

*“Gestión Electrónica”*. En febrero de 2008 se firmó un convenio entre la ABM y la CONDUSEF para que los Bancos disminuyan el tiempo de respuesta a las inconformidades y reclamaciones de los clientes. Se trata de un sistema de comunicación en línea mediante la transferencia diaria y automatizada de datos, que ahorrará mucho tiempo y hasta eliminará en buena medida procesos como las audiencias. El proyecto arranca en cuatro bancos: BBVA Bancomer, Santander, Scotiabank y HSBC.

*Mejora la seguridad en cheques*. Las instituciones de crédito implementaron nuevos estándares para reforzar la seguridad en los cheques. Las nuevas medidas incluyen el uso de papel de seguridad reactivo al solvente y doble marca de agua. El programa arrancó en 2007 y la distribución de nuevas chequeras para sustituir a las anteriores deberá concluir en marzo de 2009, razón por las que no serán aceptados los cheques anteriores después del 4 de abril de 2009.

*PRONAFIDE 2008-2012*. En mayo de 2008 se presentó el PRONAFIDE y como todo plan, tiene un tono optimista y está lleno de planteamientos generales. De ellos, rescatamos cuatro aspectos relacionados con la Banca: 1) fortalecer la competencia entre los intermediarios, lo cual ya de hecho viene sucediendo con el surgimiento de nuevos jugadores; 2) promover la cultura financiera, algo en lo que la Banca está empeñada desde hace tiempo y realizando ya acciones concretas; 3) incrementar los niveles de protección al consumidor, algo en lo cual la Banca colabora con la CONDUSEF; y 4) por último, pero quizá lo más concreto en el Programa es que se espera un avance de siete puntos del PIB en el financiamiento al sector privado (2007 a 2012). La meta luce ambiciosa, tomando en cuenta que en el avance de los últimos dos años fueron necesarias tasas de crecimiento anual mayores a 20%. Para alcanzar la meta debieran al menos mantenerse esos ritmos, lo que no resulta sencillo, especialmente si el entorno económico se caracteriza por un menor ritmo de expansión.

## **Conclusiones**

La penetración de los Servicios Financieros en la economía sigue adelante, lo que es un síntoma de modernización. Sin embargo, estamos lejos de los referentes internacionales. Por ejemplo, los países llamados BRIC (Brasil, Rusia, India y China) registran una proporción de captación a PIB de 48%, mientras que en México esa proporción es de alrededor de 17%. En materia de préstamos a PIB los números son 25% contra 15%. Casi sobran las palabras.

Tenemos un contexto de menor crecimiento, lo que es poco favorable para la actividad financiera, pero también es una oportunidad para que la Banca tome un papel más protagónico en la estimulación económica. La baja en las expectativas de consumo de las familias puede comprometer el futuro inmediato de la operación bancaria, pero de ninguna manera representa un freno a los planes de expansión de mediano plazo.