

**ACUERDO por el que la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros hace del conocimiento del público en general, que ante la contingencia por el virus SARS-CoV2 suspende los términos y plazos, así como la atención personal en la Unidad de Atención a Usuarios BC5, con sede en el Estado de Quintana Roo, por el periodo comprendido entre el 12 al 14 de enero de 2022.**

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 realizados por la CONDUSEF en ejercicio de sus atribuciones.

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 a cargo de esta Comisión Nacional.

Que el artículo 28 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 hagan del conocimiento público a través de publicación en el Diario Oficial de la Federación, mediante acuerdo que dicte el titular; y que los términos podrán suspenderse por causa de fuerza mayor o caso fortuito, debidamente fundado y motivado.

Que la CONDUSEF ha considerado necesario la adopción de diversas acciones para prevenir los efectos del COVID-19, entre las que se encuentran la suspensión de actividades de atención personal en la Unidad de Atención a Usuarios BC5 con sede en el Estado de Quintana Roo, así como la suspensión de los términos y plazos en los procedimientos administrativos a cargo de la CONDUSEF que se lleven a cabo en dicha Unidad, con el fin de procurar la seguridad en la salud de los usuarios de servicios financieros, del personal de las instituciones financieras, de los servidores públicos y del público en general, con el propósito de mitigar la dispersión y transmisión del virus SARS-COV2.

Que por la causa de fuerza mayor referida y de acuerdo con la solicitud de la Vicepresidencia de Unidades de Atención a Usuarios de la CONDUSEF, con el fin de brindar certeza y seguridad jurídica a los usuarios de servicios financieros y a las instituciones financieras que tienen asuntos en trámite ante la Unidad de Atención a Usuarios BC5, con sede en el Estado de Quintana Roo, así como al público en general, resulta necesario que esta Comisión Nacional haga del conocimiento que los días comprendidos entre el 12 al 14 de enero de 2022 suspenderá la atención personal, al igual que los términos y plazos referentes a los procedimientos administrativos que se realizan y desahogan ante la citada Unidad de Atención a Usuarios; por lo que he tenido a bien expedir el siguiente:

**ACUERDO POR EL QUE LA COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS HACE DEL CONOCIMIENTO DEL PÚBLICO EN GENERAL, QUE ANTE LA CONTINGENCIA POR EL VIRUS SARS-COV2 SUSPENDE LOS TÉRMINOS Y PLAZOS, ASÍ COMO LA ATENCIÓN PERSONAL EN LA UNIDAD DE ATENCIÓN A USUARIOS BC5, CON SEDE EN EL ESTADO DE QUINTANA ROO, POR EL PERIODO COMPRENDIDO ENTRE EL 12 AL 14 DE ENERO DE 2022**

**ARTÍCULO PRIMERO.-** Para efectos de los actos y procedimientos administrativos que en ejercicio de sus atribuciones realizan y se desahogan ante la Unidad de Atención a Usuarios BC5 de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, con sede en el Estado de Quintana Roo, 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, se considerarán como inhábiles para todos los efectos legales los días comprendidos entre el 12 al 14 de enero de 2022, por lo que no se computarán en los términos y plazos legales correspondientes.

Quedan exceptuadas de lo dispuesto en el párrafo anterior, las quejas que se tramiten vía remota mediante el uso de la plataforma de Queja Electrónica.

**ARTÍCULO SEGUNDO.-** Se suspende la atención personal a usuarios de servicios financieros y representantes de las instituciones financieras en la Unidad de Atención a Usuarios BC5, con sede en el Estado de Quintana Roo, los días comprendidos entre el 12 al 14 de enero de 2022.

La atención personal a usuarios de servicios financieros y representantes de las instituciones financieras en la Unidad de Atención a Usuarios BC5, con sede en el Estado de Quintana Roo, se reanudará a partir del día 17 de enero de 2022, 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>.

No obstante, durante dicho periodo los usuarios de servicios financieros podrán iniciar trámites y dar seguimiento a los procedimientos que se llevan a cabo ante la CONDUSEF por vía remota, 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>.

**ARTÍCULO TERCERO.-** Las actuaciones, requerimientos, solicitudes o promociones realizadas durante el periodo comprendido entre el 12 al 14 de enero de 2022, ante la Unidad de Atención a Usuarios BC5, con sede en el Estado de Quintana Roo, en su caso, se entenderán realizadas hasta el día hábil siguiente.

#### **TRANSITORIOS**

**PRIMERO.-** El presente Acuerdo entrará en vigor el 12 de enero de 2022.

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

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

Atentamente,

Ciudad de México, 12 de enero de 2022.- Presidente de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, **Oscar Rosado Jiménez.-** Rúbrica.