



H. CONGRESO DEL ESTADO  
DE CHIHUAHUA

NÚMERO DE ASUNTO  
1942

## INICIATIVA CON CARÁCTER DE PUNTO DE ACUERDO

A efecto de exhortar 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 que en uso de la facultad que les confiere la Ley, emitan recomendaciones a las Instituciones Financieras, para la atención eficiente de los usuarios de servicios bancarios en sucursales durante la emergencia sanitaria que atravesamos por la pandemia declarada a causa del Coronavirus (Covid19).

**PRESENTADA POR:** Diputado Omar Bazán Flores (PRI).

**FECHA DE PRESENTACIÓN:** 10 de junio de 2020, en Oficialía de Partes del H. Congreso del Estado.

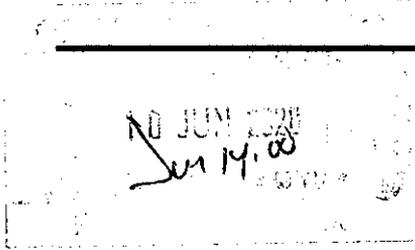
---

**TRÁMITE:** Se turna a la Comisión de Economía, Turismo y Servicios.

**FECHA DE TURNO:** 15 de junio de 2020.



H. CONGRESO DEL ESTADO  
DE CHIHUAHUA



*Diputado Omar Bazán Flores*

**HONORABLE CONGRESO DEL ESTADO DE CHIHUAHUA  
P R E S E N T E.-**

*El suscrito **Omar Bazán Flores**, Diputado de la LXVI Legislatura del Honorable Congreso del Estado, integrante al grupo parlamentario del Partido Revolucionario Institucional, en uso de las facultades que me confiere el numeral 68 fracción I de la Constitución del Estado Libre y Soberano de Chihuahua, así como los ordinales 169, 170, 171, 175 y demás relativos de la Ley Orgánica del Poder Legislativo del Estado de Chihuahua, acudo ante esta Honorable Representación, a presentar **Iniciativa con carácter de Punto de Acuerdo a efecto de hacer un llamado y Exhorto 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 que en uso de la facultad que les confiere la Ley, emitan recomendaciones a las Instituciones Financieras para la atención eficiente de los usuarios de servicios bancarios en sucursales durante la emergencia sanitaria que atravesamos por la pandemia declarada a causa del Coronavirus (Covid19); lo anterior de conformidad con la siguiente:***

**EXPOSICIÓN DE MOTIVOS**

*La situación por la que está pasando el país debido al brote de COVID-19, en donde se tienen que tomar medidas para la salvaguarda de los ciudadanos, al declararse la Emergencia Sanitaria por el Consejo de Salubridad General publicó en el Diario Oficial de la Federación el Acuerdo por el que se declara como emergencia sanitaria, por causa de fuerza mayor, a la epidemia de enfermedad generada por el virus SARS-CoV2, COVID-19; señalando que la Secretaría de Salud Federal*



H. CONGRESO DEL ESTADO  
DE CHIHUAHUA

*Diputado Omar Bazán Flores*

*determinaría todas las acciones que resultaren necesarias para atender la emergencia. Por lo que el Secretario de Salud emitió el Acuerdo por el que se establecieron las acciones extraordinarias para atender la emergencia sanitaria, el cual se publicó en el Diario Oficial de la Federación el 31 de marzo de 2020. Entre las medidas se encuentran las siguientes: Se ordena la suspensión inmediata, del 30 de marzo al 30 de abril de 2020, de las actividades no esenciales, con la finalidad de mitigar la dispersión y transmisión del virus SARS-CoV2 en la comunidad, para disminuir la carga de enfermedad, sus complicaciones y la muerte por COVID-19 en la población residente en el territorio nacional; ...Solamente podrán continuar en funcionamiento las actividades consideradas esenciales, entre ellas **el Sector financiero.***

*Posteriormente se tomaron medidas fijando las siguientes fechas, al 31 de mayo, para pasar a determinar la integración de las actividades no esenciales es por medio del semáforo el cual señalará quienes pueden comenzar a volver a las actividades.*

*En ese sentido las Instituciones de Crédito tomaron medidas a efecto de cumplir con los lineamientos de las autoridades sanitarias, el uso de gel antibacterial y la aplicación de medidas de sana distancia desde luego, pero además:*

- 1. Redujeron su personal en las oficinas corporativas y el de atención al público.*
- 2. Cambiaron sus horarios de atención reduciéndolos y cerraron sucursales al a la atención al público.*
- 3. En las sucursales que están habilitada para atender al público el ingreso está restringida a un mínimo de personas de tal manera que se tiene que hacer una fila para respetar la regla de la sana, afuera de sucursales bancarias.*



H. CONGRESO DEL ESTADO  
DE CHIHUAHUA

*Diputado Omar Bazán Flores*

*Si bien es cierto las medidas adoptadas son acordes a la emergencia sanitaria están ocasionando efectos adversos, pues provocan aglomeraciones fuera de las sucursales bancarias, filas de espera por horas bajo el sol y con altas temperaturas, lo que ocasiona que la gente se aglomere en los pocos espacios de sombra que existen fuer de las sucursales.*

*En este sentido el trato a los usuarios de los servicios bancarios que acuden a las sucursales e inhumano, y si bien es cierto se están promoviendo el uso de los servicios bancarios digitales en plataforma de internet, no todos tiene acceso a los mismos, pero además existen trámites en los que es necesario acudir al banco por diversos motivos que encuentran restricciones y obstáculos en las plataformas digitales.*

*De conformidad con el artículo 1º de la Constitución d ellos Estados Unidos Mexicanos todas las personas gozarán de los derechos humanos reconocidos en esta Constitución y en los tratados internacionales de los que el Estado Mexicano sea parte, así como de las garantías para su protección, cuyo ejercicio no podrá restringirse ni suspenderse, salvo en los casos y bajo las condiciones que esta Constitución establece y todas las autoridades, en el ámbito de sus competencias, tienen la obligación de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos de conformidad con los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad.*

*La Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV), es un órgano desconcentrado de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP), con facultades en materia*



H. CONGRESO DEL ESTADO  
DE CHIHUAHUA

*Diputado Omar Bazán Flores*

*de autorización, regulación, supervisión y sanción sobre los diversos sectores y entidades que integran el sistema financiero en México, así como sobre aquellas personas físicas y morales que realicen actividades previstas en las leyes relativas al sistema financiero.*

*Su Misión es supervisar y regular a las entidades integrantes del sistema financiero en México, a fin de procurar su estabilidad y correcto funcionamiento, así como mantener y fomentar el sano y equilibrado desarrollo de dicho sistema en su conjunto, en protección de los intereses del público.*

*La Ley de la Comisión Bancaria y de Valores en su Artículo 4 fracción IX señala:*

*Artículo 4.- Corresponde a la Comisión:*

*...*

*IX. Procurar a través de los procedimientos establecidos en las leyes que regulan el sistema financiero, que las entidades cumplan debida y eficazmente las operaciones y servicios, en los términos y condiciones concertados, con los usuarios de servicios financieros;*

*...*

*Por otra parte, la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros en su artículo 1º y 4º señala:*

*Artículo 1o.- La presente Ley tiene por objeto la protección y defensa de 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*



H. CONGRESO DEL ESTADO  
DE CHIHUAHUA

*Diputado Omar Bazán Flores*

*funcionamiento de la entidad pública encargada de dichas funciones.*

*Artículo 4o.- La protección y defensa de los derechos e intereses de los Usuarios, estará a cargo de un organismo público descentralizado con personalidad jurídica y patrimonio propios, denominado Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, con domicilio en el Distrito Federal. La protección y defensa que esta Ley encomienda a la Comisión Nacional, 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.*

*La ley en cita faculta en su artículo 10 fracción IX, a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros para que emita recomendaciones a las Instituciones Financieras necesarias para proteger los derechos de los usuarios de los servicios bancarios.*

*Como se mencionó al inicio de la presente exposición desde el inicio de la emergencia sanitaria hasta la fecha solo se permite la libre circulación de los ciudadanos para trasladarse a su lugar de trabajo, realizar compras de alimentos, a consulta médica, así como cualquier otra situación que se presente que sea de fuerza mayor y por supuesto a las Instituciones Bancarias ya que es una de las actividades fundamentales para la economía de la localidad y de los ciudadanos. Si bien nos encontramos en un momento circunstancial, resultando evidente que no sabemos hasta cuando durará, es urgente que la Comisión Bancaria y de Valores y*



H. CONGRESO DEL ESTADO  
DE CHIHUAHUA

*Diputado Omar Bazán Flores*

*la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros intervengan emitiendo los lineamientos y recomendaciones necesarias, para que las medidas adoptadas por las Instituciones de Crédito no colisionen con los derechos de los usuarios de los servicios financieros, a fin de que se presten de forma adecuada a quienes tienen que acudir a la sucursal bancaria a realizar operaciones o algún trámite como pudiera ser, apertura de cuenta, retiros en efectivo, consultas sobre alguna duda del banco, pago de facturas, así como reporte de problemas y quejas, donde en las sucursales bancarias que se encuentran abiertas al público, solo un reducido grupo de personas pueden estar dentro de la Institución bancaria, el problema se presenta en el exterior del edificio de dicha institución, en donde se forman filas de que se llega a contabilizar hasta 50 y durar de 3 a 4 horas para poder realizar algún trámite u operación, debido a la forma en que son atendidos por las instituciones bancarias y la manera en que tienen que esperar es inhumano, nos encontramos en el siglo XXI y nos encontramos ante total insensibilidad de estas Instituciones por lo que requieren un llamado de atención ya que por falta de voluntad o de capacidad para implementar medidas de protección y cuidado con calidad y calidez a los usuarios de estos servicios financieros, resultando evidente que deben cuando menos reorientar sus medidas con las siguientes acciones:*

- 1. Abrir todas las sucursales.*
- 2. Ampliar sus horarios de atención, estableciendo horarios o sucursales especiales para adultos mayores.*
- 3. Abrir todas las cajas a efecto de que las filas fluyan más rápido.*
- 4. Colocar infraestructura para brindar sombra a los usuarios que hacen fila fuera de las sucursales bancarias.*



H. CONGRESO DEL ESTADO  
DE CHIHUAHUA

*Diputado Omar Bazán Flores*

*Por lo anteriormente expuesto y con fundamento en los artículos 57 y 58 de la Constitución Política del Estado, me permito someter a la consideración de esta Soberanía, el presente proyecto con carácter de:*

**ACUERDO:**

**PRIMERO.-** *La Sexagésima Sexta Legislatura del Honorable Congreso del Estado de Chihuahua, exhorta a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, para que en uso de sus facultades y atribuciones, su intervención ante las diferentes Instituciones Bancarias para que se realicen las estrategias y medidas necesarias para mejorar la atención de los clientes o usuarios de los diferentes bancos durante el tiempo que dure la emergencia sanitaria.*

**SEGUNDO.-** *La Sexagésima Sexta Legislatura del Honorable Congreso del Estado de Chihuahua, exhorta a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros para que expida recomendaciones o lineamientos a Instituciones Bancarias para que ante las medidas adoptadas por la emergencia sanitaria privilegien la protección y cuidado con calidad y calidez a los usuarios de los servicios financieros, recomendando tomar las siguientes medidas para agilizar los servicios:*

- 1. Abrir todas las sucursales.*
- 2. Ampliar sus horarios de atención, estableciendo horarios o sucursales especiales para adultos mayores.*
- 3. Abrir todas las cajas a efecto de que las filas fluyan más rápido.*
- 4. Colocar infraestructura para brindar sombra a los usuarios que hacen fila fuera de las sucursales bancarias.*



H. CONGRESO DEL ESTADO  
DE CHIHUAHUA

*Diputado Omar Bazán Flores*

**ECONÓMICO.-** *Aprobado que sea, tórnese a la Secretaría para que se elabore la minuta de ley en los términos correspondientes, así como remita copia del mismo a las autoridades competentes, para los efectos que haya lugar.*

*Dado en el Palacio Legislativo del Estado de Chihuahua, a los 08 días del mes de junio del año dos mil veinte.*

**ATENTAMENTE**

**DIPUTADO OMAR BAZÁN FLORES**  
**Vicepresidente del H. Congreso del Estado**