

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

**ACUERDO por el que se señalan los días del año 2015 en los que la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros cerrará sus puertas y suspenderá operaciones.**

Al margen un logotipo, que dice: Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

MARIO ALBERTO DI COSTANZO ARMENTA, 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; 16 y 26, fracción I, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, y 10 del Estatuto Orgánico de la CONDUSEF, y

### CONSIDERANDO

- I. 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, la Ley Federal de Procedimiento Administrativo y la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, establecen la forma y plazos en los que la CONDUSEF debe substanciar los procedimientos administrativos de su competencia, así como en los que los usuarios de servicios financieros pueden presentar sus promociones y solicitudes o recibir notificaciones;
- II. Que dentro de dichos plazos y términos no se deben considerar los días inhábiles;
- III. Que el artículo 74 de la Ley Federal del Trabajo, señala que son días de descanso obligatorio el 1o. de enero; el primer lunes de febrero en conmemoración del 5 de febrero; el tercer lunes de marzo en conmemoración del 21 de marzo; el 1o. de mayo; el 16 de septiembre; el tercer lunes de noviembre en conmemoración del 20 de noviembre; el 1o. de diciembre de cada seis años, cuando corresponda a la transmisión del Poder Ejecutivo Federal; el 25 de diciembre, y el que determinen las leyes federales y locales electorales, en el caso de elecciones ordinarias, para efectuar la jornada electoral, y
- IV. Que el artículo 28 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, señala que no se considerarán días hábiles los sábados, los domingos, el 1o. de enero; 5 de febrero; 21 de marzo; 1o. de mayo; 5 de mayo; 1o. y 16 de septiembre; 20 de noviembre; 1o. de diciembre de cada seis años, cuando corresponda a la transmisión del Poder Ejecutivo Federal, y el 25 de diciembre, así como los días en que tengan vacaciones generales las autoridades competentes o aquellos en que se suspendan las labores, los que se harán del conocimiento público mediante acuerdo del titular de la Dependencia respectiva, que se publicará en el Diario Oficial de la Federación.

He tenido a bien expedir el siguiente:

### ACUERDO POR EL QUE SE SEÑALAN LOS DÍAS DEL AÑO 2015 EN LOS QUE LA COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS CERRARÁ SUS PUERTAS Y SUSPENDERÁ OPERACIONES

**PRIMERA.-** La CONDUSEF cerrará sus puertas y suspenderá operaciones, además de los días sábados y domingos, los siguientes días del año 2015:

- I. Los comprendidos entre el 1o. y el 6 de enero;
- II. El 2 de febrero, en conmemoración del 5 de febrero;
- III. El 16 de marzo, en conmemoración del 21 de marzo;
- IV. El 2 y 3 de abril;
- V. El 1o. de mayo;
- VI. El 16 de septiembre;
- VII. El 16 de noviembre, en conmemoración del 20 de noviembre, y
- VIII. Los comprendidos entre el 21 y el 31 de diciembre.

**SEGUNDA.-** La CONDUSEF podrá ordenar el cierre de sus puertas y la suspensión de sus operaciones en días distintos a los señalados en la disposición PRIMERA, cuando así lo considere necesario, por tratarse de casos extraordinarios.

**TERCERA.-** Los días enunciados en la disposición PRIMERA del presente Acuerdo, así como los días 5 de mayo y 1o. de septiembre, se declaran inhábiles para efectos de los procedimientos que se desahoguen ante la CONDUSEF.

**CUARTA.-** La CONDUSEF podrá determinar las excepciones que deban reconocerse, y tomará las medidas que para el mismo fin estime pertinentes.

### TRANSITORIO

**UNICO.-** El presente Acuerdo entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

Atentamente,

México, D.F., a 11 de diciembre de 2014.- El Presidente de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, **Mario Alberto Di Costanzo Armenta.**- Rúbrica.

(R.- 404357)

**DISPOSICIONES de carácter general que regulan los Programas de Autocorrección de la CONDUSEF.**

Al margen un logotipo, que dice: Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

MARIO ALBERTO DI COSTANZO ARMENTA, Presidente de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, con fundamento en lo dispuesto en los artículos 1, 4, 11, fracciones XXXIV y XXXV; 16; 26, fracciones I, IV y XX, y 92 Bis 4 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros; 109 Bis 10 de la Ley de Instituciones de Crédito y 56 Bis 2 de la Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia; así como 1 y 10, primer párrafo, del Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, y

**CONSIDERANDO**

- I. Que el 10 de enero de 2014, fue publicado en el Diario Oficial de la Federación el "Decreto por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones en materia financiera y se expide la Ley para Regular las Agrupaciones Financieras", mediante el cual se fortalecen, entre otras, las facultades de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.
- II. Que los artículos 92 Bis 4 de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, 109 Bis 10 de la Ley de Instituciones de Crédito y 56 Bis 2 de la Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia, facultan a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros para emitir disposiciones de carácter general que regulen los programas de autocorrección cuando las Instituciones Financieras, en la realización de sus actividades, detecten irregularidades o incumplimientos a lo previsto en dichas leyes y demás disposiciones aplicables.
- III. Que resulta indispensable incorporar un marco normativo relacionado con los requisitos que deberán observar las instituciones financieras sujetas a la supervisión de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros al presentar los programas de autocorrección respectivos, dando seguimiento a la instrumentación e implementación de los mismos, e informar de su avance tanto al interior de las instituciones como a la propia Comisión Nacional.
- IV. Que con la regulación descrita se pretende generar disciplina en los mercados, reduciendo con ello los procedimientos administrativos de sanción, fomentando así el cumplimiento voluntario de la normativa por parte de las instituciones, y
- V. Que el Presidente de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, con fundamento en el artículo 26, fracción I, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, tiene la representación legal de la CONDUSEF y puede ejercer las facultades conferidas a este organismo, entre ellas la de emitir las Disposiciones de Carácter General que Regulan los Programas de Autocorrección de la CONDUSEF.

Por lo expuesto y fundado se expiden las siguientes:

**DISPOSICIONES DE CARÁCTER GENERAL QUE REGULAN LOS PROGRAMAS DE AUTOCORRECCIÓN DE LA CONDUSEF****Capítulo I****DISPOSICIONES GENERALES**

**PRIMERA.-** Las presentes Disposiciones tienen como objeto establecer la forma, términos y procedimientos que las Instituciones Financieras deben observar, respecto a los Programas de Autocorrección que presenten ante la Comisión Nacional.

**SEGUNDA.-** Para efectos de las presentes Disposiciones se entenderá, en singular o plural, por:

- I. **Comisión Nacional:** A la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros;
- II. **Corrección:** Al conjunto de actividades que las Instituciones Financieras deben realizar para ajustar su operación al marco normativo que les es aplicable y, en su caso, para prevenir futuras Irregularidades o incumplimientos;
- III. **Institución Financiera:** A las sociedades controladoras, instituciones de crédito, sociedades financieras de objeto múltiple, sociedades de información crediticia, casas de bolsa, especialistas bursátiles, fondos de inversión, almacenes generales de depósito, uniones de crédito, casas de cambio, instituciones de seguros, sociedades mutualistas de seguros, instituciones de fianzas, administradoras de fondos para el retiro, PENSIONISSSTE, empresas operadoras de la base de

datos nacional del sistema de ahorro para el retiro, Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, sociedades cooperativas de ahorro y préstamo, sociedades financieras populares, sociedades financieras comunitarias, y cualquiera otra sociedad que requiera de la autorización de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, de la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas y de la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro para constituirse y funcionar como tales y ofrecer un producto o servicio financiero a los Usuarios;

- IV. Irregularidades o incumplimientos:** A los actos u omisiones de carácter continuo o instantáneo, que realicen las Instituciones Financieras en contravención a las Leyes, cuya sanción corresponda imponer a la Comisión Nacional;
- V. Irregularidad o incumplimiento continuo:** A aquellos cuya consumación se prolonga en el tiempo, de tal manera que sus efectos continúan al momento de presentar la solicitud de autorización del Programa de Autocorrección;
- VI. Irregularidad o incumplimiento instantáneo:** A aquellos cuya consumación se agota en el momento en que se ha realizado, de tal manera que sus efectos hayan cesado cuando se presente la solicitud de autorización del Programa de Autocorrección;
- VII. Leyes:** A la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, a la Ley de Instituciones de Crédito y, a la Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia, o las demás disposiciones aplicables a las Instituciones Financieras, cuyo incumplimiento corresponda sancionar a la Comisión Nacional;
- VIII. Programa de Autocorrección:** Al plan que el director general de las Instituciones Financieras, o su equivalente, presente a la Comisión Nacional para implementar una Corrección, y
- IX. Reglamento:** Al Reglamento de Supervisión de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

**TERCERA.-** Las Instituciones Financieras podrán someter a la autorización de la Comisión Nacional un Programa de Autocorrección cuando, en la realización de sus actividades, la propia Institución Financiera detecte Irregularidades o incumplimientos.

Las Irregularidades o incumplimientos no podrán ser materia de un Programa de Autocorrección cuando:

- I.** Sean detectadas por la Comisión Nacional, en ejercicio de sus atribuciones, antes de la presentación por parte de las Instituciones Financieras del Programa de Autocorrección respectivo, así como aquellas cuya sanción corresponda imponer a autoridades distintas a la Comisión Nacional.  
Se entenderá que la Irregularidad o incumplimiento fue detectado previamente por la Comisión Nacional, cuando se haya notificado a la Institución Financiera la citada Irregularidad o incumplimiento, incluyendo las irregularidades identificadas durante la realización de visitas previstas en el Reglamento.
- II.** Correspondan al objeto de una visita en curso por parte de la Comisión Nacional, y hasta que ésta concluya.
- III.** Correspondan a alguno de los delitos contemplados en las Leyes.
- IV.** Se trate de alguna de las infracciones consideradas como graves en términos de las Leyes.
- V.** El cumplimiento de las Leyes haya estado sujeto a un plazo, de tal manera que un Programa de Autocorrección implique el otorgamiento de una prórroga para dicho cumplimiento.
- VI.** La Institución Financiera haya querido o aceptado su consumación.
- VII.** Las Instituciones Financieras hayan hecho un uso recurrente e injustificado de los citados programas con relación a un mismo proceso.

## Capítulo II

### DEL CONTENIDO DE LOS PROGRAMAS DE AUTOCORRECCIÓN

**CUARTA.-** El proyecto del Programa de Autocorrección, cuya autorización soliciten las Instituciones Financieras a la Comisión Nacional, deberá contener como mínimo lo siguiente:

- I.** La mención de las Irregularidades o incumplimientos cometidos, señalando al efecto las Leyes y preceptos que se hayan considerado contravenidos, así como precisar las condiciones de modo, tiempo y lugar en que ocurrieron;

- II. La indicación detallada de las circunstancias que originaron la Irregularidad o incumplimiento y si tiene conocimiento de si éste produjo un daño o perjuicio a la propia Institución Financiera o a terceros, señalando si el mismo ya fue resarcido. En todo caso, se adjuntará la documentación soporte necesaria;
- III. De ser el caso, la información sobre la suspensión de la acción u omisión que motivó la contravención a la norma;
- IV. El detalle de las acciones que integrarán la Corrección, las cuales deberán ser tendientes a conseguir una regularización efectiva y se sujetarán a lo siguiente:
  - a) Si la Irregularidad o incumplimiento es de carácter continuo y, por sus características, las acciones que conforman la Corrección no pueden ejecutarse de manera inmediata, deberá incorporarse un calendario detallado que señale las actividades a realizar, los plazos de ejecución y las personas responsables de la implementación de las referidas actividades. Asimismo, podrán incluirse medidas tendientes a prevenir nuevas Irregularidades o incumplimientos;
  - b) Si la Irregularidad o incumplimiento es de carácter continuo y, por sus características, las actividades que integran la Corrección pueden ejecutarse de manera inmediata, bastará con señalar a las personas responsables de la implementación de las referidas actividades y fecha límite de ejecución. Asimismo, podrán señalar medidas tendientes a prevenir nuevas Irregularidades o incumplimientos;
  - c) Si la Irregularidad o incumplimiento es de carácter instantáneo, las actividades que conforman la Corrección únicamente podrán ser de carácter preventivo, y de realización inmediata o prolongada, para lo cual será aplicable lo señalado en los incisos a) o b) anteriores, según el caso, con relación a los plazos de ejecución y las personas responsables de su implementación.

Cuando diversas Irregularidades o incumplimientos den indicios de que existe un problema estructural, el Programa de Autocorrección deberá abocarse a corregir el fondo del problema, esto es, contener una Corrección integral.

En todo caso, las actividades que conformarán la Corrección deberán ser razonables y maximizar la eficacia y rapidez de su ejecución.

- V. La persona o área responsable de dar seguimiento a la instrumentación del Programa de Autocorrección, incluyendo la forma y plazos para informar de su avance al consejo de administración, al director general, o sus equivalentes en la Institución Financiera, así como a la propia Comisión Nacional.

La solicitud respectiva, así como el proyecto del Programa de Autocorrección deberán estar firmados, la primera por el director general, o equivalente, y el segundo por el presidente del comité de auditoría de la Institución Financiera, o quien ejerza las funciones de vigilancia. Adicionalmente, se deberá adjuntar la certificación por parte del secretario o acta del comité de auditoría en la que consten las consideraciones, recomendaciones, sugerencias o indicaciones de dicho comité respecto del proyecto del programa.

### Capítulo III

#### DEL PROCEDIMIENTO

**QUINTA.-** La Comisión Nacional se abstendrá de entrar al análisis del Programa de Autocorrección en caso de que éste se encuentre en alguno de los supuestos a que se hace referencia en la disposición TERCERA de las presentes Disposiciones, por lo que dicha Comisión Nacional desechará por improcedente la solicitud de autorización, dentro de los 5 días hábiles siguientes a la presentación de la misma.

**SEXTA.-** La Comisión Nacional prevendrá a la Institución Financiera, dentro de los veinte días hábiles siguientes a la presentación de la solicitud de autorización, cuando el proyecto del Programa de Autocorrección no contenga alguno de los requisitos a que se refieren las presentes Disposiciones o bien, ordenará modificaciones o correcciones en caso de que no se apegue a lo dispuesto en las Leyes, o resulte inadecuado para lograr una Corrección eficiente. La Institución Financiera contará con un plazo de cinco días hábiles contado a partir de la notificación respectiva para subsanar tales deficiencias. Dicho plazo podrá prorrogarse por única ocasión hasta por cinco días hábiles adicionales, previa autorización de la Comisión Nacional a la solicitud de prórroga de la Institución Financiera.

De no subsanarse las deficiencias dentro del plazo antes mencionado, el proyecto referido en el párrafo que antecede se tendrá por no presentado y, en consecuencia, la respectiva Irregularidad o incumplimiento cometido no podrá ser objeto de otro Programa de Autocorrección.

**SÉPTIMA.-** La Comisión Nacional contará con un plazo de veinte días hábiles, contado a partir de la presentación de la solicitud de autorización del Programa de Autocorrección o de presentada la respuesta del oficio de prevención o de modificaciones o correcciones, para resolver lo que corresponda.

En caso de que la Comisión Nacional no emita la resolución respectiva dentro del plazo referido en el párrafo anterior, se tendrá por autorizado el Programa de Autocorrección en todos sus términos, para todos los efectos legales a que haya lugar.

**OCTAVA.-** El Programa de Autocorrección deberá ser presentado al consejo de administración u órgano equivalente de la Institución Financiera, en la sesión inmediata posterior a la solicitud de autorización presentada ante la Comisión Nacional, lo que deberá acreditarse a la Comisión Nacional mediante escrito, en un plazo de veinte días naturales contado a partir de que se lleve a cabo la sesión respectiva.

**NOVENA.-** La Comisión Nacional se abstendrá de imponer las sanciones previstas en las Leyes, por las Irregularidades o incumplimientos cuya corrección se contemple en los Programas de Autocorrección autorizados, y sólo durante la vigencia de dichos programas. Asimismo, durante tal periodo se interrumpirá el plazo de caducidad para imponer sanciones, reanudándose cuando se determine que no se subsanaron las Irregularidades o incumplimientos objeto del Programa de Autocorrección, o se incumplieron las medidas preventivas, según sea el caso.

**DÉCIMA.-** La Institución Financiera que pretenda modificar el Programa de Autocorrección, deberá presentar su solicitud de autorización a la Comisión Nacional, la cual se sujetará a lo señalado en las presentes Disposiciones.

Para lo anterior, el director general o equivalente presentará ante la persona o área que ejerza las funciones de vigilancia en la Institución Financiera, en términos de las respectivas Leyes, las propuestas de modificación al Programa de Autocorrección, a fin de incorporar las medidas tendientes a incluir o modificar acciones que ayuden a corregir de forma más eficiente el Incumplimiento o irregularidad de que se trate.

La Comisión Nacional contará con un plazo de diez días hábiles, contado a partir de la presentación de la solicitud de modificación al Programa de Autocorrección para resolver lo que corresponda.

**DÉCIMA PRIMERA.-** En ningún caso la aplicación de las presentes Disposiciones, eximirá a las Instituciones Financieras de su obligación de resarcir los daños y perjuicios que, en su caso, se hayan causado.

#### Capítulo IV

#### DEL SEGUIMIENTO A LOS PROGRAMAS DE AUTOCORRECCIÓN

**DÉCIMA SEGUNDA.-** La persona o área encargada de la vigilancia de la Institución Financiera, en términos de las respectivas Leyes, deberá dar seguimiento a la aplicación de las acciones de autocorrección que se señalen en el programa respectivo, e informar lo correspondiente por escrito a la Comisión Nacional.

**DÉCIMA TERCERA.-** La Comisión Nacional en términos del Reglamento podrá, en cualquier momento, supervisar el grado de avance y cumplimiento del Programa de Autocorrección.

Si como resultado de los informes de la persona o área encargada de la vigilancia de la Institución Financiera, o en términos del Reglamento, la Comisión Nacional determina que no se subsanaron las Irregularidades o incumplimientos objeto del Programa de Autocorrección en el plazo previsto, o no se dio cumplimiento a las medidas preventivas establecidas, impondrá la sanción correspondiente aumentando el monto de ésta hasta en un cuarenta por ciento de acuerdo a lo establecido en las Leyes, siendo actualizable dicho monto en términos de las disposiciones fiscales aplicables.

#### TRANSITORIA

**ÚNICA.-** Las presentes Disposiciones entrarán en vigor al día siguiente de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

Atentamente,

México, D.F., a 8 de diciembre de 2014.- El Presidente de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, **Mario Alberto Di Costanzo Armenta**.- Rúbrica.

(R.- 404360)