



H. CONGRESO DEL ESTADO
DE CHIHUAHUA

“2020, Por un Nuevo Federalismo Fiscal, Justo y Equitativo”

“2020, Año de la Sanidad Vegetal”

Comisión de Economía, Turismo y Servicios LXVI LEGISLATURA

CETS/18/2020

**ACUERDO No.
LXVI/AARCH/0545/2020 I P.O.
UNÁNIME**

H. CONGRESO DEL ESTADO

P R E S E N T E . -

La Comisión de Economía, Turismo y Servicios, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 58 fracción I de la Constitución Política, 87, 88 y 111 de la Ley Orgánica del Poder Legislativo, así como 80 y 81 del Reglamento Interior y de Prácticas Parlamentarias, todos del Estado de Chihuahua; somete a la consideración del Pleno el presente Dictamen, elaborado con base en los siguientes:

A N T E C E D E N T E S

I.- Con fecha 10 de junio de 2020, el Diputado integrante del Grupo Parlamentario del Partido Revolucionario Institucional, Omar Bazán Flores, presentó Iniciativa con carácter de punto de Acuerdo, a efecto 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).



H. CONGRESO DEL ESTADO
DE CHIHUAHUA

“2020, Por un Nuevo Federalismo Fiscal, Justo y Equitativo”

“2020, Año de la Sanidad Vegetal”

Comisión de Economía, Turismo y Servicios LXVI LEGISLATURA

CETS/18/2020

II.- La Presidencia del H. Congreso del Estado, con fecha 15 de junio de 2020 y en uso de las facultades que le confiere el artículo 75, fracción XIII, de la Ley Orgánica del Poder Legislativo, tuvo a bien turnar a esta Comisión de Dictamen Legislativo la Iniciativa de mérito, a efecto de proceder al estudio, análisis y elaboración del Dictamen correspondiente.

III.- La Iniciativa se sustenta en los argumentos que se transcriben a continuación:

“ 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 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



H. CONGRESO DEL ESTADO
DE CHIHUAHUA

"2020, Por un Nuevo Federalismo Fiscal, Justo y Equitativo"

"2020, Año de la Sanidad Vegetal"

Comisión de Economía, Turismo y Servicios LXVI LEGISLATURA

CETS/18/2020

*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

“2020, Por un Nuevo Federalismo Fiscal, Justo y Equitativo”

“2020, Año de la Sanidad Vegetal”

Comisión de Economía, Turismo y Servicios LXVI LEGISLATURA

CETS/18/2020

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 de los 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.



H. CONGRESO DEL ESTADO
DE CHIHUAHUA

“2020, Por un Nuevo Federalismo Fiscal, Justo y Equitativo”

“2020, Año de la Sanidad Vegetal”

Comisión de Economía, Turismo y Servicios LXVI LEGISLATURA

CETS/18/2020

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 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;

...



H. CONGRESO DEL ESTADO
DE CHIHUAHUA

“2020, Por un Nuevo Federalismo Fiscal, Justo y Equitativo”

“2020, Año de la Sanidad Vegetal”

Comisión de Economía, Turismo y Servicios LXVI LEGISLATURA

CETS/18/2020

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 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



H. CONGRESO DEL ESTADO
DE CHIHUAHUA

"2020, Por un Nuevo Federalismo Fiscal, Justo y Equitativo"

"2020, Año de la Sanidad Vegetal"

Comisión de Economía, Turismo y Servicios LXVI LEGISLATURA

CETS/18/2020

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 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,



H. CONGRESO DEL ESTADO
DE CHIHUAHUA

“2020, Por un Nuevo Federalismo Fiscal, Justo y Equitativo”

“2020, Año de la Sanidad Vegetal”

Comisión de Economía, Turismo y Servicios LXVI LEGISLATURA

CETS/18/2020

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 medias 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.”*

IV.- Ahora bien, al entrar al estudio y análisis de la referida Iniciativa, quienes integramos esta Comisión, formulamos las siguientes:



H. CONGRESO DEL ESTADO
DE CHIHUAHUA

“2020, Por un Nuevo Federalismo Fiscal, Justo y Equitativo”

“2020, Año de la Sanidad Vegetal”

Comisión de Economía, Turismo y Servicios LXVI LEGISLATURA

CETS/18/2020

CONSIDERACIONES

I.- Al analizar las facultades competenciales de este Alto Cuerpo Colegiado, quienes integramos la Comisión de Economía, Turismo y Servicios, no encontramos impedimento alguno para conocer del presente asunto.

II.- El Diputado Iniciador propone que se exhorte 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).

III.- Con el propósito de que el Pleno de esta Soberanía cuente con mayores elementos para pronunciarse al respecto, resulta necesario exponer lo siguiente:

El día 26 de marzo de 2020, se publicó en el Diario Oficial de la Federación el Acuerdo por medio del cual se establecieron las medidas temporales y se suspendieron algunos plazos para la atención de las entidades financieras y personas sujetas a supervisión de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, a causa del Coronavirus denominado Covid-19.¹

¹ <https://www.cnbv.gob.mx/Normatividad/Acuerdo%20suspensi%C3%B3n%20medidas%20extraordinarias%20COVID.pdf>
30/07/2020



H. CONGRESO DEL ESTADO
DE CHIHUAHUA

“2020, Por un Nuevo Federalismo Fiscal, Justo y Equitativo”

“2020, Año de la Sanidad Vegetal”

Comisión de Economía, Turismo y Servicios LXVI LEGISLATURA

CETS/18/2020

Así mismo, el 15 de abril de 2020, la CNBV ² emitió aclaraciones a bancos sobre programas de apoyo a clientes por COVID-19.

La Comisión Nacional Bancaria y de Valores hizo ajustes a los Criterios Contables Especiales, para clientes cuya fuente de ingresos para el pago se encontraba afectada por la contingencia.

Dichos criterios se otorgaron en respuesta a la petición de autorización de las entidades integrantes del Sistema Financiero en México, con el fin de implementar diversos programas que mitigaran los efectos económicos relacionados con la pandemia.

La CNBV consideró necesario realizar algunos ajustes respecto de los créditos al consumo, de vivienda y comerciales, para los clientes cuya fuente de ingresos para el pago se encuentre afectada por la actual contingencia sanitaria.

Posteriormente con fecha 21 de junio de 2020, La Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) anunció que las empresas podrían abrir cuentas bancarias y solicitar financiamiento de forma digital, una nueva medida de apoyo ante la contingencia sanitaria que ha ocasionado el Covid-19.³

² <https://www.elfinanciero.com.mx/economia/cnbv-emite-aclaraciones-a-bancos-sobre-programas-de-apoyo-a-clientes-por-covid-19>

30/07/2020

³ <https://www.jornada.com.mx/ultimas/economia/2020/06/21/empresas-podran-obtener-cuentas-y-creditos-por-medios-digitales-cnbv-2132.html>

30/07/2020



H. CONGRESO DEL ESTADO
DE CHIHUAHUA

“2020, Por un Nuevo Federalismo Fiscal, Justo y Equitativo”

“2020, Año de la Sanidad Vegetal”

Comisión de Economía, Turismo y Servicios LXVI LEGISLATURA

CETS/18/2020

De igual manera, se permitió que la apertura de cuentas y el otorgamiento de créditos de forma no presencial aplicaran también para las personas morales, en adición a personas físicas para quienes ya era aplicable.

La CNBV precisó el proceso de identificación y contratación no presencial para las cuentas y créditos en línea para empresas.⁴

Por otra parte, con fecha 30 de marzo de 2020 la CONDUSEF informó sobre las Medidas implementadas por diversas autoridades financieras, en beneficio de los Usuarios, con el fin de mitigar los efectos asociados a la contingencia derivada del COVID-19.

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), dio a conocer información relevante y de interés para la población en general, sobre todo si es usuaria de algún producto o servicio financiero en materia de créditos y préstamos al consumo, de vivienda y comercial, de Productos de Seguros, de cuenta Individual de Ahorro para el Retiro, en materia de operaciones y atención a trabajadores, en materia de los servicios de atención que presta la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF).

⁴ <https://www.jornada.com.mx/ultimas/economia/2020/06/21/empresas-podran-obtener-cuentas-y-creditos-por-medios-digitales-cnbnv-2132.html>
30/07/2020



H. CONGRESO DEL ESTADO
DE CHIHUAHUA

“2020, Por un Nuevo Federalismo Fiscal, Justo y Equitativo”

“2020, Año de la Sanidad Vegetal”

Comisión de Economía, Turismo y Servicios LXVI LEGISLATURA

CETS/18/2020

En ese sentido, mediante fecha 15 de junio de 2020 fue publicado en el Diario Oficial de la Federación⁵ el Acuerdo por el que se hace del conocimiento del público en general que la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, suspende términos y plazos, así como la atención personal en las Unidades de Atención a Usuarios y en las oficinas de atención al público, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 31 de marzo del 2020”, se amplía hasta el 30 de junio de 2020.

De todo lo anterior, se advierte que las autoridades financieras han llevado a cabo varias acciones regulatorias desde el inicio de la pandemia, tales como el pronunciamiento de acuerdos con criterios especiales, facilidades regulatorias y apoyos a los clientes en el sentido de alargar plazos para pagos entre otros.

La CONDUSEF ha implementado variadas medidas durante la contingencia a efecto de asesorar, proteger y defender a los usuarios de servicios financieros.

IV.- Por lo anteriormente expuesto, quienes integramos esta Comisión, sometemos a la consideración del Pleno el presente proyecto con carácter de:

ACUERDO

ÚNICO.- La Sexagésima Sexta Legislatura del Honorable Congreso del Estado declara satisfecho previamente el objeto de la Iniciativa número 1942, mediante la cual se propuso exhortar a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores y a la

⁵ http://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5594986&fecha=15/06/2020

30/07/2020



H. CONGRESO DEL ESTADO
DE CHIHUAHUA

"2020, Por un Nuevo Federalismo Fiscal, Justo y Equitativo"

"2020, Año de la Sanidad Vegetal"

Comisión de Economía, Turismo y Servicios LXVI LEGISLATURA

CETS/18/2020

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), en virtud de que ya han sido publicados en el Diario Oficial de la Federación, a lo largo de esta pandemia varios acuerdos que cumplen con la finalidad pretendida por el Iniciador.

ECONÓMICO.- Aprobado que sea, tórnese a la Secretaría para los efectos a que haya lugar.

Dado en el recinto oficial del Poder Legislativo en la Ciudad de Chihuahua, Chihuahua a los tres días del mes de septiembre del año dos mil veinte.



H. CONGRESO DEL ESTADO
DE CHIHUAHUA

“2020, Por un Nuevo Federalismo Fiscal, Justo y Equitativo”

“2020, Año de la Sanidad Vegetal”

**Comisión de Economía, Turismo y Servicios
LXVI LEGISLATURA**

CETS/18/2020

Así lo aprobó la Comisión de Economía, Turismo y Servicios, en reunión de fecha diez de agosto del año dos mil veinte.

POR LA COMISIÓN DE ECONOMÍA, TURISMO Y SERVICIOS

	INTEGRANTES	A FAVOR	EN CONTRA	ABSTENCIÓN
	DIP. JORGE CARLOS SOTO PRIETO PRESIDENTE			
	DIP. ANNA ELIZABETH CHÁVEZ MATA SECRETARIA			
	DIP. ANA CARMEN ESTRADA GARCÍA VOCAL			
	DIP. PATRICIA GLORIA JURADO ALONSO VOCAL			
	DIP. JESÚS MANUEL VÁZQUEZ MEDINA VOCAL			

La presente hoja de firmas corresponde al Dictamen DCETS/18/2020 de la Comisión de Economía, Turismo y Servicios.