

## Punto de partida

Entre 2019 y 2024, el número de usuarios de banca online en México creció un 69%, alcanzando más de **86 millones** en el cuarto trimestre de 2024.

” México, hub Fintech  
Fintech activas, con un crecimiento desde 2017 (Finnovista, 2025)

” Brechas persistentes  
Los usuarios tienen al menos un producto financiero (ENIF), promedio de 6 productos contratados

## DE LA BANCA TRADICIONAL AL ECOSISTEMA HÍBRIDO DIGITAL

” Digitalización masiva  
Usuario internauta usa al menos una vez al mes internet y app bancarias

” Usuario híbrido  
Combina banca tradicional con neobancos, fintechs y/o paytechs

” Abandono de la compra  
La falta de opciones de pago frena las compras online

## TIPOS DE BANCOS

BANCOS	NEOBANCOS	FINTECHS	PAYTECHS
Los bancos de siempre.	Bancos 100% digitales.	Startups tecnológicas.	Plataformas digitales.
Fortalezas: confianza, seguridad y buen servicio.	Fortalezas: usabilidad digital, bajos costos y enfoque en jóvenes.	Fortalezas: innovación y segmentación de nichos desatendidos por la banca tradicional.	Fortalezas: facilidad en transacciones y alta aceptación en comercios.

## USUARIO

**GEN Z (1996 – 2007)**  
18 - 29 años  
Son nativos digitales.

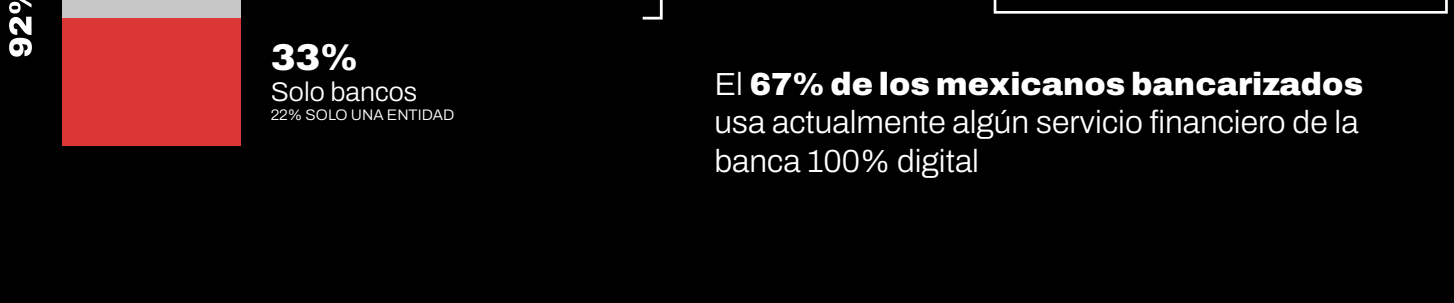
**MILLENNIAL (1981 – 1995)**  
30 - 44 años  
Vivieron la transición del mundo analógico al digital.

**GEN X (1970 – 1980)**  
45 - 55 años  
Adoptaron la tecnología en la adultez.

**BOOMER (1950 – 1969)**  
56 - 70 años  
Han incorporado la tecnología de forma gradual. Su uso es concreto y funcional.

## PERFIL DEL USUARIO DE BANCA DIGITAL

**73%** TIENEN CONTRATADO MÁS DE UNA ENTIDAD FINANCIERA



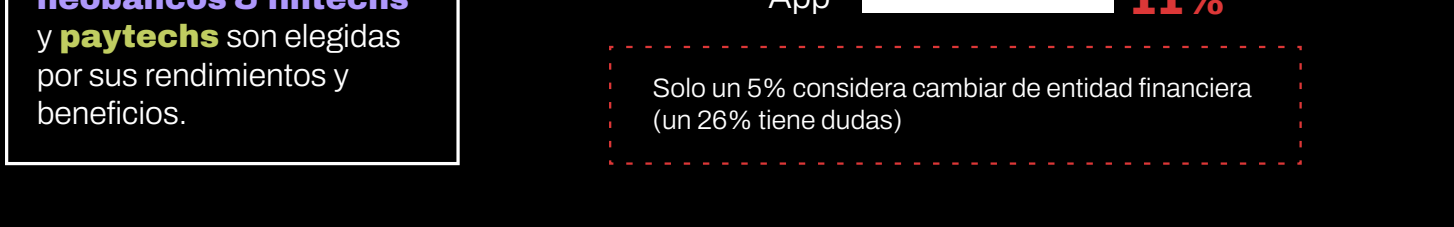
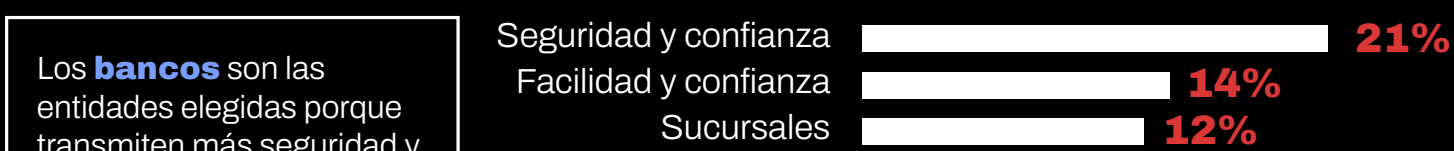
**67% BANCA 100% DIGITAL**  
Paytechs o Neobancos o Fintechs

En total tienen **contratado una media de 3,1 entidades financieras** (55% son bancos vs 45% son banca 100% digital).

El **67% de los mexicanos bancarizados** usa actualmente algún servicio financiero de la banca 100% digital



Las **cuentas y los medios de pago** son los **productos estrella entre los usuarios mexicanos**. Contratan una **media de 6 productos financieros**.



Solo un 5% considera cambiar de entidad financiera (un 26% tiene dudas)

La confianza en la banca 100% digital se consolida: **más de la mitad de los usuarios** digitales (51%) confía en **PayTechs** como **Mercado Pago** o **PayPal**, mientras que un 47% elige **Neobancos y Fintechs**, destacando **NU** como la más utilizada.



**BBVA, Mercado Pago y NU** lideran la proyección de contratación futura, con **bancos a la cabeza** (69%), pero también siendo el **grupo con mayor rechazo** por la presencia de entidades tradicionales como **Banco Azteca, HSBC o Scotiabank**.

**BANCOS**: 92% ▶ contratado actualmente, 69% ▶ contrataría a futuro  
**NEOBANCOS & FINTECHS**: 47% ▶ contratado actualmente, 43% ▶ contrataría a futuro  
**PAYTECHS**: 51% ▶ contratado actualmente, 42% ▶ contrataría a futuro

## PAGOS DIGITALES

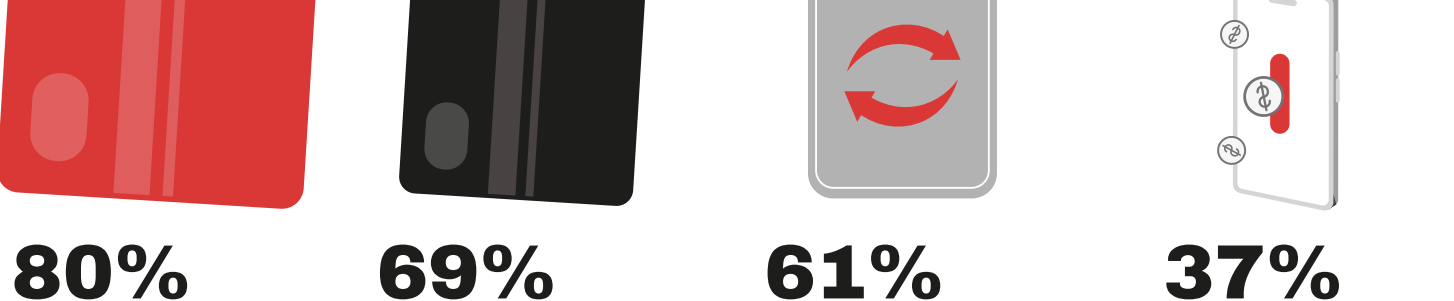
BANCOS	PAYTECHS	NEOBANCOS & FINTECHS
<b>SEGURIDAD Y CONFIANZA</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Da seguridad / confianza</li><li>Tiene una buena atención al cliente</li><li>Transmite mayor confianza para recibir dinero</li><li>Es fácil usar su App / es intuitiva</li><li>Dispone de una amplia oferta de productos y servicios financieros</li><li>Se acepta en todos los comercios (físicos y digitales)</li><li>Tiene unas buenas opciones de créditos</li><li>Transmite mayor confianza para solicitar créditos</li><li>Transmite mayor confianza para invertir</li></ul>	<b>INNOVACIÓN</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Da seguridad / confianza</li><li>Tiene una buena atención al cliente</li><li>Transmite mayor confianza para recibir dinero</li><li>Es fácil usar su App / es intuitiva</li><li>Dispone de una amplia oferta de productos y servicios financieros</li><li>Se acepta en todos los comercios (físicos y digitales)</li><li>Tiene unas buenas opciones de créditos</li><li>Transmite mayor confianza para solicitar créditos</li><li>Transmite mayor confianza para invertir</li></ul>	<b>BENEFICIOS</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Da seguridad / confianza</li><li>Tiene una buena atención al cliente</li><li>Transmite mayor confianza para recibir dinero</li><li>Es fácil usar su App / es intuitiva</li><li>Dispone de una amplia oferta de productos y servicios financieros</li><li>Se acepta en todos los comercios (físicos y digitales)</li><li>Tiene unas buenas opciones de créditos</li><li>Transmite mayor confianza para solicitar créditos</li><li>Transmite mayor confianza para invertir</li></ul>

## LA BANCA DIGITAL SE CONSOLIDA EN UN ECOSISTEMA HÍBRIDO DONDE LA CONFIANZA SIGUE SIENDO EL ANCLA



## MODELOS DE PAGO DIGITAL EN EL CONSUMO Y OPORTUNIDADES DE CRECIMIENTO

Los servicios más usados por los usuarios son las tarjetas de débito y de crédito.



**17%** LAS **WALLETS** SON USADAS POR UN **17% DE LOS USUARIOS**, DESTACANDO EN **PAYTECHS**.



Hay predisposición a que el consumidor utilice métodos alternativos a la tarjeta:

- 84% SPEI
- 58% CoDi

**1 DE CADA 2 USUARIOS MEXICANOS HA ABANDONADO UNA COMPRA ONLINE POR NO ENCONTRAR SU MÉTODO DE PAGO DESEADO.**

Casi el 40% de los usuarios mexicanos solicitan créditos y financiamiento.



Los **principales motivadores** para utilizar una nueva entidad financiera digitalizada (**Fintech**) se enfocan en la seguridad digital y la facilidad de uso.



## LOS PAGOS DIGITALES SE CONSOLIDAN EN EL CONSUMO, PERO AÚN SE ENFRENTAN CON RETOS DE MEJORA Y EXPANSIÓN



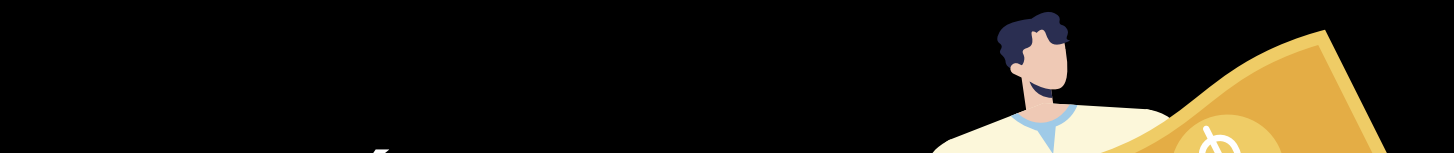
## INNOVACIÓN Y FUTURO DEL CONSUMO BANCA DIGITAL

Las tres **innovaciones más deseadas** son:



Solo un **13% de los usuarios** mexicanos **utilizan superapps para centralizar en un solo lugar sus cuentas** de diferentes bancos o fintechs. Un **18% las tiene, pero no las utiliza**.

Los principales **servicios** que **integrarían** en estas son...



## INNOVACIÓN LISTA, USUARIOS AÚN CAUTELOSOS

