

## **La financiación al consumo: nuevos retos**

Revista del Instituto de Estudios Económicos, n.º 1/2007

La financiación al consumo desempeña un papel muy importante en la economía, ya que gracias a ella se alcanza un mayor nivel de bienestar al permitir, por un lado, optimizar la distribución intertemporal del consumo de las familias y, por otro, contribuir a incrementar la renta, especialmente la producción de bienes de consumo duradero, que encuentra demanda únicamente si es viable su financiación a crédito. La adaptación al constante clima de cambio al que está sometido el sector por razones tecnológicas, regulatorias o de demanda ha provocado el desarrollo de nuevos instrumentos de crédito al consumo. La estructura productiva de la industria del crédito al consumo está configurada por distintos tipos de entidades de crédito, tales como los Establecimientos Financieros de Crédito (EFC), los bancos y cajas de ahorro e híbridos que son resultado de la colaboración entre EFC y otras entidades de crédito. El sector disfruta de alta competencia, tal y como refleja la continua reducción en el margen financiero de esta actividad, con gran variedad de empresas especializadas a las que se unen las operadoras generalistas de entidades de crédito. De hecho, no hay mejor indicador de competencia que la ratificación de los usuarios, que es de las más elevadas del sector financiero, siendo, a su vez, mínimo el porcentaje de quejas y de reclamaciones de los consumidores.

En el sector de los créditos al consumo el canal de distribución tiene vital importancia, en la medida en que es utilizado por el prestamista, por un lado, como medio para hacer llegar el producto al consumidor final y, por el otro, como elemento de captación y su consiguiente vinculación del consumidor. El principal canal de distribución era, y es, el mismo punto de venta en el que el

consumidor adquiere el bien. Con el aumento de la competencia de bancos y cajas a través de los préstamos personales, comienza a tomar relevancia en el sector el canal directo de distribución, que resta exclusividad a la venta “in situ”. Internet es otro de los canales esenciales de distribución de créditos al consumo, pues cumple, además, varias funciones tales como las de facilitar información, mejorar la comunicación entre prestamista y prestatarios, junto con la retención del consumidor. Asimismo, aparecen nuevos agentes en el mercado, como la figura del “intermediario financiero” que se erige como canal de distribución para las empresas prestamistas y como prestamista para los consumidores finales, y así surgen nuevos sistemas de captación masivos, como la comunicación de ofertas de productos a través de SMS. El cambio en los gustos y las necesidades de los consumidores, así como el aumento en la propensión a consumir, está facilitando el desarrollo de nuevos productos crediticios, como son los denominados créditos rápidos.

La generalización de las nuevas tecnologías ha dado paso a la creación de nuevos productos y sistemas de contratación y distribución, pero, además, ha originado la aparición de nuevos sistemas de fraude al sistema financiero, entre cuyas consecuencias más graves se encuentra la pérdida de confianza sobre ciertos medios de pago. Para solventar estas dificultades, los operadores están intentando dotar sistemas de seguridad cada vez más avanzados para la protección y la autenticación de datos. Los estudios de la morosidad y de los instrumentos para su gestión advierten que la tasa de mora del crédito al consumo en España es relativamente baja, pero no son descartables riesgos a futuro derivados de cambios en las circunstancias económicas. En este contexto, la contratación de seguros de protección de pagos pueden proteger a las familias de las contingencias aseguradas, al tiempo que su comercialización puede constituir una fuente adicional de ingresos para los EFC o entidades financieras.

El intento de la Comisión Europea de armonizar las regulaciones en materia de crédito al consumo ha desembocado, tras años de debate, en la publicación, en octubre de 2005, de una Propuesta modificada. A pesar de las mejoras habidas en dicha Propuesta aún se identifican algunos contenidos controvertidos, como los de la obligación, por parte de la entidad, de conservar resguardos como prueba de haber realizado un análisis de la capacidad de pago del cliente, lo que ocasionará gastos complementarios. Habría que plantearse si no se ha desperdiciado la Directiva para mejorar las posibilidades de obtención y gestión de la información por parte de las EFC para contribuir a minimizar sus riesgos de morosidad. En este sentido, con la entrada en vigor en 2007 de Basilea II, se está obligando a diseñar la gestión de riesgos de forma proporcional a los recursos propios disponibles para cada uno de ellos, minimizando así la asunción de riesgos excesivos. Es obligado recordar que la introducción de cualquier regulación debe ser muy cuidadosa. Por ello se requiere la realización de un análisis coste-beneficio en el que se tengan en cuenta, por una parte, las ganancias en términos de eficiencia económica derivadas de la implantación de una determinada normativa; y, por otra, las pérdidas generadas por las ineficiencias que la misma puede originar en términos de aumentos de los costes de transacción, dificultades de evaluación del riesgo y aumento de comportamientos fraudulentos o aprovechados.

### **La financiación al consumo: nuevos retos**

Revista del Instituto de Estudios Económicos, n.º 1/2007