

CIUDAD DE MÉXICO, 22 DE OCTUBRE DE 2020

VERSIÓN ESTENOGRÁFICA DE LA VIDEOCONFERENCIA DE PRENSA OFRECIDA POR EL PRESIDENTE DE LA ASOCIACIÓN DE BANCOS DE MÉXICO (ABM), LUIS NIÑO DE RIVERA, Y POR EL COMITÉ DE DIRECCIÓN.

- **MARTHA DE LOS SANTOS GONZÁLEZ:** Buenas tardes a todos los que nos acompañan. A los medios de comunicación muchísimas gracias por estar en esta conferencia de prensa de la Asociación de Bancos de México.

Agradezco a nuestro presidente Luis Niño de Rivera; al presidente ejecutivo, Carlos Rojo Macedo, a los vicepresidentes Eduardo Osuna Osuna, Julio Carranza Bolívar y Raúl Martínez-Ostos. Y también al director general de la Asociación, Juan Carlos Jiménez Rojas.

A continuación el mensaje de nuestro presidente, Luis Niño de Rivera.

- **LUIS NIÑO DE RIVERA:** Muy buenas tardes a todos. Gracias por su presencia y por acompañarnos en esta conferencia de prensa.

Estos son los tres capítulos del día de hoy: la evolución del crédito y la captación bancaria; el segundo es apoyos de la banca, lo que hemos venido haciendo durante la pandemia. Y el número 3, cómo percibimos que la banca es parte de la solución en materia económica. Este es el capítulo 1, y pasemos a la siguiente lámina, por favor.

Como podrán ver ustedes, estas son las dos líneas de desempeño del crédito al sector privado en términos reales frente al desempeño de la economía, y podemos ver que desde agosto, por primera vez en 11 años, en términos reales el crédito al sector privado se contrae 1.7 por ciento frente a una caída en el índice general de actividad económica del 9.8 por ciento.

La banca había mantenido el crecimiento de la colocación del crédito en términos reales hasta el mes de agosto.

Si pasamos a la siguiente podemos ver, ya dividiendo en los 4 principales rubros del crédito, cómo está la cartera de crédito al sector privado.

En primer lugar, tenemos en términos nominales la cartera de la banca sigue creciendo a 2.3 por ciento al convertir (...) en términos reales se contrae.

El crédito a las empresas continúa creciendo al 3.5 por ciento en agosto y el de la vivienda que es el más robusto, hasta ahora, al 9 y medio por ciento, en términos nominales.

Donde vemos la continuación de la contracción es en el crédito al consumo, que ahora en agosto está en el 6.2 por ciento en términos nominales, que es una contracción muy significativa.

Pero pasemos a ver esto en sus componentes principales. El crédito empresarial mantiene un crecimiento positivo, mientras el crédito a las PyMEs no acaba de reactivarse con la suficiente solidez para mantener un ritmo ascendente. Con las grandes empresas crece al 3 por ciento, donde tenemos en la banca 2 millones de pesos colocados en ese segmento y en el de las PyMEs, 419 mil millones de pesos.

En el mes de julio hubo un repunte de crédito y en el mes de agosto nuevamente una caída del 3.9 por ciento, pero sigue estando por encima del nivel más bajo que tuvo hace tres meses, cuatro meses ya propiamente, que fue en el mes de junio.

En el mes de agosto el crédito al consumo, como pudieron ver, se sigue contrayendo: por un lado, la tarjeta de crédito al 8.8 por ciento, seguido de créditos para bienes de consumo duradero que crece al 3.9 por ciento; el crédito de nómina se contrae 1.3 por ciento y los créditos personales 16.1 por ciento.

Esto es, el crédito para bienes de consumo duradero en un 90 por ciento es crédito automotriz, por consiguiente sigue habiendo demanda por crédito automotriz, como lo vimos en el rubro de crédito hipotecario.

Ahora, una parte muy importante de la contracción del crédito, particularmente al consumo está reflejado en esta lámina, porque vemos que los clientes de la banca, los cuentahabientes y los acreditados están teniendo conductas de mucha prudencia frente a la crisis económica que estamos viendo.

Por un lado, las tarjetas de débito reflejan que desde el mes de julio, julio, agosto y ahora en septiembre están por encima en el volumen total de dinero operado del año pasado que en los mismos meses, 4.4 por ciento en julio por encima del 2019, 8.6 por ciento en agosto y 7.8 por ciento en septiembre.

¿Esto qué significa? Que las personas están cuidando su patrimonio, no endeudándose y usando los recursos que tienen ahorrados.

Por otro lado, el uso de las tarjetas de crédito que en abril llegó a su punto más bajo, va aumentando, pero no ha llegado a los niveles alcanzados en los meses iguales del 2019. Esto es: todavía en septiembre hay una contracción del 4.8 por ciento comparado con septiembre del año pasado de un 9 por ciento en agosto, de un 14.7 por ciento en julio.

Esto es: el tercer trimestre del año continúa en uso de tarjetas de crédito por abajo del 2019.

La siguiente tiene que ver con la captación bancaria. En los primeros ocho meses del año la captación bancaria ha tenido un incremento de 643 mil millones de pesos, lo cual representa un 10.3 por ciento comparado con el monto al cierre de diciembre del año pasado. Ahí vemos que, sobre todo la captación a la vista está creciendo de manera robusta al 16.1 por ciento.

Esto es, para entender la conducta de los acreditados y los ahorradores, y para entender la prudencia con la que se están manejando los temas de crédito, y por qué la demanda de crédito en sí es la que no permite crecer la cartera al ritmo que veníamos creciendo hasta marzo de este año, vemos que la captación sigue creciendo en términos interanuales al 10.2 por ciento, mientras que el crédito se sigue contrayendo como lo vimos, cayendo en términos nominales en su ritmo de crecimiento y ahora ya en términos reales abajo, en 1.07 por ciento.

¿Esto qué significa? Que ya en septiembre las personas están utilizando sus ahorros para hacer frente a sus necesidades, y por ello vemos que el crecimiento de la captación que vimos de diciembre hasta el mes de julio empieza a darse la vuelta.

Vamos a la siguiente. Pasemos al capítulo dos, que son los apoyos de la banca. Hemos echado a andar ya dos programas muy relevantes dentro de la crisis

sanitaria, el primero que ustedes conocen muy bien son los diferimientos de capital e intereses, que sumaron 9.3 millones de créditos con un valor de 1.1 billones de pesos; que es el 22 por ciento de la cartera al sector privado y representa el 4.3 por ciento del Producto Interno Bruto.

Estos son 8.6 millones de clientes de la banca que decidieron acogerse a este beneficio, a este apoyo de permitirles mejor nivel de liquidez en los meses más difíciles de la pandemia, que fueron principalmente el segundo trimestre del año.

Desde finales de agosto --ya vamos a cumplir dos meses la semana entrante-- hemos echado a andar el programa de reestructuras de crédito, esto es al mes de septiembre hemos reestructurado 75 mil millones de pesos, que quiere decir menor pago mensual, mayor plazo y mayor liquidez para nuestros acreditados.

De este programa el día 24 de septiembre recibimos el primer oficio de facilidades temporales para la operación de estas reestructuras. Y el 08 de octubre recibimos el segundo oficio puntualizando las condiciones en las que podemos reestructurar. Y eso lo podemos ver en la siguiente lámina.

En primer lugar, hay que señalar que son programas opcionales, de participación voluntaria para cada banco, que se sustentan en la capacidad de pago de los clientes. Esa es nuestra primera obligación. Determinar, conjuntamente con el cliente, cuál es su capacidad de pago para poder hacer una reestructura que sea viable.

Segundo, esas reestructuras, basadas en la capacidad de pago deben de incrementar la probabilidad de pago del crédito y reflejar un beneficio económico para los acreditados, que eso es lo que estamos haciendo con tres medidas. Primero, disminuir el pago mensual que venían haciendo; segundo, ampliar el plazo y, tercero, respetar el tope en el pago nominal total que no exceda un 15 por ciento del total del crédito.

El plazo que tenemos dentro de las regulaciones del 8 de octubre, para concluir todas estas reestructuras es el 31 de enero del año entrante.

El tema más importante en todo esto es que tenemos que trabajar con nuestros acreditados para que cuiden su historial crediticio, lo cual es muy relevante para que ellos tengan garantizado el acceso al crédito en el futuro inmediato y mediano.

Y ahí es donde entramos a uno de los temas más delicados en todo esto, que se ha discutido mucho y es la necesidad de algunos clientes de solicitar quitas de capital.

Es una práctica muy antigua de la banca hacer quitas de capital, pero queremos compartir con ustedes qué significa una quita para un banco.

Esto es, no recuperar un peso de capital que prestamos con rendimientos al mes de julio de este año, necesitaríamos otorgar crédito por 38.5 pesos durante un año y recuperarlo para que podamos tener esa generación del peso que perdimos en la quita.

Ahora, si continúa bajando el rendimiento de la cartera de crédito en el conjunto de la banca y pasa del 2.6 por ciento que tenemos en julio, al 2 por ciento, tendríamos que apostar 50 pesos durante un año y recuperarlos para poder tener ese peso perdido en la quita de vuelta.

No hay que olvidar que el 85 por ciento de los recursos que ponemos en manos de un acreditado son provenientes de los ahorros de los depositantes. Por ello, es muy relevante cuidar la calidad del crédito.

El no recuperar un peso de capital también tiene un impacto severo en el índice de capitalización, en el índice de liquidez y en la rentabilidad de la banca.

Por ello, en las regulaciones temporales emitidas el 8 de octubre hay una limitante para el pago de dividendos, que permite solamente hacerlo. Si tiene un índice de capitalización mínimo del 12 por ciento, que el monto a repartir en dividendos no sea mayor al 50 por ciento de la utilidad generada en los últimos cuatro trimestres, y que en las pruebas de estrés el banco haya salido positivamente en sus índices de capitalización, liquidez y de solvencia.

Para efectos del cálculo de dividendos no se podrán computar las reservas adicionales como parte del capital complementario, que es algo que se permite a aquellos bancos que crean reservas adicionales, que ya veremos hacia adelante, que es un número creciente de datos.

En la siguiente lámina tenemos exactamente ese tema. Hasta este momento tenemos creados cerca de 200 mil millones de pesos de reservas, que vamos a

ver en láminas posteriores, que representan, pero lo importante es que hemos llevado del mes de marzo al mes de agosto las reservas adicionales del 9 por ciento al 17 por ciento del total de reservas creadas.

Esto es: pasamos de 20 mil millones a 35 mil millones de pesos de reservas adicionales, lo cual es una medida muy adecuada, precautoria para la incertidumbre que estamos viviendo desde el punto de vista económico.

¿Esto qué quiere decir frente al índice de morosidad de la banca? Continúa este año en 2.1 por ciento el índice de morosidad al mes de agosto. Las empresas, que son 2 billones de pesos que tenemos colocados ahí, el índice de morosidad es apenas del 1.6 por ciento; el de consumo en 3.7 por ciento, donde está 1 billón de pesos colocado; y en vivienda, donde hay 915 mil millones de pesos colocados, es del 3.3 por ciento.

Ahora, en las reservas que analizamos dos láminas atrás podemos ver que cubren la totalidad de la cartera vencida el 1.7 veces. En el caso de las empresas 1.2 veces; en el consumo 2.3 veces superiores, y en vivienda 0.46, porque ahí tenemos, además de esta cobertura de reservas, el valor del inmueble que siempre es relevante.

Pasemos ahora al tercer capítulo, que es cómo concebimos que la banca es la parte de la solución y seguirá siendo en la medida que mantengamos estos índices de solidez en la banca.

Del lado izquierdo ven ustedes que el Índice de Capitalización, el ICAP ha subido ahora al 17.2 por ciento, por encima del 10.5 por ciento, o sea 70 por ciento más que el mínimo regulatorio.

El IMOR que ya vimos en la lámina anterior, está en 2.1 por ciento y la cobertura, que también vimos en la lámina anterior, está en 1.7 veces y el Índice de Liquidez con el incremento en la captación, está en 224 por ciento.

Ahora, como parte de la solución, en la siguiente lámina, veremos que la banca ha seguido promoviendo, como fue nuestra promesa desde hace años, el incrementar la inclusión financiera.

En la primera mitad del año, comparado con diciembre del año pasado hemos incrementando 77 sucursales. De 12 mil 882 a 12 mil 959; corresponsales bancarios aumentamos un poco menos de mil, de 45 mil 810 a 46 mil 758, es un 2.1 por ciento más, o sea, 948 corresponsales adicionales.

Los cajeros automáticos pasaron de 56 mil 618 a 57 mil 016, un 0.7 por ciento, o sea 400 cajeros automáticos más; y terminales punto de venta las incrementamos en un 6.0 por ciento para llegar a un millón 401 mil, que representa un crecimiento de 92 terminales punto de venta.

Pero el punto más relevante es que hemos crecido las aplicaciones bancarias activas que están en un teléfono inteligente, en 5 millones para llevarlas a 28 millones de pesos, o sea el 22 por ciento.

Esto es, crecimientos nuestros puntos de contacto con la clientela de manera analógica y de manera digital de 24.4 millones de puntos de contacto a 29.5 por ciento, o sea, también el 21 por ciento de crecimiento.

Eso nos permitió aumentar las cuentas de captación bancaria de 98.6 millones a 105.8 millones, un 7.3 por ciento que representan 7.2 millones de nuevas cuentas bancarias. Esto es la inclusión financiera de parte de la banca en lo que va de este año --o en la primera mitad del año-- va creciendo sustancialmente.

Y esto se refleja también en una promesa que le hicimos al Presidente de la República hace más de año y medio, que era incrementar la cobertura de municipios con servicios bancarios. Hemos pasado del cierre de 2018 a el primer trimestre de este año de tener presencia en mil 924 municipios a 2 mil 89 municipios.

Esto es que nos acercamos a 93 millones de personas con este incremento en la cobertura, de 90 a 93 millones vamos cumpliendo con la promesa de tener todos los municipios en la República Mexicana, que son 2 mil 457 para el cierre de la presente administración.

Esta lámina también señala algo que hemos planteado desde enero de 2019, que es continuar bajando las tasas de interés. Y vemos que el crédito total pasó del 14.2 por ciento al 11.4 por ciento de diciembre del 2018 a agosto de este año,

una caída continua. Hace un año, en agosto del 2019 teníamos una tasa del 13.7 y ahora está en 11.4 por ciento.

A las empresas también se le ha ido reduciendo la tasa del 11.4 al 7.5; en vivienda, del 10.4 al 10.1; y en consumo, pasamos del 28 por ciento en diciembre del 2018 al 29.1, y la regresamos abajo del 28 por ciento en el mes de agosto.

Seguimos cumpliendo con el planteamiento que nos hicimos hace más de año y medio.

Otro ejemplo importante del compromiso de la banca es la reducción en comisiones. Hemos disminuido 3 mil 675 comisiones, el 69 por ciento, al pasar de diciembre del 2018 de 5 mil 341 a 1 mil 666 en agosto, rumbo a nuestra meta para el cierre del año que entra, de llegar solamente a tener 150 comisiones.

Una parte importante, lo podemos ver en la lámina siguiente, cuál es el concepto que nos ayuda a reducir el número de comisiones y el monto cobrado es el tránsito al mundo digital, y el CoDi es un buen ejemplo de esto. Ya tenemos 5.6 millones de QRs instalados en teléfonos inteligentes al 19 de octubre, que es apenas principios de esta semana.

Y en la operatividad del CoDi hemos quedado relativamente rezagados por el confinamiento que no nos ha permitido crecer a la velocidad que quisiéramos el número de establecimientos que pueden hacer su cobranza con el CoDi.

Adicional a esto, estamos haciendo convenios y alianzas con distintos organismos que nos permitan profundizar en la inclusión financiera.

Esta semana firmamos con la Asociación Mexicana de Secretarios de Desarrollo Económico de todas las entidades federativas, un convenio que nos permite incrementar el conocimiento de los productos digitales en cada uno de los municipios, como ejemplo está el uso del CoDi, pero también las aplicaciones bancarias, las páginas web y toda la oferta de servicios digitales que tiene ahora de manera muy amplia la banca.

El comercio electrónico también promoverlo y estimularlo que ya en este confinamiento ha tomado un mayor auge y, por lo tanto, queremos continuar por ese camino; la domiciliación de pago, el uso de las aplicaciones bancarias, el

pago de las nóminas de los municipios de manera electrónica, también el pago a sus proveedores, apertura de cuentas de ahorro y crédito por vía remota a través de las aplicaciones bancarias que ya lo permiten, y acceso para todas las MiPyMEs que están ubicadas en esos municipios a través de la página web que se llama Mundo Web MiPyME ABM. Esta es otra instancia de promoción y crecimiento de la inclusión financiera.

Pasemos a la siguiente lámina. En ese mismo sentido, seguimos colaborando con la banca de desarrollo para darle apoyo a las MiPyMEs en donde está el 68 por ciento del empleo de este país.

De un total de 224 mil 900 millones de pesos de recursos disponibles en estos seis programas, ya hemos utilizado el 37 por ciento, o sea, 83 mil millones de pesos.

Destacamos que las garantías tradicionales de Nacional Financiera-Bancomext están siguiendo por un camino muy positivo de empleo y están en el 47 por ciento de crecimiento.

El programa de impulso con gobiernos y organismos estatales junto con la banca de desarrollo y grupos empresariales locales, las 32 entidades federativas están participando y ahí llevamos un 54 por ciento de uso de los recursos; y lo mismo que el programa para el sur-sureste lleva un 27 por ciento de desarrollo y de uso de recursos. Eso nos permite seguir apoyando a las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas.

Ahora, ¿cuáles son las medidas que debemos de tomar o seguir tomando en la banca para apoyar la recuperación económica?

La más importante, reiteramos, es mantener la solvencia y la solidez financiera de la banca que permita elevar la oferta de crédito, permita seguir siendo parte de la solución.

Continuaremos creando reservas adicionales para hacer frente a la incertidumbre que todavía nos espera, porque la pandemia no tiene un fin visible próximo. Entonces, seguiremos con este impacto económico severo como consecuencia del confinamiento.

Mayor apoyo a nuestros clientes con reestructuras que podremos llevar a cabo de esta fecha hasta finales del mes de enero del año entrante y después apoyar en el desarrollo o la reactivación de los sectores estratégicos para la economía.

Elevar la oferta y la demanda agregada que son los dos pilares que sostienen la economía, que fueron severamente impactados por el confinamiento producto de la pandemia; la generación de empleos como ya señalábamos en láminas anteriores a través de MiPyMEs y personas físicas con actividad empresarial que han resentido el mayor impacto negativo de los efectos económicos del coronavirus.

Y apoyar en el incremento de exportaciones, las cadenas de valor del T-MEC, particularmente en industrias ligadas al Tratado de Libre Comercio con Estados Unidos y Canadá, como son la industria automotriz, el cuero y el calzado, la industria electrónica y los exportadores de productos agropecuarios; apoyo a los proyectos de infraestructura, que ya el Presidente de la República junto con el Consejo Coordinador Empresarial, anunció 39 proyectos iniciales, próximamente se anunciará el segundo paquete, probablemente durante el mes de noviembre y ahí la banca tiene siempre interés en seguir apoyando dado que tenemos 900 mil millones de pesos de dinero disponible para el crédito.

Y finalmente, estimular la capacidad de consumo que es el motor más relevante de nuestra economía, para que la reactivación económica se pueda acelerar.

Estos son los temas que tenemos para ustedes el día de hoy y estamos a sus órdenes por si tuvieran preguntas.

- **MARTHA DE LOS SANTOS GONZÁLEZ:** Vamos a darle el uso de la palabra a Jeanette Leyva, de El Financiero.

- **JEANETTE LEYVA:** Buenas tardes a todos. Muchas gracias, Luis. Dos preguntas muy concretas. La primera, me gustaría saber en la última conferencia mencionabas los programas que el Banco de México había sacado y que pocos bancos estaban participando en ellos.

Entonces, en ese sentido me gustaría saber qué les hace a estos programas o por qué la banca no está participando en estos diferentes programas que sacó el Banco de México.

Y la otra es qué comentario nos podrías dar, pues luego de ver estos datos del apoyo que les dieron a sus clientes de estos programas que están participando con la Banca de Desarrollo, si es justo el reclamo que les hizo ayer el Secretario de Hacienda diciendo que los bancos no prestan, que los bancos están pidiendo demasiadas garantías de la banca de desarrollo, y que prueba de ello es que su índice de capital creció y lo cual, dijo textual, es asintomático que no están prestando. ¿Es justo el reclamo hacia la banca de parte de la Secretaría de Hacienda?

- **LUIS NIÑO DE RIVERA:** Muchas gracias, Jeanette. Mira, las líneas de liquidez que tiene ofertadas Banco de México, algunas se están usando, que son particularmente las tradicionales de descuento de papel en las ventanillas de Banco de México y otras han tomado más tiempo.

No hay que olvidar...el uso de las líneas de liquidez reflejan dos cosas: uno, si no se están usando es que en este momento los bancos no requieren liquidez y tú lo puedes ver en el índice de liquidez que tiene la banca, tenemos 224 por ciento por encima del 100 por ciento que requiere la regulación bancaria.

Por lo tanto, no debe de ser una preocupación si en este momento no se están usando. Lo importante de esas líneas es que están disponibles y que todos las podemos usar, y en el momento que sea necesario así sucederá. No veo por qué tenga que ser de inmediato cuando no hacen falta.

Entonces, estamos muy en contacto con Banco de México dialogando sobre estos temas, y reconocemos el gran esfuerzo que ha hecho Banco de México en esta disponibilidad de liquidez, ahí está y es lo más valioso que puede pasar, porque representa 750 mil millones de pesos, que es un porcentaje no menor del Producto Interno Bruto.

Adicional a eso, nos entregó 50 mil millones del depósito de regulación monetaria, hace seis meses.

Entonces, Banco de México ha sido muy generoso y ha puesto esto de una manera muy adecuada; por lo tanto, estamos claros que las usaremos en el momento que sea necesario.

Ahora, la respuesta a tu segunda pregunta, yo creo que no es una cuestión de justicia, sino es una percepción. El señor Secretario de Hacienda quisiera que la banca prestara más y puedes ver que el tema del crédito es una cuestión dual, es un tema de oferta como lo es de demanda. La banca se dedica a la intermediación, que es tomar recursos del público y colocarlos entre las actividades económicas que los requieren, pero tiene que haber del otro lado demanda para que eso suceda ¿y cuál es el efecto que estamos viendo?

Ya lo señalábamos en la gráfica del uso de tarjetas de débito contra tarjetas de crédito. Es clarísima la prudencia que tienen los acreditados de no usar sus líneas de crédito que están disponibles, porque están cuidando la situación difícil que estamos viviendo.

Por consiguiente, la demanda por crédito se atiende puntualmente en la banca, ahí está el ejemplo del crédito hipotecario, no ha bajado la demanda, la competencia entre bancos es muy intensa, estás viendo continuamente anuncios, promoción de tasas muy atractivas a plazos muy largos en el crédito hipotecario; estás viendo el crédito automotriz que sigue creciendo.

Por consiguiente, la banca sí está prestando, que las personas y las empresas decidan no tomar crédito en este momento es una señal de prudencia. Tenemos que manejar la crisis todos con mucha inteligencia y mucho cuidado.

Por consiguiente, te insisto, no es un tema de justicia, sino de manejo prudente del crédito que representa riesgos muy relevantes en estos momentos económicos.

- **MARTHA DE LOS SANTOS GONZÁLEZ:** La siguiente pregunta es de Antonio Hernández, de El Universal.

- **ANTONIO HERNÁNDEZ:** Gracias, tengo tres preguntas, don Luis. La primera es, siguiendo con este tema y las declaraciones ayer del secretario, yo quisiera saber si las instituciones financieras están siendo mucho más prudentes también e incluso restrictivas con el crédito.

Hemos conocido de casos de gente que se les están disminuyendo las líneas de crédito en tarjetas, algunos otros productos. ¿Están ustedes siendo mucho más

cautelosos en el manejo del riesgo ante la situación económica? Esa es la primera pregunta.

La segunda, sobre el tema de los casos recientes, don Luis, que se han tenido de fraudes, de posibles fraudes, mejor dicho, a usuarios de los bancos vía telefónica, ¿se está incrementando este delito por el confinamiento? ¿Ustedes ven un foco rojo en ese sentido? ¿Cómo ven este tema y si se está manejando algo con las autoridades?

Y la tercera es sobre las comisiones, las cifras que nos presentó, la reducción de comisiones, ¿ya no será necesario que se presente en el Senado esta propuesta que se estaba trabajando con ustedes, con algunas fracciones de legisladores? ¿Ya no se presentará este tema y será solamente por competencia que se sigan reduciendo los cobros a los clientes? Muchas gracias.

- **LUIS NIÑO DE RIVERA:** Muchas gracias a usted, Antonio. Mire, sobre su primera pregunta, que es cómo se están manejando los bancos en función al crédito, le pido a Eduardo Osuna, que nos haga favor de contestarla. Mi querido Lalo, adelante.

- **EDUARDO OSUNA OSUNA:** Gracias, querido Luis. Saludos, Toño. Buenas tardes a todos. A ver, yo sin duda creo que en un entorno en donde tenemos poca visibilidad hacia adelante en términos de la recuperación y lo que está ocurriendo no solamente a nivel local, sino a nivel global por la incertidumbre de la pandemia, la banca tiene la obligación de ser prudente.

La banca siempre es prudente y más en entornos con un nivel de incertidumbre como el que tenemos y, efectivamente, puede haber algunos clientes que se les haya hecho alguna reducción de líneas, precisamente por su nivel de apalancamiento que ya tenían o lo que estamos viendo en los burós.

Y aquí yo reforzaría lo que decía Luis. La banca es responsable de prestar el ahorro de los mexicanos y nuestra responsabilidad es mantener la solvencia del sistema para poder ser una palanca en el proceso de recuperación y es mucho más valioso en el mediano y largo plazo esta prudencia y nosotros lo que queremos es vender, vender crédito pero de manera prudente a los proyectos sanos, a las personas sanas y a la demanda real que pueda haber.

- **LUIS NIÑO DE RIVERA:** Muchísimas gracias, mi querido Lalo. La segunda pregunta tiene que ver con los fraudes telefónicos. Ahí le pido, por favor, a Carlos Rojo que nos haga favor de atender. Mi querido Carlos, adelante.

- **CARLOS ROJO MACEDO:** Claro que sí, Luis. Muchísimas gracias, Toño. Muy buenas tardes, Toño, perdón, me podrías repetir tu pregunta una vez más.

- **ANTONIO HERNÁNDEZ:** Sí, Carlos. Decía, sobre este incremento de quejas, de casos de clientes que han sufrido fraudes vía telefónica por llamadas que provienen supuestamente de los call centers de los bancos, les obtienen información, lo que ya sabemos, con engaños obtienen información y les vacían las tarjetas, las cuentas. Ver si ustedes están viendo un incremento en estos casos y si se está haciendo algo en particular con las autoridades en tema cibernético. ¿Está aumentando el fraude, Carlos?

- **CARLOS ROJO MACEDO:** Gracias, Toño. Mira, yo creo que aquí el gran tema es cómo le estamos haciendo para poder educar de una mejor manera a los usuarios del sistema financiero en términos de toda esta información que, como sabes, a veces han encontrado estos grupos de maleantes la manera de conseguirla o de sacársela a los clientes.

Entonces, estamos trabajando en temas de educación financiera para que la gente esté mucho más pendiente y sea mucho más restrictiva.

Los bancos no hablamos para pedirle a nuestros clientes que nos den su información, la tenemos y tenemos algunos otros medios para efectos de poder constatar todo esto.

Entonces, te diría que lo que va a ser importante aquí es comunicarles a los usuarios del sistema financiero que los bancos no pedimos esta información, no les hablamos para pedirles esta información; y que cualquier duda que tengan va a ser importante que inmediatamente contacten a sus bancos.

- **LUIS NIÑO DE RIVERA:** Muchas gracias. Me permitiría hacer dos puntualizaciones don Antonio. Una, es que esto no es un fraude cibernético, este es un engaño telefónico y tiene mucho que ver con la astucia y la argucia que usan estos delincuentes para engañar y las personas que lo hacen,

desafortunadamente pensando que sí es una llamada del banco y les entregan sus claves.

Yo le hago el símil, si a usted alguien le dice: “Oiga, se acaba de accidentar un amigo aquí junto suyo, présteme las llaves de su coche para irlo a ayudar”. ¿Usted le va a entregar las llaves de su coche o de su casa a un extraño? Lo más seguro es que no. Esto es lo mismo, estas son las llaves de acceso a su patrimonio.

Vamos a hacer lo que dice mi querido compañero Carlos Rojo, vamos a hacer una campaña intensa para compartir con nuestros clientes la importancia de cuidar sus datos, de asegurarnos que no hay ningún banco que se dedique a hablarle a sus clientes para pedirle las claves, ninguno. Todas las llamadas son fraudulentas, hay que colgar de inmediato y si tienen duda, hablar a su banco a un teléfono que ellos conozcan y que tengan confianza que del otro lado está la persona que sí representa al banco.

El tercer tema es el de las comisiones y la iniciativa que presentó hace dos días el senador Ricardo Monreal.

Creemos que el tema de las comisiones, las tasas de interés y todos los servicios bancarios, está claramente demostrado a lo largo de estos más de 18 meses que la banca continúa cumpliendo con su oferta.

Como respuesta a la primera iniciativa del senador Monreal del 18 de noviembre de 2018, que apuntaba en un contexto distinto, pero también a control de comisiones y de tasas.

Creo que lo que vamos a buscar es un acercamiento con el senador Monreal para compartir con él esta información que les estamos presentando a ustedes, que es muy valiosa, para efectos de ver qué ha hecho la banca en estos 18 meses.

Ahora, muy importante pensar que las economías en el mundo que han controlado precios han logrado el efecto opuesto a lo que se busca. Controlar precios, desde el punto de vista central, genera desabasto, porque llega un momento en que los costos de esos productos y servicios rebasan el precio controlado centralmente.

Por lo tanto, seguimos insistiendo en que la libre competencia está surtiendo el efecto que buscamos, ahí están los datos que les acabamos de presentar. Por consiguiente, como siempre, vamos a tener un acercamiento con el senador Monreal, que es un hombre muy abierto, que escucha siempre, que está dispuesto a tratar los temas en el Parlamento Abierto y siempre hemos guardado un diálogo muy adecuado y lo vamos a seguir haciendo.

- **MARTHA DE LOS SANTOS GONZÁLEZ:** Le damos la palabra a Miguel Ángel Ensástigue, de El Sol de México.

- **MIGUEL ÁNGEL ENSÁSTIGUE:** Gracias. Qué tal, muy buenas tardes a todos, dos preguntas solamente. Mencionaron ustedes que ya a septiembre tienen cerca de 75 mil millones de pesos reestructurados, me gustaría saber cuáles son los segmentos en donde han tenido más reestructuras y han sido automotriz, tarjetas de crédito, etcétera.

La segunda pregunta es un poco más ahondando en la pregunta de Antonio, ¿ustedes han detectado, o bueno, sus clientes les han reportado alguna nueva modalidad o intento de fraude bancario en estos últimos meses por la pandemia? Muchas gracias.

- **LUIS NIÑO DE RIVERA:** Sí. Mire, la respuesta a la primera pregunta de qué tipo de créditos, no tenemos todavía el detalle, pero se lo vamos a conseguir de qué tipo de créditos son. Se lo conseguimos y se lo enviamos.

Y para efectos de la segunda pregunta, si hay algún nuevo tipo de fraude, le pido a Julio Carranza, que nos haga favor de contestar esa pregunta.

- **JULIO CARRANZA BOLÍVAR:** Muchas gracias, Luis. Muchas gracias, Miguel Ángel, por la pregunta. Desde luego que hemos estado, desde hace mucho tiempo ya, expuestos a los fraudes y a la creatividad para hacer estos fraudes y los intentos por engañar siempre a nuestros clientes.

Decíamos hace un rato que los fraudes telefónicos se han incrementado y, justamente el tema de cómo logran el objetivo de sacarles la información a los clientes, pues va cambiando y va variando continuamente.

Lo que le puedo yo asegurar, es que los bancos lo que estamos haciendo es una campaña continua de información de que los clientes estén perfectamente claros de que no pueden, por ningún motivo, compartir su información de seguridad y que eso es, precisamente, lo que les da la oportunidad de defenderse muy bien de este tipo de situaciones que nosotros no somos la que la provocamos, ni siquiera tampoco somos responsables de ello.

Entonces, lo que estamos haciendo es incrementar estas campañas de promoción, de educación financiera para que los clientes, desde luego que estamos todos los días expuestos a que vayan variando y una ya no les sirve y entonces recurren a otra. Pero esto es muy continuo, este es un proceso continuo en el cual si los clientes están bien informados y bien claros de que no deben de compartir la información, esto va a ir disminuyendo en el tiempo. Espero haberle contestado su pregunta.

- **MARTHA DE LOS SANTOS GONZÁLEZ:** Muy bien. Julio Gutiérrez, de La Jornada.

- **JULIO GUTIÉRREZ:** Tendría tres preguntas, don Luis. La primera, un poquito en este tenor que han preguntado algunos compañeros con respecto a lo que ayer decía el secretario de Hacienda, mencionaba que la banca no está asumiendo ningún riesgo. Con todas estas condiciones que nos presenta, don Luis, con esto que usted dice que no es momento ahora de utilizar, por ejemplo, las garantías del Banco de México, yo le preguntaría: ¿es momento para la banca de asumir riesgos ante la situación y la coyuntura actual, con el marco económico que tenemos?

La segunda, don Luis, más o menos con estos indicadores que nos presenta en donde, por ejemplo, el crédito a la vivienda va a la alza, pero el crédito al consumo se está contrayendo, ¿ven señales de una recuperación económica ya para los últimos tres meses del año? ¿Cómo ve la banca la actividad económica, tomando en cuenta claro sus indicadores, don Luis?

Y la tercera, una última, antier se dieron a conocer los datos de la CNBV y van ocho meses a la baja en las utilidades de las instituciones financieras. Preguntarle, don Luis, ¿será un año perdido en materia de utilidades o cómo lo están viendo ustedes? Muchas gracias.

- **LUIS NIÑO DE RIVERA:** Muchas gracias a usted, don Julio. Mire, con respecto al planteamiento del Secretario, el negocio de la banca es la ministración de riesgos. Por supuesto que tomamos riesgos, pero es el manejo de riesgos con mitigantes, con prudencia.

Ya lo señalaba Eduardo Osuna, en épocas de gran dificultad económica, como estamos viviendo, tenemos que ser muy puntuales en discriminar de un acreditado a otro, no es todo un solo conjunto. Hay personas que tienen actividad económica continuada desde el principio de la pandemia y no han cambiado sus ingresos, y a ellos todavía hay oportunidad de que usen sus líneas de crédito o que pidan nuevos créditos.

Hay personas que han tenido una contracción en su ingreso, y están pidiendo, algunas de ellas, mayor plazo y se los estamos otorgando.

De alguna manera reestructurar es volver a otorgar crédito, es volver a fijar condiciones dentro de un nuevo entorno de capacidad de pago, y hay aquellas que perdieron todo su ingreso, y éstas también las estamos atendiendo.

Entonces, lo que ofrece Banco de México no son garantías para el crédito, son líneas de liquidez para los bancos. Ésas las vamos a usar en el momento que sea necesario. Por eso es importante que estén ahí.

La banca siempre ha asumido riesgos, los tenemos. Se lo pongo muy claro: tenemos prestados 5.8 billones de pesos, 4.8 al sector privado y 1 billón de pesos al sector público. Esos son riesgos serios que tenemos que cuidar. El 85 por ciento de ese dinero pertenece a los ahorradores, se los tenemos que devolver con el rendimiento que acordamos.

Eso es muy importante que sigamos haciendo.

Ahora, en cuanto a la recuperación económica. Si tenemos alguna perspectiva, yo le pido a Raúl Martínez-Ostos que, por favor, nos haga la respuesta de esta pregunta.

- **RAÚL MARTÍNEZ-OSTOS JAYE:** Gracias, Luis. Gracias, Julio, por tus preguntas. Como hemos dicho en foros anteriores, realmente la Asociación no

emite pronósticos de actividad económica; sin embargo, trataré de contestar la pregunta en términos generales de cómo estamos viendo la situación.

Creo que lo que hemos vivido este año, es un año completamente inusual en el que se empieza a ver alguna recuperación económica en algunos sectores, luego viene otra vez una contracción, lo estamos viendo en las principales economías; por ejemplo en Europa eso pasó, el verano se vio una reactivación muy importante durante los meses de verano y ahorita ya viene para abajo a medida que los índices de la pandemia han venido creciendo.

Entonces, realmente yo creo que las perspectivas son inciertas, se empieza a ver digamos que la actividad económica en México durante los últimos meses sí se ha venido recuperando, pero se ha venido recuperando de manera bastante gradual.

Entonces, yo creo que más allá de estar viendo los siguientes tres meses tenemos que ver y sentar las bases para poder alcanzar un crecimiento sostenido a lo largo del 2021 y más hacia adelante, y creo que una condición necesaria para ello es mantener la prudencia y no tomar medidas radicales, y una de ellas es mantener una banca sana y sólida; así como también guardar prudencia en el manejo de finanzas públicas y de política monetaria, creo que nuestra responsabilidad como gremio, como un soporte importante de esa recuperación sostenida es mantener la banca bien capitalizada, sólida, atendiendo a los clientes y de esa forma se puede contribuir a esa recuperación.

- **LUIS NIÑO DE RIVERA:** Muchas gracias, mi querido Raúl. Y sobre su tercera pregunta, don Julio, la caída en las utilidades de la banca y su puntual cuestionamiento sobre si este es un año perdido en utilidades, yo le pido a Eduardo Osuna que nos haga favor de contestar.

- **EDUARDO OSUNA OSUNA:** Gracias, querido Luis. Fíjate que esta última pregunta, Julio, gusto en saludarte, también la ligaría a la primera que hacías. La caída de utilidades refleja claramente nuestro nivel incremental de reservas que estamos haciendo en el año para justamente los que estamos viendo hacia adelante, y también refleja una caída en el ingreso de la banca ligado a una menor actividad económica.

La banca siempre es un gran reflejo de lo que está ocurriendo en la economía y lo que está ocurriendo con nuestros clientes. Si nuestros clientes están demandando crédito y la economía está creciendo veremos un incremental en los ingresos; si la economía cae y los clientes empiezan a tener problemas, vemos claramente que hay caída en ingresos y también un incremental en el saneamiento.

Yo no diría que va a ser un año perdido para la banca, yo creo que va a ser un claro reflejo de este bache que está teniendo toda la economía local y la economía a nivel global, y también estamos anticipándonos a lo que puede venir en el 2021 en términos de estas posibles pérdidas.

- **MARTHA DE LOS SANTOS GONZÁLEZ:** La siguiente pregunta es de Luz Elena Marcos, de Expansión.

- **LUZ ELENA MARCOS:** Gracias. Yo les quiero preguntar en este tema de que la banca es prudente, consideran que todavía van a seguir generándose reservas preventivas a lo largo de lo que resta del 2020 y no sé si esto continúe en el 2021.

Saber también, si ya una vez que tengamos estas reservas ustedes estiman que lleguemos a los índices de morosidad similares a los que vimos en la crisis de 2008 y 2009. Y en el tema de comisiones solamente quisiera hacer una aclaración, ¿estas comisiones qué van a ser de 150, son a principios del 2021, a finales o durante el 2021?

Y, finalmente, en el tema de la reducción de líneas de crédito, no sé si ustedes tengan ya la cifra de a cuántas personas les han hecho este ajuste en las líneas de crédito y si tuviera la cifra de un promedio por cuánto, les agradecería muchísimo.

- **LUIS NIÑO DE RIVERA:** Mire, las reservas preventivas están sustentadas en modelos predictivos. Esto es, cada banco tiene sus modelos que con algoritmos avanzados y con manejo de información de la cartera y de su conducta va generando expectativas de pérdida esperada. Eso nos lleva a crear reservas.

Lo hacemos, normalmente, caso por caso. A cada acreditado medimos su capacidad de pago, su situación y la pérdida esperada que puede haber y, por

consiguiente, creamos reservas dentro de un marco regulatorio que es muy preciso sobre qué debemos de hacer frente al riesgo de crédito.

Pero en esta ocasión estamos tomando también o creando reservas adicionales que no son nominativas. No tienen nombre y apellido detrás de cada peso que reservamos. Son para hacer frente a la incertidumbre que seguirá siendo así, por lo menos lo que resta del año y hasta en tanto no veamos una solución para la pandemia.

No tenemos en puerta a un plazo relativamente corto una vacuna o un antiviral, un antídoto que nos dé la certeza que se va a poder controlar este fenómeno sanitario. Por consiguiente, la prudencia de la banca tiene que seguir siendo respuesta a la incertidumbre.

Los niveles de morosidad que podamos tener o al que se pueda llegar este año y el que entra, comparado con el 2008 y el 2009, es algo muy difícil de determinar, Luz Elena, porque son dos situaciones muy distintas: la crisis del 2008 y del 2009 fue evidente una crisis generada por el sistema financiero de Estados Unidos, de Europa y de Japón, a raíz de las famosísimas hipotecas bursatilizadas. Esta es una crisis económica autoinfringida, producto de una situación sanitaria delicada, que es la pandemia.

Por consiguiente, no tenemos antecedentes de qué es lo que pueda pasar, pero la calidad de cartera... La pregunta concreta es, ¿se puede deteriorar más? Sin duda, se puede deteriorar más. Luego, las comisiones que planteamos, ésas al final del 2021.

Y su última pregunta sobre los ajustes por línea y por acreditado, no tenemos esa información, no nos manejamos a ese grado de detalle, porque es una determinación individual de cada banco, y esa información no está disponible.

- **MARTHA DE LOS SANTOS GONZÁLEZ:** Continuamos con Ernesto Gloria, de Enfoque Noticias.

- **ERNESTO GLORIA:** Qué tal, buenas tardes. Muy buenas tardes para todos. Don Luis, ¿hasta ahora qué tantas citas se han registrado, es una cifra que ya le preocupe a la ABM? ¿Cuánto estiman que afecte las finanzas tanto de las instituciones como de los ahorradores, si es el caso de estas quitas?

Y, por otra parte, quiero preguntarle, don Luis, si dentro de estos proyectos de infraestructura, en los que participará la IP, si ya comienza a sentirse un mayor apetito por créditos en la banca, precisamente para satisfacer estas necesidades.

Desde el punto de vista de la banca, ¿qué se necesita en políticas públicas o en otro tema para regresar esta confianza a los clientes y que así tomen créditos? Muchas gracias por sus respuestas.

- **LUIS NIÑOS DE RIVERA:** Muchas gracias, Ernesto, por sus preguntas. Mire, el número de quitas no lo tenemos, porque son datos particulares de cada acreditado con cada banco, y son datos que no se comparten, es parte del secreto bancario. Cada cliente tiene su caso particular y cada banco resguarda la información.

En cuanto a la infraestructura, la demanda de crédito y las políticas públicas que generen confianza, esa es una gran pregunta. Yo le pido a Raúl Martínez-Ostos que nos haga favor de responder.

- **RAÚL MARTÍNEZ-OSTOS JAYE:** Con mucho gusto, Luis. Ernesto, gracias por la pregunta. Como hemos comentado en este foro cuando se habla del tema de infraestructura, creo que la banca está dispuesta a trabajar con el sector público y privado para poder financiar proyectos que sean viables, y creo que al final la pregunta es buena en el sentido de decir: “Bueno, ¿qué es lo que se necesita?”

Y entre muchos otros aspectos si tiene que ver con cada caso en particular, no podemos generalizar porque cada proyecto tiene sus propias características y sus propios riesgos, que las instituciones financieras vemos de manera muy cuidadosa. Pero creo que un eje común o un punto central es la certidumbre, y la certidumbre en términos de los contratos, en términos del entorno regulatorio, en términos de la aplicación de la ley en caso de que se tenga que recurrir a instancias mayores en la recuperación de un financiamiento.

Entonces, creo que esas condiciones son fundamentales para todos los bancos a la hora de estarlo revisando y creemos nosotros que la mejor forma de poderlo hacer es mandar certidumbre, mandar señales claras en términos de políticas públicas y de esa forma el sector privado y el sector público, el sector privado incluyendo a la banca pueden trabajar de la mano para apoyar un sector tan

importante de economía mexicana y en la reactivación de la economía mexicana por el efecto multiplicador tan relevante que tiene.

- **LUIS NIÑO DE RIVERA:** Muchas gracias, querido Raúl.

- **MARTHA DE LOS SANTOS GONZÁLEZ:** Si me permiten daré la palabra a Edgar Juárez, de El Economista.

- **EDGAR JUÁREZ:** Qué tal. Buenas tardes, don Luis; buenas tardes a todos. Don Luis usted ha hecho mucho énfasis en el tema de las quitas y el problema que puede representar para la banca, para la asistencia de la banca, no sé si ustedes estén viendo ya una vez terminado estos programas de diferimiento de pagos, si estén viendo algo ahí que les pudiera empezar a preocupar o, por el contrario, no sé cómo lo estén viendo, si están viendo que los clientes, la mayoría de los clientes han retomado sus pagos con normalidad.

Y la otra pregunta, don Luis, comentaba también en su presentación esta desaceleración ya de la captación bancaria, esto quiere decir que la gente está utilizando ya sus ahorros, de tal forma que pudiera implicar también que hubiera una menor demanda de crédito, dada la situación económica que se está padeciendo. Muchas gracias.

- **LUIS NIÑO DE RIVERA:** Muchas gracias, Edgar. Mire, las quitas, como ya habíamos señalado, son una práctica muy antigua en la banca. No lo señalamos porque nos preocupe, particularmente, sino lo señalamos para que..., compartir el efecto que tiene una quita en el balance de un banco, en la solidez. No es una cuestión de voluntad, simplemente de si quiere el banco o no quiere. Una cuestión netamente financiera y además regulatoria.

En el momento que uno representa en su estado financiero una pérdida porque no recuperó el capital tiene que crear las reservas correspondientes o aplicarlas a las que ya tenía, y tiene que hacer un reporte a las sociedades de información crediticia.

Entonces, siempre estamos atentos a cuáles son las salidas para cada acreditado, cuál es la mejor forma de apoyarlo y pues este es uno de tantos mecanismos que tenemos.

Lo que hemos visto es que, la mayoría de las personas que entraron al diferimiento han retomado sus programas de pago original.

Y luego, la captación, no podemos decir que hay un efecto lineal entre captación y crédito. Esto es, si la gente está usando sus ahorros no quiere decir que el paso que sigue es que van a pedir crédito si se bajan sus ahorros, no, no funciona así. El crédito funciona en relación directa a la capacidad de pago, y como está viendo usted, una prudencia en el uso del crédito vía tarjeta (...) nómina, pues ahí seguiremos viendo prudencia de parte del acreditado.

El viejo concepto usado hace muchos años de salir con un tarjetazo, no tengo dinero ya no se usa, lo estamos viendo claramente.

Hay muchas más responsabilidad y prudencia en el acreditado ahora, producto de la educación financiera que hemos tenido a lo largo de los años y (...) que ha tenido cada acreditado.

- **MARTHA DE LOS SANTOS GONZÁLEZ:** La siguiente pregunta es de Reforma, con Charlene Domínguez, adelante.

- **CHARLENE DOMÍNGUEZ:** Buenas tardes. Primero, me quisiera sumar a la petición sobre estos 55 mil millones de pesos que comentó que ya se habían reestructurado. Cuando uno estaba interesada en saber a qué tipo de créditos pertenecen los créditos y financiamientos que más está demandando la reestructura. Entonces, ojalá, a ver si en la próxima conferencia nos pueden compartir un poquito de más detalle sobre esto mismo, a esta petición.

Y la segunda inquietud es que creo que se queda pendiente del tratamiento que iban a tener los clientes de la banca que hubieran reestructurado sus créditos. Ya se estableció que van a tener unas claves de RA. Entonces, ahí solamente aclarar si estas personas que tengan estas marcas o claves van a poder acceder a créditos posteriormente.

Y la tercera es, comentó sobre los apoyos de Banco de México que algunas líneas no se habían tomado porque estaban requiriendo más tiempo, entonces ahí solamente quisiera que me aclararan un poco cuáles son y por qué dice que se están tomando más tiempo. ¿Hay algo que esté atorando?

Y la campaña sobre los fraudes, comentó una campaña intensa, ¿cuándo la prevén implementar?

- **LUIS NIÑO DE RIVERA:** Cómo no. Gracias por sus cuatro preguntas, o bueno, son tres, con una aclaración. La primera es sobre los créditos ya reestructurados y cuando tengamos el detalle, con mucho gusto lo compartimos.

Mire, las marcas suaves en el Buró de Crédito están hechas para advertir condiciones específicas, particulares.

Por ejemplo, la pandemia es equiparable a un desastre natural como es un huracán, un sismo o cualquier otro tipo, una inundación, por consiguiente no es una reestructura porque el acreditado voluntariamente deja de pagar o porque él en particular, o ella en particular tuvo un problema y no es producto de una situación generalizada, y eso es lo que estamos haciendo y eso viene en la nueva regulación, la regulación temporal y así lo vamos a hacer.

Mira, a lo mejor no hemos sido muy claros en el tema de las facilidades de Banco de México. Banco de México pone estas facilidades a disposición de los bancos, no para que se usen de inmediato porque están disponibles, sino para que se usen cuando los bancos juzgan que su liquidez requiere de apoyo.

Hasta este momento en algunas de ellas no ha sido necesario; otras son de reciente creación y hemos estado reuniéndonos con Banco de México para aclarar su operación y su uso, y se van a ir usando poco a poco.

Entonces, lo importante, le quiero reiterar, Charlene, es que estén estas líneas disponibles, eso es lo más importante.

¿Cuándo se usen? Depende cada banco, y hasta ahorita la liquidez de la banca en su conjunto es muy favorable, por consiguiente no ha sido necesario acudir a las líneas, pero ahí están.

Y su última pregunta sobre la campaña, la vamos a hacer muy pronto, porque es un tema relevante. Aquí confluyen la importancia con la urgencia, esto es importante y es urgente, lo vamos a hacer muy pronto.

- **MARTHA DE LOS SANTOS GONZÁLEZ:** La siguiente pregunta es de Miguel Ramírez, de Dinero, Negocios y Finanzas.

- **MIGUEL RAMÍREZ:** Buenas tardes. Buenas tardes, don Luis. Me gustaría saber más o menos cómo ve el año entrante en materia de tasas de interés. Así como ustedes van a bajar las comisiones, o bueno, van a desaparecer algunas, y ahorita veíamos las tablas de que en algunas ha bajado bastantes puntos y en otras prácticamente nada. ¿Cómo lo ve para el año entrante? ¿Cómo pudiéramos ver ahí el escenario en las tasas y más cuando se habla de que hay un gasto muy alto entre lo que son las tasas activas y las pasivas? Gracias.

- **LUIS NIÑO DE RIVERA:** Muchas gracias a usted, Miguel. Mire, ya lo señalaba Raúl Martínez-Ostos, en la ABM no tenemos un equipo que haga predicciones económicas, un área de estudios económicos; yo no le puedo dar puntualidad sobre cómo vemos las tasas el año que entra, pero lo que sí le puedo decir es que la reducción de las tasas que estamos viendo hasta ahora es en esencia producto de mayor competencia entre bancas.

Esa competencia va a continuar porque a pesar de la pandemia estamos en el negocio de ganar clientes, de aumentar participación de mercado, de ofrecer productos y servicios nuevos y atractivos, de transitar al mundo digital, de convencer a los clientes que se vengán a un banco a otro. Eso va a continuar.

Y como respuesta a esa competencia está en parte la oferta de tasa, que es un precio, precio por el uso del dinero, pero también las comisiones están bajando como consecuencia de lo mismo.

Entonces, ¿qué esperamos para el año que entra? Pues mayor competencia y su consecuente efecto en las tasas de interés y en las comisiones.

- **MIGUEL RAMÍREZ:** Otra cosa que se me olvidada, don Luis. En la regulación que emitió la Comisión decía que en esta parte de las reestructuras tendría que haber un evidente beneficio económico para el titular. Ahí más o menos en el paquete que se tiene contemplado, ¿cuánto es el beneficio económico que se tendrá en general?

- **LUIS NIÑO DE RIVERA:** ¿Usted lo pregunta en pesos y centavos?

- **MIGUEL RAMÍREZ:** Así es.

- **LUIS NIÑO DE RIVERA:** No, pues sí está usted muy picudo, don Miguel; o sea, no hemos hecho todas las reestructuras y ya quiere que le diga cuánto dinero le vamos a dar a los acreditados.

Mire, beneficios económicos es muy difícil de medir porque son muchos tipos de crédito y muchas condiciones distintas para cada crédito y es información particular, como ya hemos señalado, entre cliente y banco.

Pero déjeme decirle una cosa. La regulación tiene en sí, ya beneficios marcados puntuales. Una reducción del 25 por ciento en el pago es un beneficio relevante.

Un aumento en el plazo es otro beneficio relevante porque le permite sacar menos dinero de la bolsa mes con mes, para hacer frente a su obligación.

Otro beneficio es que estas reestructuras los van a mantener en buena condición en el registro de las sociedades de información crediticia y con acceso al crédito en el futuro. Esos beneficios van de la mano, también, de los pesos y centavos que usted está preguntando.

- **MARTHA DE LOS SANTOS GONZÁLEZ:** A la siguiente pregunta le daré lectura, es de Aída Ramírez, de Ovaciones.

Con todo lo que han dicho, esto quiere decir que la banca no se hace responsable del dinero que les quitan a los clientes en este tipo de fraude telefónico. Y entonces tampoco se está llevando a cabo una investigación conjunta con la Fiscalía General de la República.

- **EDUARDO OSUNA OSUNA:** Tomé la batuta, en lo que Luis se conecta, como presidente ejecutivo.

- **MARTHA DE LOS SANTOS GONZÁLEZ:** Claro que sí.

- **CARLOS ROJO MACEDO:** Martha, nos podrías repetir nada más la pregunta de Aída.

- **MARTHA DE LOS SANTOS GONZÁLEZ:** Con gusto.

- **EDUARDO OSUNA OSUNA:** Era básicamente que si la banca se ha hecho o no responsable de los fraudes telefónicos.

- **CARLOS MARTÍNEZ-OSTOS JAYE:** Bueno, la realidad, como lo hemos venido platicando, yo creo que esta es una pregunta difícil de contestar, porque es caso por caso y habría que analizar en qué caso los bancos tuvieran que ver en el proceso de un fraude y en cuáles no. Entonces, yo creo que es difícil de contestarle a Aída, porque este es un tema casuístico.

- **JEANETTE LEYVA:** Si lo podríamos redondear, quizás, Carlos, la pregunta, si a nivel conjunto, a nivel gremial, ustedes han detectado alguna banda muy especializada y a nivel gremial o a nivel banco se han realizado denuncias en específico para investigar o tratar de encontrar a estas bandas que afectan a sus clientes.

- **LUIS NIÑO DE RIVERA:** Perdón. No sé si Aída escuchó mi respuesta o no. Ah, no la escuchó. Permítanme repetirla. Aída, disculpe usted que me haya desconectado.

La banca siempre se hace responsable ante sus clientes cuando asiste la razón al cliente. Cuando hay un reclamo siempre hacemos una investigación detallada de qué fue lo que sucedió; tenemos áreas internas que se dedican exactamente a eso para poder determinar qué fue lo que ocurrió.

Cuando es un error del banco o cuando hay una falla en los sistemas o algo imputable al banco, respondemos de inmediato y ahí está la evidencia clara en los registros de, tanto la Condusef como de la Comisión Nacional Bancaria. Pero cuando no es el caso, pues no tiene el banco obligación de responder si es un error del cliente; si el cliente compartió su información confidencial con un extraño o con un tercero, la banca no tiene manera de parar una transacción porque usa lo que está registrado como acceso legítimo.

Ahora, en los casos en donde terminan en el Poder Judicial, pues también respondemos y actuamos en consecuencia. Pero la banca siempre se responsabiliza por los casos en donde le asiste la razón al cliente.

Después habría una pregunta nueva de Jeanette Leyva, entiendo.

- **JEANETTE LEYVA:** Don Luis, era un poco redondeando la pregunta de Aída, que ya respondiste, de que si estaban ustedes, a nivel gremial o a nivel banco, investigando, dando parte a las autoridades para ver si era una banda en específico en México que esté operando y detenerla, ¿no?

- **LUIS NIÑO DE RIVERA:** No, a nivel gremial no tenemos información de bandas específicas. Lo que hacemos es colaborar estrechamente con las autoridades en materia de ciberseguridad y en materia de seguridad bancaria, eso hacemos permanentemente, pero que tengamos detectado, no.

- **MARTHA DE LOS SANTOS GONZÁLEZ:** Muchísimas gracias.

Para concluir, le vamos a dar el uso de la palabra, ésta es ya la última pregunta, muchísimas gracias a todos los medios de comunicación, es para Guadalupe Flores, de Televisa. Bueno, creo que no contesta.

Qué les parece si damos por concluida esta conferencia de prensa de la Asociación de Bancos de México, agradeciendo como siempre las atenciones de los medios de comunicación. Muchísimas gracias.

- **LUIS NIÑO DE RIVERA:** Muchas gracias a todos.

- **MIGUEL RAMÍREZ:** Gracias. Una última cuestión, don Luis, nada más. Se aprobó en la Cámara de Diputados lo de las plataformas, que las van a... lo del comercio electrónico, lo que se aprobó que desconectara a las plataformas en el caso que no se estén haciendo bien los pagos de los impuestos. ¿Usted cómo ve esta medida, que sí afecte o no al comercio electrónico?

- **LUIS NIÑO DE RIVERA:** Mire, yo creo que la situación fiscal de las plataformas y, sobre todo, el comercio electrónico es algo muy complejo de resolver, que no es la especialidad nuestra. Nosotros lo que queremos es que el comercio electrónico fluya y que las plataformas hagan lo que tengan que hacer para que puedan operar bien.

- **MIGUEL RAMÍREZ:** Muy bien. Le agradezco mucho su atención.

- **LUIS NIÑO DE RIVERA:** Al contrario.

- **MARTHA DE LOS SANTOS GONZÁLEZ:** Muchísimas gracias.
- **LUIS NIÑO DE RIVERA:** Muchas gracias a todos y muy buenas tardes.

- - -o0o- - -