



## Destacan nota en créditos hipotecarios de Bancomer



Standard & Poor's considera que el banco ha facilitado el proceso general de cobranza, mediante consolidación de todos los centros de atención telefónica.

Organización Editorial Mexicana  
25 de agosto de 2015

Ciudad de México.- Standard & Poor's (S&P) confirmó su clasificación de Excelente para BBVA Bancomer como administrador de activos de cartera hipotecaria para el mercado mexicano; la perspectiva es estable.

La calificadora internacional de riesgo crediticio destacó que, en general, las capacidades organizacionales de BBVA Bancomer corresponden a su subclasificación de Excelente para capacidad gerencial y estructura organizacional.

Señaló que el equipo gerencial sigue fortaleciendo su experiencia tanto en el banco como en la industria, y tanto su estructura organizacional como su plataforma tecnológica respaldan los requerimientos del banco.

Además, su programa integral de capacitación sigue brindando a los empleados la oportunidad de mejorar sus capacidades relacionadas con el trabajo, y la calidad operativa del banco se sigue midiendo eficientemente a través de diversos mecanismos de control interno.

En un comunicado, recordó que el banco implementó un nuevo modelo organizacional, en enero de 2013, el cual fusionó todas las áreas de cobranza minorista (créditos hipotecarios, para automóviles, al consumo y pequeñas y medianas empresas, así como tarjetas de crédito) en una sola área bajo la dirección de la división de riesgo.

Asimismo, consideró que ese cambio organizacional contribuiría a mantener el enfoque técnico y analítico y, de hecho, el impacto

de esta fusión sobre la capacidad operativa del administrador ha resultado ser muy positivo. (Notimex)

En particular, ha facilitado el proceso general de cobranza mediante la implementación de herramientas consistentes y mejores prácticas sobre todas las áreas de cobranza, específicamente a través de la consolidación de todos los centros de atención telefónica, añadió.

Además, el agente de cobranza ahora tiene acceso a información consolidada sobre los clientes y sus créditos, lo cual podría eventualmente traducirse en una estrategia de cobranza enfocada en los productos de mayor riesgo, abundó la agencia evaluadora.

En vista de este cambio organizacional, señaló, el banco espera implementar un esquema de cobranza multiproducto, en el que los cobradores tendrían la capacidad de administrar diferentes tipos de activos a nivel del cliente.

Sin embargo, precisó, este proceso conllevaría una inversión significativa en la plataforma tecnológica y en los procesos en general, así como en capacitación.

A junio de 2015, la cartera hipotecaria de BBVA Bancomer administraba aproximadamente 355 mil 383 créditos hipotecarios (en balance y bursatilizados), que representaban alrededor de 178 mil 105 millones de pesos mexicanos.

La evaluadora S&P apuntó que estas cifras se comparan con los 376 mil créditos hipotecarios y 170 mil millones de pesos, respectivamente, administrados a septiembre de 2013.