

**DOF: 31/12/2020**

**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 BA5, con sede en el Estado de Zacatecas, por el periodo comprendido entre el 1 y el 14 de diciembre de 2020, publicado el 17 de diciembre 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 17 de diciembre 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 BA5, con sede en el Estado de Zacatecas, por el periodo comprendido entre el 01 y el 14 de diciembre de 2020.*"

Que en fecha 04 de diciembre de 2020, la Secretaría de Salud del Gobierno Federal informó que el Estado de Zacatecas se mantendrá en semáforo rojo del 07 al 20 de diciembre de 2020, situación que genera que esta Comisión Nacional amplíe el periodo de suspensión de las actividades presenciales en la Unidad de Atención Usuarios BA5, con sede en el Estado de Zacatecas.

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 BA5, con sede en el Estado de Zacatecas, 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 17 de diciembre 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 BA5, CON SEDE EN EL ESTADO DE ZACATECAS, POR EL PERIODO COMPRENDIDO ENTRE EL 01 Y EL 14 DE DICIEMBRE DE 2020, PUBLICADO EL 17 DE DICIEMBRE 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 BA5, con sede en el Estado de Zacatecas, por el periodo comprendido entre el 01 y el 14 de diciembre de 2020.*", se amplía hasta el 18 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 01 y el 18 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 BA5 de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, con sede en el estado de Zacatecas, 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 BA5, con sede en el estado de Zacatecas, permanece hasta el 18 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 BA5, con sede en el estado de Zacatecas, se reanudará partir del día hábil siguiente 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 01 y el 18 de diciembre de 2020, ante la Unidad de Atención a Usuarios BA5, con sede en el estado de Zacatecas, 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 14 de diciembre 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, 17 de diciembre de 2020.- El Presidente de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, **Oscar Rosado Jiménez**.- Rúbrica.