

# Informe sobre la confianza crediticia del consumidor a nivel mundial 2024

Una mirada más profunda del crédito en México



# Resumen ejecutivo

El aumento de morosidad en las carteras de diversas instituciones crediticias está impactando el desempeño de los préstamos y los créditos, lo que dificulta tanto el crecimiento como el mantenimiento de la rentabilidad. **Ante los cambios económicos y regulatorios, las entidades crediticias están buscando mejores formas de predecir el riesgo y están recurriendo a datos de crédito alternativos.**

**LexisNexis® Risk Solutions se asoció con la empresa Datos Insights para realizar una encuesta global en línea a 434 ejecutivos de instituciones financieras. Les preguntamos sobre los retos de la industria, la confianza en información crediticia tradicional, y el uso de datos y calificaciones alternativas para créditos de consumo.**

Durante el primer y segundo trimestre de 2024, se realizaron encuestas a profesionales responsables de las operaciones crediticias y/o de riesgo, o con un amplio conocimiento en estas áreas, en bancos, cooperativas de crédito y entidades crediticias no bancarias de diversos tamaños de activos.



## **Definición de datos crediticios alternativos**

Para los propósitos de este informe, datos crediticios alternativos (también conocidos como datos alternativos) se refieren a información utilizada en la toma de decisiones crediticias que incorporan factores relacionados con eventos de vida, como licencias profesionales, propiedad de activos y registros públicos. Además, incluyen comportamientos recientes de búsqueda de crédito en mercados como los préstamos en línea o de corto plazo. Los datos alternativos no corresponden a información de cuentas de crédito.

Los datos alternativos también pueden incluir la huella digital que los consumidores generan al interactuar en línea comercialmente. Cuando se combinan con el comportamiento crediticio tradicional utilizado en los puntajes de crédito actuales, los datos alternativos ofrecen una visión más completa de la salud crediticia del consumidor. En todos los casos, los datos crediticios alternativos cumplen con normativas locales que son aplicables a la utilización de datos en decisiones de crédito.

**La intensa competencia por clientes es el principal desafío que enfrentan las entidades crediticias de México.**

Fintech emergentes, bancos digitales y neobancos llevaron al 100 % de los encuestados a citar la retención de clientes como su reto principal. También vemos que continúa la preocupación mundial por las cobranzas, ya que el 94 % de los encuestados reconocen que tienen dificultades en este tema.

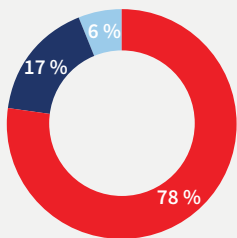
**Otro problema en común que enfrentan las entidades crediticias mexicanas es la pérdida de confianza en la información crediticia tradicional.** En este grupo, el 94 % citan como razón clave la visibilidad reducida de historial negativo de pagos.

**Para superar este desafío y mantener el crecimiento de cartera a la vez que mitigan la exposición al riesgo, las entidades crediticias están recurriendo a datos alternativos.** Todos los encuestados expresaron que tienen confianza en el uso de los mismos y el 72 % tiene previsto aumentar la inversión en el área.

**Resumen de encuestados**

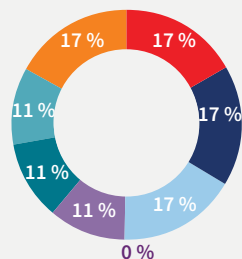
**Tipo de organización\***

- Banco comercial
- Cooperativa de crédito o cooperativa de ahorros y préstamos
- Proveedor de pagos de comercio electrónico



**Tamaño de activos (miles de millones de pesos mexicanos)**

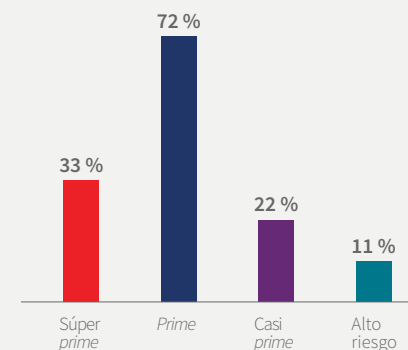
- Menos de \$ 15
- \$ 15 a \$ 149
- \$ 150 a \$ 349
- \$ 350 a \$ 499
- \$ 500 a \$ 699
- \$ 700 a \$ 849
- \$ 850 a \$ 1.75
- Más de \$ 1.75



**Tipos de préstamos ofrecidos**

- **94 %** Hipotecarios
- **89 %** Préstamos personales
- **89 %** Garantías hipotecarias
- **89 %** Tarjetas de crédito
- **67 %** Financiamiento de vehículos
- **28 %** Productos recreativos
- **33 %** Financiamiento en punto de venta/integrado
- **11 %** Compre ahora, pague después (BNPI)

**Enfoque en segmentos de crédito**





## La creciente morosidad estimula cambios en la capacidad para aprovechar las oportunidades

El 97 % de los encuestados prevé que los principales desafíos para los próximos 2 años sean:



Cobro de préstamos morosos



Atracción de nuevos prestatarios calificados



Retención de clientes existentes



Acceso y uso de datos externos

La creciente morosidad aumenta el reto de recuperar la deuda

**39 %**

de los encuestados experimentó un aumento de la morosidad en los últimos 12 meses

En los próximos 12 meses, los encuestados esperan que la morosidad y el incumplimiento de pagos:

**34 %**

aumenten ligera o significativamente

**61 %**

se mantengan estables en los niveles actuales

### PRINCIPALES CAMBIOS REALIZADOS O PREVISTOS EN LOS PRÓXIMOS 6 MESES

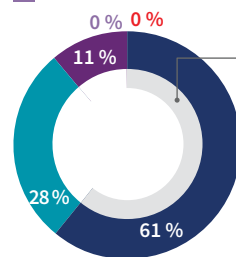
Cambio	Encuestados	Debido a un cambio normativo	Debido a un cambio económico
Mejora de las capacidades de cobro	61 %	64 %	36 %
Mejora de las capacidades digitales de originación de préstamos	44 %	88 %	13 %
Seguimiento más estrecho de la cartera de préstamos para detectar signos de dificultades financieras	39 %	86 %	14 %
Mejora de la capacidad de comunicación con los prestatarios a través de diversos canales	33 %	0 %	100 %

La mayoría de los cambios se deben a factores normativos. La mejora de las comunicaciones se debe a factores económicos.

## Confianza en evaluación crediticia tradicional

DATOS CREDITICIOS TRADICIONALES (porcentaje de encuestados con algún grado de confianza en comparación con el año anterior)

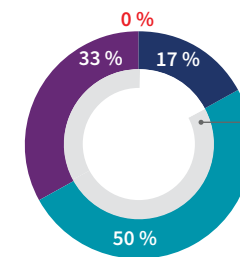
- Mucho menos confianza
- Un poco de confianza
- Aproximadamente igual
- Más confianza
- Mucha más confianza



61 % de los encuestados siente ligeramente menos confianza en la toma de decisiones de préstamos al consumidor basadas exclusivamente en información crediticia tradicional.

CON INFORMACIÓN CREDITICIA TRADICIONAL, LAS ENTIDADES CREDITICIAS PUEDEN EVALUAR (porcentaje de la población de solicitantes)

- Más del 90 %
- 75% - 90 %
- 50 % - 75 %
- Menos del 50 %



83 % de las entidades crediticias puede evaluar 75 % o menos de su población de solicitantes con información crediticia tradicional.

### Principal reto de la información crediticia tradicional

**94 %**

visibilidad limitada de historial negativo de pagos

La información tradicional deja vacíos en la capacidad de evaluar el riesgo crediticio.

## Entidades crediticias recurren a datos alternativos para recuperar visibilidad

### Creciente adopción de datos alternativos

Compañías que consideran inversiones adicionales

**28 %**

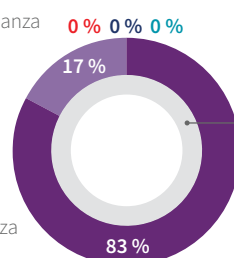
para obtener nuevos tipos de datos crediticios alternativos

**72 %**

para utilizar datos crediticios alternativo en más etapas del ciclo de vida del préstamo

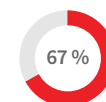
DATOS CREDITICIOS ALTERNATIVOS (porcentaje de encuestados con algún grado de confianza en comparación con el año anterior)

- Mucha menos confianza
- Ligeramente menos confianza
- Aproximadamente igual
- Ligeramente más confianza
- Mucha más confianza

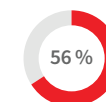


100 % de los encuestados siente ligeramente más o mucha más confianza en la toma de decisiones de crédito de consumo basadas en datos crediticios alternativos.

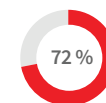
Uso actual de calificaciones de crédito alternativos a lo largo del ciclo de vida



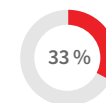
Marketing previo a la evaluación



Originación de préstamo




Gestión de cartera



Cobranza





Conozca cómo las soluciones de datos de crédito alternativos de LexisNexis® Risk Solutions ayudan a entidades crediticias a obtener una visión más completa y detallada de la estabilidad financiera y voluntad de pago de un cliente.

**Averigüe más en:**

**<https://risk.lexisnexis.com/global/es/products/decision-trust>**

#### Acerca de LexisNexis Risk Solutions

LexisNexis® Risk Solutions incluye siete marcas que abarcan numerosas industrias y sectores. Aprovechamos el poder de datos, sofisticadas plataformas analíticas y soluciones de tecnología para entregar conocimiento que ayuda a las empresas y las entidades gubernamentales a reducir el riesgo y mejorar las decisiones para beneficiar a personas en todo el mundo. Con sede principal en el área metropolitana de Atlanta, Georgia, tenemos oficinas en todo el mundo y somos parte de RELX (LSE: REL/NYSE: RELX), un proveedor mundial de herramientas de analítica y toma de decisiones para clientes profesionales y empresariales basadas en información. Para más información, visite [LexisNexis Risk Solutions](#) y [RELX](#).