



**CÁMARA DE
DIPUTADOS**
LXVI LEGISLATURA
SOBERANÍA Y JUSTICIA SOCIAL



Dirección
General de
Apoyo
Parlamentario

DIRECCIÓN GENERAL DE APOYO PARLAMENTARIO
DIRECCIÓN DE APOYO A COMISIONES
SUBDIRECCIÓN DE APOYO TÉCNICO-JURÍDICO A COMISIONES

ANÁLISIS TÉCNICO PRELIMINAR

No. Expediente: 0880-2PO1-25

I.- DATOS DE IDENTIFICACIÓN DE LA INICIATIVA

1.- Nombre de la Iniciativa.	Que reforma y adiciona los artículos 5o. y 11 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.
2.- Tema de la Iniciativa.	Personas en situación de vulnerabilidad.
3.- Nombre de quien presenta la Iniciativa.	Dip. Juan Carlos Valladares Eichelmann.
4.- Grupo Parlamentario del Partido Político al que pertenece.	PVEM.
5.- Fecha de presentación ante el Pleno de la Cámara de Diputados.	28 de abril de 2025.
6.- Fecha de publicación en la Gaceta Parlamentaria.	24 de abril de 2025.
7.- Turno a Comisión.	Hacienda y Crédito Público.

II.- SINOPSIS

Señalar que la Comisión Nacional diseñará protocolos especiales de atención, enfocados en los usuarios que, por motivos de edad o salud, no puedan acudir personalmente, con la finalidad de garantizar el acceso de todos a los servicios financieros. Determinar que las instituciones implementaran el uso de tecnologías de la información y la comunicación para facilitar y personalizar los servicios financieros de acuerdo con las características y necesidades de dichos usuarios.



**CÁMARA DE
DIPUTADOS**
LXVI LEGISLATURA
SOBERANÍA Y JUSTICIA SOCIAL



Dirección
General de
Apoyo
Parlamentario

**DIRECCIÓN GENERAL DE APOYO PARLAMENTARIO
DIRECCIÓN DE APOYO A COMISIONES
SUBDIRECCIÓN DE APOYO TÉCNICO-JURÍDICO A COMISIONES**

III.- ANÁLISIS DE CONSTITUCIONALIDAD

El derecho de iniciativa se fundamenta en la fracción II del artículo 71 y la facultad del Congreso de la Unión para legislar en la materia se sustenta en la fracción X del artículo 73, todos de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

IV.- ANÁLISIS DE TÉCNICA LEGISLATIVA

La iniciativa cumple en general con los requisitos formales que se exigen en la práctica parlamentaria y que de conformidad con el artículo 78 del Reglamento de la Cámara de Diputados, son los siguientes:

Encabezado o título de la propuesta; planteamiento del problema que la iniciativa pretenda resolver; argumentos que la sustenten; fundamento legal; denominación del proyecto de ley o decreto; ordenamientos a modificar; texto normativo propuesto; artículos transitorios; lugar; fecha, nombre y rúbrica del iniciador.



V.- CUADRO COMPARATIVO DEL TEXTO VIGENTE Y DEL TEXTO QUE SE PROPONE

TEXTO VIGENTE	TEXTO QUE SE PROPONE
<p>LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS</p> <p>Artículo 5o. La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros tendrá como finalidad promover, asesorar, proteger y defender los derechos e intereses de los Usuarios frente a las Instituciones Financieras, arbitrar sus diferencias de manera imparcial y proveer a la equidad en las relaciones entre éstos, así como supervisar y regular de conformidad con lo previsto en las leyes relativas al sistema financiero, a las Instituciones Financieras, a fin de procurar la protección de los intereses de los Usuarios.</p> <p>...</p>	<p>DECRETO POR EL QUE SE REFORMAN Y ADICIONAN DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE PROTECCIÓN Y DEFENSA AL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS</p> <p>ARTÍCULO ÚNICO. Se reforma y adiciona el artículo 5o.; se reforman las fracciones XXX y XXXI del artículo 11 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, para quedar como sigue:</p> <p>Artículo 5o. La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros tendrá como finalidad promover, asesorar, proteger y defender los derechos e intereses de los Usuarios frente a las Instituciones Financieras, arbitrar sus diferencias de manera imparcial y proveer a la equidad en las relaciones entre éstos, así como supervisar y regular de conformidad con lo previsto en las leyes relativas al sistema financiero, a las Instituciones Financieras, a fin de procurar la protección de los intereses y salvaguarda de los derechos de los Usuarios.</p> <p>La Comisión Nacional procurará el establecimiento de programas educativos, y de otra índole en materia de</p>



No tiene correlativo

No tiene correlativo

Las Instituciones Financieras por conducto de sus organismos de representación o por sí solas colaborarán con la Comisión Nacional en la elaboración de los programas educativos a que se refiere el párrafo anterior.

Artículo 11.- ...

I. a la XXIX. ...

cultura financiera, para lo cual los elaborará y propondrá a las autoridades competentes.

La Comisión Nacional diseñará protocolos especiales de atención, a través de los cuales garantizará el acceso de todos los usuarios a los servicios financieros.

Los protocolos estarán enfocados a los usuarios que, por motivos de edad o salud, no puedan acudir personalmente a las Instituciones Financieras, con la intención de no poner en riesgo su salud e incluso su vida; será indispensable que las Instituciones implementen el uso de tecnologías de la información y la comunicación en la atención a estos usuarios para facilitar y personalizar los servicios financieros de acuerdo con sus características y necesidades.

Las Instituciones Financieras por conducto de sus organismos de representación o por sí solas colaborarán con la Comisión Nacional en la elaboración **tanto** de los programas educativos **como de los protocolos especiales de atención** a que se **refieren los párrafos anteriores**.

Artículo 11. La Comisión Nacional está facultada para:

I. a XXIX. ...



**CÁMARA DE
DIPUTADOS**
LXVI LEGISLATURA
SOBERANÍA Y JUSTICIA SOCIAL



Dirección
General de
Apoyo
Parlamentario

DIRECCIÓN GENERAL DE APOYO PARLAMENTARIO
DIRECCIÓN DE APOYO A COMISIONES
SUBDIRECCIÓN DE APOYO TÉCNICO-JURÍDICO A COMISIONES

XXX. Requerir a las Instituciones Financieras que tomen medidas adecuadas para combatir, detener, modificar o evitar todo género de prácticas que lesionen los derechos de los Usuarios, así como publicar dichos requerimientos, en cumplimiento del objeto de esta Ley y al de la Comisión Nacional;

XXXI. Promover nuevos o mejores sistemas y procedimientos que faciliten a los Usuarios el acceso a los productos o servicios que presten las Instituciones Financieras en mejores condiciones de mercado;

XXXII. a la **XLIV.** ...

XXX. Requerir a las Instituciones Financieras que tomen medidas adecuadas **y establezcan protocolos especiales de atención** para combatir, detener, modificar o evitar todo género de prácticas que lesionen los derechos de los Usuarios, **de manera que se garantice la salvaguarda de dichos derechos y se promueva la inclusión y bienestar de las personas**, así como publicar dichos requerimientos, en cumplimiento del objeto de esta Ley y al de la Comisión Nacional;

XXXI. Promover nuevos o mejores sistemas y procedimientos, **así como la implementación de tecnologías de la información y comunicación** que faciliten a los Usuarios el acceso a los productos o servicios que presten las Instituciones Financieras en mejores condiciones de mercado;

XXXII. a XLIV. ...



**CÁMARA DE
DIPUTADOS**
LXVI LEGISLATURA
SOBERANÍA Y JUSTICIA SOCIAL



Dirección
General de
Apoyo
Parlamentario

**DIRECCIÓN GENERAL DE APOYO PARLAMENTARIO
DIRECCIÓN DE APOYO A COMISIONES
SUBDIRECCIÓN DE APOYO TÉCNICO-JURÍDICO A COMISIONES**

TRANSITORIOS.

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

SEGUNDO. La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros contará con ciento ochenta días naturales posteriores a la entrada en vigor del presente decreto para emitir los protocolos a que se refiere el mismo.

Mariel López.