



CIUDAD DE MÉXICO, 04 DE JULIO DE 2017.

VERSIÓN ESTENOGRÁFICA DE LA CONFERENCIA DE PRENSA OFRECIDA POR EL ING. MARCOS MARTÍNEZ GAVICA, PRESIDENTE DE LA ASOCIACIÓN DE BANCOS DE MÉXICO, EFECTUADA EN EL AUDITORIO DE LA PROPIA ABM.

- ING. MARCOS MARTÍNEZ GAVICA: Muchas gracias por acompañarnos en esta conferencia de prensa de la Junta de Asociados de la Asociación de Bancos de México, en donde tradicionalmente invitamos a nuestras autoridades y hablamos de los temas importantes de nuestro gremio.

Vamos a hacer unas pequeñas láminas de presentación como marco de referencia para las preguntas que después nos pueden hacer. Iré rápido por ellas, son poquitas láminas.

Comenzamos, por favor.

Primero hablaríamos de lo macro. Y lo que vemos es que en el país las cosas han ido cada vez mejor que como se estaban esperando al principio del año, en donde incluso se hablaba de crecimiento cero del país, y como ven las primeras cifras tienen crecimientos bastantes mayores hasta el primer trimestre de 2017 creció 2.6 por ciento respecto al mismo periodo de 2016, si tomamos los temas “desestacionalizados”.

Y hablando de la comparación con América Latina, ya no hablo de otras partes del mundo, nos vemos muy bien. Y de hecho, ven ustedes como en el pronóstico de los analistas la expectativa de crecimiento está prácticamente en el 2 por ciento, que es mucho más de lo que era hace apenas unos meses o algunas semanas.

También vemos cómo el consumo privado en el país que está del lado derecho arriba, tiene una mejora sustancial, también de enero para acá; o sea, todo ha cambiado de un enero que pintaba no sólo muy inestable y con

muchas sorpresas, sino que pintaba muy mal; si ven ustedes el crecimiento y la expectativa, si ven el consumo privado es una realidad distinta muy alentadora.

Si vemos abajo del lado izquierdo, también vemos que no sólo hay un repunte en la actividad económica, sino algo muy importante es la línea amarilla que son las manufacturas, donde entre el consumo privado que está arriba del lado derecho y las manufacturas que ahora crecen en forma --pues véanlo ustedes-- la que más crece, más que el total, y que tiene que ver también de alguna forma con la exportación.

Entonces, nos hace pensar que ese crecimiento que se puede tener en el país mayor de lo esperado, también será más equilibrado entre lo interno, el consumo interno, y el externo.

Y el consumo interno no sólo tiene que ver con la confianza del consumidor, sino también, en la parte de abajo a la derecha, que nos muestra el aumento de los empleos en donde está creciendo al 5 por ciento bastante más que lo que crece la economía.

Y la línea gris, que es el desempleo, que tiene una constante disminución; entonces esta lámina lo que nos dice es que la macroeconomía mexicana tiene muy buenas señales y un muy buen comportamiento; y no sólo en lo interno, sino en lo comparado con las otras economías de nuestra región.

Dicho eso, pasamos al tipo de cambio. Esto es un reflejo de lo anterior. Y sobre todo aquí tiene muchos que ver la incertidumbre que se creó a principios del año con el nuevo gobierno de los Estados Unidos y las expectativas que tenían en aquel momento de las repercusiones que podrían tener en el país una serie de expresiones que se dieron a conocer en aquel momento, que afortunadamente no se han concretado y aparentemente no se concretarán.

Entonces en la medida en que hay más estabilidad, que hay más certeza, el tipo de cambio viene regresando, ahí lo ven ustedes, llegó a estar a 22 pesos, lo ven ahora alrededor de 18 pesos; lo hemos visto ya poder debajo de 18 pesos en un buen número días en las semanas anteriores.

Para la mayor parte de los analistas que forma parte de los bancos, esto no es la ABM, sino el consenso es analistas, está entre el 17.70 - 17.50 la

perspectiva de cómo pueda terminar el peso al final del año; no es oficial, es lo que dicen algunos analistas de las casas de bolsa de los grupos financieros.

La inflación que está en un pico, pero como que bien ha mencionado tanto el Gobernador, como el Secretario de Hacienda, lo importante es la tendencia; estamos viendo el impacto de todos esos movimientos y el incremento de la gasolina; en fin, una serie de eventos que han hecho que la inflación tenga un pico, pero que no cambia que la perspectiva en el mediano plazo sea la de regresar al objetivo del Banco Central, de alrededor de más o menos 3.5 por ciento, independientemente de que hoy está, como lo ven, en 6.16 y con una tendencia a la alza muy pronunciada.

Lo que ven abajo del lado derecho es eso, es la expectativa. Como les digo, estas no son cifras de la ABM, no es la ABM diciéndoles lo que piensa la ABM, sino es el consenso de los especialistas de los asociados de la ABM, que los juntamos aquí y algunos especialistas que no son asociados, pero que tienen un peso importante haciendo estos estudios.

Entonces, el consenso del sector privado anda por acá. En donde ven que ya a partir del año que entra, entra en los rangos normales del Banco Central, entre 3 y 4 por ciento.

Dejando ya la macroeconomía pasamos a la banca, en donde afortunadamente nuestro ritmo de negocios, el sistema financiero sigue teniendo un crecimiento sustancialmente mayor al de la economía, no tiene más que ver con que estamos bancarizando, que seguimos atendiendo a la demanda de crédito en todos los sectores y que afortunadamente hay demanda de crédito importante en todos los sectores, y esto nos permite que la cartera total siga creciendo al 12 por ciento interanual en mayo del 2017, y como ven muy constante: 12,12,12,13,12...

Entonces, no ha sido afectado ni por la incertidumbre ni por los vaivenes del tipo de cambio ni la subida de inflación, sigue constante a un muy buen crecimiento en la cartera.

Y si lo descomponemos se ve que en todos los rubros está muy estable, en el de consumo 12 y 11, en los meses que va del año; en vivienda igual, 10 y 9; y en empresas incluso ha subido durante el año del 13 al 17, pasamos por un 19 que fue un pico, pero en fin, crecimientos sustancialmente mayores al

crecimiento de la economía y manteniendo la tendencia de los últimos años en el sistema financiero mexicano.

Y si esto lo llevamos a cómo se han comportado las tasas de interés en un escenario de crecimiento importantísimo de la tasa referencia del Banco de México que la ven, hasta debajo de esta lámina donde en junio del 14 estaba en 3 por ciento, y en junio del 17 está en 7 por ciento, donde se ha más que duplicado, y ven el promedio de las tasas de interés en los distintos productos y en la cartera.

¿La línea roja qué es? En junio del 14 la tasa promedio de toda la cartera de la banca era 12.7 por ciento; en junio del 17, el 12.1 por ciento, independientemente de que la tasa de referencia ha pasado del 3 al 7 por ciento. O sea, la de referencia se ha más que duplicado, la tasa real de la banca incluso ha disminuido.

Y así se comportó también el crédito hipotecario en su promedio, del 11.3 al 10.4. Y en empresas, donde hay más flexibilidad y capacidad de reacción, donde la tasa de referencia ha subido 400 puntos básicos, la tasa de las empresas ha subido únicamente en 100 puntos básicos.

¿Qué es esto? Es competitividad y competencia, no hay otra forma de verlo más que eso, bueno, y algo que atenúa los incrementos.

Cuando la tasa de interés sube, la de referencia 400 por ciento nos afecta en donde pagamos intereses, pero en el dinero que es más operativo y en donde no pagamos intereses, las chequeras, pues ahí no nos afecta. Entonces, nuestro costo total de la banca, es decir el costo del dinero, que es uno de los insumos, el más importante, no ha subido el 100, los 400 puntos. Pero independientemente de eso, si ustedes ven, hemos bajado la tasa de interés, no sólo lo no la hemos subido, la hemos bajado.

¿Y en qué condiciones? De lo que aquí hablamos es la gama de productos. Por mucho, la gama de productos que hoy ofrece la banca es mayor que la que teníamos hace algunos años, en esto hemos evolucionado, nos hemos vuelto más sofisticados, hemos entendido mejor las necesidades de nuestros clientes y les damos una oferta mucho más amplia.

Algo importante: hemos protegido a nuestros clientes, y al final, también a la banca. El 80 por ciento de los créditos que tienen los clientes es a tasa fija,

lo cual habla de que mientras dure la vida de estos créditos no importa que pase con las tasas de referencias, ellos no serán afectados por las subidas de tasas, si es que hubiera una subida --y que no la esperamos-- brusca.

Las comisiones han seguido disminuyendo, y en algunos casos, de hecho, son inexistentes. Los plazos no han dejado de crecer independientemente de la incertidumbre y la volatilidad de los mercados, los plazos de los créditos siguen ampliándose.

Y, adicionalmente, cada vez buscamos que los productos estén mejor armados en el sentido de que también sean mejores para la seguridad de nuestros clientes.

No dejamos de olvidar la mala experiencia de nuestras crisis anteriores en dónde la tasa se iba al cielo y, por lo tanto, su pago también y se veían imposibilitados de pagar y ponían en riesgo --si era un hipotecario-- su casa, y si era una tarjeta, bueno, pues ni que hacerle, no la pagaban, no importa las consecuencias porque tampoco podían cómo.

Hay seguros contra el desempleo, hay seguros de vida que de alguna forma protegen los malos momentos por los que pasan las familias y las empresas. Hay seguros de tasa de interés también.

Bueno, y esto a final de cuentas lo que decimos en el resumen es que lo que se proponía la Reforma Financiera se ha cumplido y estamos muy satisfechos de ello, porque hemos sido unos protagonistas junto con el Gobierno que la dio a conocer. Pero lo hemos hecho bien, hemos contribuido a esto, a que se dé más crédito y es más barato y está mejor hecho y está más seguro.

Y dicho eso, la vez anterior lo que les ofrecimos que en cada una de estas reuniones es que veríamos un tipo de producto en especial, independientemente de los números generales. En esta ocasión les hemos traído el crédito hipotecario.

Para entrar un poco más a fondo en él son tres o cuatro láminas alrededor de crédito hipotecario.

¿Esta primera lámina qué nos dice? La parte gris que ustedes ven es cuánto valía la cartera de créditos hipotecarios de la banca, en el año eran 2 mil 145 mil millones. En el año 2006, 2007 alrededor de 200 mil millones; actualmente 711 mil millones de pesos.

Éste es un crecimiento en la última década realmente importante de crédito hipotecario, y al mismo tiempo que esto ha sucedido, vean ustedes cómo se ha desenvuelto la cartera vencida.

En el año 2000 era el 18.5 por ciento, cuando 18 centavos de cada peso lo tienes vencido.

Aquí, si ustedes recuerdan, hubo transformaciones importantes en cuanto a la posibilidad de recuperar las garantías en que nos permitieron tomar confianza y tener una cartera de mejor calidad. ¿Hasta dónde? Hasta un 2.6 por ciento en el que se tiene en este momento la cartera vencida más baja hipotecaria en los últimos 17 años.

Y si comparamos rubro por rubro verán las mejoras tan importantes. ¿Dónde estaban las tasas de interés? Estaban alrededor del 20 por ciento en el año 2000 y eran variables. Ahora están en tasa fija la mayor parte de los créditos y están a la mitad de eso.

¿Dónde estaban las comisiones? Eran estándar del 6 por ciento y ahora prácticamente ningún producto de la banca pasa el 2 por ciento de comisión. Los plazos escasamente llegaban a 10 años y hoy están al doble.

Los productos, había uno, y ahora hay una cantidad bien diversa de productos, incluyendo la construcción, la remodelación. Y otra importante, la mejora en tu propio crédito hipotecario, que vamos a ver más adelante.

Los pagos estaban en 22 pesos y ahora el máximo está en 11 pesos por unidad, por cada mil pesos. Esto es, otra vez, la mitad de pago de lo que se hacía hace 20 años, hace 17 años.

El tope de financiamiento estaba en 65 por ciento del valor del inmueble. Ahora llega hasta el 95 por ciento en algunos casos.

No había seguros de desempleo, que hoy existen. No se deducían los intereses que hoy se deducen.

Como ven, en todo hay una mejora sustancial en este producto que es tan importante para las familias mexicanas.

Y, adicionalmente, ¿cuál es una de las importantes reformas que se hicieron? Esta es la subrogación, esta es la mejora de tu crédito cambiándote de banco o cambiándote de crédito dentro de tu mismo banco.

Desde el 2014 que se empezó con la subrogación hipotecaria, se han cambiado de crédito hipotecario, ya sea a otro banco o dentro de su banco, 66 mil personas, que lo que han hecho es mejorar o su pago o su plazo, como consecuencia de mejorar su tasa de interés.

Y aquí la banca ha estado, cuando hablamos de que hay 19 mil mejoras porque las han pedido y la banca no le ha dicho que no a nadie, mejoras dentro de sus mismas condiciones, la banca está abierta a mejorarlo.

Y esto es parte de la Reforma Financiera, pero esta es la buena disposición de la banca a jugar con esas reglas y por supuesto a la competencia; la competencia cabe en donde tú le ofreces condiciones mucho mejores que el vecino y es fácil ya que se transfiera. Ya nadie está haciendo ninguna resistencia a que haya ese flujo natural para que los clientes mejoren sus condiciones.

Y aquí están las pruebas, por son pruebas; esto son cifras que no son nuestras, sino son de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

¿Cuál es un ejemplo de lo que sucede? Quien el 2007 tenía un crédito cuya tasa era de 14 por ciento y era variable, ahora es 10 por ciento fija en promedio. El plazo ya estaba en 15 años, pues sigue en 15; las comisiones están a la mitad.

Y suponiendo un financiamiento igual en porcentaje, el pago mensual que antes hubiera sido de 16 mil 600 pesos, ahora es de 13 mil 200; o sea, es 25 por ciento más bajo la cantidad que erogan mensualmente las personas para cubrir la mensualidad de su crédito.

Entonces, esto adicionalmente le ha dado una mayor capacidad de crédito para comprar algo de más valor con la misma mensualidad o disminuir la mensualidad al mismo valor de casa.

Esa es la historia del crédito hipotecario en cifras oficiales de la Comisión Nacional de Valores. Y es lo que les queríamos presentar con números muy sólidos, números de verdad.

Y entonces en el resumen la macroeconomía del país bastante mejor de como la veíamos a principio de año todos, con un buen comportamiento en términos relativos a las latitudes donde nos comparamos; el crédito manteniendo su crecimiento a pesar de las volatilidades, las incertidumbres y los efectos, sobre todo, externos que afectan al país, con un muy buen crecimiento de doble dígito, de 12 por ciento igual que lo era al principio de año, y como lo fue el año pasado, y si Luis lo recuerda mejor que yo, hace dos y tres años, por ahí.

Eso era lo que les queríamos presentar. Y aquí estamos mis colegas, los Vicepresidentes y su servidor, para responder a sus preguntas.

- **LIC. JOSÉ MIGUEL DOMÍNGUEZ CAMACHO:** Iniciamos la ronda de preguntas y respuestas con la intervención de Antonio Hernández, de El Universal.

Por favor, Toño.

- **C. ANTONIO HERNÁNDEZ, El Universal:** Gracias. Buenas tardes.

Marcos, quisiera hacerte tres preguntas muy rápido. La primera sobre si bien ya vimos estos datos de crédito que se mantienen en doble dígito, ¿no ha empezado a detectar la banca alguna especie de desaceleración, sobre todo en crédito al consumo?

La CNBV ha alertado que en algunos segmentos sí ya está empezando a llamar la atención que la originación podría tener ya algo de problema por ahí. No sé si ustedes estén viendo algo que les empiece a preocupar, específicamente en consumo y que estén trabajando en ello.

La segunda. Quisiera pedirte un comentario sobre los semáforos de endeudamiento que dio a conocer la Secretaría de Hacienda el viernes pasado, preguntarte a partir de esta información que da a conocer de los estados que va a ser más complicado endeudarse para el año próximo, ¿ustedes cómo están viendo el panorama para financiamiento estados, se

esperarán, serán más estrictos en las condiciones en que hagan el financiamiento, reestructurarán créditos en algunos estados? ¿Cómo lo están viendo?

Y la última pregunta es sobre seguridad. Estamos viendo marcos de repente muchos casos de asaltos, de cosas sobre todo en el Estado de México, en el Distrito Federal. ¿No están viendo un repunte en este aspecto?

En las cifras pasadas hablaban de hecho en una disminución de ustedes en los asaltos, ¿pero en los últimos meses o en el primer semestre no han visto un aumento en la inseguridad?

Gracias.

- ING. MARCOS MARTÍNEZ GAVICA: Muchas gracias a ti.

Mira, a reserva de lo que te va a ampliar cualquiera de mis colegas que lo quiera hacer, te hablaría de la seguridad. Las últimas cifras que tenemos es de que han disminuido y la verdad es que cada banco tiene sus cifras, pero no hay un reporte diario de qué hicieron para mejorar su seguridad.

Te diría que como decisión gremial todo mundo estamos viendo qué más hacemos para que sea más segura nuestra operación, nuestras sucursales y, por lo tanto, estén más seguros nuestros clientes y nuestros empleados, que también están ahí la mitad del día. Y eso tiene que ver con que es obvio que hay que mejorarlo cuando hay algo de esto.

Entonces, independientemente de que se oyen muchas noticias de inseguridad no tenemos una evidencia de que pudiera estar peor, la última que tenemos real es que está mejor. Pero no es actual.

Los estados salieron bastante mejor de lo que esperábamos, no aparece que haya un sólo estado que nos lo pusieron con una alerta importante.

Y eso es una referencia que nos sirve, pero que no es decisiva para que la banca de allí preste o no a un cliente, claro que te sirve y es un estudio muy serio y qué bueno que así se hizo.

Y te digo del consumo, el crédito sigue creciendo a doble dígito, un porcentaje menor de lo que crecía un año y medio, por eso le preguntaba a

Luis, pero es que esos ritmos de crecimiento de 16 o 17 por ciento como gremio, no son “mantenibles” en circunstancias mundiales y locales como las que vivimos. Pero yo creo que te tienen ejemplos más específicos, tanto Enrique como Luis.

- LIC. ENRIQUE ZORRILLA FULLAONDO: Yo coincido un poco con lo que dice Marcos, la verdad es que mes a mes, entre Semana Santa y lo que tú gustes en las vacaciones de abril, por ejemplo, hubo una caída. Entonces es difícil comparar el segundo trimestre con el primero, simplemente porque la gente no estaba directamente en esos procesos.

Pero francamente sigue habiendo un dinamismo como lo puedes ver en el crédito al consumo, nada más hipotecario es verdaderamente importante, pasa un poquito las cifras que acaba de mencionar Marcos, vivienda creciendo en 9 por ciento.

Entonces en ese sentido se mantiene un dinamismo importante, independientemente de un escenario de incertidumbre, de cierta volatilidad.

Entonces, mencionaba Marcos, y tal vez sería un poco el punto que yo resaltaría, este cambio en las expectativas de hablar al menos en nuestro banco, que creo que es un poquito el consenso de pensar a principios de año que íbamos a crecer 1.4. Y ahorita estamos pensando que el 2017 va a tener un comportamiento de 2 por ciento de crecimiento en el PIB, es la primera vez en muchos años que estamos haciendo un cambio hacia arriba, en términos de las expectativas.

Y si somos un poquito más puntuales en conversaciones, en pláticas que también ha tenido la Secretaría de Hacienda, en donde, por ejemplo, simplemente como un “aprox.”, si vemos algunas disminuciones en el sector petrolero que impactarán 40 o 50 puntos el PIB nacional que está incluido en ese 2 por ciento global, eso significa que el sector privado está creciendo, a lo mejor, al 2.4 o al 2.5, todavía con un dinamismo mayor.

Las dos noticias son buenas: un sector privado creciendo con ese dinamismo y un sector público, que como han anunciado nuestras autoridades, concentradas en un control del gasto público en la disminución de la deuda, etcétera.

Entonces, yo lo que diría es que más allá de la desaceleración o hablando de desaceleración, estamos hablando, simple y llanamente de una medida en condiciones de volatilidad y de incertidumbre que caracterizaron, sobre todo, el arranque del año.

Y que estamos viendo hoy un segundo trimestre y hacia adelante los que siguen, francamente con un repunto importante en términos de la demanda de crédito.

- **ING. MARCOS MARTÍNEZ GAVICA:** Luis, tú tenías algunos datos de consumo.

- **LIC. LUIS ROBLES MIAJA:** Sí. Nada más para redondear el comentario de Enrique y por supuesto los datos que ya mencionó Marcos, podría hacerles un *zoom* del consumo, y es sorprendente, favorablemente sorprendente.

El consumo total --bueno, ya mencionó la cifra Marcos, no tengo que repetirla--, pero la tarjeta de crédito crece a un 9.5 por ciento, mayo, mayo; o sea, mayo 2016 a mayo 2017. Y la morosidad se mantiene prácticamente igual 5.1 al 2016 y 5.2 al 2017.

El cual subrayo lo de la morosidad porque es reflejo de que la gente está pagando y está pagando bien. Y esto se debe a lo que ya presentó nuestro Presidente sobre el incremento de la fuerza laboral formal, y por supuesto también del poder adquisitivo real de las personas.

En la automotriz es sorprendente, la automotriz está llegando a mayo, mayo 21 por ciento. Por eso cuando se hablan de récords de ventas de coches en México, dos de cada tres coches se venden a crédito, y creo que este dato también es sorprendente y todavía más sorprendente la morosidad, es de 6, que es prácticamente la misma que la había el año pasado.

En nómina sí tenemos un pequeño descenso marginal de 8.4 a 7.3, y en personales prácticamente igual de 13.6 a 12.7 por ciento de crecimiento.

Entonces, como ves ya metiendo el *zoom* al consumo, simplemente es una demostración de que nuestra economía es --voy a decir una palabra que ahora está de moda usarla-- resiliente, y que a pesar del entorno a éste que

describía Marcos al inicio, a nuestro Presidente al inicio de la conferencia de prensa, pues el país ha aguantado y ha aguantado muy bien.

- ING. MARCOS MARTÍNEZ GAVICA: Les vamos a dar unos datos sobre seguridad como parte de la presentación.

Lo que dice esta lámina cuya fuente es SEPROBAN, es que de enero a mayo del año pasado hubo incidentes de tipo ilícito de 1 mil 697, o sea, 1 mil 700, de los cuales 1 mil 238 fueron robo a cuentahabiente; 221 fue a asalto bancario; y 238 fueron incidentes en las ATM's.

Este año, mismo periodo de enero a mayo, son 972, que son 43 por ciento menos, donde robo a cuentahabiente es el que más baja a 452; el bancario sube de 221 a 255, y las ATM's suben de 238 a 265; o sea, donde hay una reacción muy importante es el robo a cuentahabiente.

Ahora, ¿qué significa esto? Que estas cifras dicen que bajaron. ¿Qué no significan? Que debemos estar conformes o estar tranquilos, porque evidentemente cada que hay un incidente de seguridad pues brincan todas las alarmas dentro y fuera, y hay buenas razones para no dejarle de poner mucha atención.

De hecho, por eso yo no tenía consciente estas cifras, por eso decías: "Si es oficial, parece que bajamos", pero independientemente que bajamos, cuando escuchamos, acabamos de tener un incidente en Coatzacoalcos, que el mismo Gobernador dijo: "¿Qué pasó? No habíamos hecho pacto", pues tiene razón el Gobernador hicimos un pacto.

Pero tiene razón que hubo un incidente, cualquier incidente es importante, y a cualquier incidente le ponemos atención.

Les digo esto porque esto fue el viernes. O sea, estamos atentos a cualquier incidente y cualquier incidente que nos hagan, fue un asalto a una sucursal de uno de nuestros bancos asociados. Somos sensibles al tema, entonces no le queremos ni quitar importancia ni ser triunfalistas diciendo: Miren, estas cifras oficiales que nos pintan re bien, qué bueno que son mejores, es una prioridad para la banca la seguridad de sus clientes y sus empleados.

- **LIC. JOSÉ MIGUEL DOMÍNGUEZ CAMACHO:** La siguiente pregunta de Edgar Juárez, de El Economista, por favor.

- **C. EDGAR JUÁREZ, El Economista:** Buenas tardes.

Si me permiten, vemos de acuerdo con las cifras que nos presentan que el crédito pese a una ligera desaceleración sigue creciendo de manera importante, y a pesar de que la economía también ya no es la que se esperaba a principios de año tiene ritmos de crecimiento promedio similares digamos a lo que se ha tenido en los últimos años.

Esto no sé qué represente, este crecimiento tan bajo de la economía finalmente de 2 por ciento en promedio, pero por parte del crédito un crecimiento cuatro o cinco veces más.

No sé aquí cómo se pueda tomar esto, ¿es un buen comportamiento? ¿Existe algún riesgo de que precisamente por este poco crecimiento de la economía pudiera haber algún foco rojo, algún foco de atención en el futuro?

Si me permiten otra pregunta es, hoy el Banco de México emitió una circular que tiene que ver con nuevas disposiciones para mejorar el SPEI, el Sistema de Pagos Electrónico. Si me pudieran platicar un poquito cómo reciben esta circular, cómo va a participar la banca en este tema.

Y una última. Mencionaban ustedes ahí el tema de que se ha mantenido la tasa de interés, incluso se ha bajado en algunos productos, pero no vi por ahí la línea referente a crédito al consumo ahí cómo se ha mantenido la tasa en los créditos al consumo.

Gracias.

- **ING. MARCOS MARTÍNEZ GAVICA:** Bueno, lo que es un hecho evidentemente es que sí estamos creciendo varias veces lo que crece el país.

Te hago la observación, el crecimiento del BID siempre es términos reales y este crecimiento es nominal, pero aun poniéndolo real contra real estamos creciendo al doble de lo que crece la economía.

Esto tiene que ver con que hay un espacio grande para bancarizar y tiene dos razones para que así sea; la cantidad de gente que no estaba siendo atendida especialmente en cuanto a crédito y que ahora sí estamos pudiendo atenderla, y la principal razón para que lo puedan hacer, que lo estaba mencionando ahorita Enrique y tiene toda la razón, es el empleo formal. En la medida que el empleo formal ha crecido tienes candidatos que no existían como prospectos para darles crédito; y la calidad de la cartera es la mejor y no sólo en el hipotecario, es la mejor de los últimos 16 años.

Entonces, nos tiene muy tranquilo crecer al 12 por ciento o al 15 cuando la calidad de la cartera está así de sólida y bien anclada.

Nuestra experiencia, la de la banca mexicana en sus ciclos históricos es que cuando el crédito crece más del 20 por ciento por un periodo largo acabas en una crisis; cuando crece a estos ritmos parece que se puede lograr y, sobre todo, con la sofisticación y reglas y cultura de crédito que tiene la banca mexicana, que son muy profundas, nos ha costado mucho aprenderlas, pero finalmente aquí está el resultado.

Y el SPEI de bajos montos, pues es el que más ha crecido en los últimos tiempos, trae un crecimiento si mal no recuerdo como del 40 por ciento en su volumen de operaciones, que incluso no esperamos que fuera tan exitoso y tan visible de pagos de menos de 8 mil pesos; entonces va muy bien esa parte.

Y no sé si ustedes quisieran agregar algo más.

- **LIC. ENRIQUE ZORRILLA FULLAONDO:** En términos de las tasas, aunque no está explícito, pero tienes razón, yo digo que es algo que se puede proporcionar, hablando de las tasas de consumo promedio, pero fíjate, la tasa total de todo el portafolio de la banca pasó de mayo a mayo, entiendo, de 12.7 a 12.1 la cartera total.

Empresas; o sea, todo el financiamiento a empresas, en donde se afecta claramente la base, pasó de 6.9 a 7.9; entonces, por deducción si empresa subió y la total bajó consumo tiene una deducción fundamental y como venía diciendo Marcos, acuérdate que ahí las tasas son fijas, y producto de la reforma financiera estos 66 mil que han mejorado de sus condiciones coadyuvan dentro del portafolio total una disminución de la tasa.

Lo que se mencionó fue hipotecario que pasó de 11.3 a 10.4, pero otra vez si el total bajó y empresas subió necesariamente es consumo el que está explicando toda la disminución creo que es muy importante.

Si me permite, señor Presidente, yo nada más quiero comentar que pareciera ser que la banca se decidió a prestar este trimestre, y los mexicanos se decidieron a pedir crédito este trimestre y no hay tal; es decir, auténticamente hay una mayúscula inversión en términos de país y estamos hablando de la estabilidad macroeconómica del nivel de tasas de interés fijas, plazos, inflación controlada; no obstante, como bien mencionaba nuestro Presidente, que está en 6.16, la perspectiva es que va alrededor de 4 en el primer semestre del año que entra; es decir, en esencia es toda esta inversión que hemos hecho como sociedad por tener un ambiente fundamentalmente propicio al desarrollo de los servicios financieros, y desde luego, al crédito.

- **LIC. JOSÉ MIGUEL DOMÍNGUEZ CAMACHO:** La siguiente pregunta de Jeanette Leyva del financiero.

- **C. JEANETTE LEYVA:** Hola, buenas tardes. Me gustaría por un lado preguntarles acerca de esto que ya se inició, pues la próxima renegociación del Tratado de Libre Comercio, si hay el tema del sector financiero, si buscan que sea incluido, si hay algún tema en particular que ustedes estarían pidiendo a la Secretaría de Economía o a Hacienda con respecto a incluirse.

También otra de las dudas que me salen es si bien nos están dando los datos de crédito hipotecario o que con respecto a la reforma financiera que puede emigrarse.

En la reforma financiera también se aprobó que otros créditos pudieran migrarse de esta misma facilidad: créditos de tarjetas, de nómina y demás; sin embargo, esto no lo hemos visto en la banca. ¿Qué ha pasado con esto en particular? De poder dejar ir a un cliente con buen historial a otro banco y decir: "pasen", así como lo hacen tan fácil en hipotecario, quiero pasar todos mis créditos contigo. ¿Qué ha pasado con esto de los demás créditos?

Y también en la presentación mencionaban que se han ampliado los plazos para pagar los créditos y que hasta ha sido benéfico. ¿Podrían decirme el promedio de plazos y de pagos de parte de los clientes de la banca en los

créditos como consumo, hipotecario, si se piden a 20 años, pero en promedio en cuánto tiempo lo están pagando, igual los otros créditos?

- **ING. MARCOS MARTÍNEZ GAVICA:** Mira, del TLC es algo que aunque sabemos que en algún momento, directa o indirectamente, lo que suceda en el TLC va a afectar al sistema financiero de los tres países, quizás el equipo que más ha tardado en conformarse y ser aprobado en los Estados Unidos es el del Tesoro, donde apenas de este viernes anterior, el otro, le dio el visto bueno el Congreso a la primera Subsecretaria.

Entonces ahí todavía tienes grandes huecos, quedan otras tres Subsecretarías más, toda la gente de abajo de ser confirmada. Entonces, hay aunque hay gente trabajando, no está confirmada y, por lo tanto, no hay un intercambio oficial.

En su momento lo tendremos. Primero tendrá que estar la gente, tendríamos que ver la agenda, y nos pondremos de acuerdo también con nuestras autoridades. Y algo tendremos qué hacer, porque el sector financiero podrá no ser parte esencial de los capítulos del TLC, el que hoy se ve tradicional a través de la Secretaría de Economía, pero sin duda aunque no fuera pasarán cosas que nos afecten y entonces tendremos que ver.

Hace un rato de hecho lo comentábamos con el Secretario y con el Gobernador, de tener un grupo de trabajo para estudiar cuando se dé el momento cómo se le hace, pero irnos preparando para ello. Y sin embargo hoy te diría: "Hoy no hay nada".

En los créditos de tarjeta y de nómina, ahí la historia yo creo que es bastante más profunda, hablando de montos y de número de clientes, que en el de los créditos hipotecarios. Ahí sí ya llevamos mucho tiempo en transferencias de tarjetas, luego hasta se quejan muchos de los clientes de que no dejan de hablarles los bancos para ofrecerles un crédito para que pague el saldo de la otra y se venga con ellos; o no deja de existir todo el tiempo una competencia por traerte la nómina que está en algún otro banco.

¿En el ideal qué sería bueno de tarjeta? Pues así es, cuando te traes el monto es porque algo le ofreciste muy bueno como para que dejes tu tarjeta de un banco y te vengas al otro. Y de hecho lo que te ofrecen una buena parte de los bancos es decir: "Ni te preocupes, yo le pago a este otro banco

y quedas aquí con la tarjeta”. Pero esto ya tiene tres, cuatro años o cinco que sucede muy seguido.

Y en el de la nómina, yo lo que te diría es al revés: ahí, ojalá, porque esto es de mucha movilidad, por la salud de los bancos y el beneficio de los clientes, que cuando hay una nómina que pasa de un lugar al otro, ojalá y pudiera pasar automáticamente el crédito. ¿Por qué razón? Porque esto te evitaría que tú recibas tu sueldo en un lado y tengas la deuda en otro lado.

¿Cuáles son los riesgos para uno y para el otro? Que tú cuando estabas en tu banco original, ni te preocupabas porque te llegaba tu sueldo, después de haber cumplido con tu compromiso del crédito que tuvieras de nómina.

Y cuando te pasa esto otro, en el que te pagan tu sueldo, pero ya debes en otro banco, a veces ni te acuerdas y dejaste de pagar tu crédito en nómina del banco en el que ya no estás, pero tu deuda sí.

¿Y al banco qué le pasa? El que perdió la nómina no sólo perdió al cliente, sino se le queda un crédito en cartera vencida.

Entonces, hemos buscado formas, y ojalá la encontremos, en que siga la competencia muy fuerte, pero que sea completa: que el banco que se lleva la nómina, se lleva la relación, se lleva también el pasivo. Que le viene bien, porque tampoco es un castigo; es al revés, se lleva hasta un crédito. Es bueno para todo mundo.

Y en los plazos y pagos tendríamos que ver, porque ahí sí está bien variable, depende de cuándo tuvieras el anterior, cómo te cambió el plazo y como te cambió la tasa. No sé si haya una estadística que podamos conseguir, pero te la conseguimos.

- LIC. ENRIQUE ZORRILLA FULLAONDO: Pero el más difícil es hipotecas; porque, imagínate, avalúo, notarios, escrituraciones, etcétera, y perdón, con el riesgo de no estar, creo que se mencionaron 66 mil, de los cuales 19 mil fueron dentro del mismo banco; los otros 47 cambiaron de banco y, no obstante, resultó sustancialmente conveniente al cliente.

En el crédito, digamos, que es de largo plazo y que tiene una serie, que el proceso *per se* es complejo, te da una cierta certeza de que si eso pasó en

lo más complejo, si en lo más complejo más, en lo menos complejo mucho más fácil.

- **LIC. JOSÉ MIGUEL DOMÍNGUEZ CAMACHO:** La siguiente pregunta corresponde a Gabriela Jiménez, de Economía Hoy.

- **C. GABRIELA JIMÉNEZ, Economía Hoy:** Hola. Muchas gracias.

Quería preguntarle si tienen alguna seguridad o tienen idea de si los intereses de créditos hipotecarios pueden superar el 12 por ciento, que es lo que cobra el Infonavit, si siguen subiendo las tasas de Banxico.

Y, por otro lado, también en el tema de seguridad si está también la banca reforzando o piensa reforzar los controles de seguridad que ponen a sus empleados para que no se corrompan y hagan mal uso de la información de los clientes.

Gracias.

- **ING. MARCOS MARTÍNEZ GAVICA:** Gracias a ti.

Pues mira, la tasa de la banca en general, yo quería no en general, todas las tasas de la banca de momento están por debajo del 12 por ciento de Infonavit. ¿Qué pasa si las tasas se van a otro lado? Pues no sé qué pase con las de Infonavit y con las de la banca, pero por lo pronto la mejor muestra de que hay mucha competencia en el país es que la tasa más cara es Infonavit.

En cuanto a los controles, esa es una lucha constante de cualquier negocio, el tratar de que te hagan fraude externo o interno, en nuestro caso es dinero que es muy notorio, pero si en ello hay una actuación de cada banco continua, porque finalmente es tu negocio y es la confianza de los clientes que confían en ti, aunque ellos no pierdan el dinero, y es mantener tu negocio sano.

No deja de ser una preocupación de todo el tiempo y es un buen punto es el que mencionas, porque es importante.

- **LIC. JOSÉ MIGUEL DOMÍNGUEZ CAMACHO:** Michelle Davis, de Bloomberg.

Por favor, Michelle.

- **C. MICHELLE DAVIS, Bloomberg:** Hola, buenas tardes.

Ayer en Bloomberg publicamos que la CNBV ha iniciado su propia investigación de los mercados de deuda en México distinto a la investigación de la COFECE, y me gustaría saber qué opinan sobre esto y cómo deberíamos estar interpretándolo y cómo puede afectar a la banca.

- **ING. MARCOS MARTÍNEZ GAVICA:** Mira, tenemos alguna información, no la tenemos por parte de la Comisión Nacional Bancaria, pero pensamos siempre lo ha hecho, siempre ha estado supervisándonos y pidiendo información. No nos consta directamente de ellas, lo leímos en la prensa igual que tú, pero si hay información que le estoy pidiendo a alguno de los bancos es parte de su trabajo y está bien, está bien que se lo pida a los bancos.

- **C. MICHELLE DAVIS, Bloomberg:** Perdón, sólo para aclarar.

No, lo que publicamos no es que están pidiendo información, es que han iniciado su propia investigación separada o distinta al lado de la COFECE de los mismos mercados de deuda.

- **ING. MARCOS MARTÍNEZ GAVICA:** Eso lo habían dicho ya desde hace un tiempo, es probable que lleven dos líneas de investigación distintas; la verdad es que como ABM no le damos un seguimiento porque éste no es un tema gremial, es un tema de algunos cuántos bancos y específicamente es de algunas personas que trabajan en algunos de estos bancos respecto a operaciones que se hicieron hace tiempo.

Entonces, siendo ese el caso, es un tema al que al ABM se entera, pero en todo caso se entera muy indirectamente porque tampoco les pedimos información a los bancos tan involucrados, exactamente cuáles son en sus tareas no lo conocemos.

Y de la comisión tampoco, sí lo mencionaron ya hace más de un mes, hace un mes o dos meses que podrían iniciar su propia investigación, y probablemente lo estén haciendo.

- **LIC. JOSÉ MIGUEL DOMÍNGUEZ CAMACHO:** Tenemos dos intervenciones más, primero Lupita Flores de Noticieros Televisa, y después Carolina Reyes de Excélsior.

- **C. GUADALUPE FLORES, Televisa:** Gracias. Buenas tardes. Presidente, usted comenta que se va a instalar una mesa de análisis en torno a los posibles temas del TLC que tengan que ver con el sector financiero.

Uno de ellos podría ser el *E-Commerce*, por ejemplo, compras por internet, algún otro ejemplo que nos pudiera poner que nos preocupa, para poder contextualizar este punto, que abordaron con el doctor Carstens y con el doctor Meade.

Y por otra parte, en materia del ciberdelito, tendrán alguna cifra respecto al ciberdelito, si ha bajado o disminuido o ha subido, después de que hubo un incremento el año pasado muy fuerte sobre robo de entidad, operaciones electrónicas con retiros fuertes en línea de algunas personas que se vieron defraudadas.

¿Tendrán algún dato sobre ello?

Y finalmente sobre, no sé si tengan alguna prospectiva sobre el asunto de la industria de la vivienda, ya ve que el 1º de junio entró en vigor ya un aumento del precio del cemento.

Hemos estado platicando con la industria inmobiliaria, la viviendera, en general los desarrolladores de obra pública están preocupados porque hubo un incremento en enero del 15 por ciento, ahorita les aplican otro, el 12 por ciento.

Todas las cementeras están subiendo.

Esperarían ustedes que suba el precio de la vivienda y obviamente baje el margen de si había un tope de la gente que podía acceder a un nivel de crédito, seguramente va a bajar, y si se sienten ustedes que esto pudiera afectar la solicitud de créditos y la construcción también, tanto en crédito puente para vivienderas y desarrolladores inmobiliarios, como para las personas físicas que adquieren vivienda.

Gracias.

- **ING. MARCOS MARTÍNEZ GAVICA:** Gracias a ti. En *E-Commerce* sin duda, es un capítulo que no estaba previsto hace un tiempo y que ahora estará previsto y que de alguna forma afectará a la banca.

Y son los temas en los que te mencionaba directa o indirectamente, pero tendremos que ver con algunos temas y este es uno de ellos, sin duda.

- **C. GUADALUPE FLORES:** Algún otro desvinculado a la banca en servicios financieros, inversiones...

Gracias.

- **ING. MARCOS MARTÍNEZ GAVICA:** A ver, antes de pasar a ciberdelito, Emilio Romano te quiere hacer algún comentario.

- **LIC. EMILIO ROMANO MUSSALI:** Sí, Lupita. En el tema del TLC, como ya nos decía Marcos ahorita, todavía sabemos muy poco de realmente qué va a incluir el TLC *per se*.

Pero lo que sí sabemos, es que como banca mexicana hemos detectado varias que nos gustaría ir avanzando en el corto, mediano y largo plazo en poder armonizarlas a nivel de Norteamérica, ya sea en el TLC o a través de acuerdos financieros específicos.

Uno de ellos, como bien dices, por ejemplo, toda la parte de *E-Commerce*, que tiene mucho que ver más con temas aduaneros que con temas de facilitación aduanera y trámite aduanero que con temas financieros. Porque el tema financiero de un *E-Commerce*, realmente es un tema ya más cubierto por cada país y tal vez está más en todo lo que es Fintech y demás.

Hay temas por ejemplo en normalización de regulaciones que nosotros creemos que vamos a avanzar en el corto, mediano y largo plazo, en temas de homologación de criterios y políticas, ya sea temas de lavado de dinero, del secreto bancario, de cosas por ejemplo, de intercambio de información para efecto del combate de delitos, protección de datos, todos esos temas de la protección de las bases de datos de los bancos.

En fin, creemos que ahí hay una oportunidad, otra oportunidad puede ser de trabajar conjuntamente para que las autoridades se coordinen mejor en su

labor tres autoridades, y con ello poder hacer que tengamos un sistema financiero más integral a nivel de Norteamérica, poder coordinar temas prudenciales en algún momento, creemos que puede ser una agenda en el futuro en temas.

Por ejemplo, el poder coordinar y compartir esquemas de niveles, por ejemplo, de estrés, pruebas de estrés o pruebas de liquidez, que todo esto lo está viendo Basilea, la posibilidad de que en Norteamérica se puedan manejar estos elementos.

Nosotros creemos que en el corto, mediano y largo plazo hay toda una agenda de cosas que van a hacer más fuerte a la banca norteamericana, en el entendido de que una banca fuerte en México, en Estados Unidos y en Canadá, es importante para el bloque y que este bloque es el más importante del mundo.

Hoy por hoy, como saben, Norteamérica ya es el bloque más importante económico del mundo y como tal consideramos que la banca se va a beneficiar por una integración mayor y una homologación mayor conforme va avanzando, ya sea el TLC de manera inicial y posiblemente más adelante acuerdos específicos en materia financiera.

- ING. MARCOS MARTÍNEZ GAVICA: Gracias, Emilio.

Mira, hablando de ciberdelito, no sé cómo contestarte. Aquí me pasó Juan Carlos, que le voy a pasar la palabra, que las reclamaciones de posible robo de identidad en la CONDUSEF, en 2016, fueron 7 mil 996; esto es, el 0.001 por ciento de las transferencias electrónicas durante el año, o sea, es algo mínimo, mínimo. Pero además nos tenemos que poner bien de acuerdo de que es un ciberdelito.

Ahora dicho esto, que te lo va a complementar en los detalles, Juan Carlos, lo importante es que en los dos ataques importantes que ha habido en las últimas fechas internacionales a la banca mexicana afortunadamente no le pasó nada.

- LIC. JUAN CARLOS JIMÉNEZ ROJAS: En el tema que comentaban de robo de identidad, yo sí subrayaría, como lo comentó el ingeniero Martínez, el término es posible robo de identidad. ¿Y por qué decimos posible robo? Porque aún hoy no tenemos tipificado qué es un robo de identidad, hay

diferentes tipos y la CONDUSEF usa diferentes bases de datos para allegarse esos números.

Por ejemplo, si a mí me roban mi tarjeta de crédito y hacen diferentes cargos con ella, se reportan como cargos no reconocidos y eso podría tipificarse como robo de identidad porque se están haciendo pasar por mí para usar la tarjeta.

Entonces, tenemos que ponernos de acuerdo con la CONDUSEF y las autoridades de qué vamos a entender por robo de identidad como tal, para tener claro las medidas que vamos a adoptar para controlarlo. Hoy en día todavía estamos en ese diálogo con las autoridades.

- **ING. MARCOS MARTÍNEZ GAVICA:** Bueno, y en la industria de vivienda saben más los constructores que nosotros, algunos bajarán su margen y venderán más y otros lo subirán y venderán menos, y nosotros cuando valga la casa y tengamos un buen cliente lo vamos a financiar en cuanto nos lo pidan.

- **LIC. JOSÉ MIGUEL DOMÍNGUEZ CAMACHO:** Y cerramos la ronda de intervenciones con Carolina Reyes.

- **C. CAROLINA REYES:** Gracias. Buenas noches.

Son tres preguntas las que tengo. La primera va relacionada con las tasas de interés.

Si bien mostraban hace ratito una lámina donde claramente se veía la tendencia a la alza del Banco de México y cómo la banca había disminuido ligeramente como en contra tendencias sus tasas de interés; y, bueno, tomando en cuenta que también prevén que la tasa de referencia baje para el siguiente año, ¿hay la posibilidad de que se reduzca más el costo del fondeo que otorgan los bancos, el costo de los créditos en general y qué segmento se podría ver más beneficiado?

Por otra parte, mencionaban también que en el segundo semestre del año podría registrarse una aceleración en el otorgamiento de créditos. Entonces, mi pregunta sería en cuánto podría cerrar. Ahorita tenemos 12 por ciento en la cartera total, ¿en cuánto podríamos cerrar el año?

Y la última, relacionada a la Ley Fintech que ya han mencionado muchos analistas que ven muy complicado que se presente en septiembre al Congreso, no se ven como los tiempos legislativos para sacar esta legislación.

Entonces, ¿cuál sería la ventaja o desventaja de que se atrase esta Ley?

- **ING. MARCOS MARTÍNEZ GAVICA:** Gracias, Carolina. En las tasas de interés lo que vemos es que, tanto el Secretario de Hacienda como el Gobernador, han hablado de que están muy probablemente llegando a su techo los incrementos y que algunos o muchos de los analistas económicos piensan que en la segunda parte del año próximo pueda comenzar una reversión de la tasa referencia.

Pues lo que no hemos visto subir demasiado, igual ya no sube mucho, y cuando bajen pues a lo mejor bajan, qué te puedo decir, será que siga la competencia.

Lo que sí es una estupenda noticia es que todo este ciclo, me refiero a los clientes, la banca absorbió ese aumento. Y lo pudo hacer, te digo no subió 400, sino que absorbió menos; pero se volvió más eficiente y porque compite, quizá bajo su margen, pero se llevó a cliente. Bueno, ya estamos en esas a ver qué pasa cuando bajen.

Nosotros hablamos la vez pasada de que si el país dejaba de crecer respecto al pronóstico que había de crecimiento, entonces era muy difícil que se mantuviera un crecimiento de doble dígito de la banca, sí mucho mayor el crecimiento de la economía, pero difícilmente.

Y la segunda parte es mejor entonces, lo único que sí nos da la confianza es que debe de seguir creciendo un doble dígito el crédito en el país.

Y respecto a las Fintech, sigue habiendo una muy sana y profunda discusión en el buen término, en el de entender bien de qué se trata para al final regular bien, y eso sucede entre nosotros los intermediarios, sucede entre las autoridades, entre ellas y entre las autoridades y nosotros los intermediarios.

Y yo no sé si la fecha es más importante que el fondo, pero me da la impresión de que no, y creo que todo mundo lo tiene en la mente que es mejor si te tardas un poco más, pero hacer la regulación correcta.

- **LIC. JOSÉ MIGUEL DOMÍNGUEZ CAMACHO:** Muchísimas gracias por acompañarnos.

- **C. JEANETTE LEYVA:** Perdón. Nada más una preguntita rápida: también entró ya en vigor en el Diario Oficial hace unas semanas la nueva regulación que tipifica como penal las malas formas de cobranza.

En ese sentido me gustaría preguntarles si ya como instituciones bancarias han hablado con los despachos que contratan para que modifiquen estos temas, porque al final de cuentas pues asocian los despachos con el nombre de los bancos, y aquellos bancos que tienen únicamente *call center* para cobranzas y también ya han ajustado para evitar estas prácticas que ahora ya es un delito y también son multas de cárcel y penales y de dinero.

- **ING. MARCOS MARTÍNEZ GAVICA:** Qué bueno que no te quedaste callada. La verdad es que llevamos mucho tiempo hablando de este tema con nuestros departamentos de cobranza como con las agencias de cobranza, porque al final de cuentas lo que nos interesa es hacer una labor sana y profesional de cobranza para al que se le olvidó, y ver cómo le ayudas al que no se le olvidó, pero tiene dificultad en pagarte.

Incluso el que no te quiere pagar usas algunas técnicas que no es el ofenderlo, esas es la única que no es válida para nosotros, independientemente si está tipificado como delito o no.

La tipificación está bien, es una consecuencia de que hay un reclamo en una parte de la sociedad, que es muy válido.

Y hablando de ellos lo que te puedo decir es que no hemos dejado de poner mucha atención a ello, pues porque en eso va no sólo nuestra capacidad de recuperación, sino nuestra calidad como instituciones, hablando de institucionalidad, y porque evidentemente lo que busca es hacerlo bien y cuando hay alguien fuera de tu control lo hace mal, pues entonces, los primeros que estamos interesados en saber quiénes son y sacarlos de nuestras instituciones somos nosotros.

Lo único que no buscas es ofender a un cliente, porque no te está pudiendo pagar, eso parece anti natura, en cualquier negocio. A quien se le ocurre ir

a insultar a un señor que es tu cliente; entonces, por eso te lo separo del evento, es una preocupación de todos nosotros, lo compartimos todos los bancos y en el momento, ojalá que pudiéramos tener un buró de crédito de malos cobradores, porque también, incluso, habiendo compañías muy serias no estás exento de que te contrataste a algún cuate que se no sigue las buenas practicas que dice el negocio.

Entonces, sin poder tener la certeza de que no puedes eliminar a todas las compañías ni a todos los señores, el esfuerzo lo tienes que poner constantemente en hacer una sana practica de recuperación de tu crédito, y pasa que para recuperarlo buscas es ayudar a tu cliente a ver cómo te paga y lo que menos buscas es molestarlo ni mucho menos insultarlo, pero es así de claro, siempre nos ha preocupado y sin llegar a cero la intención es tirarle al cero, de que esto no pase y ahí sí te hablo con mucha convicción, como ABM, porque sé que es lo que piensa cualquier banco o cualquier negocio financiero o no financiero que tenga que cobrarle a sus clientes.

La peor técnica es esa que están mencionando, si ha llegado hasta la ley, pues es que hablamos de miles o millones de créditos, y entonces hay miles de casos que pueden estar siendo afectados, pero llévense este mensaje, este mensaje que es muy sencillo ¿no les parece? Es muy lógico y lo más lógico es que lo combatamos o intentemos combatirlo constantemente con o sin que sea un delito y que sea penal, que eso se puede volver más fácil o menos fácil de poder tipificar.

Pero eso no debe ser la razón por la cual no hagamos nuestro mayor esfuerzo porque no suceda.

Y, bueno, mil gracias.

- **C. GUADALUPE FLORES:** Oiga, pero hemos hecho trabajo sobre los despachos de cobranza, a quienes entrevistamos nos dicen que de pronto no hay manera de negociar con el banco; o sea, qué mensajes le podemos dar a la ciudadanía que tiene una deuda, que sí quiere pagar.

¿Realmente sí hay canales suficientes? Y a lo mejor de cada diez créditos que están vencidos, cuántos se llegan a resolver, por ejemplo, con una conciliación antes de ir a otra instancia en el propio banco, incluso cuando ya está el despacho de cobranza contratado con ustedes, que no sea cobranza extrajudicial, sino que sea con ustedes.

- **ING. MARCOS MARTÍNEZ GAVICA:** Mira, lo que te diría es: “Ayúdanos”. Algunos de ustedes que han hecho estudios, manden ese mensaje. La banca está totalmente dispuesta a renegociar y apoyar cualquier crédito que tenga problema, cualquier cliente que quiera pagar y tenga problema para hacerlo, pero por supuesto abiertísima la banca, no puede cerrarle la puerta a quien quiere pagarte. Sería absurdo. Como que no tiene sentido.

Pero si en algún momento hay confusión, bueno, pues ayúdenos ustedes. El compromiso nuestro y nuestro beneficio, es que quien te quiere pagar, como sea, bienvenido para nosotros, es ayudarle y ayudarnos. Porque es dinero que no se perdió.

Pues muchísimas gracias por haber asistido.

- - -o0o- - -