



IPSOS VIEWS

RETOS Y OPORTUNIDADES PARA EL SECTOR FINANCIERO EN 2025



Contexto Económico, Político y Cultural

El sector financiero en México está viviendo un cambio trascendental, influenciado por una combinación de factores económicos, políticos y culturales. La población mexicana está creciendo a un ritmo del 1% anual, con una clase media que representa el 31% de la población total, recuperándose de la pandemia de COVID-19. Esta recuperación ha traído consigo un mayor enfoque en el ahorro y la estabilidad financiera, aunque las persistentes brechas en ingresos y oportunidades económicas siguen siendo un desafío. Culturalmente, la familia y la independencia económica son valores profundamente arraigados en la sociedad mexicana, reflejados en sus aspiraciones de mejorar la calidad de vida. Sin embargo, estas aspiraciones enfrentan obstáculos debido a la alta carga de trabajo y responsabilidades familiares que limitan el tiempo para actividades personales y de ocio.



El sector financiero en México está viviendo un cambio trascendental.

En el ámbito económico, México enfrenta desafíos como la inflación y las reformas políticas previstas para 2025, que podrían impactar la regulación del sector financiero y la capacidad de las instituciones para ofrecer crédito e incentivar la inversión.

Las políticas regulatorias, como las implementadas por la Comisión Federal de Competencia Económica (COFECE) y la Ley Fintech, están transformando el panorama competitivo del sector financiero.

Estas regulaciones tienen como objetivo fomentar la competencia y la innovación, aunque también presentan desafíos en términos de cumplimiento y adaptación. La ciberseguridad se ha convertido en un aspecto crucial, ya que la protección de datos es esencial para mantener la confianza del consumidor en un entorno digital.

Tendencias en el Comportamiento del Consumidor

El comportamiento del consumidor en el sector financiero mexicano está siendo profundamente influenciado por el avance de la digitalización y la evolución de las expectativas hacia la personalización y la conveniencia.

Estas tendencias están redefiniendo la manera en que los consumidores interactúan con las instituciones financieras, y ofrecen tanto desafíos como oportunidades para las empresas del sector.

Digitalización y Preferencias de Pago

Los consumidores mexicanos están cada vez más inclinados hacia la digitalización, reflejando una demanda creciente de productos financieros que sean accesibles y fáciles de usar. La adopción de métodos de pago digitales, como las aplicaciones móviles y las tarjetas virtuales, está en aumento. Esta tendencia está



impulsada por la conveniencia, la rapidez y la seguridad que ofrecen estas tecnologías. Sin embargo, la confianza en los sistemas digitales sigue siendo un desafío, especialmente entre los consumidores de mayor edad que prefieren interacciones más personales.

Personalización y Experiencia del Cliente

La personalización es un factor clave en la experiencia del cliente. Los consumidores actuales esperan que las instituciones financieras ofrezcan productos y servicios que se adapten a sus necesidades individuales. La utilización de inteligencia artificial y análisis de datos permite a las instituciones identificar patrones de comportamiento y preferencias, lo que les permite ofrecer recomendaciones personalizadas y relevantes. Esta capacidad de personalización no solo mejora la satisfacción del cliente, sino que también fomenta la lealtad.

Enfoque en la Estabilidad Financiera

La pandemia de COVID-19 ha subrayado la importancia de la estabilidad financiera, llevando a los consumidores a priorizar la preparación para emergencias económicas, la planificación para un retiro digno y el deseo de dejar un legado para sus familias. Este enfoque ha impulsado un interés creciente en la diversificación de inversiones, con un movimiento hacia productos que ofrezcan un equilibrio entre seguridad y rendimiento. Aunque los CETES y fondos de inversión siguen siendo populares, hay un interés creciente en opciones más innovadoras y diversificadas.

Autonomía y Control Financiero

Los consumidores están cada vez más interesados en tener control directo sobre sus finanzas. El uso de aplicaciones bancarias y herramientas digitales que permiten la automatización del ahorro está ganando popularidad, especialmente entre los jóvenes adultos. Estas aplicaciones permiten a los usuarios redondear transacciones y transferir los centavos sobrantes a cuentas de ahorro, maximizando sus ahorros de manera pasiva.

Influencia Cultural y Generacional

El comportamiento del consumidor está profundamente influenciado por factores culturales y generacionales. Mientras que las generaciones mayores tienden a priorizar la estabilidad y la seguridad, las generaciones más jóvenes valoran la flexibilidad y la movilidad. Esta diferencia se refleja en la preferencia por productos financieros que ofrezcan personalización y acceso a promociones especiales. Comprender estas diferencias es crucial para que las instituciones financieras desarrollen productos que resuenen con cada segmento demográfico.

Desafíos de la Confianza

La confianza sigue siendo un tema crítico. A pesar de los avances en tecnología, la percepción de que las instituciones financieras no siempre actúan en el mejor interés de sus clientes puede limitar la adopción de nuevos productos y servicios. Invertir en la educación



financiera y la transparencia en la comunicación son estrategias clave para superar este desafío y fortalecer la relación cliente-institución.



La personalización es un factor clave en la experiencia del cliente.

Inclusión Financiera y Educación

La inclusión financiera sigue siendo un reto crítico en México, con un gran segmento de la población aún desbancarizado. Las instituciones deben desarrollar programas educativos para aumentar la comprensión de los servicios financieros y fomentar un uso responsable de estos productos. La educación es clave para empoderar a los consumidores, permitiéndoles tomar decisiones de inversión más informadas. Las fintech están desempeñando un papel crucial al ofrecer soluciones innovadoras que llegan a poblaciones no bancarizadas o sub-bancarizadas, aprovechando la penetración de teléfonos inteligentes para facilitar la inclusión financiera, especialmente en mercados emergentes.

Uso de Servicios Financieros

El panorama de los servicios financieros en México está experimentando una

transformación significativa, impulsada por la adopción de tecnologías digitales y la diversificación de los medios de pago. Las tarjetas de débito son el producto financiero más utilizado, con un 82% de la población empleándolas para sus transacciones diarias. Sin embargo, el uso de transferencias bancarias y tarjetas de crédito virtuales está ganando popularidad. Las fintech están revolucionando el mercado de ahorro y crédito mediante modelos de evaluación de riesgo que emplean big data y aprendizaje automático, facilitando el acceso al crédito para segmentos desatendidos. La adopción de pagos digitales está en aumento, aunque el efectivo sigue siendo un método de pago crucial, utilizado por el 97% de los mexicanos.

Innovación Tecnológica en Servicios Financieros

La irrupción de las fintech ha revolucionado el sector, ofreciendo servicios más ágiles y eficientes. Tecnologías emergentes como la inteligencia artificial, el aprendizaje automático y el blockchain están transformando la experiencia del cliente y mejorando la toma de decisiones. La personalización y la integración de canales digitales son esenciales para satisfacer las expectativas de los consumidores modernos. La digitalización de los servicios bancarios ha avanzado notablemente, con un aumento en el uso de aplicaciones móviles y servicios en línea. Aunque las fintech están bien posicionadas para captar a aquellos que buscan soluciones rápidas y accesibles, persisten preocupaciones sobre la seguridad y privacidad de los datos.

Barreras Económicas a la Entrada y Expansión de las Fintech

Las fintech enfrentan barreras significativas, como la falta de conectividad en áreas rurales y la preferencia cultural por el efectivo. Para

superar estas barreras, se proponen estrategias como inversiones en infraestructura digital, educación financiera y políticas para reducir la economía informal. La colaboración público-privada y la innovación en productos y servicios son claves para catalizar la expansión de las fintech y fomentar una inclusión financiera completa.

La Importancia de la Experiencia del Cliente

La experiencia del cliente se ha convertido en un diferenciador clave. Las instituciones financieras están invirtiendo en tecnologías y estrategias para ofrecer experiencias personalizadas, intuitivas y satisfactorias. La inteligencia artificial y el análisis de datos permiten a las instituciones comprender mejor a sus clientes y ofrecerles productos y servicios personalizados. La asesoría financiera sigue siendo un componente vital, con un enfoque hacia un modelo híbrido que combina interacciones digitales y presenciales. La integración de canales digitales y presenciales permite a los clientes elegir el método que mejor se adapte a sus necesidades, mejorando la satisfacción y la retención del cliente.

Confianza, Regulación y Seguridad

En la era digital, la confianza es crucial. Las instituciones deben implementar medidas robustas de ciberseguridad y comunicarlas claramente para mantener la confianza del consumidor. Las regulaciones emergentes son esenciales para fomentar la competencia y la innovación, con modelos de banca abierta y areneros regulatorios promoviendo un ecosistema financiero dinámico. La transparencia en las prácticas de seguridad y el manejo de datos es fundamental para fortalecer la relación cliente-institución.

Sostenibilidad

La sostenibilidad se ha convertido en un pilar fundamental del sector financiero, con un enfoque creciente en el financiamiento verde y las inversiones ESG. Las instituciones tienen la oportunidad de liderar una transición hacia una economía más sostenible, adoptando prácticas responsables y diferenciándose en un mercado competitivo. Las inversiones en energías renovables y eficiencia energética están atrayendo un interés considerable, y los bonos de carbono están emergiendo como herramientas clave para apoyar esta transición.

Desafíos y Oportunidades hacia el Futuro

El sector financiero enfrenta desafíos como la confianza del consumidor y la educación financiera, pero también presenta oportunidades significativas impulsadas por la digitalización y la innovación tecnológica. Las instituciones que adapten sus estrategias para satisfacer las cambiantes expectativas del consumidor estarán mejor posicionadas para prosperar en un entorno dinámico y en evolución. La clave para el éxito reside en la capacidad de adaptarse a las cambiantes expectativas del consumidor, ofreciendo productos flexibles y educando a los usuarios sobre los beneficios y riesgos potenciales de los servicios financieros.



La experiencia del cliente se ha convertido en un diferenciador clave.

Conclusiones: Innovación, Inclusión y Sostenibilidad

El sector financiero en México está en una posición única para liderar un cambio transformador.

Las oportunidades para el crecimiento y la inclusión son vastas, y al adoptar un enfoque centrado en el cliente, las instituciones pueden satisfacer las expectativas actuales y anticipar las futuras. La clave del éxito reside en equilibrar la innovación con la educación financiera y la confianza del consumidor, asegurando un crecimiento sostenible y una lealtad duradera. Las instituciones que logren adaptarse a estas tendencias emergentes, atendiendo las necesidades de la clase media y aprovechando la digitalización y la sostenibilidad, estarán mejor posicionadas para prosperar en el futuro.

Marzo, 2025

RETOS Y OPORTUNIDADES PARA EL SECTOR FINANCIERO EN 2025

AUTHORS:

Syndicated Solutions Mexico

The **IPSOS VIEWS** white papers are produced by the **Ipsos Knowledge Centre.**

www.ipsos.com

@ipsos

