

## **COMISION NACIONAL PARA LA PROTECCION Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS**

**ACUERDO por el que se modifica el acuerdo por el que se hace del conocimiento del público en general que la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, suspende términos y plazos, así como la atención personal en las Unidades de Atención a Usuarios y en las oficinas de Atención al Público, publicado el 31 de marzo de 2020.**

Al margen un sello con el Escudo Nacional, que dice: Estados Unidos Mexicanos.- HACIENDA.- Secretaría de Hacienda y Crédito Público.- Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

OSCAR ROSADO JIMÉNEZ, Presidente de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), con fundamento en lo dispuesto por los artículos 59, fracciones I y V de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales; 28 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo; 5, 16 y 26, fracciones I y XX de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, y 12 del Estatuto Orgánico de la CONDUSEF, y

### **CONSIDERANDO**

Que la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos consagra el principio de seguridad jurídica que deben tener los particulares frente a las actuaciones de la autoridad, y que es fundamental brindar certeza en los procedimientos que en ejercicio de sus atribuciones realiza la CONDUSEF.

Que la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, la Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito, la Ley de Instituciones de Crédito, la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, la Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia y la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, establecen los términos y plazos en los que la CONDUSEF debe substanciar los procedimientos administrativos de su competencia, en los que los usuarios de servicios financieros y las instituciones financieras pueden presentar promociones, solicitudes o recibir notificaciones y tratándose de las instituciones financieras cumplir con las obligaciones previstas en la citada normatividad, cuya supervisión está cargo de esta Comisión Nacional.

Que el artículo 28, primer y segundo párrafo de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, establece que las actuaciones y diligencias administrativas se practicarán en días y horas hábiles; que no se considerarán días hábiles aquéllos que se harán del conocimiento público a través de publicación en el Diario Oficial de la Federación, mediante acuerdo que dicte el titular.

Que de conformidad con lo previsto en el tercer párrafo del artículo 28 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, los términos podrán suspenderse por causa de fuerza mayor o caso fortuito, debidamente fundado y motivado.

Que el 24 de marzo de 2020, la Secretaría de Salud emitió el "Acuerdo por el que se establecen las medidas preventivas que se deberán implementar para la mitigación y control de los riesgos para la salud que implica la enfermedad por el virus SARS-CoV2 (COVID-19)", y con base en el artículo SEGUNDO, inciso c), de dicho Acuerdo, la CONDUSEF suspendió los términos y plazos, así como la atención personal en las Unidades de Atención a Usuarios y en las oficinas de atención al público, por el periodo comprendido del 26 de marzo al 17 de abril de 2020, mediante acuerdo publicado en el Diario Oficial de la Federación, el 31 de marzo de 2020.

Que el 30 de marzo de 2020, el Consejo de Salubridad General de la Secretaría de Salud emitió el "Acuerdo por el que se declara como emergencia sanitaria por causa de fuerza mayor, a la epidemia de enfermedad generada por el virus SARS-COV2 (COVID-19)" y el 31 de marzo de 2020, la Secretaría de Salud

emitió el “Acuerdo por el que se establecen acciones extraordinarias para atender la emergencia sanitaria generada por el virus SARS-CoV2”, el 21 de abril de 2020 el “Acuerdo por el que se modifica al similar por el que se establece acciones extraordinarias para atender la emergencia sanitaria generada por el virus SARS-CoV2, publicado el 31 de marzo de 2020”, y el 14 de mayo de 2020 el “Acuerdo por el que se establece una estrategia para la reapertura de las actividades sociales, educativas y económicas, así como un sistema de semáforo por regiones para evaluar semanalmente el riesgo epidemiológico relacionado con la reapertura de actividades en cada entidad federativa, así como se establecen acciones extraordinarias”, por lo que en congruencia con los mismos, la CONDUSEF emitió diversas modificaciones al “Acuerdo por el que se hace del conocimiento del público en general que la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, suspende términos y plazos, así como la atención personal en las Unidades de Atención a Usuarios y en las oficinas de atención al público, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 31 de marzo del 2020”, publicadas en el Diario Oficial de la Federación los días 17 de abril, 30 de abril, 29 de mayo, 15 de junio y 02 de julio de 2020, ampliando la suspensión de términos y plazos hasta el 15 de julio de 2020.

Que conforme al sistema de semáforo por regiones para la evaluación del riesgo epidemiológico relacionado con la reapertura de actividades a la fecha de emisión del presente Acuerdo, es necesario ampliar el plazo de suspensión establecido por la CONDUSEF, mediante el acuerdo publicado en el Diario Oficial de la Federación el 31 de marzo de 2020, a fin de mitigar la dispersión y transmisión del virus, protegiendo a los usuarios de servicios financieros, al personal de las Instituciones Financieras, a los servidores públicos y al público en general, que acuden a las Unidades de Atención a Usuarios, así como a las oficinas de atención al público de la CONDUSEF; por lo que he tenido a bien expedir el siguiente:

**ACUERDO POR EL QUE SE MODIFICA EL ACUERDO POR EL QUE SE HACE DEL CONOCIMIENTO DEL PÚBLICO EN GENERAL QUE LA COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS, SUSPENDE TÉRMINOS Y PLAZOS, ASÍ COMO LA ATENCIÓN PERSONAL EN LAS UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS Y EN LAS OFICINAS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO, PUBLICADO EN EL DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACIÓN EL 31 DE MARZO DEL 2020.**

**ARTÍCULO PRIMERO.-** La suspensión determinada en los artículos PRIMERO y SEGUNDO del “Acuerdo por el que se hace del conocimiento del público en general que la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, suspende términos y plazos, así como la atención personal en las Unidades de Atención a Usuarios y en las oficinas de atención al público, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 31 de marzo del 2020”, se amplía hasta el 31 de julio de 2020.

En consecuencia, se considerarán como inhábiles para todos los efectos legales, los días comprendidos entre el 26 de marzo y el 31 de julio de 2020, por lo que no se computarán en los términos y plazos legales correspondientes, los actos y procedimientos administrativos que en ejercicio de sus atribuciones realizan y se desahogan ante las distintas unidades administrativas de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, en términos de las disposiciones contenidas en la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, en la Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito, en la Ley de Instituciones de Crédito, en la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, en la Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia y en la Ley Federal de Procedimiento Administrativo.

Quedan exceptuados de lo dispuesto en el primer y segundo párrafos de este artículo, las quejas que se tramiten vía remota mediante el uso de la plataforma de Queja Electrónica, así como el registro en el Sistema de Conciliación Telefónica (COT) que se realice a través de la página de internet, para llevar a cabo la conciliación vía telefónica en términos de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros,

única y exclusivamente para la cita, reprogramación, atención de requerimientos, rendición de informes por parte de las Instituciones Financieras, celebración de audiencias de conciliación vía telefónica y el cumplimiento de los acuerdos tomados en dichas audiencias de conciliación vía telefónica y los actos para llevar a cabo la celebración de sesiones del Comité de Dictámenes de la CONDUSEF.

**ARTÍCULO SEGUNDO.-** Para efectos de lo dispuesto en el Artículo Primero del Acuerdo a que hace referencia el artículo anterior, se considerarán como inhábiles los días comprendidos del 26 de marzo al 31 de julio de 2020, por lo que no se computarán en los términos y plazos legales correspondientes, salvo por las excepciones previstas en el último párrafo del artículo anterior.

**ARTÍCULO TERCERO.-** El periodo de suspensión de la atención personal a Usuarios de servicios financieros y representantes de las Instituciones Financieras en las Unidades de Atención a Usuarios y en las oficinas de atención al público de la CONDUSEF, permanece hasta el 31 de julio de 2020.

La atención personal a Usuarios de servicios financieros y representantes de las Instituciones Financieras en las Unidades de Atención a Usuarios y en las oficinas de atención al público de la CONDUSEF, comenzará a partir del 03 de agosto de 2020, únicamente a través de citas que se generen por los medios señalados en el portal de internet de la CONDUSEF <https://www.condusef.gob.mx>.

**ARTÍCULO CUARTO.-** Durante el periodo señalado en el primer párrafo del artículo anterior, los Usuarios de servicios financieros, podrán iniciar y dar seguimiento por vía remota, a los trámites y procedimientos que se llevan a cabo ante la CONDUSEF, así como solicitar asesoría a través de los distintos medios que se señalan en el portal de internet de la CONDUSEF <https://www.condusef.gob.mx>.

Las actuaciones, requerimientos, solicitudes o promociones realizadas del 26 de marzo al 31 de julio de 2020, ante las unidades administrativas de la CONDUSEF, en su caso, se entenderán realizadas hasta el día hábil siguiente. Quedan exceptuados de lo anterior, los procedimientos de conciliación desahogados por vía telefónica, en términos del último párrafo del Artículo Primero del presente Acuerdo. A partir de la entrada en vigor del presente Acuerdo, la CONDUSEF podrá atender los requerimientos que se realicen en términos de las disposiciones contenidas en la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación, que se hubieren realizado antes y el plazo para su atención no hubiera concluido o durante la suspensión a que se refiere el primer párrafo del Artículo Primero de este Acuerdo.

**ARTÍCULO QUINTO.-** Se exceptúa de lo dispuesto en el presente acuerdo, las obligaciones a cargo de las Instituciones Financieras cuya supervisión corresponde a la CONDUSEF, consistentes en el envío de informes a que se refieren las disposiciones de carácter general emitidas por la Comisión Nacional, cuyo cumplimiento se realice a través de medios electrónicos.

#### TRANSITORIOS

**PRIMERO.-** El presente Acuerdo entrará en vigor el 16 de julio de 2020.

**SEGUNDO.-** Publíquese en el Diario Oficial de la Federación.

**TERCERO.-** La interpretación para efectos administrativos del presente Acuerdo corresponderá a la Dirección General de Servicios Legales de la CONDUSEF.

Atentamente,

Ciudad de México, 16 de julio de 2020.- El Presidente de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, **Oscar Rosado Jiménez.-** Rúbrica.