



En México, BBVA representa una cuarta parte del sistema financiero y sin rebasar el umbral de competencia, no sólo crecen en nueva clientela año con año, también lo hacen en la actividad que tiene cada uno de sus 30 millones de clientes.

Eduardo Osuna Osuna responde que la clave de ese crecimiento, además muy rentable, ha sido la profunda transformación digital y organizacional que comenzó en 2013 y el mantener un ritmo anual de inversión que le permite afinar las capacidades del negocio, donde el cliente es el centro de la estrategia y su servicio integral es el objetivo.

Subraya que la consistencia ha sido clave para transformarse en un neobanco o banco fintech, sin perder escala o clientes. Mantienen el récord de inversión año con año, con un Capex de 15 mil millones de pesos.

El año pasado lo destinaron a la organización de las cinco sedes divisionales y este año se dirigirá a mayor automatización y mejora de la productividad, incorporando más aplicaciones con inteligencia artificial. “Tenemos que evolucionar al ritmo que lo hace la tecnología sin perder el foco. Cada vez utilizamos más canales de autoservicio en la interacción con clientes, personas y empresas, como pagos de recibos, domiciliaciones, etcétera, simplificando procesos para que la interacción digital del cliente sea fácil y constante”.

El grupo registró, al cierre de 2023, casi 1.6 billones de pesos en activos y 1.7 billones en captación bancaria que, sumado a fondos administrados, supera los 2.5 billones de pesos. Sus ingresos anuales superan los 202 mil millones de pesos, y su índice de eficiencia es de 32.9 por ciento. ¡Eso es liderazgo!

Cuenta **Osuna** que “toda la organización está orientada para lograr que el cliente realice operaciones digitales con menor fricción y eso nos ha tomado entre 6 y 7 años”.

A diferencia de quien nació fintech, BBVA es un banco digital desde 2015: 22 millones de clientes de los 30 millones que tiene el grupo realizan sus operaciones en la aplicación del móvil, esto es el 76%, y hablamos de 4,500 millones de transacciones financieras en todos los canales. Sólo el año pasado sumaron

2.8 millones de nuevos clientes y 950 mil digitales son clientes que nunca habían tenido un crédito bancario, al tiempo que se abrieron cinco millones de nuevas cuentas de débito y 80% se realizó a través de la aplicación, cuentas que registran, al menos, 1.5 operaciones

por mes, son activas y tienen un buen comportamiento de pagos.

Osuna, con un gran reconocimiento entre sus pares del sistema, subraya que la escala es cada vez más crítica en el negocio bancario y, por lo mismo, es intensivo en capital, por lo que optimizar su uso es clave. Digitalizarse no implicó reducir, sino transformar su infraestructura bancaria, que es la más amplia del sistema al estar integrada por 1,706 sucursales y 14,500 cajeros automáticos, de los cuales la mitad son autoservicios que permiten atender el doble de clientes que teníamos en 2015, pues en ellos se concentra el 50% de las operaciones de efectivo.

“Es fundamental que se digitalice la economía, pero eso pasa por incentivar que se formalice”, acota el banquero, quien también comenta que el modelo digital, apoyado en un gran equipo de talento, ha permitido que el 70% de las aclaraciones se resuelva en el primer contacto digital.

Para este año esperan que se integre en el ecosistema único la app de seguros e integrarán en un solo sistema la atención de empresas (pymes, empresas y global) con la misma eficiencia, pero con funcionalidades acordes a cada segmento. BBVA es hoy, sin duda, la fintech más grande del país. ¿Alguien lo duda?



DE FONDOS A FONDO

#SHCP. El secretario **Rogelio Ramírez de la O** y el subsecretario del ramo, **Gabriel Yorio**, asistirán a la reunión de primavera en Washington, DC, al igual que la gobernadora del Banco de México, **Victoria Rodríguez**. Han hecho un esfuerzo importante por concentrar su agenda entre el 15-18 de abril y estarán en México por la noche del jueves 18, ya que los tres llegarán hacia las 12 pm a Acapulco para asistir a la clausura de la 87 Convención Bancaria. ¡Eso de que **Yorio** no regresa es pura *grilla!*

