
11.04.2024

**Crédito al consumo: un segmento en crecimiento en medio de un
descenso generalizado del crédito**

VI Foro Banca Consumer Axactor

Madrid

Mercedes Olano

Directora general de Supervisión

Buenos días a todos, me gustaría comenzar agradeciendo a Axactor su amable invitación a participar en estas interesantes jornadas financieras. En esta ocasión me han pedido que hoy les hable del crédito al consumo, un negocio que está ganando relevancia y que, por lo tanto, es objeto de atención por parte de los supervisores. Comenzaré destacando algunos aspectos del negocio de crédito al consumo en sí mismo, para luego comentar las novedades regulatorias más relevantes y dar un repaso a las principales preocupaciones supervisoras en esta área.

Aspectos del negocio

Empezando por comentar aspectos relevantes de la cartera de consumo, tenemos que decir que es una cartera que tiene una dimensión reducida, 8,2% del total de crédito bancario en España y que se puede clasificar en tres segmentos principales excluyendo tarjetas: autos, bienes y servicios, y consumo duradero, con pesos del 39%, 26% y 35%, respectivamente. Adicionalmente, el negocio de tarjetas de crédito que, en general sigue el esquema de amortización mensual, tiene un saldo aplazado de, tan sólo, el 1% del crédito bancario en España.

¿Por qué nos interesa a los supervisores y reguladores esta cartera crediticia? Básicamente porque es una cartera muy dinámica, es la única que está creciendo en estos momentos, porque es un negocio muy rentable, porque puede alcanzar una dimensión cross-border y porque está inmerso en una profunda transformación, que afecta tanto a su modelo operativo como a los agentes intervinientes en el mismo.

1 Como ya he comentado, el crédito al consumo es una de las pocas carteras que está creciendo. En un entorno de descenso generalizado del volumen del crédito, se ha incrementado en 2023 un 2,9%. Y aunque sólo representa un 8,2% del crédito, es el segmento crediticio más rentable ya que su tipo de interés medio es muy superior al del resto de las carteras, en torno al 8,9%.

2 Sin embargo, y cumpliendo el viejo paradigma de a mayor rentabilidad mayor riesgo, es la cartera con un mayor índice de dudosos, un 4,3%, es la única en la que se ha empezado a ver un ligero repunte de impagados, con un 4,6% de crecimiento de dudosos en 2023, y es una cartera que requiere, incluso más que otras, una intensa gestión y un adecuado control de riesgos.

3 Otro factor a tener en cuenta es que, al contrario de lo que ocurre con otras carteras, el crédito al consumo es un negocio en el que podemos encontrar entidades con una auténtica dimensión europea. La estandarización de sus productos y la digitalización permiten escalar el negocio a nivel internacional, participando en distintos mercados. En este aspecto, las entidades significativas españolas juegan un papel importante a nivel europeo e internacional. Tienen un peso del 33% del crédito al consumo de las entidades significativas de la zona euro, y los grandes bancos españoles tienen presencia en otros países europeos fuera de la zona euro y en otras geografías donde juegan un papel relevante.

4 Finalmente, se trata de un segmento en el que la digitalización está cambiando la forma de operar. Actualmente, la mayor parte de la financiación al consumo se concede a través de canales digitales, con experiencia totalmente online y a través de procesos más rápidos y automatizados. Con frecuencia, todas las fases de la contratación de los préstamos hacen uso de nuevas tecnologías. Por ejemplo, se utiliza la biometría y la videoconferencia en la identificación del cliente y la inteligencia artificial para establecer un score de crédito, y se concede el préstamo utilizando la firma digital - remota.

Este proceso de digitalización del sector está contribuyendo a reducir las barreras de entrada y a intensificar la competencia mediante la incorporación de nuevos agentes que ahora tienen la posibilidad de participar en un mercado tan bancarizado como es el europeo. Asimismo, han surgido nuevos operadores que ofrecen créditos al consumo de manera innovadora (por ejemplo, con el *Buy-now-pay-later*), Neobancos especializados en crédito al consumo, plataformas de e-commerce focalizadas en crédito al consumo (por ejemplo, las BigTech) y otros operadores especializados en créditos exprés y microcréditos.

En este contexto, los reguladores y supervisores están haciendo un esfuerzo importante para que el modelo operativo de este negocio y sus riesgos tengan el control adecuado.

Regulación

En cuanto a la regulación:

Lo primero que hay que señalar es que la concesión de crédito no está sujeta a reserva de actividad en España. Es decir, todo el crédito otorgado por empresas distintas a las entidades financieras y los establecimientos financieros de crédito, no está sometido a regulación prudencial ni a la supervisión del Banco de España. Está claro que estas empresas no pueden captar depósitos de sus clientes, por lo que financian los préstamos que conceden con fondos propios y otra financiación mayorista. Esta situación no se da en otros países europeos, como Portugal y Francia, en los que la concesión de créditos, al igual que la captación de depósitos, está reservada a determinados agentes regulados. Esta especificidad española podría revertirse en el futuro, ya que, como comentaré más adelante, la transposición de la Directiva de Créditos al Consumo exige que los prestamistas e intermediarios de crédito se sometan a un proceso de autorización, y a una regulación y supervisión específica. En todo caso, estas empresas sí que deben cumplir la legislación en materia fiscal, laboral, de protección de datos, etc.

Dicho esto, las principales novedades en el campo regulatorio no se han producido en la regulación prudencial; ni la CRR3, ni las Guías de la EBA en el momento de la concesión, ni La Circular 4/2017 para el registro contable han cambiado significativamente. Por el contrario, las principales reformas se han producido en el ámbito de la conducta financiera.

Empezaremos por la Directiva (UE) 2023/2225 de 18 de octubre de 2023 relativa a los contratos de crédito al consumo. Esta directiva incorpora importantes novedades que van orientadas a reforzar la protección del consumidor mediante:

- La extensión de su ámbito de aplicación a determinados créditos anteriormente excluidos por su tipología o por su importe, inferiores a 200 €.

- Como he comentado antes, establece que los prestamistas no bancarios y los intermediarios de crédito al consumo queden sujetos a un procedimiento de reconocimiento, registro, y supervisión,
- y prevé el establecimiento de medidas por los estados miembros para limitar los tipos deudores, las tasas anuales equivalentes o los costes totales del crédito para el consumidor, entre otros.

Por otra parte, la Directiva de administradores (*servicers*) y compradores de crédito, de 2021, establece obligaciones para los compradores de créditos dudosos originados por entidades de crédito. En particular:

- Los compradores deberán proporcionar un trato adecuado al prestatario y, en determinados casos, designar a un administrador autorizado siempre que el prestatario sea una persona física, trabajador por cuenta ajena o una Pyme.
- En segundo lugar, los administradores de créditos deberán estar autorizados por la autoridad competente, inscribirse en el registro correspondiente, facilitar un trato justo al prestatario y tener procedimientos transparentes y efectivos para la tramitación de las reclamaciones.

La Directiva debería haberse incorporado al ordenamiento jurídico nacional antes del 30 de diciembre de 2023. Sin embargo, quedan aspectos relevantes por determinar como la posibilidad de extender su ámbito de aplicación a los créditos originados por entidades distintas de las de crédito. De forma transitoria, los administradores podrán operar sin autorización hasta el 29 de junio de este año.

Además de las novedades regulatorias, también me gustaría comentar tres aspectos que no están incluidos en la regulación actual, y sobre los que deberíamos reflexionar:

- En primer lugar, los Microcréditos ofrecidos principalmente por entidades fuera del ámbito de actuación del Banco de España. Son préstamos de pequeño importe (habitualmente entre 50€ y 800€), a tipos muy altos, con devoluciones en un corto periodo de tiempo, de concesión generalmente rápida, y cuyo destinatario posiblemente no cuenta con la cultura financiera necesaria para entender el producto, ni tiene los recursos económicos o garantías suficientes para acceder a una financiación bancaria habitual. Este tipo de préstamos está creciendo en los últimos años tanto por el lado de la demanda como por el lado de la oferta, ofreciendo una protección muy limitada del cliente. Sin embargo, esta situación podría revertirse en el futuro con la transposición de la Directiva de Crédito al Consumo.
- En segundo lugar y, en parte, unido a lo anterior, los altos tipos de interés que se aplican a algunos de los productos de consumo (de entidades reguladas y no reguladas) y que, en ocasiones son considerados por los tribunales de justicia como usurarios. En este sentido se ha avanzado en la clarificación de conceptos con la jurisprudencia reciente del Tribunal Supremo que hace referencia a ciertos límites que las tasas de interés deben cumplir para no ser consideradas usurarias. En cualquier caso, quizás habría que reflexionar sobre lo que han hecho otras jurisdicciones como Portugal,

que ha puesto fin a la inseguridad jurídica con la publicación trimestral de las TAE máximas a aplicar en los distintos productos de crédito al consumo.

- Finalmente, a algunas empresas no reguladas, al no tener acceso a la Central de Información de Riesgos (CIRBE), se les priva de un instrumento fundamental para realizar las evaluaciones de solvencia de sus clientes, lo que dificulta la identificación de un posible sobreendeudamiento del cliente.

Para intentar ayudar y clarificar conceptos en alguno de estos temas, el Banco de España publicó en 2023 una nueva Guía de transparencia del crédito *revolving* para entidades supervisadas, que recoge, entre otros aspectos, un conjunto de buenas prácticas identificadas en el ejercicio de la función supervisora sobre este instrumento de consumo, que es uno de los más controvertidos y de los que ha generado más pérdidas al sector financiero español.

Supervisión

Llegando ya a la tercera parte de mi intervención, permítanme que dé un repaso a algunas de las principales preocupaciones y actuaciones supervisoras en relación con el crédito al consumo.

Desde el punto de vista prudencial, los últimos años han estado marcados por importantes eventos inesperados, tales como el Covid o la guerra en Ucrania, que podrían haber afectado a la calidad de las carteras crediticias. Afortunadamente esto no ha sido así en estos casos, pero otros factores, como la contracción de la renta real por la inflación, unida a la subida de los tipos de interés, podría afectar finalmente a la capacidad de servicio de la deuda. Por este motivo, tanto para el SSM como para Banco de España, la gestión del riesgo de crédito ha sido y sigue siendo una prioridad supervisora. Preocupa la adecuada clasificación del riesgo y la incorrecta cobertura de provisiones que podrían estar camuflando la morosidad latente. Especialmente en este segmento, el supervisor considera que los sistemas de concesión y seguimiento deberían ser capaces de distinguir adecuadamente los distintos tipos de productos y su riesgo, y discriminar por precio, asignando el tipo de interés adecuado según producto y riesgo. No es lo mismo un crédito pre-concedido a clientes de los que la entidad ya tiene experiencia de pago, que un crédito concedido en punto de venta.

También desde el punto de vista de conducta, en 2023, Banco de España ha realizado importantes actuaciones supervisoras centradas en las soluciones tecnológicas para el aplazamiento de pagos en punto de venta y en verificar la implementación de los principios de préstamo responsable:

- En relación con el desarrollo de nuevas soluciones tecnológicas para el aplazamiento de pagos en el punto de venta, se han identificado una serie de debilidades en materia de transparencia informativa. La falta de calidad de las explicaciones ofrecidas y las deficiencias en la entrega de información precontractual, han motivado medidas supervisoras relacionadas con la transparencia. En este segmento se encuadra el nuevo modelo de negocio

de crédito al consumo denominado *Buy Now Pay Later*, que está ganando popularidad y que comentaré más adelante.

- Respecto de la correcta aplicación de los principios de préstamo responsable y la implementación de prácticas adecuadas de comercialización en la actividad crediticia de las entidades, también se han detectado debilidades. Estas se encuentran principalmente en los procedimientos de valoración de la capacidad de pago de la clientela, la formación del personal, la información proporcionada a clientes con dificultad financiera, y el impulso de políticas activas de renegociación de deudas.

Por otra parte, hay ciertas tendencias estructurales que están cambiando el sector bancario y sus riesgos y, por lo tanto, también afectan al crédito al consumo y las preocupaciones del supervisor con respecto al mismo.

- La primera tendencia estructural que quiero mencionar es la digitalización que está cambiando el modelo operativo. Por una parte, la automatización del proceso de concesión permite mejoras en términos de velocidad, simplicidad y fácil acceso de los clientes, pero por otra se incrementa el riesgo tecnológico. Además, este riesgo se puede incrementar más por el uso creciente de servicios en la nube que le añade los riesgos derivados de la externalización en proveedores de servicios tecnológicos.
- Muy unida a la digitalización, pero no exclusivamente, estaría la claridad en la estrategia. Las decisiones estratégicas sobre el modelo de negocio son cada vez más relevantes. Por tanto, la supervisión también está poniendo su foco en la capacidad de los equipos directivos de las entidades de crédito para diseñar y poner en práctica estrategias sólidas y creíbles, que refuercen la sostenibilidad de sus modelos de negocio.
- Con una perspectiva de más largo plazo, estaría el riesgo de cambio climático, que se ha convertido un aspecto clave para las entidades. En el caso del crédito al consumo, su gran foco está en el mercado automovilístico, que se ve afectado por los requisitos medioambientales que deben cumplir los vehículos que circulan por las ciudades, y por las ayudas públicas para la adquisición de vehículos eléctricos. Son aspectos que marcarán en gran medida la evolución de esta cartera, y que no podemos descartar que acaben influyendo no solo en la financiación de automóviles sino también en la de otros bienes de consumo duradero.
- Finalmente hay que tener en cuenta la aparición de nuevos competidores y modelos de negocio en el sector, entre los que destacan:
 - o Los Neobancos o Fintech que son bancos digitales o entidades con licencia de pagos o de dinero electrónico que no dependen de ningún grupo bancario tradicional y están creciendo de manera importante, entre otros en el segmento del crédito al consumo. Las

principales preocupaciones supervisoras que están surgiendo en torno a ellos son: las implicaciones del uso del pasaporte europeo en los FGD de origen, la necesidad de cumplir con normas de conducta complejas en todas las jurisdicciones en las que operan (incluyendo AML), su capacidad de cumplir con la regulación en un entorno de rápido crecimiento de su base de clientes, o las hipótesis de estabilidad de su financiación.

- El nuevo segmento de Buy-now-pay-later (BNPL), que por ahora no está regulado pero que ya está siendo objeto de revisiones supervisoras en el ámbito de conducta, que como les he señalado están relacionadas con la falta de calidad de las explicaciones ofrecidas a los clientes y con la deficiente entrega de la información pre-contractual. En cuanto se aplique la Directiva de Crédito al Consumo, se elevarán sus requerimientos regulatorios. En este sentido, el Banco de España es miembro del Consejo de Gobierno de la Organización Internacional para la Protección del Consumidor Financiero (FinCoNet, por su acrónimo en inglés) y participa activamente en diversos grupos de trabajo que versan, entre otros aspectos, sobre los riesgos para los consumidores, y el enfoque regulatorio y supervisor que debe darse a los productos BNPL.
- Para finalizar, cabe mencionar el nuevo modelo de negocio Banking as a Service (BaaS), que además entra en relación con las grandes empresas tecnológicas conocidas como Bigtech. Por el momento, la experiencia europea indica que las grandes empresas tecnológicas están operando en el mercado de crédito al consumo principalmente en asociación con bancos locales, haciendo uso del BaaS. Este modelo de negocio presenta riesgos novedosos para los bancos, tales como, la importancia de una adecuada evaluación de los acuerdos con potenciales socios, valorando las “estrategias de salida” o las implicaciones de la pérdida de control por parte del banco de la relación con sus clientes. En este sentido, el Banco de España sigue de cerca la evolución de este mercado.

Como conclusión, me gustaría subrayar tres mensajes.

- En primer lugar, es necesario aumentar la resiliencia de las entidades con provisiones y capital y hay que ser cautelosos con el segmento de crédito al consumo. No hay duda de que los instrumentos de consumo son los más rentables, pero como hemos comentado, también son los que tienen más riesgo, siendo el sector más sensible a los cambios en el ciclo macroeconómico. En este sentido, la gestión del crédito al consumo requiere de una vigilancia intensa y un control exhaustivo, ya que las condiciones económicas pueden cambiar con rapidez y los requisitos exigidos por las entidades para otorgar crédito deben adaptarse con la máxima agilidad. Asimismo, vuelvo a recordar la importancia de reflejar y clasificar adecuadamente el riesgo de crédito, junto con una política de provisiones y

niveles de solvencia que les permitan fortalecer su resiliencia frente a las posibles dificultades.

- En segundo lugar, las entidades deben asegurar una función de Cumplimiento Normativo robusta que pueda abordar los nuevos retos que plantea el negocio, pero sobre todo un cliente cada vez más exigente. Para ello las entidades deberán abordar la adecuada comercialización de los productos, especialmente en canales a distancia, y las nuevas exigencias regulatorias, entre las que destacan las derivadas de la Directiva sobre contratos de crédito al consumo. No hay duda de que es necesario disponer de una gestión reforzada de esta función de Cumplimiento Normativo que incluya una renovada y fortalecida unidad de conducta financiera.
- Finalmente, quiero destacar la importancia de disponer de una estrategia clara que permita a las entidades enfrentarse a los nuevos desafíos que suponen la digitalización del negocio, el riesgo de cambio climático y los nuevos entrantes y sus innovadoras formas de operar. Esta estrategia permitirá a las entidades mantener la sostenibilidad de sus modelos de negocio y mitigar los riesgos derivados de los mencionados desafíos.

Muchas gracias por su atención.