

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 BB2 y BC11, ubicadas en los estados de Guanajuato y Guerrero, por el periodo comprendido entre el 15 y el 26 de febrero de 2021.

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 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 de acuerdo con la información proporcionada el 12 de febrero de 2021 por la Secretaría de Salud del Gobierno Federal, a partir del 15 y hasta el 28 de febrero de 2021, los Estados de Guanajuato y Guerrero, estarán en alerta máxima por dispersión comunitaria del COVID-19, por lo que se encontrarán en color rojo en el Semáforo Epidemiológico.

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 a Usuarios BB2 y BC11, ubicadas en los Estados de Guanajuato y Guerrero, respectivamente, 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 15 y el 26 de febrero de 2021; 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 BB2 Y BC11, UBICADAS EN LOS ESTADOS DE GUANAJUATO Y GUERRERO, POR EL PERIODO COMPRENDIDO ENTRE EL 15 Y EL 26 DE FEBRERO DE 2021

ARTÍCULO PRIMERO.- Para efectos de los actos y procedimientos administrativos que en ejercicio de sus atribuciones realizan y se desahogan ante las siguientes Unidades de Atención a Usuarios de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros:

- I. BB2, con sede en el Estado de Guanajuato, y
- II. BC11, con sede en el Estado de Guerrero.

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 15 y el 26 de febrero de 2021, por lo que no se computarán en los términos y plazos legales correspondientes.

Quedan exceptuados de lo dispuesto en los párrafos anteriores, las quejas que se tramiten vía remota mediante el uso de la plataforma de Queja Electrónica.

En el caso de la Unidad de Atención a Usuarios BB2, ubicada en el Estado de Guanajuato, queda exceptuado de lo dispuesto en el primer y segundo párrafos del presente artículo, 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 telefónica y el cumplimiento de los acuerdos tomados en dichas audiencias de conciliación telefónica.

ARTÍCULO SEGUNDO.- Se suspende la atención personal a usuarios de servicios financieros, representantes de las Instituciones Financieras y al público en general en las Unidades de Atención a Usuarios señaladas en el artículo PRIMERO del presente Acuerdo, durante el periodo comprendido entre el 15 y el 26 de febrero de 2021.

La atención personal en dichas Unidades de Atención a Usuarios se reanuda a partir del 01 de marzo de 2021, únicamente a través de las 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 15 y el 26 de febrero de 2021, ante las Unidades de Atención a Usuarios BB2 y BC11, ubicadas en los Estados de Guanajuato y Guerrero, respectivamente, 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 15 de febrero de 2021.

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 12 de febrero de 2021.- 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 la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros hace del conocimiento del público en general la continuidad de los trámites y procedimientos, así como la atención de usuarios de forma presencial en las Unidades Administrativas Centrales y en las Unidades de Atención a Usuarios A1, A2 y A3, con sede en la Ciudad de México.

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 06 de enero de 2021 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 las Unidades Administrativas Centrales y las Unidades de Atención a Usuarios A1, A2 y A3, con sede en la Ciudad de México y en la Unidad de Atención a Usuarios A4, con sede en el Estado de México, por el periodo comprendido entre el 06 y el 08 de enero de 2021”*, mismo que fue modificado mediante Acuerdos publicados en el Diario Oficial de la Federación de fecha 27 enero de 2021, en los que se estableció que la suspensión de términos y plazos, así como la atención personal en las Unidades Administrativas Centrales y en las Unidades de Atención a Usuarios A1, A2 y A3, con sede en la Ciudad de México se amplió hasta en tanto la autoridad competente emitiera una determinación que modifique el color del Semáforo Epidemiológico en la Ciudad de México.

Que el 12 de febrero de 2021, la Jefatura de Gobierno de la Ciudad de México publicó en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México el *“Cuadragésimo Quinto aviso por el que se da a conocer el color del semáforo epidemiológico de la Ciudad de México, así como las medidas de protección a la salud que deberán observarse derivado de la emergencia sanitaria por COVID-19”*, mediante el cual informa que el Comité de Monitoreo de la Ciudad de México, ha determinado que el color del Semáforo Epidemiológico en la Ciudad de México cambia a NARANJA.

Que ante tal situación, se debe dar continuidad al nuevo esquema en la atención prioritaria de los Usuarios de servicios financieros en las Unidades Administrativas Centrales y las Unidades de Atención a Usuarios A1, A2 y A3, con sede en la Ciudad de México, disminuyendo la concentración de personas, a fin de mitigar la dispersión y transmisión del virus SARS-COV2, siendo fundamental la reanudación del programa de generación de citas para la atención presencial; así como el uso de herramientas tecnológicas que permitan la atención por medios remotos como eje rector en la protección y defensa de los derechos e intereses de los usuarios de los servicios financieros; 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 LA CONTINUIDAD DE LOS TRÁMITES Y PROCEDIMIENTOS, ASÍ COMO LA ATENCIÓN DE USUARIOS DE FORMA PRESENCIAL EN LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS CENTRALES Y EN LAS UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS A1, A2 Y A3, CON SEDE EN LA CIUDAD DE MÉXICO

ARTÍCULO PRIMERO.- A partir del 15 de febrero de 2021 se reanudará el cómputo de los términos y plazos legales correspondientes a los actos y procedimientos administrativos que en ejercicio de sus atribuciones realizan y se desahogan ante las Unidades Administrativas Centrales y las Unidades de Atención a Usuarios A1, A2 y A3, con sede en la Ciudad de México de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), 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.

Las Unidades Administrativas Centrales y las Unidades de Atención a Usuarios A1, A2 y A3 de la CONDUSEF deberán cumplir en tiempo y forma con los términos y plazos que se reanudan, en términos de las disposiciones señaladas en el primer párrafo de este artículo.

ARTÍCULO SEGUNDO.- La Comisión continuará privilegiando el uso de medios remotos para los trámites, procesos y procedimientos de su competencia de conformidad con lo siguiente:

- I. La Atención Técnico Jurídica, se brindará por vía telefónica en el número 55 53 400 999, a través de chat disponible en el portal de internet <https://www.condusef.gob.mx> y por correo electrónico a la cuenta asesoria@condusef.gob.mx;
- II. La recepción de quejas será vía remota mediante el uso de la plataforma de Queja Electrónica, a través de la página de internet <https://phpapps.condusef.gob.mx/margo.0.1/index.php>;
- III. La recepción de reclamaciones, se realizará de forma presencial únicamente con cita, la cual podrá ser agendada a través del portal de internet <https://phpapps.condusef.gob.mx/citasInternet/index.php> o llamando al 55 53 400 999. Asimismo, los usuarios podrán remitir su escrito de reclamación, por medio de correo a través del Servicio Postal Mexicano (SEPOMEX) o mensajería a las Unidades de Atención a Usuarios en la Ciudad de México;
- IV. Las Audiencias de Conciliación podrán llevarse a cabo vía telefónica, a través del Sistema de Conciliación Telefónica (COT). El registro en el Sistema COT se realizará a través de la página de internet <https://webapps.condusef.gob.mx/conciliacion/jsp/solicitudcot.jsp>, en términos de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros;
- V. La solicitud de Dictamen se realizará por los medios remotos establecidos en la página de internet <https://www.condusef.gob.mx/?p=contenido&idc=1341&idcat=1>;
- VI. La notificación de las respuestas a las solicitudes de Dictamen se realizará en las Unidades de Atención a Usuarios de forma personal, mediante cita agendada a través de la página <https://phpapps.condusef.gob.mx/citasInternet/index.php>, una vez que el usuario reciba el aviso de que se emitió la opinión jurídica;

- VII. La solicitud de defensoría legal gratuita, se recibirá por los medios remotos establecidos en la página de internet <https://www.condusef.gob.mx/?p=contenido&idc=1331&idcat=1>;
- VIII. La atención presencial para los trámites relacionados con la defensoría legal gratuita, será exclusivamente con cita, previamente agendada a través de la página <https://www.condusef.gob.mx>;
- IX. Las consultas de seguimiento relacionadas con los procesos de defensoría legal gratuita, se realizarán de manera remota a través de videoconferencia, previa cita agendada a través de la página de internet <https://www.condusef.gob.mx>;
- X. Las diligencias y comparecencias relacionadas con los procesos de defensoría legal gratuita, se atenderán presencialmente, con cita previamente agendada a través de la página de internet <https://www.condusef.gob.mx>;
- XI. El envío de documentación relativa al cumplimiento de obligaciones de las Instituciones Financieras para el Registro de Prestadores de Servicios Financieros (SIPRES) y para el Sistema de Gestión Electrónica (SIGE), se podrá realizar por medios electrónicos y a través de dispositivos denominados USB o CD.

En los casos en se requiera atención presencial a usuarios de servicios financieros y representantes de las Instituciones Financieras en las Unidades Administrativas Centrales y las Unidades de Atención a Usuarios A1, A2 y A3 de la CONDUSEF, con sede en la Ciudad de México, ésta se brindará únicamente a través de cita previamente agendada en la página <https://www.condusef.gob.mx>, en el apartado correspondiente al trámite.

ARTÍCULO TERCERO.- Los usuarios de servicios financieros, podrán dar seguimiento a los trámites y procedimientos que se llevan a cabo ante las Unidades de Atención a Usuarios A1, A2 y A3 de la CONDUSEF, con sede en la Ciudad de México, en la página de internet https://phpapps.condusef.gob.mx/condusefonlinea/TATJ_ext.php.

ARTÍCULO CUARTO.- A partir del 15 de febrero de 2021, las Instituciones Financieras tendrán a su disposición el Sistema de Notificaciones Electrónicas (SINE), para la presentación de promociones, escritos, documentos y atención de requerimientos e informes, respecto de cualquier trámite o proceso que se lleve a cabo en las Unidades Administrativas Centrales y las Unidades de Atención a Usuarios A1, A2 y A3 de la CONDUSEF, con sede en la Ciudad de México.

Para efectos de lo anterior, las Instituciones Financieras deberán registrarse en el Sistema de Notificaciones Electrónicas (SINE), a través de la página de internet <https://www.condusef.gob.mx>, haciendo uso de la Clave Institucional a que se refiere la disposición segunda, fracción III de las Disposiciones de Carácter General para el Registro de Prestadores de Servicios Financieros, publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 7 de octubre de 2014, reformadas por publicación en el mismo órgano de difusión el 11 de diciembre de 2018.

TRANSITORIOS

PRIMERO.- El presente Acuerdo entrará en vigor el 15 de febrero de 2021.

SEGUNDO.- Publíquese en el Diario Oficial de la Federación.

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