

**EXPANSION**  
EN ALIANZA CON **CNN**

## Citibanamex regresa a la competencia... pero no alcanzará liderato

La unidad de Citigroup renovará cajeros, sucursales y la construcción del banco digital en los próximos cuatro años para competir en un escenario más agresivo, señalan analistas.

Viernes, 7 de octubre de 2016 a las 10:15 AM



**Nueva cara** El banco lanzó en este mes una inversión por 25,000 mdp para renovar los servicios que ofrece a sus usuarios y cambio su imagen (Foto: Adrián Estañol)

Por: **ADRIÁN ESTAÑOL**

### **CIUDAD DE MÉXICO (Expansión) -**

Citibanamex tendrá que esperar para quitarle la corona de líder en cartera de clientes que ostenta BBVA Bancomer desde hace una década, aunque la inversión que anunció hace unos días de unos 25,000 millones de pesos (mdp) le permitirá mejorar su rentabilidad y subirse a la competencia cada vez más agresiva entre los cuatro gigantes de la banca: BBVA Bancomer, Citibanamex, Santander y Banorte, de acuerdo con analistas consultados.

La unidad mexicana de Citigroup, que dirige Ernesto Torres Cantú, anunció el pasado martes esta segunda inversión para los próximos cuatro años enfocada en renovar su imagen que incluye el cambio de marca y logotipo, desarrollar una plataforma tecnológica y el banco digital, abrir nuevas sucursales y mejorar los cajeros automáticos, la atención en post venta.

BBVA Bancomer tiene una cartera vigente de 949,554 mdp, lo que representa un aumento de 16% anual al cierre de junio de este año. En tanto la cartera de Citibanamex cerró el primer semestre con 567,170 mdp, con un crecimiento de 14% anual.

“Es una inversión que apoya a Banamex para que siga creciendo dentro del mercado, la verdad no te puedo asegurar que el banco pueda alcanzar (a Bancomer) en el corto o mediano plazo, sin embargo muestra también que el banco no se está quedando atrás”, comentó en entrevista Alejandro Tapia, analista de la agencia calificadora Fitch Ratings México.

En 2014, Citibanamex invirtió 20,000 mdp a cuatro años para modernizarse en mayor medida al interior, según explicó el propio Torres Cantú. Esta inversión fue anunciada un año después de que BBVA Bancomer diera un paso adelante con un plan de inversión de 3,500 millones de dólares (mdd) para la renovación de sucursales, nueva infraestructura tecnológica, la construcción de centros operativos y un nuevo edificio corporativo en Paseo de la Reforma, en la Ciudad de México, que fue inaugurado en febrero pasado.

La inversión en tecnología de la unidad mexicana de BBVA, que dirige Eduardo Osuna, le permitió tomar la delantera para disminuir en un futuro los indicadores de eficiencia y ofrecer nuevos productos a costos más bajos con respecto a Banamex, de acuerdo con un estudio de Moody's publicado en junio pasado.

"Tecnológicamente, quizá, sí estaba rezagado (Banamex) principalmente con BBVA Bancomer, pero ahora los 2,500 nuevos cajeros van muy enfocados en esta parte (...) el tema de infraestructura bancaria se está convirtiendo en un tema importante en el sector financiero", explicó Arturo Sánchez, analista de la agencia calificadora Standard & Poor's (S&P).

## Renovación

Entre los cinco ejes que trazó el banco por la inversión destacan la modernización e incorporación de unos 2,500 cajeros a su red que se compone de 7,500. También remodelarán 1,500 sucursales para convertirlas en digitales; además de mejorar la banca digital priorizando las interfaces Móvil, Bancanet y Wallet (compras vía teléfono celular).

Para el analista de S&P, la estrategia del banco irá encaminada a fortalecer las líneas de negocio que resulten más rentables como los créditos al consumo y a empresas, antes de querer ganar participación.

Apenas un par de años atrás, Citibanamex enfrentó varios escándalos, como el presunto fraude de la empresa de servicios petroleros Oceanografía, por hasta 400 millones de dólares (mdd) en 2014- mismo año del anuncio de la inversión por 20,000 mdp. Durante este periodo, Banamex —el segundo banco más grande por activos— perdió terreno frente a sus competidores Bancomer, Santander y Banorte, y lo llevó a ser más conservador.

Por ello, bajo la nueva dirección de Ernesto Torres Cantú, el banco optó por mejorar el tema del control de riesgos y el gobierno corporativo, además de retomar la relación con los empresarios para ganar participación. La estrategia dio resultados. Al cierre de junio de 2016, la cartera vigente del grupo financiero creció 24%, para alcanzar los 310,815 millones de pesos (mdp).

"A raíz de todos los eventos de 2014, el banco detuvo en cierta medida la colocación de créditos, ahora sí lo vemos más activo", señaló Alejandro Tapia.

Aún así, Citibanamex tiene una diferencia de unos 336,000 mdp con respecto a los recursos totales que maneja BBVA Bancomer de 1.2 billones de pesos, que ostenta 23% de la participación del sistema financiero, de acuerdo con datos de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores al cierre de agosto de 2016.

“Sí está dentro de la estrategia de Citibanamex ser el principal banco del país, pero eso va a tomar tiempo y la brecha que aún tiene con respecto a Bancomer, en términos de posición de mercado contando cartera total, es importante”, comentó Arturo Sánchez.

La remodelación de las 1,500 sucursales de Citibanamex tendrá un impacto momentáneo en el servicio a los más de 20 millones de usuarios que atiende esta red.

Aunque la inversión recién anunciada por 25,000 mdp no afectará a los productos que oferta el banco como tarjetas de crédito y débito, sí derivará en la suspensión temporal de unas 100 sucursales al año por la remodelación del total de estas unidades, de acuerdo con la empresa.

La remodelación busca que los usuarios tengan un servicio financiero personalizado así como soluciones tecnológicas inteligentes, además de tener 100 nuevas sucursales digitales.