



Ciudad de México, 13 de enero de 2022

Nota Informativa

Las y los usuarios de Citibanamex podrán seguir realizando sus operaciones bancarias con total normalidad

- **La CONDUSEF seguirá atendiendo las reclamaciones que tengan con el banco.**

Este martes 11 de enero el público conoció, por parte de Citigroup, dueño de Citibanamex o Banamex como mejor lo conocemos, la venta de esta Institución, noticia que, si bien sorprendió a muchos por ser un banco que opera desde el año 1884, el Gobierno de México ya tenía previo conocimiento de esta decisión.

De ahí que el día de ayer la Secretaría de Hacienda y Crédito Público haya emitido el comunicado no. 3 en el que señala dos puntos muy importantes:

Por un lado, que la presidenta del grupo, Jane Fraser, vino personalmente a México a explicar de forma oportuna a nuestras autoridades hacendarias, su decisión de salir de los negocios de banca minorista y empresarial como parte de su estrategia global, tal y como lo ha venido haciendo en otros mercados (países de Asia, Europa y América Latina).

El segundo punto es, que Citigroup ratificó su decisión de que México seguirá siendo un mercado clave para ellos, pero enfocado en sus operaciones de banca corporativa mayorista y un importante destino de inversión global.

Es sumamente importante que las y los clientes y usuarios del banco sepan, que el proceso de venta no implica hacerlo de manera fragmentada; es una marca que vale mucho, tiene casi 22 millones de clientes y, por su tamaño, es considerado como una institución de importancia sistémica. La operación de venta será, como se dice, de un “negocio en marcha”, operando, haciendo negocios, mejorándose y atendiendo a la gente como siempre lo ha hecho y por ello, sus clientes no deben preocuparse.

De hecho, al tercer trimestre de 2021, Citibanamex es el banco que reporta el mayor nivel de resolución a favor del usuario, registra un índice de reclamaciones bajo y el tiempo que se tarda en atender una queja es también de los más reducidos.



HACIENDA
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



También, es necesario señalar que el banco, debe de cumplir día con día con toda la norma que le aplica al sector bancario y que las autoridades supervisoras como la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, el Banco de México y la propia Secretaría de Hacienda deberán participar con sigilo y directamente en todo este proceso de venta, cuidando el interés del público y su clientela. Incluso, por su importancia de mercado, seguramente la Comisión Federal de Competencia tendrá que participar, cuando se vayan conociendo los grupos interesados en adquirirlo.

Por parte de la CONDUSEF y de acuerdo a sus atribuciones, también se pondrá mucha atención en los próximos meses, monitoreando que la operación y el ofrecimiento de sus productos o servicios financieros, se mantengan con la misma calidad como hasta ahora.

En suma, las y los usuarios de Citibanamex podrán seguir realizando sus transacciones y operaciones bancarias con total normalidad. La CONDUSEF seguirá atendiendo las reclamaciones que las y los usuarios tengan con el banco.