

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

**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, por el periodo comprendido del 26 de marzo al 17 de abril 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 a 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 fundada y motivada.

Que en diciembre de 2019, en la ciudad de Wuhan de la República Popular China, inició un brote de neumonía denominado coronavirus COVID-19 que se ha expandido y consecuentemente está afectando diversos países, entre los que se encuentra México.

Que el 11 de marzo de 2020, la Organización Mundial de la Salud (OMS), declaró que el COVID-19 adquiere el carácter de pandemia, enfermedad infecciosa que pone en riesgo la salud y, por tanto, la integridad de la población en general, en razón de su fácil propagación por contacto con personas infectadas por el virus o por tocar objetos o superficies que rodean a dichas personas y llevarse las manos a los ojos, nariz o boca.

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)" (Acuerdo), cuyo objetivo es establecer las medidas preventivas que el sector público y privado deberán implementar, para la mitigación y control de los riesgos para la salud que implica dicha pandemia.

Que el artículo SEGUNDO, inciso c) del Acuerdo, señala que dentro de las medidas preventivas que el sector público deberá poner en práctica, está el suspender temporalmente las actividades que involucren la concentración física, tránsito o desplazamiento de personas a partir de la entrada en vigor de dicho Acuerdo y hasta el 19 de abril del 2020. Asimismo señala que las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal deberán instrumentar planes que garanticen la continuidad de operaciones para el cumplimiento de sus funciones esenciales relacionadas con la mitigación y control de los riesgos para salud que implica la enfermedad por el virus SARS-CoV2 (COVID-19) y garantizar los derechos humanos de las personas trabajadoras, y de los usuarios de sus servicios.

Que ante tal situación, 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 las Unidades de Atención a Usuarios y en las oficinas de atención al público, así como la suspensión de los términos y plazos en los procedimientos administrativos a cargo de la CONDUSEF, 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, que acuden a las Unidades de Atención a Usuarios, así como a las oficinas de atención al público de la CONDUSEF.

Que por la causa de fuerza mayor antes referida y con el fin de brindar certeza y seguridad jurídica a los usuarios de servicios financieros, a las Instituciones Financieras que tienen asuntos en trámite ante la CONDUSEF, y al público en general, resulta necesario que esta Entidad haga del conocimiento los días en los cuales suspenderá los términos y plazos referentes a los procedimientos administrativos que se realizan y desahogan ante la CONDUSEF, así como la atención personal en las Unidades de Atención a Usuarios y en las oficinas de atención al público, durante el periodo comprendido del 26 de marzo al 17 de abril de 2020; por lo que he tenido a bien expedir el siguiente:

**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, POR EL PERIODO COMPRENDIDO DEL 26 DE MARZO AL 17 DE ABRIL DE 2020**

**ARTÍCULO PRIMERO.-** Para efectos de 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, se considerarán como inhábiles para todos los efectos legales los días comprendidos del 26 de marzo al 17 de abril de 2020, por lo que no se computarán en los términos y plazos legales correspondientes.

**ARTÍCULO SEGUNDO.-** Se suspende 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, durante el periodo comprendido del 26 de marzo al 17 de abril de 2020.

No obstante, durante dicho periodo los usuarios de servicios financieros por vía remota, podrán iniciar trámites y dar seguimiento a los 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>.

**ARTÍCULO TERCERO.-** Las actuaciones, requerimientos, solicitudes o promociones realizadas durante el periodo comprendido del 26 de marzo al 17 de abril de 2020, ante las unidades administrativas de la CONDUSEF, en su caso, se entenderán realizadas hasta el día hábil siguiente.

**ARTÍCULO CUARTO.-** Se exceptúan 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 (reportes regulatorios), cuyo cumplimiento se realice a través de medios electrónicos.

**TRANSITORIOS**

**PRIMERO.-** El presente Acuerdo entrará en vigor el 26 de marzo de 2020.

**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, 26 de marzo de 2020.- El Presidente de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, **Oscar Rosado Jiménez.-** Rúbrica.