

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

**ACUERDO por el que se modifica el 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, publicado el 6 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 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 6 de noviembre de 2020 la CONDUSEF publicó en el Diario Oficial de la Federación el "*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*", con motivo del cambio a color rojo del semáforo epidemiológico en el Estado de Chihuahua.

Que el 20 de noviembre de 2020 el Gobernador Constitucional del Estado de Chihuahua publicó en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado Libre y Soberano de Chihuahua el "*Acuerdo N° 135/2020 del C. Gobernador Constitucional del Estado por el que se abroga el Acuerdo N° 127/2020, publicado en la edición número 89 del Periódico Oficial del Estado de Chihuahua de fecha 04 de noviembre de 2020*", ordenándose continuar las medidas sanitarias impuestas en el Acuerdo 102/2020, publicado en el Periódico Oficial del Estado el 10 de agosto de 2020, reformado mediante los Acuerdos 109/2020 y 120/2020, publicados en el órgano oficial de difusión los días 31 de agosto y 22 de octubre de 2020, respectivamente, y permanecerá el semáforo epidemiológico en color rojo hasta en tanto la Secretaría de Salud del Estado de Chihuahua emita un nuevo instrumento que modifique dicha circunstancia.

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 amplíe el plazo de suspensión establecido por la CONDUSEF, mediante acuerdo publicado en el Diario Oficial de la Federación el 6 de noviembre de 2020; por lo que he tenido a bien expedir el siguiente:

**ACUERDO POR EL QUE SE MODIFICA EL 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, PUBLICADO EL 6 DE NOVIEMBRE DE 2020 EN EL DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACIÓN.**

**ARTÍCULO PRIMERO.-** La suspensión establecida en los artículos PRIMERO y SEGUNDO del “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”, se amplía hasta el 04 de diciembre de 2020.

En consecuencia, se considerarán como inhábiles para todos los efectos legales y no se computarán en los términos y plazos legales, los días comprendidos entre el 26 de octubre y el 04 de diciembre de 2020, 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.

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.

**ARTÍCULO SEGUNDO.-** El período de suspensión de 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, permanece hasta el 04 de diciembre 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 día 07 de diciembre 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 04 de diciembre 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 17 de noviembre 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 noviembre de 2020.- El Presidente de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, **Oscar Rosado Jiménez.-** Rúbrica.

**ACUERDO por el que se modifica el 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 BA4, con sede en el Estado de Durango, por el periodo comprendido entre el 4 y el 17 de noviembre de 2020, publicado el 19 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 19 de noviembre de 2020 la CONDUSEF emitió el *“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 BA4, con sede en el Estado de Durango, por el periodo comprendido entre el 4 y el 17 de noviembre de 2020”*.

Que, el 17 de noviembre de 2020, la Secretaría de Salud del Estado de Durango publicó en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Durango el *“Acuerdo mediante el cual se reforma el Artículo Cuarto Transitorio del Acuerdo por el que se emiten acciones de contención y mitigación para la disminución de la movilidad y mortalidad por la transmisión del virus SARS-COV-2 (COVID-19) para fortalecer las medidas complementarias a las acciones y medidas de mitigación y control en materia de salubridad general derivadas de la pandemia ocasionada por el virus SARS-COV-2 (COVID-19) para el Estado de Durango, en virtud del cambio del semáforo de riesgo epidemiológico COVID-19 a color rojo”*, con el cual se determina que la vigencia de dicho Acuerdo será hasta las 24:00 horas del día 24 de noviembre de 2020.

Que a la fecha de emisión del presente Acuerdo el Estado de Durango se mantiene en semáforo rojo, situación que obliga a esta Comisión Nacional a ampliar el periodo de suspensión de las actividades que se llevan a cabo en la Unidad de Atención Usuarios BA4, con sede en el Estado de Durango.

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 la Unidad de Atención Usuarios BA4, con sede en el Estado de Durango, así como al público en general, resulta necesario que esta Comisión Nacional amplíe el plazo de suspensión establecido por la CONDUSEF, mediante acuerdo publicado en el Diario Oficial de la Federación el 19 de noviembre de 2020; por lo que he tenido a bien expedir el siguiente:

**ACUERDO POR EL QUE SE MODIFICA EL 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 BA4, CON SEDE EN EL ESTADO DE DURANGO, POR EL PERIODO COMPRENDIDO ENTRE EL 4 Y EL 17 DE NOVIEMBRE DE 2020, PUBLICADO EL 19 DE NOVIEMBRE DE 2020 EN EL DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACIÓN.**

**ARTÍCULO PRIMERO.-** La suspensión establecida en los artículos PRIMERO y SEGUNDO del “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 BA4, con sede en el Estado de Durango, por el periodo comprendido entre el 4 y el 17 de noviembre de 2020”, se amplía hasta el 4 de diciembre de 2020.

En consecuencia, se considerarán como inhábiles para todos los efectos legales y no se computarán en los términos y plazos legales, los días comprendidos entre el 4 de noviembre y el 4 de diciembre de 2020, 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 BA4 de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, con sede en el estado de Durango, 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.

**ARTÍCULO SEGUNDO.-** El período de suspensión de la atención personal a usuarios de servicios financieros y representantes de las Instituciones Financieras en la Unidad de Atención a Usuarios BA4, con sede en el estado de Durango, permanece hasta el 4 de diciembre de 2020.

La atención personal a usuarios de servicios financieros y representantes de las Instituciones Financieras en la Unidad de Atención a Usuarios BA4, con sede en el estado de Durango, se reanudará partir del 7 de diciembre 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 4 de noviembre y el 4 de diciembre de 2020, ante la Unidad de Atención a Usuarios BA4, con sede en el estado de Durango, 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 18 de noviembre 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 noviembre de 2020.- El Presidente de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, **Oscar Rosado Jiménez.-** Rúbrica.