

**DIPUTADOS SECRETARIOS DE LA MESA DIRECTIVA DEL  
HONORABLE CONGRESO DEL ESTADO  
PRESENTES.**

El que suscribe Javier Filiberto Guevara González, Diputado integrante del Grupo Parlamentario del Partido Revolucionario Institucional, con las facultades que me conceden los artículos 44 y 147 de la Ley Orgánica del Poder Legislativo del Estado de Puebla; y 93 fracción VI del Reglamento Interior del Honorable Congreso del Estado, me permito someter a consideración de este Congreso, el siguiente **PUNTO DE ACUERDO**, de conformidad con los siguientes:

**CONSIDERANDOS**

El 18 de enero de 1999 se publicó en el Diario Oficial de la Federación la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros cuyo objeto es 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.

Dicha ley dio vida a un organismo descentralizado denominado Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, mejor conocida como CONDUSEF.

La CONDUSEF persigue dos finalidades principales:

- orientar, informar y promover la educación financiera, y
- atender y resolver las quejas y reclamaciones de los usuarios de los servicios financieros

De acuerdo a lo establecido en la citada Ley, La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros debe proveer a la equidad en las relaciones entre los usuarios de los servicios financieros y

las Instituciones Financieras siendo su objetivo primordial la protección de los intereses de los Usuarios.

Contamos también en nuestro país con otro organismo descentralizado de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público cuya misión es procurar el correcto funcionamiento de las entidades financieras, manteniendo y fomentando el sano y equilibrado desarrollo del sistema financiero en su conjunto, con el propósito de proteger los intereses del público usuario, este organismo es la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

De acuerdo a lo establecido en la Ley de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores a esta corresponde la supervisión de las entidades financieras así como 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.

No obstante la existencia de estas entidades, nuestro país sobresale por las condiciones totalmente inequitativas para los usuarios de servicios financieros con respecto a las instituciones que los prestan, para ejemplo basta citar el cobro de comisiones que no sólo son injustificadas sino también excesivas y que en la mayoría de los países donde operan los bancos que también lo hacen en México, no sólo son menores, son inexistentes.

En diversas ocasiones se ha cuestionado la seguridad que las instituciones bancarias prestan a los usuarios de servicios financieros, seguridad que implica no sólo la certeza de que las operaciones sean correctas y de acuerdo a la instrucción que se da a los bancos, sino también la de los usuarios en sus personas y sus bienes cuando se encuentran en las sucursales.

En recientes fechas trascendió en los medios de comunicación el asalto del que fueron víctimas más de veinte personas en una sucursal del Banco BBVA

Bancomer ubicado en la 7 norte y 32 poniente en la colonia Santa María, quienes según su dicho al solicitar al banco se hiciera responsable por el robo del que fueron objeto, los empleados del banco les manifestaron que solo se encuentra asegurado el dinero que se encuentra en ventanillas, detrás del mostrados y que no podían responder por el asalto del que fueron objeto al interior de las instalaciones del banco, según declaraciones de los agraviados la molestia se incremento debido a que la policía y otras autoridades se hicieron presentes porque ellos mismos solicitaron su presencia mediante el numero de urgencias 066 y no porque lo hubieran solicitado los empleados bancarios o se hubiera activado alguna alarma.

Esta realidad deja al descubierto el riesgo que corren los ciudadanos, al presentarse en una sucursal bancaria y la indiferencia de las instituciones bancarias por otorgar las mejores condiciones de seguridad para sus usuarios, por lo que resulta obligado señalar esta alarmante situación y exigir a las autoridades competentes en este caso la CONDUSEF y la Comisión Nacional Bancaria y de Valores su intervención para lograr que las instituciones bancarias otorguen las garantías necesarias a las personas que se encuentran en sus instalaciones.

Para nadie es un secreto que las instituciones financieras cuentan con los recursos y los adelantos tecnológicos para establecer mecanismos que permitan responder legal y económicamente ante situaciones como la expuesta por lo es procedente solicitar a las entidades ya citadas su intervención, debiendo informar a esta soberanía el resultado de la misma.

Por lo anteriormente expuesto, propongo el siguiente:

### **PUNTO DE ACUERDO**

**PRIMERO.-** Este Honorable Congreso del Estado solicita a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros y a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores requieran a las Instituciones Financieras establezcan los mecanismos suficientes para

responder legal y económicamente a las personas que sean víctimas de algún delito principalmente de robo en las instalaciones de sus sucursales.

**SEGUNDO.-** Este Honorable Congreso del Estado solicita a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros y a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores informen a esta soberanía del resultado de la gestión descrita en el punto que antecede.

**TERCERO.-** De conformidad con lo establecido en el artículo 64 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla y el diverso 93 del Reglamento Interior del Honorable Congreso del Estado Libre y Soberano de Puebla, solicito se remita el presente punto de acuerdo a la Comisión de Desarrollo Económico, a fin de que se le otorgue el trámite correspondiente.

**A T E N T A M E N T E**

**HEROICA PUEBLA DE ZARAGOZA 29 DE FEBRERO DE 2012**  
**“DEMOCRACIA Y JUSTICIA SOCIAL”**

**DIP. JAVIER FILIBERTO GUEVARA GONZÁLEZ**