



**CIUDAD DE MÉXICO, 29 DE AGOSTO 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.**

---

---

**- MARCOS MARTÍNEZ GAVICA:** Muy buenas tardes.

Les tenemos como siempre una pequeña presentación que nos sirva de marco para tocar los temas que pensamos son de su interés y ponernos a su disposición para las preguntas o comentarios que nos quieran hacer.

Comenzaríamos hablando de la actividad económica en el país que la vemos, como ustedes saben, con un dinamismo no sólo mucho mejor de lo que esperábamos a principio del año, sino con un muy buen comportamiento de la economía nacional, en donde en el segundo trimestre el PIB, el tamaño de la economía creció un 3 por ciento anualizado con datos “desestacionalizados”; un estupendo crecimiento que ha hecho que la mayor parte de los analistas estén cambiando su proyección de crecimiento de la economía hacia final de año por encima del 2 por ciento.

Y también un mercado laboral, como lo pueden ver, en la parte de debajo de la izquierda de la gráfica donde el empleo crece en forma considerable y consistente, y el desempleo tiene justo la tendencia contraria.

Y donde también el crecimiento de las exportaciones ha retomado su crecimiento y se mantiene, independientemente de los escenarios que ustedes conocen muy bien, que hemos vivido de inestabilidad y de falta de claridad en los últimos meses.

Y si pasamos al tipo de cambio de nuevo, en un principio de año había mucho nerviosismo y cómo ahora el comportamiento no sólo ha mejorado, sino que se ha mantenido después de haberse depreciado un 20 por ciento respecto al 2016 y que luego se ha apreciado un 12 por ciento y se mantiene razonablemente estable en niveles mucho mejores de los que pensábamos

a principios del año; y donde nos hablan de que se pueden seguir manteniendo así si no pasan cosas en extraordinarias en el mundo, que ahora pasan muchas, pero si quitamos esas; incluso una muy buena noticia es que ya ha pasado los 220 mil millones, la repatriación de capitales que se ha promovido por parte del gobierno en estos meses, que es otra muy buena noticia.

Y hablando de la inflación, pues una inflación que fue tope, una de las más altas desde el 2008, y nosotros coincidimos con la expectativa que tiene el banco central de que a partir del último trimestre comenzarán a ver un descenso en el nivel de inflación, y que a partir del año que entra será mucho más marcado y que, incluso, terminaríamos el año próximo con una inflación dentro de los límites, de más o menos, el 3 por ciento.

Eso es lo que dice el banco central y nuestros estudios de nuestros distintos afiliados y del departamento económico del ABM coinciden, pensamos que es la forma, que estamos tocando techo, y que lo que viene son tiempos de regreso a otros niveles de inflación.

Nuestra banca sigue siendo no sólo de las más capitalizadas del mundo, sino de una salud y de un nivel que nos permitiría afrontar cualquier tipo de crecimiento en nuestra actividad sin ningún problema como ven un 15.4 en promedio. Y la línea amarilla, según Basilia 3, que es el más exigente y donde la banca mexicana juega, que es del 10.5, pues muy por encima, 5 puntos y medio porcentuales por encima del mínimo que se requiere bajo Basilia 3.

Y, al mismo tiempo, que está muy bien capitalizado, también en el tema de liquidez, que es en el que llevamos mucho tiempo. Como ven, otra vez la línea amarilla, es el mínimo del coeficiente de cobertura de liquidez que exige Basilia 3, y estamos, prácticamente no al doble, pero casi al doble, muy sobrados también en lo que significan los niveles de liquidez que tienen los bancos para afrontar cualquier demanda extraordinaria por los depósitos.

Eso es en cuanto a la estructura de capital y la estructura de balance, en donde, como en un resumen, sobrados en capital, sobrados en liquidez.

Y desde ese escenario de una banca que no tiene problema para afrontar, incluso ser muy agresivo para atender a su mercado, seguimos manteniendo un crecimiento del crédito superior al 10 por ciento, es un 10.3 por ciento de

crecimiento, y comentábamos o hemos comentado mis colegas y su servidor en algunas de las entrevistas intermedias en esto, que no se entiende un crecimiento tan fuerte si no hubiera una combinación de varias cosas.

La primera es la solidez de la banca y su intención de hacer su trabajo, de dar crédito y de bancarizar, y donde compitiendo, seguimos creciendo a estos ritmos. Pero no se entienden estos ritmos si el país no estuviera en una buena tendencia de crecimiento económico. No se puede crecer al 10 por ciento en un país que no crece.

Entonces, nos ha ayudado que el país sigue creciendo, y frente a noticias que escuchamos, lo que es una realidad es que tenemos la demanda de crédito, que vemos los reportes de las empresas en el primer trimestre y ya prácticamente de todas las que son públicas en el segundo trimestre, y los resultados son, en términos generales, muy buenos.

Entonces el país, en términos económicos va mucho mejor de lo que era la expectativa y mucho mejor de lo que se percibe en la generalidad.

Tenemos estas buenas noticias, está creciendo a doble dígito en el crédito, y si lo vemos por rubros, en el consumo, arriba del 10 por ciento, en Vivienda, donde hay una cantidad importante de amortizaciones de créditos en estos periodos de tiempo, de créditos antiguos, de créditos viejos, de cualquier forma creciendo casi al 10 por ciento.

Si quitáramos esa amortización, estaría creciendo a un nivel mucho más alto, y el crédito empresarial donde están las PyMES y donde están las medianas empresas, creciendo, como ven, a 15 y medio por ciento, este es un ritmo que de lo que habla es de que estamos no sólo creciendo con el mismo dinamismo del país, sino bancarizando, realmente profundizando más, mucho más el nivel de la banca o la participación de la banca en la comunidad industrial y comercial del país.

Y a pesar de estos crecimientos, con una cartera vencida, con una calidad de crédito muy buena y controlada.

Ustedes pueden ver que la cartera total tiene el mínimo histórico de muchos años, un 2.1 por ciento de cartera vencida, pero además con niveles muy bien distribuidos donde el consumo es el que tiene una cartera vencida más alta, siempre ha sido eso un estándar, pero está al 4.4 por ciento.

Eso es también estar alrededor de los 4 en lugar de los 10 o 14, no cabe duda que habla de una solidez de la cartera en cuanto a su calidad es estupenda.

La vivienda sigue mejorando. Y claro, tuvimos un 3.2 por ciento, que aquí tuvo mucho que ver el caso de las vivienderas hace no mucho tiempo. Y el sector empresarial donde creciendo al 15.30 por ciento y en PyMES incluso más, mejora su índice de morosidad en cuanto a la cartera de crédito.

Y además de que se muestra como la de más calidad, en mucho tiempo también los índices de cobertura son los que aquí ven. ¿Qué significa el índice de cobertura? Es la cantidad de reservas creadas para cartera mala dividida entre la cartera vencida, entre la cartera morosa.

O sea, tenemos un 160 por ciento que significa 160 pesos de reservas por cada 100 pesos de cartera vencida, más que sobrados; podríamos absorber toda la cartera vencida y sobrarnos 60 centavos de cada peso.

Y muy distribuido en cada uno de tipo de carteras. Vivienda se ve con un porcentaje mucho menor, porque aquí la garantía cuenta, aquí hay un activo que nos permitiría recuperar una buena parte de la cartera sin tener que recurrir a la reserva que se tiene para la morosidad, y de cualquier forma hay un 58 por ciento de cobertura.

Y luego si nos vamos a captación la historia se repite. Estamos creciendo prácticamente al 10 por ciento, 9.7, y si estamos hablando de depósito vista que es el que habla de la transaccionalidad de lo que pasa en la vida económica de las empresas y la sociedad, ahí está por arriba del 10 por ciento.

Y el ahorro de más largo plazo incluso por encima del 12 por ciento. Lo que menos crece es el dinero más sofisticado o de más corto plazo que no tiene que ver con el ahorro o la transaccionalidad que es el mercado de dinero.

Y en este escenario de mucho dinamismo es lo que hace posible que este dinamismo implica mucha competencia.

Y aquí es donde lo pueden observar claramente, porque mientras vendas franjas grises que son la tasa de referencia de Banco de México, que de

junio del 14 donde estaba al 3 por ciento, a junio del 17 ha pasado al 7 por ciento, o sea, más que se ha duplicado, el comportamiento de las tasas de interés que ustedes observan pues no ha seguido ese crecimiento, se ha mantenido prácticamente estable o muy parecido a estable, incluso en el total con un decrecimiento a pesar de que más que se ha duplicado la tasa de referencia. Sólo se puede explicar por competencia.

Recientemente se reveló un estudio de ENAFIN respecto a lo que sucedió en el 2015 en el tema de qué tanto cubría la banca de las necesidades financieras de las empresas, y lo que les diríamos es lo que aquí se ve, que la banca comercial otorgó el 77 por ciento del financiamiento a las empresas, mientras que los proveedores lo hicieron al 32 por ciento.

Explicando esta columna que ven ustedes del lado izquierdo no da 100 por ciento, porque hay algunas empresas que les reportaron, no a nosotros, al ENAFIN, que tenían dos fuentes o más de financiamiento, por eso dan estos porcentajes.

Pero dicho esto, después del año 2000 si lo tomamos como referencia, el financiamiento de proveedores representaba cerca del 80 por ciento y la banca sólo el 20 por ciento, motivo de la crisis; hoy está invertido como tendría que ser. Y como ven, en el lado derecho el motivo por el que las empresas acudieron a la fuente también está muy clara la distribución de por qué vinieron hacia la banca, y lo único que dice es que es congruente, la banca está haciendo el trabajo que le toca y las distintas alternativas llenando el espacio que también les toca.

Yo les diría yo creo que proveedores buscaría ser cero, ellos no tengan que financiar para nada a sus clientes, que lo hiciera el cliente con otras fuentes alternativas. Bueno, por lo pronto ya es el 32 por ciento.

En esta ocasión vamos a hablar del crédito al consumo y como dice aquí esta lámina estamos otorgando más crédito y en las mejores condiciones de costo y de contratación históricas. Lo vamos a ver en las siguientes láminas.

En esta primera mostramos de qué tamaño era y cómo estaba distribuido el crédito de consumo en el año 2000, en total era 81 mil millones de pesos y tenía dos fuentes, o era tarjeta de crédito o era consumo. En otras palabras, el crédito personal, nómina, automotriz y otros era uno, y la tarjeta era prácticamente la única fuente de financiamiento.

¿Cuál es la primera reflexión importante? Lo hemos multiplicado por 11 veces, y la segunda, lo hemos diversificado en créditos distintos para diferentes necesidades. Por eso es que ustedes ven aquí que ya no es lo mismo. Quien quiera un coche no tiene que usar la tarjeta de crédito, que además los montos son otros. El crédito de nómina que no existía, ahora es una parte fundamental del crédito para las personas.

En fin, como ven, mucho más grande el mercado, mucho mejor distribuido con una oferta diferenciada y especializada para cada necesidad de los clientes.

También ha avanzado mucho el grado de cultura de nuestro país en cuanto a la utilización de los usuarios de las tarjetas de crédito. Ya está muy diferenciado entre quienes usan la tarjeta de crédito como un medio de pago y quienes la usan como un medio de acceder al crédito.

Y está tan claro como esto: en el 2009, lo que llamamos los totaleros; o sea, las personas que firman con la tarjeta, pero pagan el 100 por ciento de su saldo.

¿Qué quiere decir esto? Que la utilizan para no estar cargando dinero en efectivo, pero que no utilizan el crédito. Ese era en el 27 por ciento en el 2009 y ahora son la mitad de los tarjetahabientes, el 48 por ciento.

Independientemente que la cartera se ha más que duplicado en este periodo de tiempo, de 2009 al 2016, esto es deseable, el que lo utilicen para distintas cosas las personas.

Y si vemos, en esta lámina, por ejemplo, crédito al consumo en su conjunto, lo vemos de lado derecho, a la mitad de que dice: "Total de crédito al consumo un 10.4", pero vemos que hay diferentes comportamientos y que si hablamos del crédito automotriz, ese está creciendo al 21 por ciento.

¿Qué ha pasado en el crédito automotriz en los periodos en los que hablamos de la transformación y el avance de los usuarios, utilizando al sistema financiero?

Bueno, si comparamos año 2000 con el año actual, vemos que la tasa del crédito en aquella época era un 24 por ciento y era variable, mientras que hoy está a la mitad y es tasa fija.

También hablamos de que antes íbamos a cuatro años y ahora vamos a cinco años; que antes financiábamos el 65 por ciento del valor del auto y ahora llegamos al 80; que antes no incluíamos el seguro y ahora está incluido, y que antes, quien tomaba un crédito automotriz se aguantaba hasta que acabara y que hoy puede salir cuando él quiera, si encuentra una mejor opción o le aparece liquidez por ahí.

Entonces, como ven, también en este segmento que nos toca en esta ocasión presentarles, como lo hemos hecho con el hipotecario anteriormente, hay una diferencia, hay un avance importante en cuanto a las condiciones y oferta que la banca le da a sus clientes para el crédito automotriz y el crédito al consumo.

Y básicamente esto es lo que les queríamos presentar antes de abrir la sesión de preguntas y respuestas, así como agradecerles por su atención.

- **JOSÉ MIGUEL DOMÍNGUEZ CAMACHO:** Muchas gracias, ingeniero.

Iniciamos la ronda con la intervención de Jeanette Leyva, de El Financiero.

Por favor, Jeanette.

- **JEANETTE LEYVA:** Gracias. Hola, muy buenas tardes.

Tengo tres preguntas, Marcos. Me gustaría, primero, conocer su opinión a raíz de hoy que entregaron la concesión a la nueva bolsa, si creen ustedes que es la estrategia adecuada para que las empresas obtengan financiamiento, cómo ven la perspectiva de la llegada de esta bolsa.

Una segunda pregunta sería con respecto del sistema bancario cuál es el balance que ven ustedes en este sexenio, teniendo en cuenta que el viernes se cumplen cinco años de esta administración y se han autorizado diversos bancos, si creen que ha sido positiva la llegada de tantos bancos, si han aportado, tomando en cuenta que un banco quebró y otros han sido vendidos, cómo ven este tema.

Y una tercera pregunta sería con respecto al robo de identidad, pues hoy se dieron a conocer las nuevas disposiciones que entran en vigor, estima la autoridad que los bancos tendrán que invertir más de mil millones de pesos en estas nuevas regulaciones, es mucho es poco, cómo ven toda esta inversión que tendrán que hacer según las estimaciones de la autoridad.

- **MARCOS MARTÍNEZ GAVICA:** Con mucho gusto. Hago algunos comentarios iniciales a reserva de que cualquier de mis colegas que quiera complementar lo que diga, bienvenido con su opinión.

Respecto a la nueva bolsa, el concepto de mientras más participantes, más competencia, sirve y vale entonces. Si la nueva bolsa trae consigo algunas ventajas frente a la actual, entonces seguramente será bueno para el mercado y seguramente será exitosa.

Y seguramente entonces obligará, por competencia, a la bolsa actual a tener un foco en mejorar su eficiencia más de lo que hoy lo hace como cualquier negocio que generalmente busca ser más eficiente y dar mejor servicio.

En el balance del sexenio, pues lo que han visto ustedes. Para la banca ha sido un estupendo sexenio, no cabe duda que la Reforma Financiera que por el lado de nuestras autoridades buscara que hiciera que el crédito fluyera más, y que lo hiciera en condiciones mejores en cuanto a precio más barato, puede estar yo creo que satisfechos con los resultados que ven en la banca.

Pero nosotros también, porque no cabe duda que nos dio bases para que haciendo lo que hacemos y compitiendo más, hayamos tenido crecimientos históricos como los que ustedes acaban de observar y nos sentimos muy contentos de haber podido hacer muy bien nuestro negocio apoyando al crecimiento y a las necesidades de las empresas y de las personas.

Y en el robo de identidad no deja de ser como lo hemos mencionado ya en varias en ocasiones, en varias juntas, una prioridad también para la banca, a nosotros también nos preocupa muchísimo y nos preocupa no sólo porque afecta a la economía del banco, sino porque afecta a los usuarios y los afecta en la relación con los bancos.

Entonces, esto no es más que algo compartido entre autoridades y gremio.



Tenemos la misma finalidad, si no se puede acabar, porque estas cosas son complicadas terminarlas a cero, pero siempre abatirlas lo más que se pueda. Y si para eso hay que gastar mucho dinero, no nos importa cuánto, de hecho ya lo gastamos. Gastamos lo que hace falta y vamos a gastar más.

Y lo que se ha encontrado es un marco de cómo ir conjuntamente para lograr mejores resultados en menor tiempo.

- **JEANETTE LEYVA:** Solamente la de los bancos si es adecuado que hayan llegado tantos bancos al sistema bancario.

- **MARCOS MARTÍNEZ GAVICA:** Mira, eso lo va a decir el tiempo. ¿Cuál es la posición igual que la nueva bolsa de gobierno mexicano y la política financiera del país? Que mientras más competidores es mejor para los usuarios de la banca.

Y esto es un criterio que es lógico, en la teoría es bueno. Ahora, ¿quién te va a decir que son muchos o pocos bancos? El mercado. Si son muchos a algunos les va a ir mal; algunos porque lo hacen mal y otros porque sobraron, y si son pocos siempre habrá cancha de que a todo mundo le vaya bien. De momento parece que la cuenta no es mala.

- **JOSÉ MIGUEL DOMÍNGUEZ CAMACHO:** Antonio Hernández de El Universal.

- **ANTONIO HERNÁNDEZ:** Gracias, buenas tardes. Dos preguntas, Marcos.

Siguiendo con el tema de biometría yo quisiera conocer algún comentario muy particular pensando en el usuario, si bien ya muchas instituciones han venido avanzando en el tema, hemos platicado con ustedes en lo individual sobre esto, pero los plazos que establece la ley, si no mal recuerdo, son cuatro meses para tarjetas de crédito y así va cayendo gradual.

La banca a partir de cuándo va a estar usando estas disposiciones de ley para que alguien que vaya a contratar una tarjeta, un crédito de nómina, etcétera, ya le empiecen a tomar sus huellas dactilares, ¿la banca ya está lista para ese proceso?

Y la segunda es, si bien en un proceso inicial se tomarán primero los contratos nuevos, ¿la banca ha hecho un estimado en cuánto tiempo se podría enrolar a todos los clientes y tener todas sus huellas dactilares para tener una gran base de datos y combatir el robo de la identidad? Esta es una pregunta.

La segunda, sobre los comentarios de ayer de CONDUSEF, sobre estos errores de la banca que tienen un impacto en el usuario, también pedirles un comentario para el usuario, se avanza mucho, hay aplicaciones móviles, hay mucha tecnología, pero cargos no reconocidos, el cajero que no entrega el dinero completo, ¿qué está fallando en los sistemas de la banca que sigue habiendo estas afectaciones que pegan directamente en el bolsillo de los usuarios?

Gracias.

- **MARCOS MARTÍNEZ GAVICA:** Mira, en la primera lo que te diría es, ha salido hoy la regulación para el robo de identidad y sujeto a seguirlo hablando para que, como decía, somos totalmente aliados nuestras autoridades y nosotros en este tema; se ha hablado de un plazo de 12 meses, estamos viendo o quedamos, de hecho lo platicamos hace rato, si la huella es muy buena para un banco, pero no para otro, y tiene otra forma de medirle, pues, que haya la libertad de que lo haga, porque no necesariamente todos los bancos van por el mismo camino. De lo que sí se trata es de que no haya robo de identidad.

Entonces, hemos seguido encontrando una gran apertura por parte, tanto de la Comisión como de la Secretaría de Hacienda, justamente ahora que tocamos el tema para seguirlo hablando y que lo que se consigue es disminuir al máximo el robo de identidad y no llevarnos por un camino, necesariamente, único. Entonces, ahí estamos.

Respecto a la CONDUSEF, tenemos algunas diferencias de apreciación y lo que me está pidiendo Luis, y que con mucho gusto accedo que le gustaría responderte esta pregunta, y me parece muy bien.

- **LUIS ROBLES MIAJA:** En primer lugar quiero dejar claro que en la Asociación de Bancos de México tenemos el mismo objetivo y la misma preocupación que tiene la CONDUSEF. Esto es, no tenemos objetivos

contrarios o, inclusive, paralelos, sino el mismo objetivo, que es la protección de los usuarios de los servicios financieros.

Segundo lugar, cito literalmente a Mario Di Costanzo, me dijo él que el titular lo pusieron ustedes, no él; no lo sé, esto ya es un paréntesis para ustedes.

Pero más allá de los titulares, sí tenemos diferencias con la numeralia de la CONDUSEF, con los mecanismos de valoración de la CONDUSEF, con la forma de presentación de la CONDUSEF.

Para poner un ejemplo muy sencillo, el caso de BBVA Bancomer, y perdón que mencione un caso institucional, pero con la autorización de mi presidente.

- **MARCOS MARTÍNEZ GAVICA:** Está bien.

- **LUIS ROBLES MIAJA:** Sí, claro. Si yo tengo el 25 por ciento del mercado, pues sí tengo el mayor número de quejas, pues eso es una regla de tres. Si el banco "x" tiene el 0.5 por ciento del mercado, pues no me gana, y todavía se queja, ¿no?

Si tenemos diferencias que hemos venido trabajando y que tratamos de conciliar, pero yo le he expresado al señor Di Costanzo el día de hoy que hay que sentarnos a trabajar, porque creo que al final partiendo de un mismo objetivo y con un mismo interés podemos estar mal informando al cliente.

Tercero y termino. La mayoría de los cargos no reconocidos, salvo aquello en los cuales es evidente, pues, una falla del cliente, los absorbe la banca; o sea, son costos que finalmente tenemos nosotros. Evidentemente, si hay una mala fe de un cliente, etcétera, en ese momento, evidentemente tampoco, porque no se trata de que regalemos dinero que además no es nuestro, es el depositante.

Pero en muchos de los cargos, siempre acabamos conciliando con el cliente.

Entonces, yo concluiría, resumiendo, de la siguiente manera: mismos objetivos, diferencias en numeralias, en forma de presentación de la información y que, por lo menos hoy y en juntas anteriores que hemos tenido con la propia CONDUSEF, hemos hablado de trabajar juntos para tratar de

no desinformar al público, que en lo único que se traduce es en afectar la bancarización.

- **MARCOS MARTÍNEZ GAVICA:** Alberto quería agregar algo más.

- **ALBERTO GÓMEZ ALCALÁ:** Algo muy breve y muy rápido, Toño.

Digo, la verdad, la obligación de la banca es identificar al cliente, el problema es eso, identificarlo cuando no tienes contra qué; porque es un problema que tiene sus peculiaridades en México y que no necesariamente se presenta en otros países.

Entonces, en la práctica se está traduciendo en un problema doble, porque tenemos que identificar al cliente y a la vez construir la base de datos, que son problemas completamente distintos.

Y, como bien señaló Marcos y también lo subrayó Luis, en lo que estamos identificando efectivamente al cliente, estamos también construyendo alguna parte de esa base de datos, pero entonces no hay que confundir lo que es la función primaria nuestra, como intermediarios de alguna insuficiencia que, por la razón que sea, no tenemos disponible.

Y al menos lo que nosotros estamos intentando, con el diálogo con las autoridades y cooperando al cien por ciento de nuestra parte, es avanzar lo más que se pueda en los dos problemas de una manera simultánea.

- **MARCOS MARTÍNEZ GAVICA:** Y cerrando ya con los comentarios, dos cosas. Lo dijeron los dos: el porcentaje que significa los eventos del número de usuarios o de transacciones de la banca es realmente, vamos, no es medible, estamos hablando de milésimas de punto.

Otra cosa es cuando lo pones en número, pero cuando hablas de millones de clientes y de transacciones, es mínimo. Y lo otro es: al usuario no le cuesta, porque mientras resolvemos el problema de robo de identidad, lo que sí le cuesta a nuestros clientes es que hemos estado absorbiendo el costo, no el costo de que la pasen mal, pero el costo económico sí.

Entonces, por eso es que este tema de la regulación lo tomamos tan en serio, para tratarlo de disminuir al máximo.

- **ANTONIO HERNÁNDEZ:** Marcos, ¿tendríamos que esperar 12 meses en promedio para ver los controles que pide la regulación más fuerte en los bancos, o ya a partir de este mes ya los empezaremos a ver en algunas instituciones.

- **MARCOS MARTÍNEZ GAVICA:** No es que yo creo que, ya los ves en algunas instituciones. Hay algunas usan huella, hay algunas que usan voz, hay algunas que usan otras cosas, algunas identificaciones físicas.

¿Cuál es al final el objetivo final para la banca? Yo creo que para el país, que no tenga que ser con un documento que identifique tu identidad que seas tú, por eso lo biométrico viene bien, que no tenga que ser necesariamente la huella digital.

Y aquí hay mucho camino todavía por recorrer. Lo que sí era importante para la autoridad, y nosotros no estamos en contra, sino al revés, es ir avanzando y no esperar hasta que esté toda la gama resuelta.

¿A qué llegaremos a ver algún día? A eso, a que haya alternativas distintas, pero que tú seas el portador de tu entidad con papel o sin papel, sea el dedo o se el ojo; o sea, cuando hables por teléfono.

- **JOSÉ MIGUEL DOMÍNGUEZ CAMACHO:** Jessika Becerra, de Reforma, por favor.

- **JESSIKA BECERRA:** Hola. Buenas tardes. Marcos te quiero preguntar, tú estuviste en la ronda de negociación del Tratado de Libre Comercio, quisiera saber qué se planteó en lo que corresponde al sector financiero, habíamos hablado meses antes de que propondrían incluir el capítulo que no se incluyó cuando se creó ese tratado. Si me puede decir qué plantearon y por qué es importante renegociarlo.

También en este tema quisiera saber si afecta a las inversiones en las que ustedes participan o que tienen prevista en su agenda, el hecho de que el Presidente de Estados Unidos esté jugando continuamente con la parte de “vamos a salir, ya no se va a renegociar”, afecta esto el proyecto que tienes como banca hacia adelante.

La segunda pregunta. Luis, fíjate que sí hemos detectado que hay muchas caídas en quincenas en la banca electrónica, hemos detectado

recientemente las quejas por usuarios que el cajero automático no les entrega completo, no les entrega, quisiera saber cuál es el argumento, a qué se debe, es un problema de sistemas, lo van a revisar, porque o entendemos por qué se está volviendo tan frecuente.

La tercera pregunta tiene que ver con lo hablaban de la nueva regulación, yo quisiera entender cuáles son dentro de todo este marco, cuál es cambio que realmente va a erradicar el robo de identidad, y no entiendo si vas a tener que incorporar como banco todos los factores o solamente algunos, no me queda clara esa parte; y si esta regulación se usa en otros países desarrollados o países que han buscado erradicar este problema o es exclusiva de México dado el problema.

Gracias.

**- MARCOS MARTÍNEZ GAVICA:** Gracias, Jessika.

Si quieres empezamos primero por la pregunta que le hiciste a Luis y yo luego te respondo de las otras dos, para no interrumpir, para no ir de ida y vuelta, y de hecho en el Tratado de Libre Comercio también le pediría, además del comentario que yo te pueda hacer, un comentario para que participemos todos, de nuestro vicepresidente.

**- LUIS ROBLES MIAJA:** Bueno, aquí tengo yo la numeralia de CONDUSEF, no tengo la numeralia total, con lo cual me va a ser difícil, pero yo insistiría en lo que señaló muy claramente Marcos, y para ser muy preciso me voy a referir al banco en el que yo trabajo.

Bancomer tuvo 26 mil 178 quejas, yo tengo una red de más de dos mil cajeros automáticos, este es un periodo de un año, no tengo los números aquí de Bancomer, pero el número de retiros, tengo 20 millones de clientes, de esos 20 millones de clientes hay por lo menos dos o tres tarjetas por cliente porque hay tarjeta de crédito, débito y se repite; si esto lo pongo en porcentaje, ese punto 00000, no sé, te prometo mandarte, Jessika, el porcentaje que representa, porque esto es muy importante, esto puede espantar a un cliente y como número absoluto es alto.

**- JESSIKA BECERRA:** Pero sí se espantan, porque yo entiendo que dentro del gran volumen hay un porcentaje chiquito, pero a nosotros, a los

reporteros en general nos dicen: “Oye, fui al cajero, di 500 pesos para depositar, no me devolvió nada; llevo un mes y no, pase mi reclamación”.

Entonces, entendemos que si bien es chiquito ese índice hay otra parte que es la afectación que tiene esa persona por no tener su dinero cuando lo necesita.

- **LUIS ROBLES MIAJA:** Es que no quisiera particularizar, pues cometí el error de particularizar con Bancomer y esto no es una conferencia de prensa de Bancomer, pero yo creo que se puede generalizar a nivel de ABM.

En el universo de reclamaciones que aquí he presentado contra los 50 millones de clientes es un porcentaje mínimo; estas son quejas que llegaron a CONDUSEF, es decir, hubo muchos reclamos previos que fueron resueltos por los clientes.

De éstas, como ya lo señaló Alberto, muchas se liquidan. Como lo dijo Marcos, la molestia del cliente a veces, pues no la podemos evitar, que es la que más nos duele a nosotros.

Entonces, la respuesta concreta es: hay que poner los números en su exacta dimensión, y hay que informar de una manera objetiva, porque de otra manera estamos generando un problema en la forma como la gente lee estos datos.

Entonces, yo no sé, las dudas que tú tengas, pues sí te puedo decir el día que quieras qué porcentaje de operación representa, cuántas de estas son liquidadas, porque este es un tema de quejas, además de estas son liquidadas. ¿Ahí tienen el dato? En general; y tú te refieres a cajeros.

Con mucho gusto yo le pido a Jorge Terrazas que te haga llegar los datos exactos, no puedo ver el sistema, pero si puedo, del banco, si me lo autoriza mi presidente, porque además, para que te des cuenta cual es la numeralia exacta, y ahí es donde viene el debate con la CONDUSEF, no es un debate de fondo, es un debate de que si queremos proteger al consumidor y queremos bancarizar y educar, para que la gente use los servicios financieros, tenemos que transmitir bien la información, porque si no, es como si queremos que nuestra gente progrese y use mucho automóvil , y presentamos una numeralia de accidentes en Reforma, que a la mejor hay dos o cinco, no lo sé, o diez.

Pero, entonces, vamos a generar que la gente no compre coche y no tenga un bienestar. Perdón, el ejemplo es muy malo, pero es una manera de tratar de transmitir; lo que quiero decir es que tenemos que empatar nuestra manera de comunicar, porque buscamos lo mismo, bancarización, educación y protección al consumidor, no tenemos objetivos contrarios.

- **MARCOS MARTÍNEZ GAVICA:** Gracias, Luis. Sí tuve la oportunidad de estar en la ronda inicial del Tratado del Libre Comercio, y también es cierto que mientras en un inicio no había una mesa financiera, porque en el Tratado inicial no la hubo como tal, y como esta es tan solo una actualización, pues era bajo la misma base.

A final de cuentas, si se ha abierto una mesa financiera porque hay temas, temas que no existían en aquel momento, y te haría varios comentarios.

Primero, uno general. Independientemente de lo que se vio oficialmente, y a lo que te refieres también con la actitud del señor Trump en sus comentarios, nosotros hemos tendido a pensar que esto tiene que ver con estrategias de negociación más que con otra cosa. Tampoco podemos estar seguros, pero estamos partiendo de esa base.

Lo segundo es, quienes negocian son nuestras representantes gubernamentales, la iniciativa privada no negociamos, nosotros los acompañamos y, en todo caso, les damos información y puntos de vista para que la negociación sea, para que tengan más información al momento de renegociar.

Y por lo menos en términos generales, pero específicamente en la mesa financiera, donde juega, además de la Secretaría de Economía, un papel preponderante muy importante Vanessa Rubio -yo diría que estupenda su actuación- que, en términos generales, todo el equipo negociador de la Secretaría de Economía ha sentido un respaldo importante y bueno de parte del empresariado mexicano, del "Cuarto de Junto", donde hay más de cien personas dándole soporte, y te diría que con una infraestructura muy bien armada, muy bien organizada, y que esto es único.

Si van y preguntan por el cuarto de al lado de Canadá o de Estados Unidos, no existe; somos el único país donde van de la mano gobierno y empresas, y además con metodología. Y por eso hablamos de que, en condiciones



normales, México está mucho mejor preparado, no solo por la calidad de los negociadores sino por todo lo que tiene armado alrededor de ello para que tengamos una negociación muy importante.

Y esa es la experiencia que me tocó vivir y, bueno, esto no quita que pudiera tener algún desvío si realmente lo que de repente escuchamos va más allá de una cuestión de negociación, pero nosotros estamos, no nos distraemos, seguimos pensando en eso y haciendo planes B, porque déjate de lo que diga el señor Trump, a lo mejor llegamos a algún punto en algunos puntos en los que no estamos en acuerdo, y nuestra parte responsable es decir: si alguno no saliera, ¿cómo le damos la vuelta o cuál sería la actuación a futuro?

Pero bien armado, contentos, satisfechos y muy confiados de que estamos mejor preparados que nuestras contrapartes para sacar algo bueno para los tres, pero muy bien representado por México.

- **LUIS ROBLES MIAJA:** Perdón, Marcos, tengo ya las cifras.

Hay 1,770 millones de retiros en cajeros al año en el sistema, hay 109 mil 665 quejas. Eso si lo ponemos en porcentaje es el 0.0000 y siguen calculando los ceros, porque no les alcanzas los ceros de la máquina.

De esos 109 mil, muchos aun así son cubiertos, pero evidentemente que sí podríamos pensar que hay gente de mala fe que puede ser el 0.00000 que sigue sacando la máquina porque no dan los ceros, de casos que pueden ser fraudulentos, y que puede haber gente también de mala fe.

En otras palabras es absolutamente ridículo el número de casos contra el número de transacciones, y vuelvo a lo mismo que es lo más importante, aquí lo que tenemos que hacer es un esfuerzo todos, CONDUSEF, ABM, bancos y si nos ayudan ustedes, y de autoridades por supuesto. La banca mexicana es fuerte, la banca mexicana es sólida, la banca mexicana es segura y es bueno que la gente bancarice, porque esto redundará en su bienestar.

Y mensajes distintos a esto, creo que lo único que estamos haciendo es generar temores sobre algo que afecta al bienestar de los mexicanos.

Perdón, pero es preciso el dato.

- **MARCOS MARTÍNEZ GAVICA:** Muchas gracias.

- **EMILIO ROMANO MUSSALI:** Un comentario antes en el tema que a mí no me incumbe mucho porque obviamente mi banco no hace banca de menudeo, pero sí decir algo como mexicano, yo creo que en esta discusión de todo lo que está pasando con el robo de identidad y través a cajeros, se nos está olvidando otro actor muy importante que es la administración de justicia.

Si nosotros resolvemos como banca reponer los actos ilícitos y demás, va a haber alguien que se va a quedar con el dinero, y ese alguien tiene que estar en cárcel, entonces también que no se nos olvide ese tema.

O sea, todo esto se basa en que hay fraudes, y que la gente probablemente no esté huyendo y no esté siendo perseguida judicialmente como debiera, incluso quienes presumen que hubo un fraude o un robo de identidad o un fraude del cajero que no hubo, esa gente también tiene que estar perseguida por la justicia.

Entonces, creo que sí valdría la pena tomar en cuenta de que en verdad aquí el culpable, o sea, el verdadero malo de la película es la persona que debiera de estar perseguida por el sistema judicial con mayor cotidianidad.

Entrando al tema del TLC, que ese sí ya es un tema como dice Marcos, más cercano a mí, simplemente Marcos ya hizo una explicación muy buena, nosotros desde el punto de vista de la banca internacional vemos con muy buenos ojos la forma en que el gobierno mexicano se ha preparado para esta negociación.

Como ya lo mencionó Marcos, el gobierno mexicano no hay duda que es el gobierno más preparado en el mundo en negociaciones comerciales, y simplemente porque lleva más de 35 tratados, México se abrió vía tratados, tiene más tratados que prácticamente cualquier país del mundo, bilaterales, porque obviamente Estados Unidos con uno, la OMS ya tiene 100, pero nosotros estamos en la OMS, pero tenemos más tratados bilaterales, creo que son 35 tratados y contando.

A mí me constó hace 20 años, aunque Marcos y yo somos de la misma edad, yo estuve en la negociación anterior un cachito, y sí les puedo decir que la

autoridad mexicana y el “Cuarto de Junto” sí es realmente algo para sentirnos muy orgullosos los mexicanos.

Entonces, ahora entrando a los temas, tú decías si es un tema importante el tema de los servicios financieros, el TLC, yo te diría el TLC original medio que los dejó fuera, los dejó casi todo fuera, no fue un tema muy importante para el TLC original, y lo que ha sucedido ahora con las autoridades viendo un poco hacia delante de una manera anticipándose es poder ver la apertura del TLC como una oportunidad para poder hacer acuerdos o llegar acuerdos que incrementen la estabilidad financiera y que mejoren la calidad bancaria y financiera de México, Estados Unidos y Canadá, reconociendo que la estabilidad bancaria en México y en Estados Unidos y en Canadá es importante para cada uno de los países del bloque, que este bloque --como saben-- de TLC represente el bloque NAFTA, que es la economía más grande del mundo integrada. Hoy por hoy somos el bloque más grande del mundo comercial.

Entonces, la importancia de un banco mexicano en Canadá no es menor y un banco en Estados Unidos y en México tampoco.

Entonces, lo estamos viendo como la oportunidad en caso de que estas negociaciones sigan avanzando, de poder incrementar en temas, por ejemplo, con diálogos, en temas de normatividad y regulación combate a prácticas que no son apropiadas para poderlas combatir de manera homogénea en México, Estados Unidos y Canadá; mantener el tema de subsidiarias en México, que es un tema que se manejó en el tema del TLC, cosas que lo que harían en el momento, y si se llegan a presentar, es que podrían incrementar y solidificar más todavía el sistema financiero mexicano.

Ahora, por último decirles qué pasa con todos los comentarios que ha habido. Pues yo me remito a los mercados, los mercados ya han dicho y están diciendo que hay más estabilidad de la que parece haber por los comentarios.

Entonces, yo creo que los comentarios que puedan estarse dando no están afectando a los mercados, los mercados están reaccionando con mucha madurez y mucha estabilidad, lo que quiere decir que los mercados es una buena forma de ver, de asumir qué va a pasar.

Asume que esta negociación va a ser una negociación exitosa, y como dice Marcos, en caso de que no llegase a ser una negociación exitosa, no porque esto no tenga repercusiones en las economías de cada país y debamos prepararnos, pero sí reiterar que en México el TLC para el caso concreto de la banca es un tratado que tiene poca influencia y poco que ver, desde el punto de vista específicamente de la regulación bancaria.

O sea, poco cambiaría para los bancos en el negocio bancario, obviamente, cambiaría muchas cosas de la economía y de las actividades y demás, pero para efectos de los bancos habría muy pocos cambios en caso de que el TLC o avanzara de manera adecuada.

Pero, reitero, los mercados lo que están diciendo es que es muy probable que el TLC, a pesar de cualquier ruido que haya en el mercado se concluye de manera exitosa, y yo personalmente creo, que incluso, vamos a acabar con un TLC fortalecido con medidas que van a hacer al sistema financiero de los tres países más fuertes.

- **JESSIKA BECERRA:** Sí. Solo los principales cambios y sí va a ser obligatorio o no todos; o sea, son solo unos factores obligatorios biométricos o son todos. ¿Cuáles destacarían ustedes que realmente van a erradicar el robo de identidad?

- **MARCOS MARTÍNEZ GAVICA:** Mira, lo que salió en la regulación hasta el día de hoy, pero como te digo, esto no es la última palabra. Hoy salió la huella y hoy salieron 12 meses de plazo para instrumentarlo.

Lo que hemos hablado es que sea más allá de la huella y que los 12 meses sean negociables entre cada institución para que esté listo todo mundo, pero más allá de eso lo que quedamos es en seguir trabajando juntos para encontrar una forma en la que no sólo sea variable, sino que sea muy efectivo y que realmente podamos, como te decía, si no eliminar al 100 por ciento sí reducir a un mínimo-mínimo el robo de identidad, que es una fuente de molestia para los clientes y de costo para la banca.

- **JOSÉ MIGUEL DOMÍNGUEZ CAMACHO:** Edgar, por favor.

- **EDGAR JUÁREZ, EL ECONOMISTA:** Buenas tardes.

¿Cuál sería esta forma que sería más efectiva para combatir el robo de identidad, Marcos? Ustedes han comentado que pudiera ser, don Luis Robles hablaba en ocasiones anteriores de una cartilla de identidad, se ha hablado también de una base de datos única de biométricos, ¿cuál sería eso que estarían ustedes sugiriendo?

Y si me permiten, ya saliéndonos de estos temas un poquito, hablaban que estos cinco años, si me pudieran, de acuerdo a su consideración si se puede cumplir la meta de 40 por ciento del crédito con proporción del PIB, que se planteó en el Plan Nacional hace algunos años, cómo se ha avanzado en esto cada año de esta administración, si se podría cumplir esa meta.

Y ahora que se viene la discusión del presupuesto, la entrega del paquete económico, ¿desde la banca qué es lo que están esperando en este paquete? Y también se presentará en los próximos días la Ley Fintech, ¿qué estarían esperando de esta ley? Si ya ustedes analizaron bien el borrador, qué cambios le hicieron, cómo están esperando este documento.

Gracias.

**- MARCOS MARTÍNEZ GAVICA:** De nada, al contrario, gracias a ti.

Bueno, del robo de identidad. Sí, en el fondo, la medida que realmente resolverá las cosas para la banca y para el país, en la cual avanzan obviamente, esta no es, aunque en la banca colaboramos, no es un esfuerzo que lidera la banca sino las distintas instancias del gobierno, es llegar a un modelo de identidad único, que, cruzando todas las bases de datos que se tienen en diferentes partes, se logre conjuntar la información, toda, y lograr tener una cédula de identidad única. Ahí vamos a acabar.

Todo lo demás que estamos haciendo por ese robo de identidad, estamos de acuerdo y vamos a avanzar para no quedarnos en cero, pero cuando aquello esté listo, que lleva tiempo, ahí está realmente el problema resuelto y muy bien amarrado para muchas cosas en el país, muchas actividades y muchos requerimientos más allá de la banca.

Pero, por supuesto, como unos interesados, unos muy interesados, colaboramos con las autoridades en lo que podamos, para que vayamos lo más rápido posible.

En tu segunda pregunta que fue.

**EDGAR:** Fue el tema de que si se puede lograr la meta del 40 por ciento en proporción al PIB, y la otra fue qué esperan del presupuesto y la Ley Fintech.

- **MARCOS MARTÍNEZ GAVICA:** Bueno, yo no sé si vamos a llegar al 40 por ciento, no lo veo llegando al 40 por ciento, pero como todas las estimaciones, tampoco se ha dado un crecimiento económico ni en el mundo ni en el país, como el que se pensaba todo mundo que iba a suceder cuando comenzó el sexenio.

Y, sin embargo, si comparamos el crecimiento que realmente ha tenido el mundo y el país con el grado de bancarización, hemos bancarizado más que si estuviéramos llegando 40 por ciento en ese mundo proyectado en aquel momento.

Entonces, igual llegamos en el año 19, pero la tendencia es estupenda y es lo que vieron, la banca no ha dejado de crecer en este periodo, más que a más de doble dígito en ambos lados del negocio y eso es algo sobresaliente en cualquier sistema financiero del mundo.

Y luego hablando del presupuesto, lo que vemos con mucho gusto en nuestras autoridades es que nos hablaron hoy de mantener una política fiscal responsable, que como siempre nos da mucha tranquilidad y de sacarle jugo al producto de la instrumentación de las reformas estructurales, que también ya está comenzando a dar sus frutos.

Y también es que el presupuesto tendrá mucho sustento, y será austero y será realista.

Hasta ahí nos han comentado, son líneas que nos parecen totalmente lógicas y prudentes.

Entonces, ¿qué esperamos nosotros? Un paquete económico muy bien hecho, muy cuidadosamente preparado y cumplible.

Y de la Ley Fintech estamos ya al final, y tendríamos la Ley Fintech que será un buen comienzo para regular algo muy complejo de regular y muy complejo de ir modificando; pero le hemos trabajado mucho tanto de un lado como del otro.

Ya encontraron algo que nos parece que es un muy buen principio, no sabemos, estamos seguros que evolucionará tanto como evolucionan estos negocios día a día; pero muy pronto habrá una Ley Fintech que la hemos comentado por muchos meses, y que recoge muchos de las preocupaciones y de las recomendaciones que como gremio hemos hecho.

Y que la pondrán muy rápido en el sentido de que para nuestras autoridades es más importante tener algo que no es sea perfecto a no tener una regulación en una industria que sucede en cosas todos los días.

- **JOSÉ MIGUEL DOMÍNGUEZ CAMACHO:** Tenemos un par de intervenciones más, Adriana Urrea de Notimex.

- **ADRIANA URREA:** Ya se nos fue Luis. Yo nada más quiero insistir en la pregunta de Jessika, en el caso específico del dinero que no se entrega completo en los cajeros, por qué sucede eso, más allá de las cifras y de los casos, por qué sucede eso, sí es una falla en el sistema del cajero o se intervienen. ¿Qué es lo que pasa?

- **MARCOS MARTÍNEZ GAVICA:** Le vamos a dejar la respuesta a Luis, para ahora que regrese, ya que es el experto del tema para que te la conteste.

- **JOSÉ MIGUEL DOMÍNGUEZ CAMACHO:** Entonces, si quieren damos pie a la intervención de Víctor Ortiz, por favor, de En Concreto.

- **VÍCTOR ORTIZ:** Perdón. Buenas tardes. Ya han hablado un poco de la nueva bolsa, en este sentido se dice que el mercado es muy delgado no hay suficiente profundidad. Desde su punto de vista, ¿qué ventaja debería tener una nueva bolsa con un mercado delgado y realmente va a profundizar la colocación de nuevo instrumentos?

- **MARCOS MARTÍNEZ GAVICA:** comienzo por decirte que estamos tocando un tema tangencial al de la banca, pero sigue siendo financiero y no queremos dejar de tocarlo.

Yo creo que el principio que han defendido las autoridades, y aquí no estamos hablando de expertos en la operación de bolsas de valores, es el principio de competencia, y también yo creo que están definiendo la nueva bolsa que ve su lugar en el mercado diciendo voy a traer algo que es más

eficiente, que abre las posibilidades de inversión adicionales a las que hoy tienen las empresas y los inversionistas, y que voy a traer cosas atractivas que harán que quien hoy le parece que no está convencido de ir a la bolsa lo podrán convencer.

La verdad es que no tenemos idea de qué es lo que van a traer, pero el principio es ese, si traen eso pues serán competitivos y cabrán dos bolsas y habrá un mercado más grande; y si no es así, pues entonces era un mal negocio para los dos y los clientes no habrán ganado mucho.

Muchísimas gracias y los vemos como en dos meses.

Y gracias por su atención.

Buenas tardes.

- - -o0o- - -