



CONDUSEF: MEDIDAS PARA LA CONTINUIDAD DE TRÁMITES Y PROCEDIMIENTOS, ASÍ COMO LA ATENCIÓN DE USUARIOS DE FORMA PRESENCIAL

Estimados clientes y amigos:

El 11 de agosto de 2020 se publicó el Acuerdo por el que se hace del conocimiento del público en general la continuidad de los trámites y procedimientos ante la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, así como la atención de usuarios de forma presencial en las unidades de atención a usuarios y en las oficinas de atención al público y se mantiene la suspensión de plazos y términos en los procedimientos que se indican ante la contingencia por el virus SARS-CoV2 (en lo sucesivo el Acuerdo).

El Acuerdo establece que a partir del 3 de agosto de 2020 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 distintas unidades administrativas de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (en lo sucesivo CONDUSEF).

Es importante mencionar que dicho Acuerdo también establece que quedan exceptuados de lo dispuesto en el párrafo anterior los siguientes supuestos, por lo que se considerarán como inhábiles para todos los efectos legales los días comprendidos del 3 al 14 de agosto de 2020, y no se computarán dichos días en los términos y plazos legales correspondientes:

a) Para efectos de los actos y procedimientos administrativos que en ejercicio de sus atribuciones realizan y se desahogan ante las distintas unidades administrativas de la CONDUSEF, relativas a los siguientes procedimientos:

- Supervisión, inspección y verificación a las Instituciones Financieras;
- Emplazamiento, imposición y notificación de sanciones a las Instituciones Financieras;
- Presentación de solicitudes de condonación de multas impuestas y
- Recursos de Revisión.

b) Para efectos de la atención a usuarios, actos y procedimientos administrativos que en ejercicio de sus atribuciones realizan, que se desahogan, deban tramitarse o se encuentren en proceso en la Unidad de Atención a Usuarios BA9, con sede en el Estado de Sonora, con excepción de los procedimientos de Queja electrónica y Conciliación Telefónica que se desahoguen a través de medios remotos.

c) Para efectos de la atención a usuarios, actos y procedimientos administrativos que en ejercicio de sus atribuciones realizan, que se desahogan, deban tramitarse o se encuentren en proceso en la Unidad de Atención a Usuarios BB6, con sede en el Estado de Colima, con excepción de los procedimientos de Queja electrónica y Conciliación Telefónica que se desahoguen a través de medios remotos.

Asimismo, el Acuerdo establece que la CONDUSEF privilegia el uso de medios remotos para los trámites, procesos y procedimientos de su competencia de conformidad con lo siguiente:

<i>Atención Técnica Jurídica</i>	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
<i>Queja Electrónica</i>	La recepción de quejas será vía remota a través de la página de internet https://phpapps.condusef.gob.mx/margo.0.1/index.php
<i>Reclamaciones</i>	Se realizarán 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 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 la Unidad de Atención a Usuarios más cercana al domicilio de los usuarios de servicios financieros;
<i>Audiencias de Conciliación</i>	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
<i>Solicitud de Dictamen</i>	Se realizará por los medios remotos establecidos en la página de internet https://www.condusef.gob.mx/?p=contenido&idc=1341&idcat=1
<i>Notificación de Dictamen</i>	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.
<i>Solicitud defensoría legal gratuita</i>	Se recibirá por los medios remotos establecidos en la página de internet https://www.condusef.gob.mx/?p=contenido&idc=1331&idcat=1

CIUDAD DE MÉXICO

Campos Elíseos # 223, Piso 6
Colonia Polanco, 11560
Miguel Hidalgo

Tels: 55 8880 3568 | 55 8880 3582 | 55 5280 6157 | 55 5211 5375

MONTERREY

Ricardo Margáin 440
Torre Sofía Oficina 501-B, 66265
San Pedro Garza García

www.bettinger.com.mx

<i>Atención presencial, diligencias y comparecencias en relación con defensoría legal gratuita</i>	Será exclusivamente con cita, previamente agendada a través de la página https://www.condusef.gob.mx
<i>Consultas relacionadas con la defensoría legal gratuita</i>	Se realizarán de manera remota a través de videoconferencia, previa cita agendada a través de la página de internet https://www.condusef.gob.mx
<i>Envío de documentación cumplimiento de obligaciones de las Instituciones Financieras para el SIPRES y SIGE</i>	Se podrá realizar por medios electrónicos y a través dispositivos denominados USB o CD

En los casos en que se requiera atención presencial a usuarios de servicios financieros y representantes de las Instituciones Financieras en las Unidades de Atención a Usuarios y en las oficinas de atención al público de la CONDUSEF, ésta se brindará únicamente a través de cita previamente agendada en la página <https://www.condusef.gob.mx>, en el apartado correspondiente al trámite. Asimismo, el seguimiento a los trámites y procedimientos se llevará a cabo a través de la siguiente página de internet: https://phpapps.condusef.gob.mx/condusefonlinea/TATJ_ext.php.

Ahora bien, para la atención de solicitudes de acceso a la información, de ejercicio de derechos ARCO, así como para dar cumplimiento a los requerimientos y resoluciones que emita el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI) se precisa que se atenderán en tiempo y forma, siempre y cuando las gestiones y acciones de búsqueda, localización, recolección, concentración o cualquier otro procedimiento para la obtención de lo solicitado, no impliquen situaciones de riesgo para el personal de las unidades administrativas adscritas a la CONDUSEF.

CIUDAD DE MÉXICO

Campos Elíseos # 223, Piso 6
Colonia Polanco, 11560
Miguel Hidalgo

Tels: 55 8880 3568 | 55 8880 3582 | 55 5280 6157 | 55 5211 5375

MONTERREY

Ricardo Margáin 440
Torre Sofía Oficina 501-B, 66265
San Pedro Garza García

www.bettinger.com.mx

Por último el Acuerdo establece que a partir del 17 de agosto de 2020, las Instituciones Financieras tendrán a su disposición el Sistema de Notificaciones Electrónicas (en lo sucesivo 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 la CONDUSEF. Para efectos de lo anterior, las Instituciones Financieras deberán registrarse en el SINE, a través de la página de internet <https://www.condusef.gob.mx>, haciendo uso de la Clave Institucional.

Asimismo, a partir del 1 de septiembre de 2020, los usuarios podrán inscribirse en el Registro Único de Trámites (RUT), a través de la página de internet <https://www.condusef.gob.mx>, que será el sistema de comunicación electrónica, a través del cual:

- Los usuarios de servicios financieros podrán presentar consultas, promociones, reclamaciones, solicitudes o dar cumplimiento a requerimientos, a través de documentos digitales o digitalizados.
- La CONDUSEF realizará la notificación de cualquier acto o resolución administrativa que corresponda, a través de documentos digitales.

En caso de cualquier asesoría en relación con la presente, nos ponemos a sus órdenes en la siguiente dirección: **consulta@bettinger.com.mx**.

Saludos cordiales,

BETTINGER ASESORES, S.C.

CIUDAD DE MÉXICO

Campos Elíseos # 223, Piso 6
Colonia Polanco, 11560
Miguel Hidalgo

Tels: 55 8880 3568 | 55 8880 3582 | 55 5280 6157 | 55 5211 5375

MONTERREY

Ricardo Margáin 440
Torre Sofía Oficina 501-B, 66265
San Pedro Garza García

www.bettinger.com.mx