

El año del usuario financiero: ¿están listas las instituciones?

El 2026 inicia con una narrativa poderosa: el “año del usuario financiero”. A primera vista, la frase suena positiva y prometedora. Remite a protección al consumidor, inclusión financiera, educación y mejores prácticas. Pero detrás del eslogan hay un entorno más complejo: crecimiento económico limitado, déficit fiscal relevante, presión regulatoria creciente y una cartera de crédito que podría enfrentar un año de alta sensibilidad.

En este contexto, la pregunta relevante no es solo si el año favorecerá al usuario, sino si las instituciones financieras realmente están listas para un usuario más vigilante, más endeudado, más informado y con mayor apoyo institucional para reclamar. Lo cierto es que el sistema se encuentra en una etapa de ajustes, y las señales apuntan a lo mismo: habrá más supervisión, más reformas, más reclamos y más exigencia de cumplimiento.

Y esta presión no se queda en el discurso: empieza a traducirse en criterios regulatorios y operativos que impactan tanto a instituciones ya reguladas —incluidos bancos— como a intermediarios no bancarios y proyectos en proceso de estructuración para ingresar al sistema bajo figuras como SOFIPO. En 2026, el cumplimiento a medias deja de ser tolerable.

Desde el plano macroeconómico, el 2026 se perfila como un año retador: un déficit proyectado cercano a 1.4 billones de pesos y un crecimiento económico que apenas se aproxima al 1% (COPARMEX, 2026). En términos prácticos, esto implica que la expansión sana del crédito no será sencilla, aunque resulta indispensable para evitar un ciclo vicioso: si la economía no crece, el crédito se frena; y si el crédito se frena, la economía se contrae.

Ante ello, una idea se vuelve central: la expansión del crédito podría sostenerse únicamente si existe un componente claro de apoyo gubernamental o banca de desarrollo, particularmente mediante esquemas de garantía o fondeo. Si no hay respaldo, muchas instituciones enfrentarán el dilema de siempre: colocar con mayor prudencia o arriesgar el deterioro de la cartera.

Y esto se vuelve aún más delicado si consideramos otro factor: México sigue siendo un país con bajo crédito comercial en comparación con América Latina (CEPAL, 2025), por lo que el margen para restringir el financiamiento sin consecuencias es menor.

Un fenómeno que puede parecer contradictorio, pero que explica bien la realidad del mercado, es que la inclusión financiera continúa creciendo en infraestructura: más sucursales, más corresponsales, más terminales punto de venta, más cuentas, más acceso. Sin embargo, también crecen las reclamaciones y los riesgos: se

reportan más de 10 millones de reclamaciones, con incremento cercano al 9% (CONDUSEF, 2025).

¿Cómo se explica esto? Hay varias razones. En primer lugar, mayor acceso no necesariamente significa mejor experiencia, especialmente cuando hay productos masivos, automatizados o ventas aceleradas.

Segundo: el usuario está más presionado financieramente. Por ejemplo, se menciona un dato relevante: el crédito de nómina promedio ronda los 90 mil pesos, lo que apunta a sobreendeudamiento para una parte significativa de la población.

Por último, parte del crecimiento de cuentas puede deberse a fenómenos administrativos: cambios de banco por portabilidad o cuentas que no desaparecen al migrar la nómina, generando cifras duplicadas.

El punto clave es que la infraestructura sigue aumentando, pero el sistema también carga con una presión creciente: usuarios más sensibles a cobros, más vulnerables ante fraudes y, en muchos casos, con una capacidad de ahorro prácticamente inexistente.

Hay otra variable transversal que atraviesa todos los temas: la informalidad, que alcanza alrededor del 56% (INEGI, 2025). Esto plantea una paradoja fundamental: se buscan estrategias para reducir efectivo, fomentar inclusión, mejorar fiscalización y ampliar productos digitales, pero al mismo tiempo una parte mayoritaria de la población opera fuera del circuito formal.

Además, cuando los ingresos son insuficientes, el usuario no se endeuda por gusto; en muchos casos lo hace para sostener necesidades básicas. Se plantea una pregunta clave: ¿Se están endeudando para viajar o se están endeudando para comer?

Esta reflexión marca el tipo de riesgo que veremos en 2026: carteras presionadas no necesariamente por mala fe del usuario, sino por contextos económicos que restringen la capacidad de pago.

Y aquí aparece un factor que suele subestimarse: la certidumbre jurídica y el impacto de reformas estructurales en el cobro y recuperación de créditos. Es un tema que no debe ignorarse porque toca el corazón del negocio financiero: la seguridad de los contratos.

La agenda regulatoria del 2026 viene cargada. Entre los temas en discusión destacan toques a cuotas de intercambio en redes de pago, con implicaciones directas en modelos de cashback y beneficios asociados a tarjetas; cambios al CAT y a sus componentes, que podrían modificar la forma en que se comunica el costo real del crédito; iniciativas legislativas vinculadas a la cancelación y manejo de

tarjetas; y fortalecimiento de mecanismos alternativos de solución de controversias y ajustes al esquema de atención al usuario.

Pero el punto no es solo que habrá más regulación. El punto es que habrá más expectativas, y eso cambia la forma de operar.

En ese sentido, la CNBV ha emitido lineamientos que aplican directamente a las SOFIPOs y que reflejan una tendencia clara: estándares más exigentes de gobierno corporativo, operación, controles internos, evidencia documental y cumplimiento preventivo. Aunque el alcance normativo es específico, el impacto práctico es transversal: estos lineamientos anticipan el estándar de supervisión que el regulador espera del sector en general.

Por eso, este tema no es únicamente para SOFIPOs. Es relevante para proyectos que quieren constituirse como SOFIPO, porque define desde hoy el nivel de exigencia con el que deberán entrar y operar; y bancos y otras instituciones financieras, porque interactúan con este ecosistema, comparten riesgos similares y enfrentan el mismo entorno de usuario más activo y supervisión más intensa.

Aquí surge una interrogante de fondo: ¿estas medidas buscan realmente corregir fallas estructurales o podrían convertirse en un enfoque predominantemente recaudatorio?

La respuesta no es absoluta, pero sí habrá presión recaudatoria, y al mismo tiempo existe el riesgo de que algunas medidas se excedan y terminen generando desequilibrios o encareciendo el crédito. En otras palabras: proteger al usuario no debe significar inhibir el mercado.

Uno de los puntos más relevantes del debate es la Estrategia Nacional de Educación Financiera. La discusión es clara: un usuario más educado fortalece el sistema, reduce fraudes, eleva la competencia y obliga a los intermediarios a ser más transparentes.

Sin embargo, también hay retos: la educación financiera debe integrarse de forma progresiva, con contenidos adecuados por grado, y con capacitación real a docentes.

El problema: incluso con planes oficiales, el avance puede ser lento si no hay voluntad institucional para materializarlo. Pero el fondo no cambia: un usuario que conoce su CAT, que compara, que exige claridad, que entiende su pensión, que revisa beneficiarios y que identifica fraudes, es un usuario que deja menos espacio a prácticas riesgosas o abusivas. Y eso, en cualquier sistema financiero, es saludable.

Otro tema que no puede quedar fuera es el riesgo operativo y reputacional: la suplantación de identidad de instituciones financieras (bancos, sofomes, sofipos, fintech) es una tendencia creciente. Esto afecta a usuarios y a instituciones, y exhibe la necesidad de coordinación real entre autoridades y mecanismos punitivos más ágiles.

En paralelo, el escenario internacional también presiona: Estados Unidos mantiene un monitoreo fuerte y activo ante operaciones vinculadas a crimen organizado o flujos irregulares. Para las instituciones, esto significa una realidad: la gestión de PLD/FT ya no es opcional ni secundaria; es un factor de supervivencia.

El 2026 parece encaminado a consolidarse como un punto de inflexión: más regulación, más usuarios activos, más presión social, más escrutinio internacional y más exigencia de tecnología y controles internos.

Para las instituciones financieras, el mensaje es directo: poner la casa en orden, fortalecer equipos, invertir en tecnología, actualizar contratos y publicidad, robustecer cumplimiento preventivo y no reactivo y acompañar al usuario con educación y transparencia.

Porque este año no premiará a quien “cumpla a medias”. Premiará a quien entienda el cambio estructural del mercado: el usuario ya no es un actor pasivo. Y el sistema financiero, en un entorno de bajo crecimiento, no puede permitirse debilidades operativas, reputacionales o regulatorias.

¿Qué deberían revisar las instituciones desde ahora?

- Si su modelo de operación está alineado con los estándares regulatorios que el regulador ya está elevando (incluyendo lineamientos aplicables a SOFIPOs).
- Contratos, comisiones, publicidad y comunicación del costo real del crédito (CAT).
- Procesos de atención al usuario: tiempos, documentación, trazabilidad y prevención de reclamaciones.
- Controles internos y capacidad de evidencia: no solo cumplir, sino poder probarlo.
- Prevención de fraude y suplantación: protocolos internos y respuesta reputacional.
- PLD/FT como prioridad de negocio y no como cumplimiento meramente reactivo.

En este contexto, revisar diagnósticos de cumplimiento, documentación operativa, estructura regulatoria y preparación supervisora deja de ser una medida preventiva: se convierte en una decisión estratégica.

Fuentes consultadas

- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). (2025, 5 agosto). *América Latina y el Caribe continúa en un prolongado período de bajo crecimiento: crecerá 2,2% en 2025 y 2,3% en 2026*. <https://www.cepal.org/es/comunicados/america-latina-caribe-continua-un-prolongado-periodo-crecimiento-crecera-22-2025-23-2026>
- Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF). (s. f.). *Gobierno de México: CONDUSEF*. Recuperado el 16 de enero de 2026, de <https://www.gob.mx/condusef>
- Confederación Patronal de la República Mexicana (COPARMEX). (2026, 4 enero). *2026 marcará el rumbo de la inversión, el empleo formal y la certidumbre en México*. <https://coparmex.org.mx/2026-marcara-el-rumbo-de-la-inversion-el-empleo-formal-y-la-certidumbre-en-mexico/>
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI). (2025, 26 noviembre). *Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo (ENOE)* (Boletín de indicador 636/25). https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/boletines/2025/enoe/enoe2025_11.pdf