

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

**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 las unidades de atención a usuarios BA7 y BA8, con sede en el Estado de Chihuahua, por el periodo comprendido entre el 26 de octubre y el 13 de noviembre 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 fundado y motivado.

Que el Consejo de Salubridad General 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 la Secretaría de Salud, 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)", el "Acuerdo por el que se establecen acciones extraordinarias para atender la emergencia sanitaria generada por el virus SARS-CoV2", así como 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".

Que la CONDUSEF ha adoptado medidas durante la contingencia sanitaria, acorde a la política de sana distancia y de reducción de la movilidad, con énfasis en el trabajo a distancia, privilegiando en la atención a los usuarios de servicios financieros e instituciones financieras la utilización de medios remotos.

Que la Secretaría de Salud del Estado de Chihuahua emitió el Acuerdo N° SS/SEM 012/2020, publicado el 22 de octubre de 2020, en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado Libre y Soberano de Chihuahua, con el cual se determina que a partir del día 23 de octubre de 2020 y hasta que se emita un nuevo instrumento que defina las etapas correspondientes al semáforo sanitario, tanto en la Región 1, denominada Juárez, como en la Región 2, denominada Chihuahua, el semáforo epidemiológico se encontrará en etapa de color rojo, debido a la pandemia causada por la enfermedad COVID-19.

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 BA7 y BA8 con sede en el estado de Chihuahua, así como la suspensión de los términos y plazos en los procedimientos administrativos a cargo de la CONDUSEF que se lleven a cabo en dichas Unidades de Atención a Usuarios, 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 citadas Unidades de Atención a Usuarios.

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, así como 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 CONDUSEF en las Unidades de Atención Usuarios BA7 y BA8, con sede en el Estado de Chihuahua, así como al público en general, resulta necesario que esta Comisión Nacional haga del conocimiento los días en los cuales suspenderá la atención personal, así como los términos y plazos referentes a los procedimientos administrativos que se realizan y desahogan ante las citadas Unidades de Atención a Usuarios, durante el periodo comprendido entre el 26 de octubre y el 13 de noviembre de 2020; 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 LAS UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS BA7 Y BA8, CON SEDE EN EL ESTADO DE CHIHUAHUA, POR EL PERIODO COMPRENDIDO ENTRE EL 26 DE OCTUBRE Y EL 13 DE NOVIEMBRE DE 2020**

**ARTÍCULO PRIMERO.-** Para efectos de los actos y procedimientos administrativos que en ejercicio de sus atribuciones realizan y se desahogan ante las Unidades de Atención a Usuarios BA7 y BA8 de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, con sede en el estado de Chihuahua, 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 26 de octubre y el 13 de noviembre de 2020, por lo que no se computarán en los términos y plazos legales correspondientes.

Quedan exceptuados de lo dispuesto en el párrafo anterior, 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.

**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 BA7 y BA8, con sede en el estado de Chihuahua, durante el periodo comprendido entre el 26 de octubre y el 13 de noviembre de 2020.

La atención personal a usuarios de servicios financieros y representantes de las Instituciones Financieras en las Unidades de Atención a Usuarios BA7 y BA8, con sede en el estado de Chihuahua, se reanudará partir del 17 de noviembre 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>.

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 entre el 26 de octubre y el 13 de noviembre de 2020, ante las Unidades de Atención a Usuarios BA7 y BA8, con sede en el estado de Chihuahua, 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.

**TRANSITORIOS**

**PRIMERO.-** El presente Acuerdo entrará en vigor el 26 de octubre 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, a 26 de octubre de 2020.- El Presidente de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, **Oscar Rosado Jiménez**.- Rúbrica.