

Ciudad de México a 26 de enero de 2022.

**DIP. HÉCTOR DÍAZ POLANCO
PRESIDENTE DE LA COMISIÓN PERMANENTE
DEL CONGRESO DE LA CIUDAD DE MÉXICO
P R E S E N T E**

La que suscribe, Diputada Local Indalí Pardiño Cadena, integrante del Grupo Parlamentario de MORENA con fundamento en lo dispuesto por los artículos 122 apartado A fracción II de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 29, apartado D, inciso k de la Constitución Política de la Ciudad de México; 56, párrafo tercero, 66, fracción XVII, de la Ley Orgánica del Congreso de la Ciudad de México; y 5, fracción I, 94, fracción IV, 99, fracción II y 101, del Reglamento del Congreso de la Ciudad de México, someto a la consideración de la Comisión Permanente del Congreso de la Ciudad de México, la siguiente **Proposición con punto de acuerdo de urgente y obvia resolución** por la que se exhorta de manera respetuosa a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores para que de conformidad con las atribuciones conferidas en la Ley de Instituciones de Crédito y en la Ley de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores implemente acciones con las instituciones de banca múltiple a fin de que la capacitación que realicen para sus funcionarios y empleados incorporen protocolos de trato incluyente a fin de evitar actos discriminatorios a las personas usuarias que solicitan un crédito, al tenor de los siguientes:

I. ANTECEDENTES

PRIMERO. El párrafo segundo del artículo 1º de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal (LOAPF) establece que:

“La Oficina de la Presidencia de la República, las Secretarías de Estado, la Consejería Jurídica del Ejecutivo Federal y los Órganos Reguladores Coordinados integran la Administración Pública Centralizada”.

Énfasis añadido

A su vez, el artículo 26 de la LOAPF determina que el Titular del Poder Ejecutivo Federal contará con las siguientes Secretarías de Estado para el despacho de los asuntos de orden administrativo:

- *Secretaría de Gobernación;*

- Secretaría de Relaciones Exteriores;
- Secretaría de la Defensa Nacional;
- Secretaría de Marina;
- Secretaría de Seguridad y Protección Ciudadana;
- **Secretaría de Hacienda y Crédito Público;**
- Secretaría de Bienestar;
- Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales;
- Secretaría de Energía;
- Secretaría de Economía;
- Secretaría de Agricultura y Desarrollo Rural;
- Secretaría de Infraestructura, Comunicaciones y Transportes;
- Secretaría de la Función Pública;
- Secretaría de Educación Pública;
- Secretaría de Salud;
- Secretaría del Trabajo y Previsión Social;
- Secretaría de Desarrollo Agrario, Territorial y Urbano;
- Secretaría de Cultura;
- Secretaría de Turismo, y
- Consejería Jurídica del Ejecutivo Federal.

Énfasis añadido

Asimismo, la fracción VII del artículo 31 de la misma Ley determina que la Secretaría de Hacienda y Crédito Público tiene la responsabilidad de *“planear, coordinar, evaluar y vigilar el sistema bancario del país, que comprende a la Banca Nacional de Desarrollo y las demás instituciones encargadas de prestar el servicio de banca y crédito”*.

Énfasis añadido

SEGUNDO. El 28 de abril de 1995 se publicó en el Diario Oficial de la Federación el Decreto por el que se expide la Ley de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV), el artículo 1 establece la naturaleza jurídica de la CNBV al señalar que está se crea como *“órgano desconcentrado de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público”*, por su parte el párrafo primero del artículo 2 de la Ley determinada que:

“La Comisión tendrá por objeto supervisar y regular, en el ámbito de su competencia, a las entidades federativas, a fin de procurar su estabilidad y correcto funcionamiento, así como mantener y fomentar el sano y equilibrado desarrollo del sistema financiero en su conjunto, en protección de los intereses del público”¹.

¹ http://dof.gob.mx/nota_to_imagen_fs.php?codnota=4873284&fecha=28/04/1995&cod_diario=209098

El 13 de agosto de 2009 se reformó el mencionado párrafo para quedar de la siguiente manera:

*“La Comisión tendrá por objeto supervisar y regular en el ámbito de su competencia a las entidades integrantes del sistema financiero mexicano que esta Ley señala, 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**”.*

Énfasis añadido

Por su parte el inciso a) de la fracción IV del artículo 3 de la misma Ley determina que entidades integran el Sistema Financiero Mexicano:

*“A las sociedades controladoras y subcontroladoras de grupos financieros, **instituciones de crédito**, casas de bolsa, bolsas de valores, fondos de inversión, sociedades operadoras de fondos de inversión, sociedades distribuidoras de acciones de fondos de inversión, almacenes generales de depósito, uniones de crédito, casas de cambio, sociedades financieras de objeto múltiple reguladas, sociedades financieras populares, instituciones para el depósito de valores, contrapartes centrales, instituciones calificadoras de valores, instituciones de tecnología financiera, sociedades de información crediticia, sociedades financieras comunitarias, sujetas a la supervisión de la Comisión y los organismos de integración financiera rural, así como otras instituciones y fideicomisos públicos que realicen actividades financieras y respecto de los cuales la Comisión ejerza facultades de supervisión, todas ellas constituidas conforme a las leyes mercantiles y financieras”.*

Énfasis añadido

TERCERO. El 18 de julio de 1990 se publicó en el Diario Oficial de la Federación el decreto por el que se expide la Ley de Instituciones de Crédito, el artículo 1º de la Ley determina que:

*“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”.*

Énfasis añadido

El artículo 2º determina que los **servicios de banca y crédito** serán prestados por instituciones de crédito, las cuales podrán ser:

- a) Instituciones de banca múltiple, y
- b) Instituciones de banca de desarrollo.

Por su parte los artículos 65 y 90 bis de la Ley determinan los aspectos que deberán considerar las instituciones de crédito para el otorgamiento de los mismos, a saber, el primer artículo establece que:

“Artículo 65.- Para el otorgamiento de sus créditos, las instituciones de crédito deberán estimar la viabilidad de pago de los mismos por parte de los acreditados o contrapartes, valiéndose para ello de un análisis a partir de información cuantitativa y cualitativa, que permita establecer su solvencia crediticia y la capacidad de pago en el plazo previsto del crédito. Lo anterior, deberá observarse sin menoscabo de considerar el valor monetario de las garantías que se hubieren ofrecido.

De igual manera, las modificaciones a los contratos de crédito que las instituciones acuerden con sus acreditados, por convenir a sus respectivos intereses, deberán basarse en análisis de viabilidad de pago, a partir de información cuantitativa y cualitativa, en los términos del párrafo anterior.

Cuando se presenten o se presuman circunstancias financieras adversas o diferentes de aquellas consideradas en el momento del análisis original, que le impiden al acreditado hacer frente a sus compromisos adquiridos en tiempo y forma, o cuando se mejore la viabilidad de la recuperación, las instituciones de crédito deberán basarse en análisis cuantitativos y cualitativos que reflejen una mejoría en las posibilidades de recuperación del crédito, para sustentar la viabilidad de la reestructura que se acuerde. En estos casos, las instituciones de crédito deberán realizar las gestiones necesarias para la obtención de pagos parciales o garantías adicionales a las originalmente contratadas. Si en la reestructura, además de la modificación de condiciones originales, se requiriera de recursos adicionales, deberá contarse con un estudio que soporte la viabilidad de pago del adeudo agregado bajo las nuevas condiciones.

Como excepción a lo anterior, a fin de mantener la operación de la planta productiva, las instituciones de banca de desarrollo podrán otorgar financiamiento para el cumplimiento de obligaciones asumidas y, en aquellos casos que se requiera atención inmediata podrán otorgar créditos considerando integralmente sólo la viabilidad del crédito con lo adecuado y suficiente de las garantías, en ambos casos, previa autorización del Consejo Directivo de la institución.

En todos los casos deberá existir constancia de que los procedimientos de crédito se ajustaron a las políticas y lineamientos que la propia institución de crédito hubiere establecido en los manuales que normen su proceso crediticio.

En dichas políticas y lineamientos se deberán incluir los procedimientos relativos a crédito y operaciones con instrumentos financieros derivados no cotizados en bolsa, así como las aplicables a las contrapartes.

Para la adecuada observancia de lo previsto en el presente artículo, las instituciones de crédito se ajustarán a las disposiciones de carácter prudencial que, en materia de crédito y administración de riesgos, expida la Comisión Nacional Bancaria y de Valores para procurar la solvencia de las instituciones de crédito y proteger los intereses del público.

La Comisión Nacional Bancaria y de Valores vigilará que las instituciones de crédito observen debidamente lo dispuesto en el presente artículo”.

Énfasis añadido

El artículo 90 bis determina que:

“Las instituciones de crédito, en la celebración de operaciones con el público en general, deberán utilizar los servicios de apoderados, representantes, funcionarios y empleados que cuenten con conocimientos o capacidad técnica respecto de las características de las operaciones que se ofrezcan o celebren. Las instituciones serán responsables de proporcionar capacitación a su personal para cumplir con lo anterior.

La Comisión Nacional Bancaria y de Valores, mediante disposiciones de carácter general, podrá determinar, en protección de los intereses del público ahorrador, las personas que, acorde con sus funciones, deberán acreditar la calidad técnica, honorabilidad e historial crediticio satisfactorio ante algún organismo autorregulatorio bancario”.

Énfasis añadido

CUARTO. La Asamblea General de las Naciones Unidas adoptó el 21 de diciembre de 1965, la Convención Internacional sobre Eliminación de todas las Formas de Discriminación Racial, la cual entró en vigor el 4 de enero de 1969, el Senado de la República aprobó la Convención el 6 de diciembre de 1973, siendo ratificada por el Presidente de México ante las Naciones Unidas el 20 de febrero de 1975, el numeral 1 del artículo 1 de la Convención determina que:

“En la presente Convención la expresión “discriminación racial” denotará toda distinción, exclusión, restricción o preferencia basada en motivos de raza, color, linaje u origen nacional o étnico que tenga por objeto o por resultado anular o menoscabar el reconocimiento, goce o ejercicio, en condiciones de igualdad, de los derechos humanos y libertades

fundamentales en las esferas política, económica, social, cultural o en cualquier otra esfera de la vida pública”².

Énfasis añadido

El 20 de febrero de 2020 se publicó en el Diario Oficial de la Federación el Decreto Promulgatorio de la Convención Interamericana contra el Racismo, la Discriminación Racial y Formas Conexas de Intolerancia, el artículo 1 de la Convención determina que:

“Para los efectos de esta Convención:

1. ***Discriminación racial es cualquier distinción, exclusión, restricción o preferencia, en cualquier ámbito público o privado, que tenga el objetivo o el efecto de anular o limitar el reconocimiento, goce o ejercicio, en condiciones de igualdad, de uno o más derechos humanos o libertades fundamentales consagrados en los instrumentos internacionales aplicables a los Estados Partes.***

La discriminación racial puede estar basada en motivos de raza, color, linaje u origen nacional o étnico.

2. ***Discriminación racial indirecta es la que se produce, en la esfera pública o privada, cuando una disposición, un criterio o una práctica, aparentemente neutro es susceptible de implicar una desventaja particular para las personas que pertenecen a un grupo específico basado en los motivos establecidos en el artículo 1.1, o los pone en desventaja, a menos que dicha disposición, criterio o práctica tenga un objetivo o justificación razonable y legítimo a la luz del derecho internacional de los derechos humanos.***
3. ***Discriminación múltiple o agravada es cualquier preferencia, distinción, exclusión o restricción basada, de forma concomitante, en dos o más de los motivos mencionados en el artículo 1.1 u otros reconocidos en instrumentos internacionales que tenga por objetivo o efecto anular o limitar, el reconocimiento, goce o ejercicio, en condiciones de igualdad, de uno o más derechos humanos y libertades fundamentales consagrados en los instrumentos internacionales aplicables a los Estados Partes, en cualquier ámbito de la vida pública o privada.***
4. ***El racismo consiste en cualquier teoría, doctrina, ideología o conjunto de ideas que enuncian un vínculo causal entre las características fenotípicas o genotípicas de individuos o grupos y sus rasgos***

² <https://www.ohchr.org/SP/ProfessionalInterest/Pages/CERD.aspx>

intelectuales, culturales y de personalidad, incluido el falso concepto de la superioridad racial.

El racismo da lugar a desigualdades raciales, así como a la noción de que las relaciones discriminatorias entre grupos están moral y científicamente justificadas.

Toda teoría, doctrina, ideología o conjunto de ideas racistas descritos en el presente artículo es científicamente falso, moralmente censurable y socialmente injusto, contrario a los principios fundamentales del derecho internacional, y por consiguiente perturba gravemente la paz y la seguridad internacionales y, como tal, es condenado por los Estados Partes.

5. *No constituyen discriminación racial las medidas especiales o acciones afirmativas adoptadas para garantizar en condiciones de igualdad, el goce o ejercicio de uno o más derechos humanos y libertades fundamentales de grupos que así lo requieran, siempre que tales medidas no impliquen el mantenimiento de derechos separados para grupos distintos y que no se perpetúen después de alcanzados sus objetivos.*
6. *Intolerancia es el acto o conjunto de actos o manifestaciones que expresan el irrespeto, rechazo o desprecio de la dignidad, características, convicciones u opiniones de los seres humanos por ser diferentes o contrarias. Puede manifestarse como marginación y exclusión de la participación en cualquier ámbito de la vida pública o privada de grupos en condiciones de vulnerabilidad o como violencia contra ellos”³.*

Énfasis añadido

QUINTO. La Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) y la Secretaría de Gobernación, publicaron en 2021 el documento denominado *Inclusión financiera sin discriminación: hacia un protocolo de trato incluyente en sucursales bancarias de México*⁴, escrito por la Dra. Ana Laura Martínez Gutiérrez y César Reséndiz.

³ https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5587002&fecha=20/02/2020

⁴ https://www.conapred.org.mx/documentos_cedoc/ProtocoloInclusionFinanciera_MX.Ax.pdf

El documento presenta en cuatro categorías, recomendaciones dirigidas a las instituciones bancarias en materia de trato incluyente, en la categoría de acceso y accesibilidad el protocolo propone que:

A. Acceso y Accesibilidad			
¿Qué?	¿Quién?	¿Cuándo?	¿Cómo? Acciones
<i>Aumentar la identificación de las personas usuarias con la institución proveedora del servicio financiero</i>	<i>Personal encargado de la estrategia de mercadeo</i>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Publicidad presente en sucursales (carteles y trípticos)</i> • <i>Capacitación al personal</i> • <i>Visitas a sucursales</i> • <i>Solicitud de información</i> • <i>Oferta de servicios</i> • <i>Cancelación de servicios</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Modificar la publicidad presente en las sucursales bancarias.</i> • Analizar las características de fenotipo, género, edad y tono de piel de las personas que están presentes en la publicidad de la institución bancaria. Es necesario recordar que la publicidad es una señal institucional que tiene una función educativa para mostrar al personal de la organización la diversidad de personas usuarias. • Información a la entrada de sucursales y demás puntos de acceso bancario, mostrando que el personal del sistema bancario no discrimina por ningún motivo a

			<p>ninguna persona.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Trato amable a la bienvenida a todas las personas. • Mostrar información clara sobre los procesos de atención a fin de que sea evidente para las personas el orden de atención a la clientela. • Diseñar instrumentos como encuestas o número telefónico de quejas para que las personas puedan calificar el trato en las sucursales y demás puntos de acceso al sistema. • Hacer campañas de visibilización de los grupos susceptibles de sufrir discriminación entre el personal que labora en la atención a clientes (sucursales y canales digitales y telefónicos). • Generar recordatorios continuos (carteles en sucursales, en la intranet de las instituciones, entre otros) sobre la meta de cero discriminación en
--	--	--	--

			el trato a las personas usuarias.
<i>Reducir la autoexclusión del servicio por requerimientos de información</i>	<i>Personal ejecutivo y de atención en ventanilla</i>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Solicitud de información</i> • <i>Oferta de servicios</i> • <i>Contratación de servicios</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Identificar información que podría ser sensible para grupos en situación de discriminación (por ejemplo, nivel de ingresos, último grado de escolaridad, entre otros).</i> • <i>Identificar fuentes de información que pueden ayudar a facilitar la obtención de información sin preguntar directamente a la persona usuaria (por ejemplo, documentos de identidad, información obtenida con anterioridad en la sucursal, entre otros).</i> • <i>Asegurar un trato digno, amable y eficiente en todas las interacciones y con todas las personas.</i> • <i>Utilizar un lenguaje común, evitando términos complicados.</i> • <i>Visibilizar los procesos de obtención de ingresos y las necesidades financieras de toda la</i>

			<p><i>población. Es decir, ser empáticos con la vida financiera de todo tipo de personas usuarias.</i></p>
--	--	--	--

Énfasis añadido

II. PROBLEMÁTICA PLANTEADA

La evolución de la sociedad humana de manera lamentable ha estado acompañada en todo momento de la discriminación entre los seres humanos, los procesos de conquista de territorios por parte de grandes imperios trajeron consigo la aparición de la esclavitud, en donde el ejército triunfante aprovechaba la mano de obra de las personas que habitaban el pueblo conquistado, aún cuando la esclavitud se fue eliminando de manera gradual en las diversas partes del mundo, la discriminación racial no desapareció, ejemplo de ello lo tenemos en el sistema de segregación racial que prevaleció en Sudáfrica hasta el año de 1992.

Para dar respuesta a lo anterior la Organización de las Naciones Unidas ha aprobado diversos instrumentos que contienen el principio de No discriminación⁵, en concordancia con lo anterior el Estado Mexicano en los últimos años no solamente ha armonizado su marco jurídico con los instrumentos internacionales, sino que ha instituido instituciones responsables de prevenir y eliminar todas las formas de discriminación que se ejerzan contra cualquier persona.

Ejemplo de lo anterior es la creación del Consejo Nacional para Prevenir y Eliminar la Discriminación (CONAPRED) en 2003.

El artículo 16 de la Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación determina que el CONAPRED es:

“un organismo descentralizado sectorizado a la Secretaría de Gobernación, con personalidad jurídica y patrimonio propios. Para el desarrollo de sus atribuciones, el Consejo gozará de autonomía técnica y de gestión, y contará

⁵ Declaración Universal de los Derechos Humanos (1948); Convención para la Prevención y Sanción del Genocidio (1948); Convención sobre el Estatuto de los Refugiados (1951); Convención Relativa a la Lucha contra la Discriminación en el Terreno de la Enseñanza (1960); Convención Sobre los Derechos Políticos de la Mujer (1952); Convenio 109 de la OIT Sobre la Abolición del Trabajo Forzoso (1957); Convención Sobre Eliminación de todas las Formas de Discriminación Racial (1965); Pacto Internacional de los Derechos Civiles y Políticos (1966); Pacto Internacional de los Derechos Económicos, Sociales y Culturales.

con los recursos suficientes que anualmente se le asignen en el Presupuesto de Egresos de la Federación. De igual manera, para dictar las resoluciones que en términos de la presente Ley se formulen en el procedimiento de queja, el Consejo no estará subordinado a autoridad alguna y adoptará sus decisiones con plena independencia”⁶.

Dentro de las atribuciones que el CONAPRED tiene es la realización de estudios e investigaciones sobre el derecho a la no discriminación⁷, en base a lo anterior en 2017 el CONAPRED en conjunto con el INEGI, la CNDH, la UNAM y el CONACYT, levantaron la Encuesta Nacional sobre Discriminación ENADIS 2017, la encuesta tuvo los siguientes objetivos:

- a) Reconocer la prevalencia de la discriminación y sus manifestaciones;
- b) Captar actitudes, prejuicios y opiniones, hacia distintos grupos de la población discriminados por motivos étnicos, etarios, de orientación sexual, entre otros;
- c) Identificar las experiencias de discriminación en los distintos ámbitos de la vida social;
- d) Conocer la discriminación y desigualdad que enfrenta la población indígena, con discapacidad, por su religión, las niñas y niños, personas mayores, adolescentes y jóvenes, y mujeres; e
- e) Identificar el reconocimiento que tienen sobre el respeto a sus derechos y sus principales problemáticas percibidas.

Entre los principales resultados de la ENADIS 2017 tenemos los siguientes⁸:

- El 20.2% de la población de 18 y más, declaró que fue discriminada en el último año.⁹
- Los principales motivos de discriminación fueron los siguientes:
 - a) Forma de vestir o arreglo personal (apariencia),
 - b) Lugar donde vive,
 - c) Edad y
 - d) Creencias religiosas.
- De las personas entrevistadas el 56.5% de hombres declaró haber sido discriminado por su apariencia, en tanto que el 51.3% fue en el caso de mujeres.
- **El 24.3% de hombres entrevistados declaró que al menos tuvo un incidente de negación de derechos en los últimos 5 años en relación a la solicitud de**

⁶ Diario Oficial de la Federación, 11 de junio de 2003.

⁷ Artículo 20, Fracción XLIX Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación.

⁸ https://www.inegi.org.mx/contenidos/programas/enadis/2017/doc/enadis2017_resultados.pdf

⁹ Periodo que abarca de agosto de 2016 a agosto de 2017 (mes en que se levantó la ENADIS).

un crédito de vivienda, préstamo o tarjeta, en cuanto al porcentaje de mujeres que declaró que haber tenido un incidente de la misma naturaleza, este fue del 11.3%.

Si bien es cierto que desde ese año el CONAPRED no ha realizado una nueva encuesta que venga a actualizar la situación que prevalece en materia de discriminación en nuestro país, en 2019 dicha institución publicó el estudio *¿Quién tiene acceso al crédito en México?, Un experimento sobre discriminación por tono de piel*¹⁰.

El estudio realizado por la Dra. Martínez Gutiérrez se llevó a cabo para medir la discriminación por tono de piel en 300 sucursales bancarias de la Ciudad de México al pedir información sobre un crédito a un micro, pequeña y mediana empresa (mipyme).

Para llevar a cabo la solicitud de crédito se seleccionaron 6 actores masculinos con título universitario, a los actores elegidos se les clasificó por su tono de piel, para lo cual se utilizó la paleta de color utilizada en el Proyecto sobre Etnicidad y Raza en América Latina (PERLA), este Proyecto considera 11 tonos, siendo el número 1 el más claro y el 11 el más oscuro¹¹ *“con el propósito de minimizar las diferencias de percepción por parte de las personas ejecutivas bancarias, se seleccionaron actores con tonos de piel en los extremos contrastantes de la paleta: los individuos de piel clara con tonos de PERLA 2 o 3 y los individuos de piel oscura con PERLA 8”*¹².



¹⁰ Estudio realizado en 2017 por la Dra. Ana Laura Martínez Gutiérrez

¹¹ Martínez Gutiérrez, Ana Laura, *¿Quién tiene acceso al crédito en México?, Un experimento sobre discriminación por tono de piel*, Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación, 2019, p. 82

¹² Ibidem, p. 83

Fuente: <https://www.cepal.org/sites/default/files/presentations/perla-proyecto-etnicidad-raza-america-latina-edward-tellez.pdf>

Actores elegidos por tono de piel	
Actor	Tono
1	Perla 3
2	Perla 2
3	Perla 3
4	Perla 8
5	Perla 8
6	Perla 8

De manera posterior a la definición del tono de piel de los actores, se formaron parejas de actores quedando de la siguiente manera:

Pareja	Actores
1	1 y 4
2	2 y 5
3	3 y 6

A fin de evitar sesgos en el estudio a los actores se les mantuvo “en ceguera (*blindes*) en cuanto a la variable del tono de piel para evitar el fenómeno de profecía autocumplida”¹³.

El estudio tuvo como objetivo identificar:

- discriminación explícita e implícita,
- viabilidad para obtener un crédito y
- términos o características del crédito.

Para lograr lo anterior, los actores debieron llenar un cuestionario posterior a la visita realizada a la sucursal bancaria, el cuestionario contenía entre otras las siguientes preguntas:

“¿La persona ejecutiva con la que platicaste era especialista en mipymes?
 SÍ NO
 En caso de que NO fuera especialista en mipymes. ¿Por qué? __
 El especialista mipyme no se encontraba en sucursal __
 Esa sucursal no tiene especialista en mipymes __

¹³ Ibidem p. 88

Otra razón: _____

¿Cuánto tiempo esperaste a ser atendido a partir de tu llegada a la sucursal?

Horas: _____ Minutos: _____

¿La persona ejecutiva fue amable contigo al inicio de su plática?

No fue amable___ Amable___ Muy amable___

¿Consideras adecuado el tiempo que esperaste para ser atendido una vez ya en la sucursal?

SÍ___ NO___

¿Por qué? _____

¿La persona ejecutiva te mencionó que necesitaban revisar tu buró de crédito en algún momento de la conversación?

SÍ___ NO___

En caso de preguntarte sobre tu buró, esto fue:

Al inicio de la plática___

Después de hablar de tu empresa___

Al mencionar la lista de requisitos para el crédito___

En otro momento _____

¿Cómo consideras que fue el interés de la persona ejecutiva en tu empresa?

Le interesó poco___

Le interesó lo adecuado___

Le interesó mucho___

En caso de que le interesó poco, ¿cuál crees que sea la razón?

No hubo empatía (p. e. le caíste mal) ___

No le gustó algo de tu persona___

El giro de la empresa no se le hizo interesante___

Le parecieron pocas ventas___

Otra razón: ___

¿Te mencionó la persona ejecutiva la necesidad de tener un colateral (bien inmueble) para poder solicitar el crédito?

SÍ___ NO___

En caso de que Sí:

¿Qué tipo de colateral mencionó?: _____

¿De qué valor?: _____

¿Te mencionó la persona ejecutiva la necesidad de tener un aval u obligado solidario?

SÍ___ NO___

¿Mencionó la persona ejecutiva que no calificabas para alguno de los siguientes productos crediticios del banco?

Crédito empresarial___

Crédito pyme___

Tarjeta de crédito empresarial___

Crédito personal___

Tarjeta de crédito personal___

Otro___

En caso de que no calificaras a algún producto:

¿Qué razones te dio para afirmar que no calificabas?

Las ventas de tu empresa__
El giro de tu empresa__
Otra razón__
Una vez mencionadas las ventas de tu empresa. ¿Te mencionó la persona ejecutiva la cantidad total de crédito a la que calificarías?
SÍ__ NO__
Si sí te la mencionó, ¿cuánto te mencionó? _____
Si no te la mencionó, ¿te dio alguna razón para no mencionarla? ¿Cuál?: _____
Adicional al crédito empresarial, ¿te mencionó la persona ejecutiva otros productos a los que pudieras aplicar?
SÍ__ NO__
En caso de que SÍ, ¿te mencionó más productos?, ¿cuáles?:
Crédito personal__
Tarjeta de crédito personal__
Tarjeta de crédito empresarial__
Cuenta de cheques__
Otro__
¿La persona ejecutiva te habló de la tasa de interés que pagarías en caso de obtener algún crédito?
SÍ__ NO__
En caso de que sí las mencionó: ¿Qué tasa te dijo que pagarías y para qué producto? _____
¿La persona ejecutiva te habló de las comisiones que pagarías en caso de obtener el crédito?
SÍ__ NO__
En caso de que sí las mencionó: ¿qué monto de comisión te dijo que pagarías?
¿La persona ejecutiva te habló del plazo (número de meses) en el que deberías repagar el crédito?
SÍ__ NO__
En caso de que sí, ¿qué plazo mencionó?
¿Cómo consideras el tiempo que la persona ejecutiva usó en explicarte los productos disponibles?
Inadecuado, usó poco tiempo__
Adecuado, se tomó el tiempo para explicarme cada producto__
Otro__
¿Consideras que la persona ejecutiva fue clara en sus explicaciones?
SÍ__ NO__
En caso de que NO fue clara, ¿por qué?
Uso términos complicados que yo no entendí__
Sus explicaciones fueron confusas__
No me quiso explicar__
Otra razón__
¿La persona ejecutiva que te atendió te refirió con alguna persona más?
SÍ__ NO__

- ¿Por qué? _____
- ¿Con quién te refirió? (Nombre y puesto en el banco)
- Por favor, indica qué material de los siguientes te proporcionó la persona ejecutiva: (Por favor, anexa a este formato cualquier material impreso entregado)
- Tarjeta de presentación__
- Datos de contacto en formato diferente a tarjeta de presentación (p. e. escritos en un papel) __
- Formato de aplicación para un crédito__
- Formato de aplicación para una tarjeta de crédito empresarial__
- Un folleto informativo de algún producto. ¿Cuál producto? ____
- Otro material impreso. ¿Cuál? _____
- ¿La persona ejecutiva organizó o te habló de alguna visita futura?
SÍ__ NO__
- ¿Se negó la persona ejecutiva a darte toda la información solicitada?
SÍ NO
- ¿Consideras que la persona ejecutiva fue grosera contigo en algún momento de la conversación?
SÍ__ NO__
- En caso de que fue grosera, ¿por qué?
- No hubo empatía entre ustedes__
- Algo de tu persona le desagradó__
- La persona ejecutiva tenía mucho trabajo__
- La persona ejecutiva tenía prisa__
- No le interesó tu empresa__
- Otro _____
- ¿Consideras que la persona ejecutiva te discriminó por alguna razón?
SÍ__ NO__
- En caso afirmativo: ¿a qué crees que se debió?
- Tu sexo__
- Tu tono de piel__
- Tu color de pelo__
- El tamaño de tu empresa__
- Otra razón _____
- ¿En algún momento la persona ejecutiva se comportó contigo de la siguiente manera?
- Fue cortante contigo__
- Te habló mal__
- Te interrumpió__
- Utilizó palabras inadecuadas__
- Te trató mal__
- Se negó a estrechar tu mano__
- Te ignoró__
- Otro _____
- ¿La persona ejecutiva contestó todas tus dudas?

SÍ__ NO__¹⁴

El resultado de los cuestionarios levantados a las parejas de actores, fue el siguiente¹⁵:

Variables dependientes	Tonos oscuros	Tonos claros	Diferencia en proporción
Discriminación	8.7%	6.0%	2.7%
Descortés	24.7%	10.7%	14.0%
Negó información	45.9%	21.6%	24.3%
Exposición clara	70.7%	80.3%	-9.5%
Resolvió dudas	46.3%	63.3%	-17.0%
Pregunto buró	37.1%	54.5%	-17.4%
Pregunta colateral	24.8%	26.9%	-2.1%
Pregunta garantía	19.7%	33.3%	-13.6%
Visita futura	27.7%	54.7%	-27.0%
Referir	22.1%	27.5%	-5.4%
Posible aprobación	33.6%	45.5%	-11.9%
Tasa de interés	70.0%	72.0%	-2.0%
Plazo	35.6%	67.1%	-31.5%

De lo anterior se desprende que *“las personas ejecutivas bancarias les hicieron más preguntas personales y acerca de su empresa a los sujetos de piel clara”*¹⁶ es decir las personas de tonos claros fueron tratados en una mayor proporción como sujetos de crédito en relación a las personas con tez oscura.

De lo anterior, el estudio llega a dos conclusiones, una de ellas establece que:

“El experimento confirma la existencia de discriminación basada en tono de piel en sucursales de banca comercial de la Ciudad de México. Asimismo, se observa la generalización del trato diferenciado hacia los actores de piel clara y oscura en las distintas alcaldías y sucursales de banca comercial consideradas, argumentando que dicha generalización responde en principio al carácter estructural de la discriminación por tono de piel en México y a la falta de una cultura organizacional por parte de los bancos que permita

¹⁴ Ibidem pp. 168-174

¹⁵ Ibidem p. 102

¹⁶ Ibidem p. 103

mitigar estereotipos y creencias que pudieran tener las personas ejecutivas bancarias”.

Énfasis añadido

III. CONSIDERACIONES

PRIMERA. La reforma constitucional en materia de derechos humanos publicada en junio de 2011, trajo consigo la obligatoriedad de que todas las autoridades *“de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos de conformidad con los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad”*¹⁷.

Dentro de los derechos humanos que las autoridades del Estado Mexicano están obligadas a promover, respetar, proteger y garantizar, se encuentra el derecho a la No Discriminación.

La Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación define a esta como:

*“toda distinción, exclusión, restricción o preferencia que, por acción u omisión, con intención o sin ella, no sea objetiva, racional ni proporcional y tenga por objeto o resultado obstaculizar, restringir, impedir, menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos humanos y libertades, cuando se base en uno o más de los siguientes motivos: el origen étnico o nacional, el color de piel, la cultura, el sexo, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, económica, de salud o jurídica, la religión, la apariencia física, las características genéticas, la situación migratoria, el embarazo, la lengua, las opiniones, las preferencias sexuales, la identidad o filiación política, el estado civil, la situación familiar, las responsabilidades familiares, el idioma, los antecedentes penales o cualquier otro motivo”*¹⁸.

A pesar de que la misma Ley en su artículo 2 establece que el Estado deberá *“promover las condiciones para que la libertad y la igualdad de las personas sean reales y efectivas”* eliminando todos *“aquellos obstáculos que limiten en los hechos su ejercicio e impidan el pleno desarrollo de las personas, así como su efectiva participación en la vida política, económica, cultural y social del*

¹⁷ Párrafo segundo del artículo 1º de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

¹⁸ Artículo 1, fracción III

país”, esto no ha sido posible ejemplo de ello son los resultados de la ENADIS 2017 y el estudio realizado por la Dra. Ana Laura Martínez.

Acabar con la discriminación no es tarea sencilla, se requiere primeramente reconocer que todas las personas discriminamos de alguna forma u otra, comentarios como:

- “no es por ser racista, pero...”
- “no tengo nada contra los negros, pero...”
- “aunque la niña salió morenita, es bonita”
- “la blancura es la mitad de la hermosura”

Lo anterior muestra que discriminamos sin darnos cuenta.

El Estado debe emprender acciones que sienten las bases para evitar la discriminación en todos los aspectos, por lo que resulta fundamental que las autoridades hacendarias reconozcan esta realidad y emprendan acciones que eliminen esta situación en las instituciones bancarias.

SEGUNDA. Al ser la CNBV una autoridad pública de conformidad con la Ley de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, tiene la obligación de proteger y promover los derechos humanos reconocidos en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y los Tratados Internacionales en la materia, entre los que se encuentran la Declaración Universal de los Derechos Humanos (1948); Convención para la Prevención y Sanción del Genocidio (1948); Convención sobre el Estatuto de los Refugiados; la Convención Relativa a la Lucha contra la Discriminación en el Terreno de la Enseñanza; la Convención Sobre Eliminación de todas las Formas de Discriminación Racial y los Pactos Internacionales de los Derechos Civiles y Políticos y de los Derechos Económicos, Sociales y Culturales.

Que dentro de las atribuciones conferidas a la CNBV se encuentra la de *“supervisar y regular en el ámbito de su competencia a las entidades integrantes del sistema financiero mexicano que esta Ley señala, 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”*¹⁹

Énfasis añadido

¹⁹ Artículo 2, Párrafo primero de la Ley de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores

De conformidad con los principios pro-persona y de progresividad previstos en los párrafos segundo y tercero del artículo 1º de nuestra Carta Magna, se debe entender que el correcto funcionamiento de las instituciones que integran el Sistema Financiero Mexicano, (entre las que se encuentran las instituciones bancarias) implica un trato no discriminatorio por parte de los ejecutivos de cuenta hacia las personas usuarias que solicitan un crédito bancario.

Es importante resaltar que las instituciones de crédito de conformidad con el artículo 90 bis de la Ley de Instituciones de Crédito tienen la obligación de proporcionar capacitación a su personal a fin de que cuenten con los conocimientos y la capacidad técnica en relación a las operaciones que ofrecen a los usuarios, en razón de lo anterior resulta fundamental que la CNBV en su calidad de autoridad responsable de supervisar y regular el funcionamiento de las instituciones de banca múltiple implemente acciones que retome las recomendaciones que forman parte del protocolo de trato incluyente, por lo anteriormente expuesto someto a consideración de esta Comisión Permanente del Congreso de la Ciudad de México, la siguiente proposición con punto de acuerdo de urgente y obvia resolución, de acuerdo con el siguiente:

RESOLUTIVO

UNICO. El Congreso de la Ciudad de México exhorta de manera respetuosa a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores para que de conformidad con las atribuciones conferidas en la Ley de Instituciones de Crédito y en la Ley de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores implemente acciones con las instituciones de banca múltiple a fin de que la capacitación que realicen para sus funcionarios y empleados incorporen protocolos de trato incluyente a fin de evitar actos discriminatorios a las personas usuarias que solicitan un crédito.

ATENTAMENTE



Dip. Indali Pardillo Cadena