

## 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, la suspensión de los términos y plazos, así como la atención personal en las Unidades de Atención a Usuarios BC1 y BC5, ubicadas en los estados de Yucatán y Quintana Roo, el 19 de agosto 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 realizados por la CONDUSEF en ejercicio de sus atribuciones.

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 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 hagan del conocimiento público a través de publicación en el Diario Oficial de la Federación, mediante acuerdo que dicte el titular; y que los términos podrán suspenderse por causa de fuerza mayor o caso fortuito, debidamente fundado y motivado.

Que ante la alerta de la aproximación del Huracán "Grace" categoría 1, a los Estados de Yucatán y Quintana Roo, la CONDUSEF ha considerado necesario suspender las actividades de atención personal en las Unidades de Atención a Usuarios BC1 y BC5, ubicadas en los Estados de Yucatán y Quintana Roo, respectivamente, 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, lo anterior con el fin de procurar la seguridad de los usuarios de servicios financieros, del personal de las instituciones financieras, de los servidores públicos y del público en general.

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, con el objetivo de brindar certeza y seguridad jurídica a los usuarios de servicios financieros y a las instituciones financieras que tienen asuntos en trámite ante las Unidades de Atención a Usuarios BC1 y BC5, ubicadas en los Estados de Yucatán y Quintana Roo, respectivamente, así como al público en general, resulta necesario que esta Comisión Nacional haga del conocimiento que el día 19 de agosto de 2021, 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; 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 SUSPENSIÓN DE LOS TÉRMINOS Y PLAZOS, ASÍ COMO LA ATENCIÓN PERSONAL EN LAS UNIDADES DE ATENCIÓN A USUARIOS BC1 Y BC5, UBICADAS EN LOS ESTADOS DE YUCATÁN Y QUINTANA ROO, EL 19 DE AGOSTO DE 2021**

**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 BC1 y BC5, ubicadas en los Estados de Yucatán y Quintana Roo, respectivamente, 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 considerará como inhábil para todos los efectos legales el 19 de agosto de 2021, por lo que no se computará en los términos y plazos legales correspondientes.

Quedan exceptuadas de lo dispuesto en el párrafo anterior, 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 BC1, ubicada en el Estado de Yucatán, además queda exceptuado de lo dispuesto en el primer párrafo 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 y representantes de las instituciones financieras en las Unidades de Atención a Usuarios señaladas en el artículo PRIMERO del presente Acuerdo, el 19 de agosto de 2021.

La atención personal a usuarios de servicios financieros y representantes de las instituciones financieras en las Unidades de Atención a Usuarios BC1 y BC5, ubicadas en los Estados de Yucatán y Quintana Roo, respectivamente, se reanuda a partir del día 20 de agosto de 2021, 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, el 19 de agosto de 2021 los usuarios de servicios financieros podrán iniciar trámites y dar seguimiento a los procedimientos que se llevan a cabo ante la CONDUSEF por vía remota, 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 el 19 de agosto de 2021, ante las Unidades de Atención a Usuarios BC1 y BC5, ubicadas en los Estados de Yucatán y Quintana Roo, 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 19 de agosto 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, 19 de agosto de 2021.- Presidente de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, **Oscar Rosado Jiménez.-** Rúbrica.