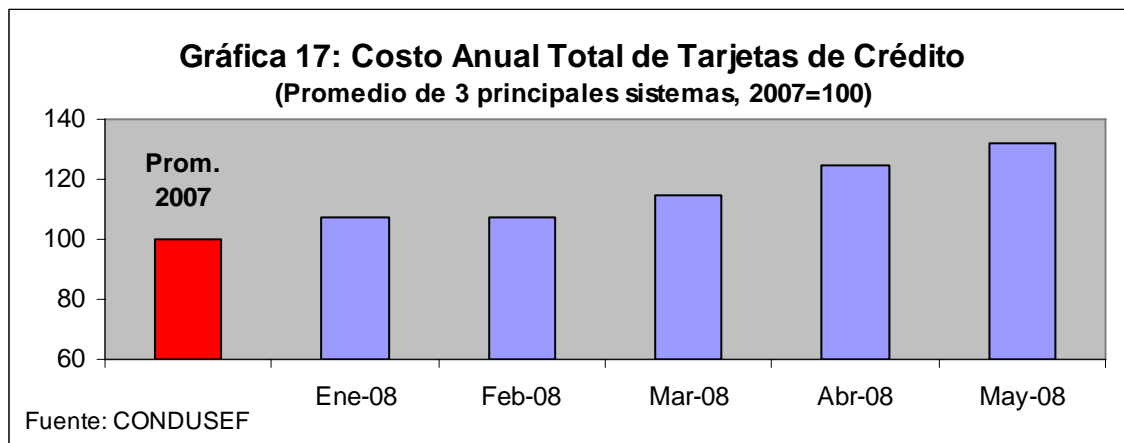


En la operación del crédito al Consumo se detectan crecientemente al menos dos cambios sustantivos en aspectos de la mayor importancia:

- 1) *Diferenciación del costo.* Aunque el crédito al Consumo parece un segmento estandarizado, es decir, con características similares para todos, en realidad no lo es, y esto tiene que ver con las diferencias que presentan los usuarios. Entre quienes liquidan su saldo cada mes y aquellos que pagan sólo el mínimo, hay una gran gama de usuarios, y a necesidades diferentes corresponden productos diferentes. En ese sentido, se van generalizando los créditos personalizados y, con ello, surgen con más frecuencia los costos diferenciados, incluso entre diferentes tarjetas de un mismo cliente.
- 2) *Limitación de líneas de crédito.* Al madurar las curvas de aprendizaje, surge una identificación más precisa de los patrones de consumo y pago de los clientes, lo que determina que en diversos casos –y en anticipación de morosidad- se hayan comenzado a limitar las líneas de crédito, produciendo un freno al acelerado avance del crédito. Esto ha consistido no solamente en moderar la colocación de plásticos, sino también en limitar el crédito disponible y crear incluso líneas con límites diferentes en los plásticos de cada cliente.

A estos dos factores que deben influir en la conducta de los clientes, también hay que añadir que la propia tendencia al aumento en el costo, debiera desincentivar la demanda de crédito. El hecho es que el Costo Anual Total (que refleja, tasas, comisiones y cualquier otro costo asociado) ha aumentado. Este movimiento se percibe en enero y febrero respecto al nivel promedio de 2007, pero es más notorio el “salto” que se da a partir de marzo. Para mayo de 2008 el CAT ya es 30% mayor al observado en 2007⁶ (Gráfica 17).



⁶ Para este análisis recurrimos a un índice y no al dato directo, ya que los diferentes bancos y tipos de tarjetas poseen distintas porciones del mercado, lo que dificulta calcular un promedio nominal simple y sin crear confusión sobre los niveles de las tasas. Además, los propios bancos aplican criterios diferenciados a sus tasas y tarjetas en función de los clientes, lo que dificulta presentar un dato homogéneo, haciendo conveniente el uso de un índice que, de cualquier manera, refleja la situación aquí descrita.