

# 25ª Sesión Ordinaria del Grupo de Seguimiento de Inclusión Financiera

---

30 de mayo de 2023



# ORDEN DEL DÍA

1. Verificación del quórum e instalación de la sesión
2. Seguimiento de acuerdos de sesiones anteriores
3. Avance del envío de los formatos del Informe de Ejecución 2023 y Plan de Trabajo 2023-2024 de la Política Nacional de Inclusión Financiera
4. Toma de acuerdos de la sesión
5. Mesas de diálogo público-privado:
  - a) Bienvenida y presentación de gremios y personas asistentes
  - b) Presentación del estudio “Inclusión financiera de las personas con discapacidad: retos y recomendaciones”
  - c) Presentación del Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación
  - d) Diálogo abierto: Avances y proyectos dirigidos a la inclusión financiera de las personas con discapacidad
  - e) Toma de acuerdos de la sesión

# ORDEN DEL DÍA

1. Verificación del quórum e instalación de la sesión
2. Seguimiento de acuerdos de sesiones anteriores
3. Avance del envío de los formatos del Informe de Ejecución 2023 y Plan de Trabajo 2023-2024 de la Política Nacional de Inclusión Financiera
4. Toma de acuerdos de la sesión
5. Mesas de diálogo público-privado:
  - a) Bienvenida y presentación de gremios y personas asistentes
  - b) Presentación del estudio “Inclusión financiera de las personas con discapacidad: retos y recomendaciones”
  - c) Presentación del Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación
  - d) Diálogo abierto: Avances y proyectos dirigidos a la inclusión financiera de las personas con discapacidad
  - e) Toma de acuerdos de la sesión

# ORDEN DEL DÍA

1. Verificación del quórum e instalación de la sesión
2. Seguimiento de acuerdos de sesiones anteriores
3. Avance del envío de los formatos del Informe de Ejecución 2023 y Plan de Trabajo 2023-2024 de la Política Nacional de Inclusión Financiera
4. Toma de acuerdos de la sesión
5. Mesas de diálogo público-privado:
  - a) Bienvenida y presentación de gremios y personas asistentes
  - b) Presentación del estudio “Inclusión financiera de las personas con discapacidad: retos y recomendaciones”
  - c) Presentación del Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación
  - d) Diálogo abierto: Avances y proyectos dirigidos a la inclusión financiera de las personas con discapacidad
  - e) Toma de acuerdos de la sesión

## SEGUIMIENTO DE ACUERDOS DE SESIONES ANTERIORES (1/2)

Acuerdo	Estado
<p>● <b>GSIF23.O.4</b> La CNBV por conducto de la Coordinación de Regulación Estructural, presentará al Grupo de Seguimiento de Inclusión Financiera un cronograma que contenga los siguientes pasos para la implementación de la Banca Abierta.</p>	<b>Cumplido</b>
<p>● <b>GSIF23.O.6</b> La CNBV se compromete a presentar en una próxima sesión del Grupo de Seguimiento de Inclusión Financiera, los resultados del estudio sobre la inclusión financiera de las personas con discapacidad, elaborado conjuntamente con GIZ.</p>	<b>En proceso</b>
<p>● <b>GSIF24.O.1</b> Las personas integrantes del Grupo de Seguimiento de Inclusión Financiera toman conocimiento de forma unánime del estado de los avances de los acuerdos de sesiones anteriores y de la Vigésima Tercera Sesión Ordinaria del Grupo de Seguimiento llevada a cabo el 7 de noviembre de 2022.</p>	<b>Cumplido</b>
<p>● <b>GSIF24.O.2</b> Las personas integrantes del Grupo de Seguimiento de Inclusión Financiera toman conocimiento del Seguimiento a las líneas de acción de la Política Nacional de Inclusión Financiera.</p>	<b>Cumplido</b>
<p>● <b>GSIF24.O.3</b> Las personas integrantes del Grupo de Seguimiento de Inclusión Financiera toman conocimiento de las Guías para realizar el Informe de Ejecución de la PNIF 2023 y el Plan de Trabajo 2023-2024, y acordaron el 15 de mayo del presente año como fecha límite para enviar estos documentos.</p>	<b>Cumplido</b>
<p>● <b>GSIF24.O.4</b> Las personas integrantes del Grupo de Seguimiento de Inclusión Financiera toman conocimiento de la propuesta de temática y calendarización de las sesiones del GSIF y del CONAIF para 2023.</p>	<b>Cumplido</b>

## SEGUIMIENTO DE ACUERDOS DE SESIONES ANTERIORES (2/2)

Acuerdo	Estado
<ul style="list-style-type: none"><li>● <b>GSIF24.O.5</b> Las personas integrantes del Grupo de Seguimiento de Inclusión Financiera toman conocimiento de las Recomendaciones FSAP en materia de inclusión financiera.</li></ul>	<b>Cumplido</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>● <b>GSIF24.O.6</b> Las personas integrantes del Grupo de Seguimiento de Inclusión Financiera acuerdan la instalación de la Mesa de Trabajo sobre Servicios Financieros Digitales – Finanzas Abiertas.</li></ul>	<b>Cumplido</b>



# ORDEN DEL DÍA

1. Verificación del quórum e instalación de la sesión
2. Seguimiento de acuerdos de sesiones anteriores
3. Avance del envío de los formatos del Informe de Ejecución 2023 y Plan de Trabajo 2023-2024 de la Política Nacional de Inclusión Financiera
4. Toma de acuerdos de la sesión
5. Mesas de diálogo público-privado:
  - a) Bienvenida y presentación de gremios y personas asistentes
  - b) Presentación del estudio “Inclusión financiera de las personas con discapacidad: retos y recomendaciones”
  - c) Presentación del Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación
  - d) Diálogo abierto: Avances y proyectos dirigidos a la inclusión financiera de las personas con discapacidad
  - e) Toma de acuerdos de la sesión

# ORDEN DEL DÍA

1. Verificación del quórum e instalación de la sesión
2. Seguimiento de acuerdos de sesiones anteriores
3. Avance del envío de los formatos del Informe de Ejecución 2023 y Plan de Trabajo 2023-2024 de la Política Nacional de Inclusión Financiera
4. Toma de acuerdos de la sesión
5. Mesas de diálogo público-privado:
  - a) Bienvenida y presentación de gremios y personas asistentes
  - b) Presentación del estudio “Inclusión financiera de las personas con discapacidad: retos y recomendaciones”
  - c) Presentación del Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación
  - d) Diálogo abierto: Avances y proyectos dirigidos a la inclusión financiera de las personas con discapacidad
  - e) Toma de acuerdos de la sesión



## ACUERDOS DE LA SESIÓN

<b>GSIF25.O.1</b>	Las personas integrantes del Grupo de Seguimiento de Inclusión Financiera toman conocimiento de forma unánime del estado de los avances de los acuerdos de sesiones anteriores y de la Vigésima Cuarta Sesión Ordinaria llevada a cabo el 3 de marzo de 2023.
<b>GSIF25.O.2</b>	Las personas integrantes del Grupo de Seguimiento de Inclusión Financiera acuerdan, de forma unánime, la ampliación del plazo hasta el 7 de junio de 2023, para reportar actividades realizadas o acciones a realizar en el marco del Informe de Ejecución 2023 y Plan de Trabajo 2023-2024 de la PNIF.

# ORDEN DEL DÍA

1. Verificación del quórum e instalación de la sesión
2. Seguimiento de acuerdos de sesiones anteriores
3. Avance del envío de los formatos del Informe de Ejecución 2023 y Plan de Trabajo 2023-2024 de la Política Nacional de Inclusión Financiera
4. Toma de acuerdos de la sesión
5. Mesas de diálogo público-privado:
  - a) Bienvenida y presentación de gremios y personas asistentes
  - b) Presentación del estudio “Inclusión financiera de las personas con discapacidad: retos y recomendaciones”
  - c) Presentación del Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación
  - d) Diálogo abierto: Avances y proyectos dirigidos a la inclusión financiera de las personas con discapacidad
  - e) Toma de acuerdos de la sesión

# Mesas de Diálogo Público-Privado

Con representantes de los grupos:  
Gubernamental, bancario y de entidades financieras no  
bancarias

convocadas en el marco de la  
**25ª Sesión Ordinaria del Grupo de Seguimiento de Inclusión Financiera**

30 de mayo de 2023

# ORDEN DEL DÍA

## Mesas de diálogo público-privado:

- a) **Bienvenida y presentación de gremios y personas asistentes**
- b) **Presentación del estudio “Inclusión financiera de las personas con discapacidad: retos y recomendaciones”**
- c) **Presentación del Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación**
- d) **Diálogo abierto: Avances y proyectos dirigidos a la inclusión financiera de las personas con discapacidad**
- e) **Toma de acuerdos de la sesión**

# ORDEN DEL DÍA

## Mesas de diálogo público-privado:

- a) Bienvenida y presentación de gremios y personas asistentes
- b) Presentación del estudio “Inclusión financiera de las personas con discapacidad: retos y recomendaciones”**
- c) Presentación del Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación
- d) Diálogo abierto: Avances y proyectos dirigidos a la inclusión financiera de las personas con discapacidad
- e) Toma de acuerdos de la sesión

# INCLUSIÓN FINANCIERA

## de las personas con discapacidad

Retos y recomendaciones













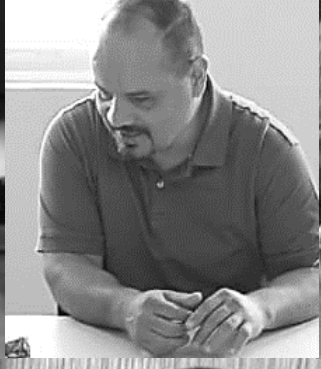
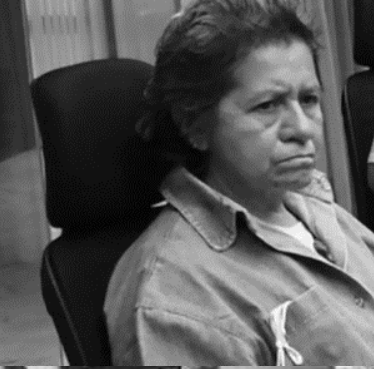










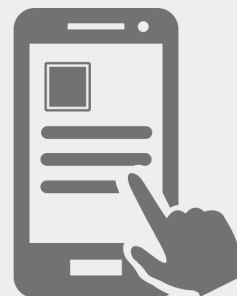


# Fases

**Cuestionario de  
inclusión financiera**



**Evaluación  
accesibilidad web y  
usabilidad banca  
móvil**



**Grupos  
focales**



# Fase 1

## Questionario de inclusión financiera



# Hallazgos fase 1

**Existe una mayor preferencia por el uso de puntos de acceso físico al sistema financiero, como las sucursales.**



# Hallazgos fase 1

**Declaran menor confianza en que se recibirán la información necesaria al acudir a una institución financiera.**



# Hallazgos fase 1

**Las personas con discapacidad son económicamente activas y usuarias de los productos y servicios financieros.**





## Fase 2

# Evaluación de la accesibilidad web y usabilidad de la banca móvil



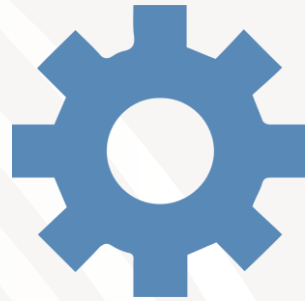
# Instituciones evaluadas



## **Principios WCAG 2.1**



**Perceptible**



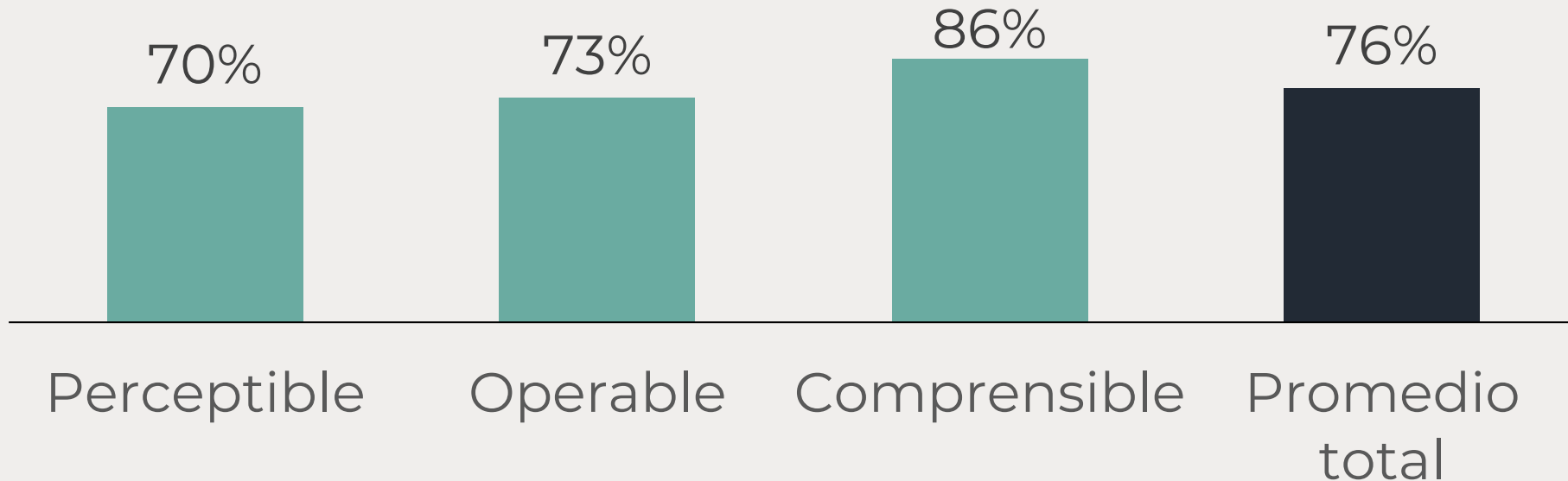
**Operable**



**Comprehensible**

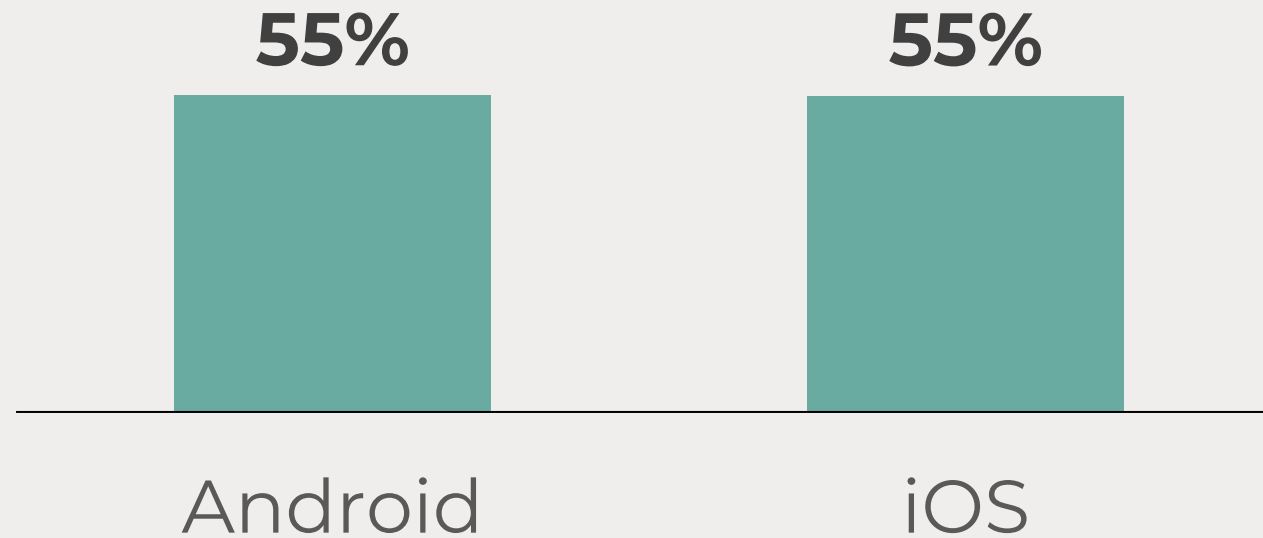
# Evaluación accesibilidad de páginas web

**% promedio de cumplimiento**



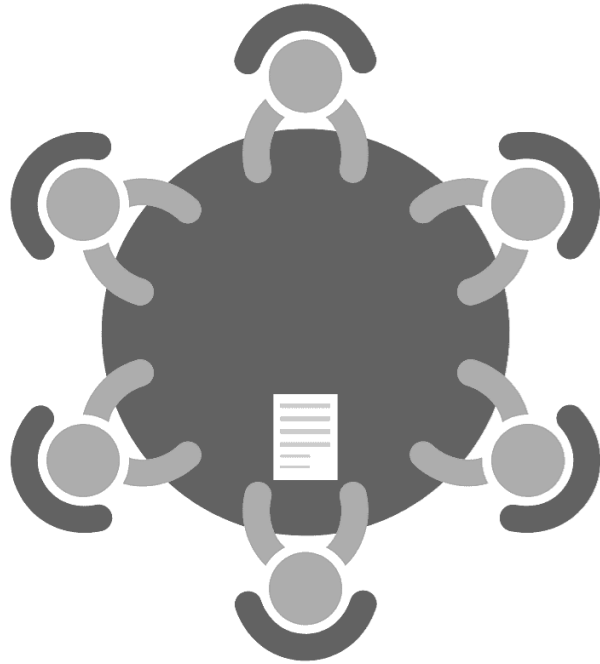
# Evaluación banca móvil

**% promedio aplicaciones**



# Fase 3

## Grupos focales





# Grupos focales









**“Si quiero retirar dinero, yo tengo que retirarme de ahí de la ventanilla como cuatro metros para atrás para que me puedan ver. Y si quiero yo sacar dinero de ahí, tengo que hablarle a un empleado para que venga a teclear mi NIP y se supone que el NIP es privado”**





**“Para algunas personas que tienen atrofia en las manos es difícil tener suficiente fuerza para extraer la tarjeta de cajeros y el dinero de las ranuras. El diseño de cajeros, para una silla de ruedas, hace que la persona quede más alejada del cajero, por lo que requiere mayor esfuerzo para estirarse y sostener la tarjeta o billetes”**

Hombre con discapacidad motriz  
46 años





**“Es un riesgo tener que dar información confidencial a otras personas para que te ayuden a hacer los trámites, tienes que confiar plenamente en las personas. Si alguna persona como tu esposo o alguien que sea es controlador, estás en desventaja de poder usar o disponer el dinero que es tuyo. Eso es un problema”**

Mujer con discapacidad auditiva  
52 años



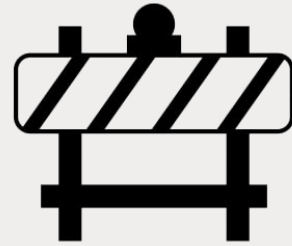


**“Los cajeros no están bien diseñados, el braille que tiene las teclas está en formato escritura y no de lectura. El contenido informativo en cajeros varía en el menú de teclas, cambian de posición de un cajero a otro. No hay retroalimentación audible. Si se agregara un menú parlante estaría mejor aunque no tenga braille. Muchos tienen para colocar audífonos, pero no está activada esa función”**

Hombre con discapacidad visual  
44 años

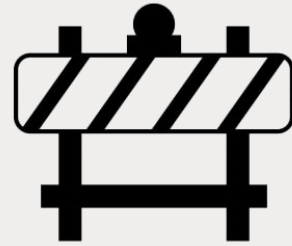


# Barreras



**Falta de documentación y herramientas de apoyo en Lengua de Señas Mexicana y en sistema de escritura braille, macrotipos o audios, lectura de labios, pictogramas o formatos en lectura fácil**

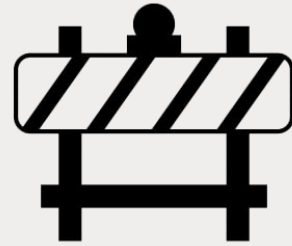
# Barreras



**No hay intérpretes para apoyo a las personas con discapacidad auditiva**

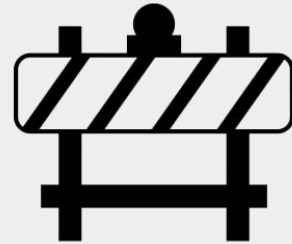


# Barreras



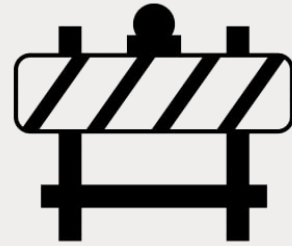
**Faltan apoyos sonoros o parlantes en las interfaces de los cajeros automáticos, las aplicaciones y en la asignación de turnos dentro de las sucursales, así como señalamientos podotáctiles**

# Barreras



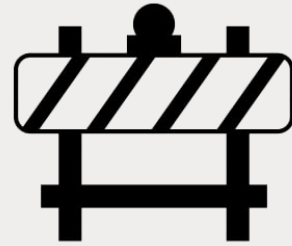
**Instalaciones y mobiliario cuyo diseño resulta discapacitante**

# Barreras



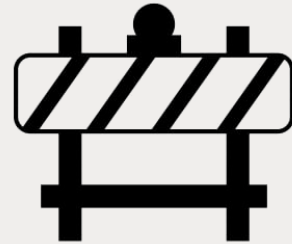
**Se carece alternativas en el uso de biométricos conforme a la necesidad o condiciones de la persona**

# Barreras



**No hay claridad sobre la contratación de productos o servicios adicionales**

# Barreras



**Falta de perspectiva inclusiva en los procesos de atención**



# Recomendaciones



**Garantizar el respeto a la autonomía y a la libertad de tomar decisiones de las personas con discapacidad**

# Recomendaciones



**Brindar apoyo a las personas con discapacidad tanto al interior de las sucursales, como en estacionamientos y accesos**



# Recomendaciones



**Sensibilizar y diversificar los procesos de resolución de quejas para la atención de personas con discapacidad**

# Recomendaciones



**Diseñar las páginas web y aplicaciones móviles respetando las Pautas de Accesibilidad para el Contenido Web con un nivel de accesibilidad objetivo**

# Recomendaciones



**Seguir las recomendaciones para un entorno accesible en sucursales y cajeros automáticos establecidas en el documento “Guía para la accesibilidad en sucursales bancarias y cajeros automáticos”**

# Recomendaciones



**Tener una política interna de accesibilidad,  
y definir un área responsable de impulsar,  
apoyar y supervisar la implementación de  
dicha política**



# Recomendaciones



**Definir recursos de capital y humanos:  
buscar consultoría y capacitar a equipos de  
trabajo**

# Recomendaciones



**Formar equipos interdisciplinarios que incluyan a personas con discapacidad**

# Recomendaciones



**Generar estadísticas de la atención,  
tenencia y uso de productos financieros de  
las personas con discapacidad**



# Recomendaciones



**Realizar periódicamente diagnósticos que verifiquen que las condiciones de accesibilidad sigan siendo óptimas**







# ORDEN DEL DÍA

## Mesas de diálogo público-privado:

- a) Bienvenida y presentación de gremios y personas asistentes
- b) Presentación del estudio “Inclusión financiera de las personas con discapacidad: retos y recomendaciones”
- c) Presentación del Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación
- d) Diálogo abierto: Avances y proyectos dirigidos a la inclusión financiera de las personas con discapacidad
- e) Toma de acuerdos de la sesión

# ORDEN DEL DÍA

## Mesas de diálogo público-privado:

- a) Bienvenida y presentación de gremios y personas asistentes
- b) Presentación del estudio “Inclusión financiera de las personas con discapacidad: retos y recomendaciones”
- c) Presentación del Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación
- d) Diálogo abierto: Avances y proyectos dirigidos a la inclusión financiera de las personas con discapacidad
- e) Toma de acuerdos de la sesión

# ORDEN DEL DÍA

## Mesas de diálogo público-privado:

- a) Bienvenida y presentación de gremios y personas asistentes
- b) Presentación del estudio “Inclusión financiera de las personas con discapacidad: retos y recomendaciones”
- c) Presentación del Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación
- d) Diálogo abierto: Avances y proyectos dirigidos a la inclusión financiera de las personas con discapacidad
- e) Toma de acuerdos de la sesión



## ACUERDOS DE LAS MESAS DE DIÁLOGO PÚBLICO-PRIVADO

<b>MDPP2023.1</b>	La CONDUSEF convocará a asociaciones de personas con discapacidad, con el fin de trabajar en conjunto en la accesibilidad de sus materiales de educación financiera; para lo cual, la Secretaría Técnica facilitará el contacto con estas organizaciones.
<b>MDPP2023.2</b>	La AMS compartirá con la Secretaría Técnica del GSIF, el estudio respecto a la inclusión financiera de personas con discapacidad que han estado desarrollando.
<b>MDPP2023.3</b>	El CONAPRED compartirá información sobre el proyecto de inclusión laboral de personas con discapacidad que están realizando con la SFP, así como la nueva normativa relacionada con la capacidad jurídica de las personas con discapacidad, para que la Secretaría Técnica la comparta con las instituciones presentes en las mesas de diálogo.
<b>MDPP2023.4</b>	La CONCAMEX compartirá información sobre la metodología de balance social que la Confederación está instrumentando entre sociedades del gremio de Cooperativas de Ahorro y Préstamo del país.



2023  
AÑO DE  
*Francisco*  
**VILLA**

EL REVOLUCIONARIO DEL PUEBLO

# MUCHAS GRACIAS

30 de mayo de 2023