



I LEGISLATURA

DIP. FERNANDO JOSÉ ABOITIZ SARO

CCDMX/FJAS/080/2020

Ciudad de México, 10 de agosto de 2020

DocuSigned by:

Mesa Directiva

7EF38E29A0BC465...

**ISABELA ROSALES HERRERA
PRESIDENTA DE COMISIÓN PERMANENTE
DEL CONGRESO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
I LEGISLATURA
P R E S E N T E**

El suscrito Diputado Fernando José Aboitiz Saro, integrante de la Asociación Parlamentaria de Encuentro Social, del Congreso de la Ciudad de México, I Legislatura con fundamento en los artículos 29 y 30 de la Constitución Política de la Ciudad de México; 12 fracción II, 13 y 21 de la Ley Orgánica del Congreso de la Ciudad de México; 1, 2 fracción XXI, 5, 76, 79 fracción VI, 86, 94 fracción IV, 95, 96 y 118 del Reglamento del Congreso de la Ciudad de México, REMITO para su inscripción e inclusión en el orden día de la Sesión de la Comisión Permanente a celebrarse el día miércoles 12 de agosto del año en curso, la siguiente:

INICIATIVA CON PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE ADICIONA UN SEGUNDO PÁRRAFO AL ARTÍCULO 77 DE LA LEY DE INSTITUCIONES DE CRÉDITO.

Agradezco de ante mano la atención que se sirva dar al presente.

Reciba un cordial saludo.

DocuSigned by:

B333A413EAD1472

DIP. FERNANDO JOSÉ ABOITIZ SARO



I LEGISLATURA

DIPUTADO FERNANDO JOSÉ ABOITIZ SARO

**ISABELA ROSALES HERRERA
PRESIDENTA DE LA COMISIÓN PERMANENTE
DEL CONGRESO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
I LEGISLATURA
P R E S E N T E**

El que suscribe Diputado Fernando José Aboitiz Saro, integrante de la Asociación Parlamentaria del Partido Encuentro Social del Congreso de la Ciudad de México, I Legislatura, con fundamento en lo establecido en los artículos 122 Apartado A, fracción II de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 29, Apartado D, incisos a, b, y c, Apartado E numeral 1, de la Constitución Política de la Ciudad de México; 12 fracción II y 13 fracción LXVII de la Ley Orgánica del Congreso de la Ciudad de México; 5 fracciones I y II, 95, 96, 118, 325 y 326 del Reglamento del Congreso de la Ciudad de México, someto a consideración de este Pleno la siguiente:

INICIATIVA CON PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE ADICIONA UN SEGUNDO PÁRRAFO AL ARTÍCULO 77 DE LA LEY DE INSTITUCIONES DE CRÉDITO, AL TENOR DE LO SIGUIENTE:

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA QUE LA INICIATIVA PRETENDE RESOLVER:

Las instituciones de banca múltiple prestan diversos servicios a sus clientes, los cuales poco a poco han transitado hacia plataformas digitales y medios electrónicos aprovechando el avance tecnológico. Lo anterior, facilitando servicios como las transferencias, pagos, contratación de servicios, atención de problemas, etcétera, ya sea mediante una aplicación para dispositivos móviles, la página de internet del banco, o por teléfono.

Si bien estas opciones buscan facilitar la realización de ciertos servicios y atención de diversas problemáticas, también lo es que no siempre dan solución los problemas de los clientes, quedando en estado de indefensión al no poder tratar con una persona de forma directa que les dé solución a sus problemas, lo anterior hace que acudan a un sucursal y en la sucursal se encuentran con la sorpresa que el mismo ejecutivo de acudir al mismo número que el cliente ya había marcado y no

DocuSigned by:

B333A413EAD1472...



I LEGISLATURA

DIPUTADO FERNANDO JOSÉ ABOITIZ SARO

siempre pueden solucionar el problema y los mandan de teléfono en teléfono en busca de que alguien los ayude, lo anterior se suma a que con cada llamada se puede llevar sólo para que le contesten de 30 minutos a una hora esperando. Un ejemplo de lo anterior, puede ser la cancelación de una tarjeta, en donde se habla por teléfono para cancelar y le dicen que no pueden que tiene saldo, entonces acude a la sucursal bancaria saca el dinero y pide que le cancelen la tarjeta a lo que le dicen que no pueden hacerlo que debe, hacerlo por teléfono, lo que ocasiona que el cliente pierda tiempo realizando una serie de trámites que nos parecen innecesarios ya que la sucursal debería estar en posición de atender las problemáticas de los clientes de forma integral.

Además, de lo anterior, existe una parte de la población a la que se le complica el uso de los medios electrónicos y digitales, aunado a que existe gente que prefiere realizar trámites de manera presencial para tener seguridad de que dicho trámite ha sido satisfactorio y no siempre pueden realizar sus trámites.

Por ello propongo que, independientemente del trámite que el usuario quiera realizar y de los medios con los que cuenten las instituciones bancarias, si una persona acude a una sucursal debe ser atendida por un ejecutivo de la institución de manera presencial y solucionar el problema o trámite por el que acuda, sin tener que usar otros medios de solución como lo son el teléfono o la banca por internet.

Con esta propuesta se busca apoyar a las personas quienes no encuentran solución a sus problemas por las vías remotas y de las sucursales los remiten a las mismas vías quedando en total estado de indefensión, así como a aquellas personas que se les complique el uso de medios digitales y electrónicos, como lo son la banca por internet y el teléfono.

II. PROBLEMÁTICA DESDE LA PERSPECTIVA DE GÉNERO:

No se detecta problemática desde la perspectiva de género.

III. ARGUMENTOS QUE LA SUSTENTAN:

El sistema bancario mexicano ha sido promotor del ahorro y la inversión, del crecimiento de la economía nacional y de proyectos de infraestructura del país, e

DocuSigned by:

B333A413EAD1472...



I LEGISLATURA

DIPUTADO FERNANDO JOSÉ ABOITIZ SARO

impulsor del desarrollo de las empresas que a su vez son generadoras de empleos directos e indirectos.

En este sentido, La Ley de Instituciones de Crédito establece que el Sistema Bancario Mexicano está integrado por el Banco de México, las instituciones de banca múltiple, las instituciones de Banca de Desarrollo y los fideicomisos públicos constituidos por el Gobierno Federal para el fomento económico.

Asimismo, establece que el Estado ejercerá la rectoría del Sistema Bancario Mexicano, a fin de que éste oriente básicamente sus actividades relativas a apoyar y promover el desarrollo de los sectores productivos del país y el crecimiento de la economía nacional.

Consideramos que la citada Ley cumple con el propósito de adecuar el marco normativo a la realidad que rodea a nuestro sistema financiero.

Al efecto, el artículo 1° de la Ley de Instituciones de Crédito, señala lo siguiente:

Artículo 1o.- La presente Ley es de orden público y observancia general en los Estados Unidos Mexicanos y tiene por objeto regular el servicio de banca y crédito, la organización y funcionamiento de las instituciones de crédito, las actividades y operaciones que las mismas podrán realizar, su sano y equilibrado desarrollo, la protección de los intereses del público y los términos en que el Estado ejercerá la rectoría financiera del Sistema Bancario Mexicano.

En tanto que el artículo 2° de la citada Ley define lo que se entiende por servicio de Banca y Crédito, señalando lo siguiente:

... se considera servicio de banca y crédito la captación de recursos del público en el mercado nacional para su colocación en el público, mediante actos causantes de pasivo directo o contingente, quedando el intermediario obligado a cubrir el principal y, en su caso, los accesorios financieros de los recursos captados.

Ahora bien, tanto las instituciones de banca múltiple como las instituciones de banca de desarrollo, ofrecen acciones importantes que resultan favorables a los usuarios del sistema bancario, como son ofertas de crédito, introducción de acciones para la



I LEGISLATURA

DIPUTADO FERNANDO JOSÉ ABOITIZ SARO

inclusión financiera, mejores mecanismos para ofrecer servicios seguros y dinámicos, tales como la utilización del sistema de internet, a fin de que los usuarios puedan consultar saldos, realizar pagos y llevar a cabo transferencias de forma sencilla y segura, así como movimientos de cuentas, pagos de tarjetas de crédito, pago de impuestos, e incluso pagos de servicios de luz, agua, tenencia de automóviles, resolución de problemas, entre otros servicios.

Sin embargo, no obstante, los avances en la atención de los usuarios a través del sistema internet y el servicio de telefonía, atento a lo dispuesto por el Artículo 48 Bis 4, de la Ley de Instituciones de crédito que señala:

Las instituciones deberán mantener en su página electrónica en la red mundial "Internet", la información relativa al importe de las comisiones que cobran por los servicios que ofrecen al público relacionados con el uso de tarjetas de débito, tarjetas de crédito, cheques y órdenes de transferencias de fondos.

Asimismo, en sus sucursales deberán contar con la referida información en carteles, listas y folletos visibles de forma ostensible, así como permitir que ésta se obtenga a través de un medio electrónico ubicado en dichas sucursales, a fin de que cualquier persona que la solicite esté en posibilidad de consultarla gratuitamente.

Es claro que todos los servicios poco a poco se han ido adaptando a los avances tecnológicos y han aprovechado este avance para agilizar trámites, ante ello las instituciones bancarias se han modernizado y han transitado sus servicios a medios digitales como las aplicaciones para dispositivos móviles, portales de internet, o por teléfono con la finalidad de agilizar y hacer eficientes los servicios que prestan. lo que también ha ocasionado una de personalización de los servicios que en muchas ocasiones dejan a los usuarios en estado de indefensión al no existir una oficina que le resuelva sus problemas.

No obstante los servicios remotos, existen personas que no encuentran solución de forma remota y deben acudir a la sucursal, sin embargo, no siempre encuentran solución y de la misma sucursal los vuelven remitir al teléfono quedando en estado de indefensión al no existir una oficina donde le resuelvan los problemas y es largo peregrinar de teléfono en teléfono esperando en ocasiones de 30 minutos a una hora para poder ser atendidos para que le digan que en ese número no lo pueden

DocuSigned by:

B333A413EAD1472...



I LEGISLATURA

DIPUTADO FERNANDO JOSÉ ABOITIZ SARO

atender y le dan un nuevo número y se convierte en una pasión el poder resolver sus problemas

Asimismo, existe un segmento de la población a la que le cuesta trabajo hacer uso de medios digitales y electrónicos, ya sea porque no cuentan con dispositivos móviles o computadoras para acceder a ellos o porque no se han adaptado a dichas modalidades, o gente que simplemente prefiere realizar sus trámites de manera presencial para tener seguridad de que fue satisfactorio.

Para este segmento de la población, en ocasiones resulta difícil poder llevar a cabo trámites bancarios. No obstante, en vez de apoyarlos a facilitarlos, cuando existen problemas tales como fraudes, robo o extravío de las tarjetas de crédito, el personal de las sucursales bancarias remite el trámite a llamadas telefónicas, de manera tal que, no obstante insistir que el usuario sea atendido de manera personalizada, se niegan de manera categórica a la atención presencial del cliente o usuario del servicio bancario, sin que exista justificación a tal negativa.

El mismo caso sucede con la cancelación de alguna tarjeta de crédito. Si bien el tarjetahabiente puede asistir a la sucursal bancaria solicitando la cancelación de aquella, lo común es que los ejecutivos bancarios indiquen a los usuarios que el trámite se debe realizar por teléfono.

Así como éstos, existen otros trámites que en vez de hacer eficiente el servicio bancario para todos los usuarios, muchas veces se vuelven problemáticos para los usuarios bancarios.

Nos queda clara la importancia de que las instituciones bancarias implementen nuevos medios de atención a los usuarios bancarios haciendo uso de los avances tecnológicos para que puedan tener acceso al estado que guarda su patrimonio, así como los indicadores más representativos de su situación financiera, administrativa y de su cartera, de igual manera, por virtud de su trabajo o por el problema actual de la pandemia que estamos sufriendo, el servicio telefónico y del Internet constituya una solución efectiva, pero sin duda el servicio que debe brindar el sistema bancario en nuestro país, sean nacionales o extranjeros, por la importancia que reviste, debe ser de una mayor eficacia y adecuarse a las necesidades de los usuarios del servicio bancario, amén de la calidad y calidez que merecen, por lo que consideramos que el personal de las sucursales bancarias del país, deben atender las peticiones

DocuSigned by:

B333A413EAD1472...



I LEGISLATURA

DIPUTADO FERNANDO JOSÉ ABOITIZ SARO

personalizadas de los usuarios cuando así lo requieran, independientemente de la dinámica establecida mediante el sistema de Internet o la vía telefónica.

Por lo anterior, propongo adicionar un segundo párrafo al artículo 77 de la Ley de Instituciones de Crédito para establecer que con independencia de los trámites que los usuarios de la banca realicen así como de los medios de atención con los que cuenten las instituciones bancarias, si un usuario acude a una sucursal los ejecutivos de ésta tienen la obligación de atender y solucionar el trámite o problema que aqueje a aquel de manera presencial, sin tener que remitirlo al uso de otros medios digitales o electrónicos.

IV. FUNDAMENTO LEGAL Y EN SU CASO SOBRE SU CONSTITUCIONALIDAD Y CONVENCIONALIDAD:

La presente iniciativa se presenta con fundamento en lo establecido en los artículos 122 Apartado A, fracción II de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 29, Apartado D, incisos a, b, y c, Apartado E numeral 1, de la Constitución Política de la Ciudad de México; 12 fracción II y 13 fracción LXVII de la Ley Orgánica del Congreso de la Ciudad de México; 5 fracciones I y II, 95, 96, 118, 325 y 326 del Reglamento del Congreso de la Ciudad de México.

V. DENOMINACIÓN DEL PROYECTO DE LEY O DECRETO;

INICIATIVA CON PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE ADICIONA UN SEGUNDO PÁRRAFO AL ARTÍCULO 77 DE LA LEY DE INSTITUCIONES DE CRÉDITO.

VI. ORDENAMIENTOS A MODIFICAR;

Se propone adicionar un segundo párrafo al artículo 77 de la Ley de Instituciones de Crédito.

VII. TEXTO NORMATIVO PROPUESTO;

DocuSigned by:

B333A413EAD1472...



I LEGISLATURA

DIPUTADO FERNANDO JOSÉ ABOITIZ SARO

ÚNICO: Se adiciona un segundo párrafo al artículo 77 de la Ley de Instituciones de Crédito, para quedar como sigue:

Artículo 77.- ...

Para efecto de lo anterior y sin perjuicio de los medios establecidos para la atención a los usuarios, las instituciones bancarias deberán atenderlos y solucionar la problemática que planteen de manera personal y directa, sin tener que remitirlos al uso de medios digitales o electrónicos.

A efecto de dar claridad a las reformas propuestas, se presenta la siguiente tabla comparativa.

TEXTO VIGENTE	PROPUESTA DE REFORMA
<p>Artículo 77.- Las instituciones de crédito prestarán los servicios previstos en el artículo 46 de esta Ley, de conformidad con las disposiciones legales y administrativas aplicables, y con apego a las sanas prácticas que propicien la seguridad de esas operaciones y procuren la adecuada atención a los usuarios de tales servicios.</p>	<p>Artículo 77.- ...</p> <p>Para efecto de lo anterior y sin perjuicio de los medios establecidos para la atención a los usuarios, las instituciones bancarias deberán atenderlos y solucionar la problemática que planteen de manera personal y directa, sin tener que remitirlos al uso de medios digitales o electrónicos.</p>

DocuSigned by:

B333A413EAD1472...

TRANSITORIOS

PRIMERO. – En ejercicio de la facultad conferida a este Congreso contenida en el artículo 71, fracción III, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, y del artículo 326 del Reglamento del Congreso de la Ciudad de México, remítase



I LEGISLATURA

DIPUTADO FERNANDO JOSÉ ABOITIZ SARO

a la Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión para los efectos a que haya lugar.

SEGUNDO. - El presente Decreto entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

TERCERO. - Publíquese en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México y en el Diario Oficial de la Federación para su máxima difusión.

Dado en el recinto de la Comisión Permanente del Congreso de la Ciudad de México, en el mes de agosto del dos mil veinte.

DocuSigned by:

B323A43EAD1472

DIPUTADO FERNANDO JOSÉ ABOITIZ SARO