de la hiperdigitalización, es la brecha digital que afecta directamente el uso, impacto y accesibilidad de las nuevas tecnologías de la información utilizadas en las instituciones financieras como los sistemas de los cajeros automáticos, las aplicaciones para equipos de cómputo y dispositivos de comunicación, los menús de servicios telefónicos y de sitios en internet y demás soluciones tecnológicas para el uso de servicios y productos financieros que no siempre están diseñados con criterios de diseño universal o estándares de accesibilidad digital.[2]

Datos de la ENIF 2021,[3] dan cuenta de esta problemática al señalar que solo 1 de cada 10 personas mayores usa la banca electrónica para sus consultas y transferencias y solo el 21% de los hombres realizan pagos digitales a diferencia del 15% de mujeres.

A este respecto, la Comisión Nacional de los Derechos Humanos,CNDH,[4] ha sido enfática en señalar que ante este escenario donde se puede limitar el goce de los derechos de este grupo poblacional, las instituciones bancarias en conjunto con las autoridades que las regulan deben generar normas de accesibilidad y de asistencia en esta materia con aquellos grupos en situación de vulnerabilidad como es el caso de las personas mayores o las personas con discapacidad a fin de evitar su discriminación.

Asimismo, puntualiza en la necesidad de promover acciones para la inclusión digital, tanto en lo que refiere al acceso, uso como a la apropiación de las herramientas informáticas, a efecto de inhibir el aumento de las brechas de desigualdades, en sus múltiples dimensiones.

En el ámbito financiero, la investigación reciente reconoce que la inclusión financiera va de la mano con la inclusión digital y una sólida educación financiera. Sin embargo, las innovaciones para la inclusión digital pueden generar una nueva fuente potencial de exclusión, principalmente para las poblaciones que han quedado rezagadas de la digitalización, cuando, paradójicamente, esta solución se ha planteado como un camino para llegar a poblaciones que se encuentran en localidades aisladas o marginadas debido a la posibilidad de hacer transacciones a bajo costo, mayor velocidad, horarios más flexibles y sin necesidad de desplazamiento.[5]

Así, aunado a la problemática de la brecha digital, una segunda forma relevante de discriminación es la falta de elegibilidad, derivada de los requisitos impuestos por las instituciones financieras sin criterios diferenciados así como la falta de flexibilidad en estos procesos. Como ejemplo de estas dificultades se puede citar la condición presente en un sector de los adultos mayores denominada como adermatoglifia, entendida como la ausencia o deterioro (total o parcial) de las crestas epidérmicas que impide el registro de las huellas dactilares.[6]

Lo anterior tiene como obvia consecuencia que los lectores de huellas digitales, como los utilizados en las instituciones financieras para los procesos de identificación y verificación de identidad, no registren los datos de la biometría dactilar de los adultos mayores y otros grupos susceptibles de esta condición, generando la necesidad de mecanismos alternativos o flexibilidad en estos procesos donde este registro es obligatorio [7] desde el 2017.

Tomando en cuenta esta condición, la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) informó que de 2020 a 2024 registró mil 108 reclamaciones, incluidas las presentadas ante la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro, por inconformidad en la integración de su expediente electrónico relacionado con sus huellas dactilares.[8]

Sin embargo, de poco o nada han servido estas demandas ya que una revisión de las Disposiciones de Carácter General Aplicables a las Instituciones de Crédito (2005), anexo 71, "Requerimientos Técnicos para la captura de huellas dactilares e identificación facial como datos biométricos", no detalla procedimientos específicos alternativos para la verificación de identidad en casos de imposibilidad de usar datos biométricos de la huela dactilar.

Si bien es cierto existe muy poca información sobre la prevalencia de la incapacidad para el registro de huellas en la población general, se puede mencionar que este problema para la accesibilidad y seguridad para interactuar con los sistemas financieros afecta predominantemente a las personas en el grupo de edad geriátrica (65 años o más) y a las mujeres más que a los hombres,[9] cifra que se puede elevar en el año 2030 por las proyecciones demográficas del envejecimiento de la población en nuestro país.

En concordancia con estas vulneraciones antes descritas, una problemática adicional que también se debe de considerar son las barreras culturales vinculadas con prejuicios y estereotipos como el edadismo. A este respecto, el Banco Interamericano de Desarrollo, BID,[10] señala que está práctica está vinculada con conceptos negativos al representar a este segmento de la población con debilidad física y mental, ineficiencia, lentitud, poca productividad, entre otros.

Y añade que para superar el edadismo, es fundamental que los actores financieros promuevan campañas internas y externas, generando sensibilidad entre los empleados y el público, además de reducir la brecha digital acompañando a las y los clientes en la adopción de nuevas tecnologías, facilitar la accesibilidad de las y los clientes con necesidades especiales e implementar estas medidas bajo un enfoque holístico. Por su parte, la Organización Mundial de

la Salud apuesta por tres estrategias para reducir o eliminar el edadismo: las políticas y la legislación, las actividades educativas y el fomento de la interacción entre generaciones.

México, como parte de los países en plena transición demográfica, experimenta un intenso y acelerado proceso de envejecimiento poblacional, sin embargo, éste será desigual en las entidades federativas en cuanto a su magnitud y ritmo, debido a los cambios en la fecundidad y mortalidad y al efecto de la migración.[11] En este contexto, los datos mostrados anteriormente son relevantes como evidencia de estas barreras así como para visibilizar los criterios y procedimientos que se requieren para dar atención integral a estos problemas que padecen los adultos mayores en su inclusión integral al sistema financiero.

Bajo estas consideraciones, se debe mencionar que la discriminación no es un fenómeno generalizable a todo el sector financiero y es posible que existan diferencias entre las instituciones que componen el sistema como lo argumenta el CONAPRED, (2021). Entender esta particularidad es clave junto con la forma en que puede manifestarse la discriminación a través de formas sutiles, indirectas o de barrera "suave" al acceso a servicios financieros.[12]

Acorde a esta última perspectiva, quienes firman la publicación "Inclusión financiera sin discriminación…" refieren que se generan procesos de autoexclusión o barreras informales de elegibilidad, producto de que las personas no se acercan a las instituciones bancarias porque se consideran no elegibles para el servicio o cuando el personal de estas les brinda un servicio no adecuado con base en la elegibilidad inferida a partir de estereotipos institucionalizados en el contexto de discriminación estructural.

Bajo este escenario de abandono institucional, se debe mencionar que existen políticas nacionales que han buscado atender y mejorar la inclusión financiera en general y en lo particular con los adultos mayores. Tal es el caso del "Decálogo para mejorar la atención y el servicio a las personas adultos mayores usuarios de la banca" elaborado por la CONDUSEF en el 2021, así como la estrategia presentada por el Consejo Nacional de Inclusión Financiera en el 2016, para el diseño de mejores prácticas de inclusión y educación; sin embargo, en ambos casos la falta de obligatoriedad de estos principios y prácticas no han tenido la trascendencia e impacto esperado.

Más allá de este punto, citar estas propuestas significa un recordatorio de que esta problemática sigue pendiente en la agenda legislativa y de gobierno. Así, a pesar de la vulneración de derechos hacia los adultos mayores y otros grupos vulnerables, su discusión y análisis en la agenda legislativa de la Cámara de Diputados Federal se ha mantenido al margen, a pesar de que es de su competencia.

Una revisión de las iniciativas presentadas y aprobadas en la LXIII y LXIV Legislatura en esta materia, refiere que el asunto ni siquiera fue incluido en la agenda legislativa durante los

periodos correspondientes a dichas legislaturas del 2015-2018 y 2018-2021. Mientras que en el caso de la LXV Legislatura,[13] se presentó una iniciativa en esta materia.

De esta forma, la regulación en inclusión financiera en cuanto a las problemáticas de los adultos mayores para una accesibilidad digna y no discriminatoria es insuficiente para proteger a estos usuarios, al no considerar medidas adecuadas que eliminen estos obstáculos.

En este sentido, hay que recordar que si bien existen informes que dan muestra de avances en materia de inclusión financiera en nuestro país como la ENIF 2024, también se debe contextualizar que las barreras al sistema financiero no afectan de la misma manera a todas las personas y grupos de la población, y por ello es clave identificarlos para desarrollar estrategias y acciones que permitan prevenir, reducir y erradicar la discriminación en este ámbito, como lo recomienda la Guía para la Acción Pública para la inclusión financiera sin discriminación del CONAPRED (2023).

En el marco de estas vulneraciones vinculadas al sector financiero cuyas afectaciones no solo tienen impacto en las distintas dimensiones del desarrollo de los adultos mayores sino además guarda vínculos con el desarrollo nacional y combate a la pobreza, es importante recordar que además de las problemáticas propias de este sector como las enfermedades, pobreza, abandono familiar y discapacidad por mencionar algunas, se deben de sumar la frecuencia de problemas de movilidad, pérdidas sensoriales y deterioro cognitivo, lo que puede dificultar aún más su acceso a la banca como lo revela la ENIF 2024.

A partir de estas consideraciones, el objetivo de la presente iniciativa es generar una serie de medidas contra estas prácticas discriminatorias que deriven en intervenciones concretas para mejorar la accesibilidad y el trato preferente en condiciones de igualdad, dignidad y respeto. De esta forma, se busca promover la accesibilidad e inclusión de forma integral de los adultos mayores al sistema financiero, pero desde la perspectiva de los derechos fundamentales.

Considerando este último punto, la Suprema Corte de Justicia de la Nación ha señalado que en esta materia no solo está prohibida su regresividad sino también existe la obligación positiva de promoverlos de manera progresiva y gradual, pues […] el Estado mexicano tiene el mandato constitucional de realizar todos los cambios y transformaciones necesarias en la estructura económica, social, política y cultural del país, de manera que se garantice que todas las personas puedan disfrutar de sus derechos humanos" sin discriminación (SCJN, 2019), tal como ordena el párrafo quinto del mismo artículo 1º constitucional.[14]

Por lo tanto, la regulación del sector financiero debe incluir el componente de la protección de las personas usuarias contra actos discriminatorios y el desarrollo progresivo de instrumentos de política pública, así como mecanismos efectivos de supervisión y control de las actividades de las instituciones financieras en caso de cometer actos de discriminación.[15]

En este sentido, se propone establecer en la Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores, mejorar la atención preferente en servicios públicos y privados, mediante el uso de protocolos basado en las necesidades y capacidades particulares de los grupos afectados para beneficiar su accesibilidad. Se propone también incluir mecanismos alternativos no presenciales para verificar identidad y contar con tecnología adecuada para la accesibilidad digital.

De igual forma, se incluyen dos nuevos términos: la definición de accesibilidad para distinguir esa cualidad o característica en la prestación de servicios, y el de violencia institucional para señalar los actos de servidores públicos que atenten contra los derechos de los adultos mayores, en el contexto de las problemáticas de su inclusión financiera.

Aunado a estas reformas, se establece a la satisfacción financiera como elemento en la denominación de la Atención integral así como obligaciones tanto a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores como a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, para el cumplimiento de la accesibilidad así como su evaluación y sanción.

En lo que refiere a la Ley de Instituciones de Crédito, se faculta a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores para establecer en su regulación las medidas para mejorar la atención preferente y demás medidas para garantizar el acceso digno, accesible y no discriminatorio a los servicios de las entidades financieras, con especial atención a las personas adultas mayores, personas con discapacidad e indígenas.

A este último grupo se incorpora derivado de que son susceptibles del mismo trato por las barreras digitales, culturales y falta de elegibilidad, y por tanto requieren la misma dedicación especial en cuanto a la atención, además del enfoque pluricultural en las políticas públicas que ahora se requiere, derivado de la reciente reforma constitucional aprobada en materia indígena del 2024.

En lo relativo a la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, se le dota a la CONDUSEF de facultades para ordenar la aplicación de medidas correctivas y sanciones por el incumplimiento de las obligaciones a la inclusión financiera de adultos mayores.

Y finalmente, se propone establecer dos medidas de inclusión en la Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación, para abonar de forma integral a la problemática planteada en esta iniciativa.

Por lo anterior, es necesario adaptar nuestra legislación para transitar a un esquema de inclusión financiera integral hacia adultos mayores (y otros grupos afectados) y superar estas violaciones sistemáticas e institucionalizadas, y a veces sutiles o indirectas, de derechos, dignidad y libertades fundamentales.

De esta forma, a través de lo anteriormente expuesto, se presenta un cuadro comparativo para establecer los alcances del proyecto de la Iniciativa:

LEY DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES	
TEXTO VIGENTE	**TEXTO PROPUESTO**
Artículo 3o. Para los efectos de esta Ley, se entenderá por: **I**. a **X**. ... …	**Artículo 3o.** Para los efectos de esta Ley, se entenderá por: **I**. a **X**. ... …
IX. Atención integral. Satisfacción de las necesidades físicas, materiales, biológicas, emocionales, sociales, laborales, culturales, recreativas, productivas y espirituales de las personas adultas mayores. Para facilitarles una vejez plena y sana se considerarán sus hábitos, capacidades funcionales, usos y costumbres y preferencias; **XI**. a **XII**. …	**IX**. Atención integral. Satisfacción de las necesidades físicas, materiales, biológicas, emocionales, sociales, laborales, culturales, recreativas, productivas, **financieras** y espirituales de las personas adultas mayores. Para facilitarles una vejez plena y sana se considerarán sus hábitos, capacidades funcionales, usos y costumbres, **lenguaje** y preferencias; **XI**. a **XII**. …
I. a **XII**. ...	**I**. a **XII**. ...
Sin correlativo	**XIII. Accesibilidad: Es el conjunto de medidas, principios y criterios que garantizan que las personas adultas mayores puedan acceder y utilizar, en igualdad de condiciones con las demás, los entornos físico o digitales, transportes, bienes, productos, servicios, tecnologías de la información y la comunicación, así como cualquier otra instalación o infraestructura abierta al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales, de forma autónoma, segura, sencilla y cómoda.**

Artículo 3o. Bis. Los tipos de violencia contra las Personas Adultas Mayores, son: **I**. a **V**. ... …	**Artículo 3o. Bis.** Los tipos de violencia contra las Personas Adultas Mayores, son: **I**. a **V**. ... …
Sin correlativo **VI. …**	**V.Bis. Violencia Institucional: Son los actos u omisiones de las y los servidores públicos de cualquier orden de gobierno que, de forma directa o indirecta, generen maltrato, abuso, daño o sufrimiento, al desatender las necesidades singulares de las personas adultas mayores. Esto ocurre al discriminar, utilizar prejuicios o estereotipos negativos sobre la vejez, o tener como fin vulnerar su dignidad, así como dilatar, obstaculizar o impedir el goce y ejercicio de sus derechos humanos, libertades fundamentales y el acceso a programas o políticas públicas.** **VI. …**
Artículo 5o. De manera enunciativa y no limitativa, esta Ley tiene por objeto garantizar a las personas adultas mayores los siguientes derechos: **I**. a **VIII**. **...** **…**	**Artículo 5o.** De manera enunciativa y no limitativa, esta Ley tiene por objeto garantizar a las personas adultas mayores los siguientes derechos: **I**. a **VIII**. **...** **…**

IX. Del acceso a los Servicios: **a.** A tener una atención preferente en los establecimientos públicos y privados que prestan servicios al público. **X. …**	**IX.** Del acceso a los Servicios: **a.** A tener una atención preferente en los establecimientos públicos y privados que prestan servicios al público, **misma que deberá implicar la implementación de protocolos específicos con personal capacitado, contar con tecnologías de información y comunicación con accesibilidad y diseño universal que elimine las barreras del entorno digital, mecanismos flexibles en procesos de identificación y verificación de identidad, así como la oferta de alternativas no presenciales a través de canales multimodales para la realización de trámites cuando su condición así lo requiera.** **X. …**

Artículo 6o. El Estado garantizará las condiciones óptimas de salud, educación, nutrición, vivienda, desarrollo integral y seguridad social a las personas adultas mayores con el fin de lograr plena calidad de vida para su vejez. Asimismo, deberá establecer programas para asegurar a todos los trabajadores una preparación adecuada para su retiro. Igualmente proporcionará:	**Artículo 6o.** El Estado garantizará las condiciones óptimas de salud, educación, nutrición, vivienda, desarrollo integral, **inclusión financiera** y seguridad social a las personas adultas mayores con el fin de lograr plena calidad de vida para su vejez. Asimismo, deberá establecer programas para asegurar a todos los trabajadores una preparación adecuada para su retiro. Igualmente proporcionará:
I. Atención preferencial: Toda institución pública o privada que brinde servicios a las personas adultas mayores deberá contar con la infraestructura, mobiliario y equipo adecuado, así como con los recursos humanos necesarios para que se realicen procedimientos alternativos en los trámites administrativos, cuando tengan alguna discapacidad. El Estado promoverá la existencia de condiciones adecuadas para las personas adultas mayores tanto en el transporte público como en los espacios arquitectónicos;	**I.** Atención preferencial: Toda institución pública o privada que brinde servicios a las personas adultas mayores deberá contar con **protocolos de atención específicos con personal capacitado para su implementación, tiempos de espera y duración de los trámites no excesivos ni extenuantes,** infraestructura, mobiliario, equipo adecuado **y tecnologías de información y comunicación con accesibilidad y diseño universal,** así como con los recursos humanos necesarios para que realicen procedimientos alternativos **y no presenciales** en los trámites administrativos, cuando tengan alguna discapacidad **o cuando su condición así lo requiera de conformidad con lo establecido en esta Ley y la legislación aplicable.**
II. a **III**. **...**	**II**. a **III**. **...**

Sin correlativo	**Artículo 23 Bis. La supervisión y la protección de los usuarios de servicios financieros, en lo relativo a la observancia de la presente Ley, corresponderán, en el ámbito de sus respectivas competencias, a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores y a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.** **Para el cumplimiento de lo anterior, estarán facultados para:** **I. Requerir a las instituciones financieras la presentación de reportes periódicos que documenten sus avances en materia de inclusión financiera y accesibilidad para personas adultas mayores y con discapacidad. Dichos reportes deberán incluir métricas detalladas sobre el uso de canales alternativos, las quejas recibidas por inobservancia de la normativa de atención preferente y los programas de capacitación implementados para el personal.** **II. Promover que las instituciones financieras diseñen productos y servicios que sean sencillos, claros y adaptados a las necesidades de los adultos mayores, evitando la complejidad que pueda llevar a la exclusión.**

LEY DE INSTITUCIONES DE CRÉDITO	
TEXTO VIGENTE	**TEXTO PROPUESTO**

Artículo 46.- Las instituciones de crédito sólo podrán realizar las operaciones siguientes: **I**. a **XXVIII**. ... **…** La Secretaría de Hacienda y Crédito Público, la Comisión Nacional Bancaria y de Valores y el Banco de México, dentro de la regulación que deban emitir en el ámbito de su competencia, deberán considerar las operaciones que las instituciones de banca múltiple estén autorizadas a realizar conforme a lo previsto en los artículos 8o., 10 y 46 Bis de esta Ley, y diferenciar, cuando lo estimen procedente, dicha regulación en aspectos tales como la infraestructura con que deberán contar y la información que deberán proporcionar, entre otros. Asimismo, se podrán considerar los modelos de negocios o características de sus operaciones.	**Artículo 46.-** Las instituciones de crédito sólo podrán realizar las operaciones siguientes: **I**. a **XXVIII**. **...** **…** La Secretaría de Hacienda y Crédito Público, la Comisión Nacional Bancaria y de Valores y el Banco de México, dentro de la regulación que deban emitir en el ámbito de su competencia, deberán considerar las operaciones que las instituciones de banca múltiple estén autorizadas a realizar conforme a lo previsto en los artículos 8o., 10 y 46 Bis de esta Ley, y diferenciar, cuando lo estimen procedente, dicha regulación en aspectos tales como la infraestructura con que deberán contar y la información que deberán proporcionar, entre otros. **Además, de forma obligatoria, deberán establecer en dicha regulación la implementación de protocolos específicos que mejoren la atención preferente con base en tiempos de espera y duración de los trámites no excesivos ni extenuantes en conjunto con la formacion de asesores especializados y con dedicación exclusiva para los grupos que presenten dificultades en su accesibilidad, alternativas no presenciales a través de canales multimodales para la realización de trámites, tecnologías de información y comunicación con accesibilidad y diseño universal que eliminen las barreras en el entorno digital, así como mecanismos flexibles en procesos de identificación y verificación de identidad, a fin de garantizar el acceso digno, accesible y no discriminatorio a sus servicios, con especial atención a las personas adultas mayores, personas con discapacidad e indígenas.** Asimismo, se podrán considerar los modelos de negocios o características de sus

LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS	
TEXTO VIGENTE	**TEXTO PROPUESTO**
Artículo 11.- La Comisión Nacional está facultada para: I. a XXX. ...	**Artículo 11.-** La Comisión Nacional está facultada para: I. a XXX. …
Sin correlativo XXXI. a XLIV. …	**XXX Bis.- Ordenar a las Instituciones Financieras la aplicación de medidas correctivas por el incumplimiento de las obligaciones relativas a la atención digna, accesible, no discriminatoria e inclusión financiera para personas adultas mayores, personas con discapacidad y demás usuarios que resulten afectados por la inobservancia de estas normas, así como la reparación del daño que se derive de ello.** XXXI. a XLIV. …
Artículo 94.- La Comisión Nacional estará facultada para imponer las siguientes sanciones: I. a XVII. ...	**Artículo 94.-** La Comisión Nacional estará facultada para imponer las siguientes sanciones: I. a XVII. ...
Sin correlativo	**XVIII.- Se impondrá una multa de 200 a 2000 días de salario mínimo general diario vigente en la Ciudad de México a la Institución Financiera que incumpla con las obligaciones relativas a la accesibilidad, atención preferente y no discriminatoria, e inclusión financiera para personas adultas mayores, personas con discapacidad y demás usuarios, de conformidad con las disposiciones de carácter general que para tal efecto emita la Comisión Nacional, así como la legislación aplicable.**

LEY FEDERAL PARA PREVENIR Y ELIMINAR LA DISCRIMINACIÓN	
TEXTO VIGENTE	**TEXTO PROPUESTO**
Artículo 15 Sextus.- Las medidas de inclusión podrán comprender, entre otras, las siguientes: I. a V. ...	**Artículo 15 Sextus.-** Las medidas de inclusión podrán comprender, entre otras, las siguientes:
Sin correlativo	**VI.El diseño e implementación de tecnologías de información y comunicación con accesibilidad y diseño universal, orientadas a los trámites de los servicios públicos, que garanticen su uso intuitivo, sencillo y seguro para personas de todas las edades y capacidades.**
Sin correlativo	**VII.La promoción de canales de atención multimodales en el sector público, que complemente otras formas de atención como la presencial y la telefónica, para que los usuarios puedan elegir el medio que mejor se adapte a sus necesidades.**

Por lo anteriormente expuesto y fundado, me permito someter a la consideración de esa Soberanía el siguiente:

Decreto por el que se reforma el artículo 3o. en su fracción IX y se adiciona la fracción XIII, se adiciona al artículo 3o. Bis la fracción V Bis, se reforma el artículo 5o., fracción IX, inciso a, reforma al artículo 6o. fracción I y se adiciona artículo 23 Bis, todos de la Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores, reforma el último párrafo del artículo 46 de la Ley de Instituciones de Crédito, adición a la fracción XXX Bis, del artículo 11 y fracción XVIII del artículo 94 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros y adición a la fracción VI y VII, del artículo 5 Sextus de la Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación.

Artículo Primero.- Se reforma el artículo 3o. en su fracción IX y se adiciona la fracción XIII, se adiciona al artículo 3o. Bis la fracción V Bis, se reforma el artículo 5o., fracción IX, inciso a, reforma al artículo 6o. fracción I y se adiciona artículo 23 Bis, todos de la Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores, para quedar como sigue:

Artículo 3o. Para los efectos de esta Ley, se entenderá por:

I. a **X**. …

IX. Atención integral. Satisfacción de las necesidades físicas, materiales, biológicas, emocionales, sociales, laborales, culturales, recreativas, productivas, **financieras** y espirituales de las personas adultas mayores. Para facilitarles una vejez plena y sana se considerarán sus hábitos, capacidades funcionales, usos y costumbres, **lenguaje** y preferencias;

XI. a **XII**. …

XIII. Accesibilidad: Es el conjunto de medidas, principios y criterios que garantizan que las personas adultas mayores puedan acceder y utilizar, en igualdad de condiciones con las demás, los entornos físico o digitales, transportes, bienes, productos, servicios, tecnologías de la información y la comunicación, así como cualquier otra instalación o infraestructura abierta al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales, de forma autónoma, segura, sencilla y cómoda.

Artículo 3o. Bis. Los tipos de violencia contra las Personas Adultas Mayores, son:

I. a **V**. ...
…

V.Bis. Violencia Institucional: Son los actos u omisiones de las y los servidores públicos de cualquier orden de gobierno que, de forma directa o indirecta, generen maltrato, abuso, daño o sufrimiento, al desatender las necesidades singulares de las personas adultas mayores. Esto ocurre al discriminar, utilizar prejuicios o estereotipos negativos sobre la vejez, o tener como fin vulnerar su dignidad, así como dilatar, obstaculizar o impedir el goce y ejercicio de sus derechos humanos, libertades fundamentales y el acceso a programas o políticas públicas.

VI. …

Artículo 5o. De manera enunciativa y no limitativa, esta Ley tiene por objeto garantizar a las personas adultas mayores los siguientes derechos:

I. a **VIII**. **...**
…

IX. Del acceso a los Servicios:
a. A tener una atención preferente en los establecimientos públicos y privados que prestan servicios al público, **misma que deberá implicar la implementación de protocolos específicos con personal capacitado, contar con tecnologías de información y comunicación con accesibilidad y diseño universal que elimine las barreras del entorno digital, mecanismos flexibles en procesos de identificación y verificación de identidad, así como la oferta de alternativas no presenciales a través de canales multimodales para la realización de trámites cuando su condición así lo requiera.**

X. **…**

Artículo 6o. El Estado garantizará las condiciones óptimas de salud, educación, nutrición, vivienda, desarrollo integral, **inclusión financiera** y seguridad social a las personas adultas mayores con el fin de lograr plena calidad de vida para su vejez. Asimismo, deberá establecer programas para asegurar a todos los trabajadores una preparación adecuada para su retiro. Igualmente proporcionará:

I. Atención preferencial: Toda institución pública o privada que brinde servicios a las personas adultas mayores deberá contar con **protocolos de atención específicos con personal capacitado para su implementación, tiempos de espera y duración de los trámites no excesivos ni extenuantes,** infraestructura, mobiliario, equipo adecuado **y tecnologías de información y comunicación con accesibilidad y diseño universal,** así como con los recursos humanos necesarios para que realicen procedimientos alternativos **y no presenciales** en los trámites administrativos, cuando tengan alguna discapacidad **o cuando su condición así lo requiera de conformidad con lo establecido en esta Ley y la legislación aplicable.**

II. a **III**. **..**

Artículo 23 Bis. Corresponde a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, garantizar:

Artículo 23 Bis. La supervisión y la protección de los usuarios de servicios financieros, en lo relativo a la observancia de la presente Ley, corresponderán, en el ámbito de sus respectivas competencias, a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores y a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.
Para el cumplimiento de lo anterior, estarán facultados para:

I. Requerir a las instituciones financieras la presentación de reportes periódicos que documenten sus avances en materia de inclusión financiera y accesibilidad para personas adultas mayores y con discapacidad. Dichos reportes deberán incluir métricas detalladas sobre el uso de canales alternativos, las quejas recibidas por inobservancia de la normativa de atención preferente y los programas de capacitación implementados para el personal.

II. Promover que las instituciones financieras diseñen productos y servicios que sean sencillos, claros y adaptados a las necesidades de los adultos mayores, evitando la complejidad que pueda llevar a la exclusión.

Artículo Segundo.- Se reforma el último párrafo del artículo 46 de la Ley de Instituciones de Crédito, para quedar como sigue:

Artículo 46.- La Comisión Nacional está facultada para:
I. a **XXVIII. ...**
…

La Secretaría de Hacienda y Crédito Público, la Comisión Nacional Bancaria y de Valores y el Banco de México, dentro de la regulación que deban emitir en el ámbito de su competencia, deberán considerar las operaciones que las instituciones de banca múltiple estén autorizadas a realizar conforme a lo previsto en los artículos 8o., 10 y 46 Bis de esta Ley, y diferenciar, cuando lo estimen procedente, dicha regulación en aspectos tales como la infraestructura con que deberán contar y la información que deberán proporcionar, entre otros. **Además, de forma obligatoria, deberán establecer en dicha regulación la implementación de protocolos específicos que mejoren la atención preferente con base en tiempos de espera y duración de los trámites no excesivos ni extenuantes en conjunto con la formación de asesores especializados y con dedicación exclusiva para los grupos que presenten dificultades en su accesibilidad, alternativas no presenciales a través de canales multimodales para la realización de trámites, tecnologías de información y comunicación con accesibilidad y diseño universal que eliminen las barreras en el entorno digital, así como mecanismos flexibles en procesos de identificación y verificación de identidad, a fin de garantizar el acceso digno, accesible y no discriminatorio a sus servicios, con especial atención a las personas adultas mayores, personas con discapacidad e indígenas.** Asimismo, se podrán considerar los modelos de negocios o características de sus operaciones.

Artículo Tercero.- Se adicionan la fracción XXX Bis, del artículo 11 y fracción XVIII del artículo 94 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, para quedar como sigue:

Artículo 11.- La Comisión Nacional está facultada para:
I. a **XXX**. …

XXX Bis.- Ordenar a las Instituciones Financieras la aplicación de medidas correctivas por el incumplimiento de las obligaciones relativas a la atención digna, accesible, no discriminatoria e inclusión financiera para personas adultas mayores, personas con

discapacidad y demás usuarios que resulten afectados por la inobservancia de estas normas, así como la reparación del daño que se derive de ello.

XXXI. a **XLIV**. …

Artículo 94.- La Comisión Nacional estará facultada para imponer las siguientes sanciones:
I. a **XVII**. ...

XVIII.- Se impondrá una multa de 200 a 2000 días de salario mínimo general diario vigente en la Ciudad de México a la Institución Financiera que incumpla con las obligaciones relativas a la accesibilidad, atención preferente y no discriminatoria, e inclusión financiera para personas adultas mayores, personas con discapacidad y demás usuarios, de conformidad con las disposiciones de carácter general que para tal efecto emita la Comisión Nacional, así como la legislación aplicable.

Artículo Cuarto.- Se adiciona la fracción VI y VII, del artículo 5 Sextus de la Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación, para quedar como sigue:

Artículo 5 Sextus. Las medidas de inclusión podrán comprender, entre otras, las siguientes:
I. a **V**. ...

VI.El diseño e implementación de tecnologías de información y comunicación con accesibilidad y diseño universal, orientadas a los trámites de los servicios públicos, que garanticen su uso intuitivo, sencillo y seguro para personas de todas las edades y capacidades.

VII.La promoción de canales de atención multimodales en el sector público, que complemente otras formas de atención como la presencial y la telefónica, para que los usuarios puedan elegir el medio que mejor se adapte a sus necesidades.

TRANSITORIOS

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

Segundo. La Secretaría de Hacienda y Crédito Público, la Comisión Nacional Bancaria y de Valores y el Banco de México, en el ámbito de sus respectivas competencias, contarán con un plazo de ciento ochenta días hábiles, contados a partir de la entrada en vigor del presente Decreto, para emitir la regulación secundaria necesaria que permita el cumplimiento de las

obligaciones establecidas en el artículo 46, fracción XXVIII de la Ley de Instituciones de Crédito.

Tercero. Las instituciones de banca múltiple contarán con un plazo de dos años, contados a partir de la publicación de la regulación referida en la fracción I del Artículo 6 de la Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores, para implementar de forma obligatoria los siguientes elementos:

a) **Protocolos específicos** para la atención preferente.

b) **Formación de asesores especializados** y con dedicación exclusiva para la atención de los grupos mencionados en la Ley.

c) **Alternativas no presenciales** a través de canales multimodales para la realización de trámites.

d) **Tecnologías de información y comunicación** con accesibilidad y diseño universal.

e) **Mecanismos flexibles** en los procesos de identificación y verificación de identidad.

Cuarto. La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, dentro de sus atribuciones, dispondrá de un plazo de ciento ochenta días hábiles, contados a partir de la entrada en vigor del presente Decreto, para emitir las disposiciones de carácter general que definan y detallen las obligaciones relativas a la atención digna, accesible, no discriminatoria e inclusión financiera, así como el procedimiento y los criterios para la imposición de las medidas correctivas y sanciones.

Quinto. Las disposiciones que contravengan al presente Decreto quedarán sin efecto.

Notas:

1 Martínez, Ana Laura y Reséndiz, César, (2021), p.6, citados en Guía para la Acción Pública para la inclusión financiera sin discriminación (2023).

2 Ibíd., p. 7.

3 https://www.inegi.org.mx/programas/enif/2021/#documentacion

4 Comisión Nacional de los Derechos Humanos, CNDH, (2024), Diagnóstico para la Inclusión Digital de las Personas Mayores en Servicios Financieros DIGITAFIN

5 Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación, CONAPRED, (2023), Guía para la Acción Pública para la inclusión financiera sin discriminación.

6 Guízar- Sahagún, Gabriel, Grijalva-Otero, Israel, Madrazo-Navarro, Ignacio (2021), Huellas dactilares: origen, usos y desafíos que genera la incapacidad para su registro, disponible en https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=457769655019

7 https://www.gob.mx/cnbv/articulos/regulacion-para-prevenir-el-robo-de-identidad-en-el-sector-bancario?idiom=esLas

8 Peralta Silverio, Concepción, “Sin huellas dactilares no existes. La nueva cara de la exclusión biométrica”, 18 de mayo de 2025, disponible en https://www.milenio.com/sociedad/falta-huellas-dactilares-afecta-miles-mexico

9 Guízar- Sahagún, Gabriel et al., *Op. cit.*, p. 571

10 Banco Interamericano de Desarrollo, (2022), "Finanzas plateadas, zona de no exclusión financiera", disponible en https://publications.iadb.org/es/finanzas-plateadas-zona-de-no-exclusion-financiera

11 Denisse González, Karla (s.f.), Envejecimiento demográfico en México: análisis comparativo entre las entidades federativas, disponible en http://www.conapo.gob.mx/work/models/CONAPO/Resource/2702/06_envejecimiento.pdf

12 Martínez, Ana Laura y Reséndiz, César, (2021), Inclusión financiera sin discriminación:hacia un protocolo de trato incluyente en sucursales bancarias de México.

13 Véase https://gaceta.diputados.gob.mx/ de fecha martes 28 de febrero de 2023.

14 SCJN (2019). Principio de progresividad de los derechos humanos. Su naturaleza y función en el Estado mexicano. Tesis [J.]: 2a./J. 35/2019 (10a.), Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta, Décima Época. disponible en https://bj.scjn.gob.mx/doc/tesis/-_hxMHYBN_4klb4HUVvR/*

15 Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación, CONAPRED, et al., *Op. cit.*, p. 27

Palacio Legislativo de San Lázaro, a los 13 días del mes de agosto de 2025.

DIP. MIRIAM DE LOS ÁNGELES VÁZQUEZ RUIZ