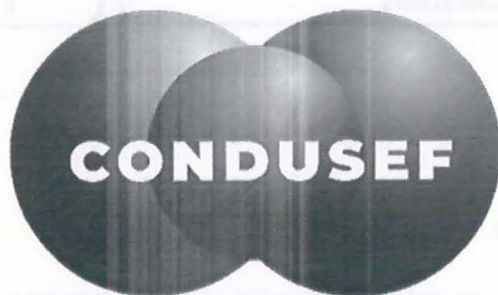




Hacienda

Secretaría de Hacienda y Crédito Público



**COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN
Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE
SERVICIOS FINANCIEROS**

**LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE
CONSULTAS CONTABLES Y FINANCIERAS A
LOS QUE DEBERÁN SUJETARSE LA
CONDUSEF Y LOS USUARIOS DE SERVICIOS
FINANCIEROS**

Noviembre 2025

Handwritten signatures and initials in blue ink on the right margin.



Hacienda
Secretaría de Hacienda y Crédito Público

LINEAMIENTOS

**DIRECCIÓN DE REGISTROS Y
ESTADÍSTICA**



CONDUSEF
COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN
Y SUPERVISIÓN DE LOS USUARIOS DE
SERVICIOS FINANCIEROS

**PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS CONTABLES Y
FINANCIERAS A LOS QUE DEBERÁN SUJETARSE LA
CONDUSEF Y LOS USUARIOS DE SERVICIOS
FINANCIEROS**

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	
11	2025	2

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	3
I. ÁMBITO DE APLICACIÓN, RESPONSABLES Y OBLIGACIONES	4
II. MARCO JURÍDICO - ADMINISTRATIVO	5
III. DEFINICIONES Y ACRÓNIMOS	6
IV. OBJETIVO	9
V. DISPOSICIONES GENERALES	9
□ DE LAS CONSULTAS	9
□ DE LAS SOLICITUDES	10
□ DE LA EMISIÓN DE OPINIÓN CONTABLE-FINANCIERA	12
□ DE LOS TIPOS DE CONSULTAS	14
FIRMAS DE VALIDACIÓN	17
TRANSITORIOS	18

[Handwritten signature]

[Handwritten mark]

[Handwritten signature]



**PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS CONTABLES Y
FINANCIERAS A LOS QUE DEBERÁN SUJETARSE LA
CONDUSEF Y LOS USUARIOS DE SERVICIOS
FINANCIEROS**

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	
11	2025	3

INTRODUCCIÓN

La Dirección de Planeación y Finanzas, con la participación de la Dirección de Registros y Estadística, en ejercicio de las atribuciones conferidas en los artículos 35 fracción XVII y 37 fracción XIX, del Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, se dieron a la tarea de actualizar los **“Lineamientos para la Atención de Consultas Contables y Financieras a los que deberán sujetarse la CONDUSEF y los Usuarios de Servicios Financieros”**.

Los presentes Lineamientos tienen el propósito de establecer los requisitos y características que deben reunir para su atención, las consultas contable-financieras cuyo propósito consista en determinar el alcance de las pretensiones de los Usuarios y, en su caso, llevar a cabo la cuantificación de lo reclamado.

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), tiene la obligación de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos de conformidad con los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad; de este modo, la CONDUSEF no discrimina por razón alguna o condición, incluyendo aquellas que se refieren al origen étnico o nacional, género, edad, discapacidad, condición social, condiciones de salud, religión, preferencia sexual, estado civil o cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto vulnerar los derechos y libertades de las personas.

La CONDUSEF rechaza a las conductas que, de forma directa o indirecta, intencional o no, propicien un trato de distinción, exclusión o restricción que tengan como resultado afectar el reconocimiento, goce o ejercicio de uno o más derechos humanos, por lo que está comprometida a respetar los principios democráticos y los derechos humanos de las personas en general.

El lenguaje empleado en este instrumento, no busca generar ninguna discriminación, ni marcar diferencias entre mujeres y hombres, y las referencias o alusiones a los sujetos representan siempre a hombres y mujeres.

[Handwritten signatures and initials in blue ink]



**PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS CONTABLES Y
FINANCIERAS A LOS QUE DEBERÁN SUJETARSE LA
CONDUSEF Y LOS USUARIOS DE SERVICIOS
FINANCIEROS**

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	
11	2025	4

I. ÁMBITO DE APLICACIÓN, RESPONSABLES Y OBLIGACIONES

Las disposiciones contenidas en los presentes Lineamientos serán de aplicación obligatoria para todos los servidores públicos adscritos a la Dirección de Registros y Estadística, mediante la Subdirección de Registros y Estadística AB y el Departamento de Registros y Estadística AB1, en el ámbito de actuación que les corresponda.

Los titulares de las áreas involucradas serán responsables de su observancia y difusión entre el personal a su cargo, así como de llevar a cabo revisiones periódicas para que su contenido corresponda a su operación y normatividad vigentes, a fin de que se constituya como una herramienta de trabajo eficaz.

La Dirección de Planeación y Finanzas, será la responsable de la actualización y mejoramiento de estos Lineamientos, con base en las propuestas y requerimientos que formulen las áreas responsables de los procedimientos.

Su difusión en la CONDURED se realizará a través del responsable de administrar y operar la Normateca Interna.

**PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS CONTABLES Y
FINANCIERAS A LOS QUE DEBERÁN SUJETARSE LA
CONDUSEF Y LOS USUARIOS DE SERVICIOS
FINANCIEROS**

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	5
11	2025	

II. MARCO JURÍDICO-ADMINISTRATIVO

Ordenamientos de Tipo Legislativo

- Ley de Instituciones de Crédito.
- Ley de Instituciones de Seguros y de Fianzas.
- Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.
- Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros.

Ordenamientos de Alcance General

- Circular 34/2010 Reglas de Tarjetas de Crédito
- Circular 21/2009 Disposiciones de Carácter General que establecen la Metodología de Cálculo, Fórmula, Componentes y Supuestos del Costo Anual Total (CAT).
- Circular 35/2010 Ganancia Anual Total (GAT).
- Circular 16/2007 relativa a las disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 4o. de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros en materia de pagos anticipados.
- Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

Ordenamientos Normativos Internos

- Manual de Organización General de la CONDUSEF.

Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large 'S' and 'M' at the top, and several other marks and initials below, including a cross-like symbol at the bottom.

**PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS CONTABLES Y
FINANCIERAS A LOS QUE DEBERÁN SUJETARSE LA
CONDUSEF Y LOS USUARIOS DE SERVICIOS
FINANCIEROS**

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	
11	2025	6

III. DEFINICIONES Y ACRÓNIMOS

Para los efectos de estos lineamientos, se entenderá por:

Algoritmo	Al conjunto ordenado y finito de operaciones que permite hallar la solución de un problema.
Clausulado	Al conjunto de cláusulas que establecen los términos y condiciones específicos de una póliza.
Comisión Nacional / CONDUSEF	A la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.
Consulta técnica	A la consulta sobre las características que diferencian a productos o servicios similares.
Consultas contable-financieras	A la interpretación especializada en las áreas contable y financiera de las características propias de un producto o servicio objeto de controversia.
Crédito Revolvente	A la línea de crédito que se renueva automáticamente a medida que se realizan pagos, reutilizar el crédito disponible en la misma proporción de los pagos.
Crédito Simple	A la línea de crédito en la que se dispone en una sola exhibición de un monto fijo, a un plazo determinado y regularmente a una tasa fija de interés anual.
Cuantificación	Al concentrado de los movimientos de cada periodo que contempló el análisis de la consulta contable – financiera, que muestra las principales variables del producto financiero, entre las que se encuentran: intereses, comisiones, IVA, compras, pagos, saldos, etc.
Departamento	A la Jefatura de Departamento de Registros y Estadística AB1.

J. Feb. 2025

M. X. S.

**PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS CONTABLES Y
FINANCIERAS A LOS QUE DEBERÁN SUJETARSE LA
CONDUSEF Y LOS USUARIOS DE SERVICIOS
FINANCIEROS**

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	
11	2025	7

**Departamentos
externos**

A todas aquellas entidades con las cuales la Comisión Nacional tiene celebrado convenio de colaboración y las que sin tener convenio, pero que por su actividad preponderante requieren de una opinión contable-financiera, como son las autoridades judiciales y administrativas.

Domiciliado

A los pagos o cobros autorizados con cargo o abono a una cuenta existente en una entidad financiera.

DRE

A la Dirección de Registros y Estadística.

Emular

Intentar igualar la metodología de cálculo aplicada en los diferentes productos financieros.

**Especialista
Encargado**

A la Jefatura de Departamento de Registros y Estadística AB1.

Estado de Cuenta

Al documento en donde se detallan todos los movimientos que tuvo un producto financiero en un periodo determinado.

Intereses

Al costo de un crédito.

**Intereses
Moratorios**

A los intereses cobrados sobre el saldo vencido por no cubrir el pago requerido en tiempo y forma.

**Método
Numérico**

A la serie de pasos que se plantean para obtener una solución aproximada de un problema.

Póliza

Al contrato de seguro en donde se establecen los derechos y obligaciones del asegurado.

RECA

A los registros de Contratos de Adhesión. Herramienta informática que permite a las Instituciones Financieras registrar sus contratos de adhesión, a fin de que los Usuarios los conozcan.

Saldo Vencido

Al saldo de un crédito que no se pagó o cubrió en tiempo y forma.

Handwritten signatures and initials in blue ink on the right margin.

**PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS CONTABLES Y
FINANCIERAS A LOS QUE DEBERÁN SUJETARSE LA
CONDUSEF Y LOS USUARIOS DE SERVICIOS
FINANCIEROS**

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	
11	2025	8

- Subdirección** A la Subdirección designada.
- Unidades administrativas** Principalmente, a la Dirección de Dictaminación y Dirección de Defensa a Usuarios, adscritas a la Dirección General de Procedimientos de Defensa a Usuarios.
- Usuario** A cualquier persona que haya presentado una reclamación formal sobre servicios financieros ante la Comisión Nacional, y que para la determinación del importe de lo reclamado sea necesario el análisis contable-financiero o, en su caso, una consulta técnica.
- Vicepresidencia** A la Vicepresidencia de Atención a Usuarios e Instituciones Financieras.

Handwritten signatures and initials in blue ink at the bottom left.

Handwritten signatures and initials in blue ink at the bottom right.

**PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS CONTABLES Y
FINANCIERAS A LOS QUE DEBERÁN SUJETARSE LA
CONDUSEF Y LOS USUARIOS DE SERVICIOS
FINANCIEROS**

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	
11	2025	9

IV. OBJETIVO

Colaborar con las Unidades Administrativas en la emisión de opiniones en la especialidad contable y financiera, de los asuntos que recibe esta Comisión Nacional derivado de las distintas acciones de atención a Usuarios, así como cuantificar e identificar la correcta aplicación en créditos, ahorro, inversiones, seguros, así como reestructuración de adeudos, entre otras.

V. DISPOSICIONES GENERALES

DE LAS CONSULTAS

1. Toda consulta contable-financiera de particulares deberá haber cumplido con los procesos de Conciliación, Arbitraje o Defensoría Legal ante esta Comisión Nacional. Excepción hecha de las solicitudes de autoridades judiciales y administrativas indicadas en el numeral tres de este apartado.
2. La DRE, a través del Departamento, verificará cuantitativamente las pretensiones del Usuario, en el planteamiento de algoritmos, métodos numéricos, estimación de montos, tasas, estimación de saldos, etc., a fin de aportar elementos en la asesoría o consultas contable-financieras, para dirimir controversias dentro del proceso de atención a Usuarios que lleva a cabo la Comisión Nacional, o en los procesos que lleven a cabo otros organismos facultados para solicitar este tipo de opiniones.
3. La DRE aprobará la elaboración e instruirá a la Subdirección, a través del Departamento, la atención de las consultas contable-financieras solicitadas por los Departamentos Externos.
4. Las consultas técnicas, serán recibidas por las distintas unidades administrativas, a fin de que la DRE proporcione una asesoría sobre las características técnicas que diferencian a productos o servicios similares o, en su caso, únicamente información para la toma de decisiones sobre parámetros cuantitativos.

Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature and several initials.

**PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS CONTABLES Y
FINANCIERAS A LOS QUE DEBERÁN SUJETARSE LA
CONDUSEF Y LOS USUARIOS DE SERVICIOS
FINANCIEROS**

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	10
11	2025	

5. El proceso de atención de una consulta técnica implica de forma general lo siguiente:
- Identificar los elementos solicitados en la consulta.
 - Buscar la información requerida según sea el caso.
 - Sí es necesario realizar los cálculos para dar respuesta a lo solicitado.
 - La respuesta será enviada por el Especialista Encargado vía correo electrónico a la unidad administrativa que solicitó la consulta.

DE LAS SOLICITUDES

- Las consultas contable-financieras deberán solicitarse mediante escrito dirigido a la DRE, al que se deberá anexar la documentación relativa al asunto con objeto determinar su análisis contable-financiero.
- Para las consultas técnicas cuyo propósito único sea orientar al Usuario, las solicitudes podrán ser recibidas vía correo electrónico por las unidades administrativas que intervienen en el proceso de atención a Usuarios de la Comisión Nacional, sin necesidad de aportar documentales.
- Para el análisis de las consultas contable-financieras dependerá del tipo de producto o servicio de que se trate. Sin embargo, a manera enunciativa y no limitativa se deberá anexar a la solicitud, cuando menos, la documentación siguiente:
 - Escrito en donde se describa y detalle el motivo de la controversia, especificando, fecha de inicio de la problemática, así como el importe y concepto de los movimientos no reconocidos.
 - Carátula donde se especifiquen las características del producto contratado para el caso de inversiones y créditos, excepto los créditos revolventes.
 - Clausulado que rige al producto, excepto revolventes para lo cual es necesario el número del Registro de Contratos de Adhesión (RECA).
 - Estados de cuenta legibles de los dos meses previos a la fecha en la que se suscitó la controversia, y subsecuentes de forma ininterrumpida. Estos documentos deben considerar el resumen y detalle de los movimientos en cada periodo.



**PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS CONTABLES Y
FINANCIERAS A LOS QUE DEBERÁN SUJETARSE LA
CONDUSEF Y LOS USUARIOS DE SERVICIOS
FINANCIEROS**

FECHA DE ELABORACIÓN

No. DE PÁGINA

MES

AÑO

11

2025

11

- e. Adicionalmente a los estados de cuenta, se tendrán que agregar las fichas de depósito cuando el origen de la problemática sea relativa a la aplicación de algún pago o depósito o bien un retiro no reconocido, en caso de que la controversia sea para el caso de ahorro y/o inversión; si se trata de un crédito adicionalmente se tendrán que agregar las fichas de depósito o recibos de nómina que reflejen los descuentos para el pago del crédito o los estados de la cuenta eje en donde se encuentre domiciliado el pago.
 - f. En el caso de tarjeta de crédito, si el origen de la controversia es un cargo y/o compra a meses sin y/o con intereses, se tendrán que especificar claramente las condiciones de esta(s) compra(s) con y/o sin intereses (forzosamente indicar fecha de contratación, monto, plazo y tasa de interés).
 - g. Escritura del crédito original y/o modificaciones derivadas de apoyos gubernamentales y/o reestructuras (convenios modificatorios).
 - h. Carátula y condiciones contractuales del crédito automotriz, así como la póliza legible en caso del financiamiento del seguro.
4. Por ningún motivo se dará atención a la solicitud de consulta contable-financiera que carezca de información y será devuelta al área u organismo solicitante mediante memorándum o correo electrónico en el que se detallará la documentación faltante.
 5. Durante el proceso de atención a la consulta, la DRE, a través del Departamento, podrá solicitar, en cualquier tiempo, información adicional e incluso condicionar su atención a la entrega de dicha información.
 6. El proceso de atención de una solicitud de análisis contable financiero implica de forma general lo siguiente:
 - a) Revisar el expediente, identificando el escrito de reclamación, la problemática e informes de la institución, así como el periodo de análisis.
 - b) Elaborar un listado de los estados de cuenta contenidos en el expediente y revisar que se encuentren completos y legibles.

Handwritten notes and signatures in blue ink:
 A large blue checkmark is visible on the right side of the page.
 There are several handwritten initials and signatures in blue ink, including a prominent signature that appears to be "Y. S." and another that looks like "A. S." near the bottom right corner.

**PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS CONTABLES Y
FINANCIERAS A LOS QUE DEBERÁN SUJETARSE LA
CONDUSEF Y LOS USUARIOS DE SERVICIOS
FINANCIEROS**

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	12
11	2025	

- c) Buscar el contrato en el expediente o en el Registro de Contratos de Adhesión (RECA), en caso necesario, buscar las circulares que rigen al producto financiero.
- d) Crear un archivo de trabajo en formato Excel, en donde se capture cada uno de los movimientos de cada estado de cuenta que comprende el análisis correspondiente. La extensión del archivo de trabajo (número de hojas en el Excel), depende del tipo de producto financiero que se esté analizando.
- e) Emular el cálculo de las variables, con base en lo establecido en el contrato, dependiendo del producto financiero; entre estas variables se encuentran, de forma enunciativa más no limitativa: saldo total, pago para no generar intereses, compras, intereses, IVA, comisiones, saldo promedio, saldo promocional, intereses de las disposiciones de efectivo, saldo diario, precios de los fondos de inversión, rendimientos, impuestos retenidos, etc.
- f) Replicar el comportamiento del producto financiero, pero con la reclasificación de las partidas correspondientes, con base en lo establecido contractualmente.
- g) Elaborar memorándum, explicando los hallazgos encontrados en el análisis y en qué consistió la reclasificación de las partidas contable financieras, el cual deberá contener las siguientes firmas:
 - Especialista Encargado o Departamento asignado, quien elabora el análisis contable financiero.
 - Subdirección, quien supervisa la consulta contable financiera.
 - DRE, quien es la persona que autoriza la emisión de la consulta contable financiera.

DE LA EMISIÓN DE OPINIÓN CONTABLE-FINANCIERA

1. La DRE, a través del Departamento, emitirá su opinión contable-financiera, de forma limitativa dando a conocer la cuantificación o, en su caso, la explicación contable-financiera del producto o servicio de que se trate, y en ningún momento deberá contener ningún juicio de valor que se pronuncie por alguna de las partes en conflicto.

**PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS CONTABLES Y
FINANCIERAS A LOS QUE DEBERÁN SUJETARSE LA
CONDUSEF Y LOS USUARIOS DE SERVICIOS
FINANCIEROS**

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	
11	2025	13

2. La atención a las consultas contable-financieras, en ningún caso, deberá exceder del plazo que a continuación se menciona, el cual se computará a partir de que la DRE cuente con la totalidad de elementos necesarios para su análisis:
- a) Para los productos de Crédito e Inversiones, el plazo no deberá exceder los 20 días hábiles.
 - b) En el caso de los productos de Depósito y Seguros, el plazo máximo será de 20 días hábiles.
 - c) Cuando se trate de Incidentes de Liquidación de Seguros, el plazo no será mayor a 20 días hábiles.
 - d) Para los productos que no estén incluidos en las categorías enunciadas y que sean competencia de esta Comisión, el plazo no deberá exceder los 20 días hábiles.

La DRE podrá gestionar ante la Unidad administrativa que haya solicitado la emisión de la opinión contable-financiera, una prórroga de 10 días hábiles, respecto de aquellos asuntos en los que, con motivo del análisis efectuado, se advierta que la complejidad, naturaleza o particularidades del caso impiden su atención dentro del plazo originalmente establecido.

En estos casos, la DRE elaborará y remitirá la justificación correspondiente a la Unidad administrativa que haya solicitado la emisión de la opinión contable-financiera, con el propósito de obtener la autorización de la prórroga.

Dicha prórroga procederá únicamente cuando la solicitud de emisión de la opinión contable se encuadre en uno o más de los siguientes supuestos:

- a) El periodo de cuantificación sea mayor a 3 años.
- b) Existan diversos ajustes contables por parte de la institución financiera relativos al motivo de reclamación.
- c) Que la problemática impacte en múltiples productos financieros contratados.
- d) Presenta saldo vencido que implica el cálculo de intereses moratorios en más de 3 periodos.
- e) Historial con múltiples renovaciones en la línea de crédito.

[Handwritten signatures and initials in blue ink]

**PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS CONTABLES Y
FINANCIERAS A LOS QUE DEBERÁN SUJETARSE LA
CONDUSEF Y LOS USUARIOS DE SERVICIOS
FINANCIEROS**

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	14
11	2025	

- f) Que el producto corresponda a tarjeta de crédito y presente en conjunto más de 10 promociones con y/o sin intereses en cada corte.

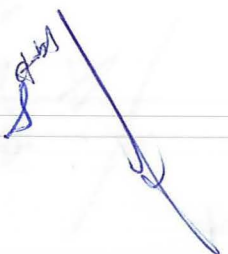
La Unidad administrativa que haya solicitado la emisión de la opinión contable, deberá dar contestación a la DRE al día hábil siguiente a la solicitud de prórroga, a fin de contar con la opinión contable y estar en posibilidad de proteger y defender de los derechos e intereses del Usuario.

En la sección "Del tipo de consultas" se señalan los principales productos financieros que corresponden a las categorías mencionadas.

3. Cuando algún Usuario requiera de una explicación sobre la metodología de cálculo o de las características del producto o servicio, la unidad administrativa que recibió originalmente el asunto deberá comunicarse con la DRE, a través del Especialista Encargado, para que conjuntamente lo reciban y le brinden la explicación pertinente.
4. En las consultas contable-financieras formuladas por las autoridades judiciales o administrativas que requieran la presencia del Especialista Encargado, para que ratifique la opinión emitida por esta Comisión Nacional; el Especialista Encargado deberá estar acompañado en todo momento por un abogado de la unidad administrativa que recibió el asunto.
5. En el caso de departamentos externos, la unidad administrativa que inicialmente recibió la solicitud de consulta técnica o contable-financiera será responsable de hacer llegar las conclusiones únicamente al área del organismo requirente.

DE LOS TIPOS DE CONSULTAS

1. La DRE está facultada para atender y resolver consultas contables y financieras relacionadas con los productos y servicios siguientes:
 - a) **Crédito**
2. Corresponden, principalmente, a los productos de: tarjeta de crédito, créditos simples, créditos hipotecarios, automotrices, de nómina, personales y otros créditos al consumo).



**PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS CONTABLES Y
FINANCIERAS A LOS QUE DEBERÁN SUJETARSE LA
CONDUSEF Y LOS USUARIOS DE SERVICIOS
FINANCIEROS**

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	
11	2025	15

En las consultas contables-financieras destacan las siguientes:

- i. Para tarjeta de crédito, la determinación del saldo por movimientos no reconocidos, con diferente nivel de complejidad, la cual depende de: el periodo de análisis y meses de cuantificación, número de compras a meses con y sin intereses, existencia de ajustes contables recurrentes realizados por la institución financiera.
 - ii. Créditos simples; el periodo de cuantificación implica entre 5 hasta 20 años con frecuencia mensual o quincenal; la determinación del saldo depende de la existencia de saldo vencido y cálculo de intereses moratorios, problemática en la aplicación de los seguros o pagos no integrados en el saldo.
 - iii. Aquéllas en que la Comisión Nacional tenga algún interés.
- b) Depósito e Inversiones**
- Se refieren a los productos relacionados con cuentas de ahorro, cheques e inversiones, como son: pagarés bancarios (pagaré con rendimiento liquidable al vencimiento), depósitos a plazo y administración de valores, entre otros.
- iv. cuantificación de saldo en las cuentas de ahorro con retiros o depósitos no reconocidos.
 - v. Cuantificación de inversiones, análisis del manejo de recursos.
 - vi. Aquéllas en que la Comisión Nacional tenga algún interés.
- c) Seguros y Fianzas**
- Destacan las consultas contable-financieras en los ramos de vida, accidentes y de enfermedades, sobresaliendo las siguientes:
- vii. Incidentes de liquidación.
 - viii. Estimación del importe de dividendos.
 - ix. Aquéllas en que la Comisión Nacional tenga algún interés.

Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature and several smaller initials.

**PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS CONTABLES Y
FINANCIERAS A LOS QUE DEBERÁN SUJETARSE LA
CONDUSEF Y LOS USUARIOS DE SERVICIOS
FINANCIEROS**

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	
11	2025	16

d) Sistemas de Cuenta Individual

Toda vez que los fondos para el financiamiento de la pensión de los trabajadores se depositan en un fondo de inversión denominado Sociedad de Inversión Especializada en Fondos de Ahorro para el Retiro (Siefore), las consultas contables-financieras se han enfocado a los siguientes aspectos:

- x. Estimación de los rendimientos resultantes de la acumulación de saldos derivados de las aportaciones obrero-patronales.
- xi. Aquellas en que la Comisión Nacional tenga algún interés.

Handwritten signature

Handwritten mark

Handwritten signature

**PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS CONTABLES Y
FINANCIERAS A LOS QUE DEBERÁN SUJETARSE LA
CONDUSEF Y LOS USUARIOS DE SERVICIOS
FINANCIEROS**

FECHA DE ELABORACIÓN

No. DE PÁGINA

MES

AÑO

11

2025

17

FIRMAS DE VALIDACIÓN

NOMBRE Y PUESTO	FIRMA Y RÚBRICA
<p>• ÁREA RESPONSABLE</p>	
<p>ANA CLARA FRAGOSO PEREIDA, Vicepresidenta de Atención a Usuarios e Instituciones Financieras.</p>	
<p>NOELIA ESQUIVEL RAMÍREZ, Subdirectora de Registros y Estadística AA, designada mediante Memorándum número VAUIF/009/205, para continuar con la gestión de los asuntos de la Dirección de Registros y Estadística, a partir del 18 de agosto de 2025.</p>	
<p>MARÍA ANTONIA SALDAÑA BERNAL, Subdirectora de Registros y Estadística AB.</p>	
<p>GABRIELA PAVÓN CRUZ, Departamento de Registro y Estadística AB1.</p>	
<p>• DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS JURÍDICOS</p>	
<p>RODRIGO JUVENTINO GARCÍA ISLAS LEAL, Director General de Servicios Jurídicos.</p>	
<p>• DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y FINANZAS</p>	
<p>RAÚL ROSAS BARRIGA, Director de Planeación y Finanzas.</p>	



Hacienda
Secretaría de Hacienda y Crédito Público

LINEAMIENTOS

**DIRECCIÓN DE REGISTROS Y
ESTADÍSTICA**



COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN
Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE
SERVICIOS FINANCIEROS

**PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS CONTABLES Y
FINANCIERAS A LOS QUE DEBERÁN SUJETARSE LA
CONDUSEF Y LOS USUARIOS DE SERVICIOS
FINANCIEROS**

FECHA DE ELABORACIÓN		No. DE PÁGINA
MES	AÑO	18
11	2025	

TRANSITORIOS

PRIMERO. - Los presentes Lineamientos entrarán en vigor al día siguiente de su Publicación en la Normateca Interna de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

SEGUNDO. - La entrada en vigor de los presentes Lineamientos, deja sin efectos los "Lineamientos para la Atención de Consultas Contables y Financieras a los que deberán sujetarse la CONDUSEF y los Usuarios de Servicios Financieros" fechados en el mes de diciembre de 2019.

TERCERO. - Los procesos iniciados antes de la entrada en vigor de los presentes Lineamientos serán concluidos conforme a los lineamientos vigentes al momento de su inicio.

[Handwritten signature]

[Handwritten mark]

[Handwritten initials]