

Informe sobre la confianza crediticia del consumidor a nivel mundial 2024

Una mirada más profunda del crédito en Colombia



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 individuos en 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 cobranza y la mejora de la experiencia del prestatario son prioritarias para las entidades crediticias de Colombia, al enfrentar sustanciales retos macroeconómicos y altas tasas de fraude. En respuesta, muchas entidades crediticias han implementado estrictas medidas de riesgo y seguridad, lo cual puede generar fricciones en la experiencia del cliente.

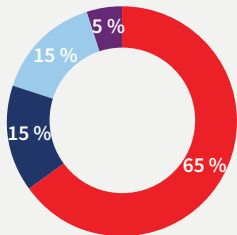
También vemos que la confianza en los datos crediticios tradicionales está disminuyendo, el 60 % de los encuestados siente menos confianza en el uso de estos datos para la toma de decisiones sobre créditos de consumo. Casi todos (90 %) coinciden en que una de las principales razones es la limitada visibilidad en los historiales de pago negativos.

Para superar esta falta de visibilidad, muchos están recurriendo a datos alternativos, con un 85 % expresando mayor confianza en su uso. Además, el 70 % está considerando incrementar su inversión en datos alternativos a lo largo del ciclo de vida del cliente. Esto podría ayudarles a equilibrar sus necesidades de mitigación de riesgos y crecimiento de cartera.

Resumen de encuestados

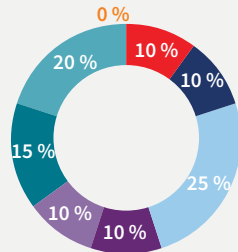
Tipo de organización*

- Banco comercial
- Banco cooperativo
- Compañía financiera
- Proveedor de servicios de comercio electrónico



Tamaño de activos (billones de pesos colombianos)

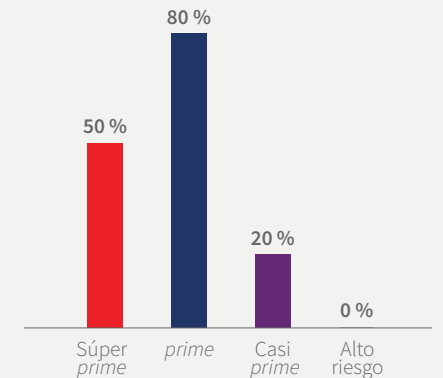
- Menos de \$4
- \$4 a \$39
- \$40 a \$79
- \$80 a \$119
- \$120 a \$159
- \$160 a \$199
- \$200 a \$400
- Más de \$400



Tipos de préstamos ofrecidos

- 100 % Hipotecarios
- 80 % Préstamos personales
- 80 % Garantías hipotecarias
- 90 % Tarjetas de crédito
- 90 % Financiamiento de vehículos
- 25 % Productos recreativos
- 50 % Financiamiento en punto de venta/integrado
- 20 % Compre ahora, pague después (BNPL)

Enfoque en segmentos de crédito





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

Principales retos que espera el 95 % de los encuestados en los próximos 2 años



La creciente morosidad aumenta el reto de recuperar la deuda

60 %

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

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

40 %

aumenten ligera o significativamente

60 %

se mantengan estables en los niveles actuales

PRINCIPALES CAMBIOS REALIZADOS O PREVISTOS EN LOS PRÓXIMOS 6 MESES

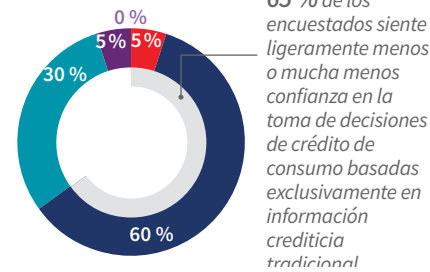
Cambio	Encuestados	Debido a un cambio normativo	Debido a un cambio económico
Mejora de las capacidades de cobro	65%	69%	31%
Mejora de las capacidades digitales de originación de préstamos	65%	62%	38%
Monitoreo más detallado del portafolio de préstamos para detectar señales de dificultades financieras	40%	50%	50%
Mejora de la capacidad de comunicación con los prestatarios a través de diversos canales	30%	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

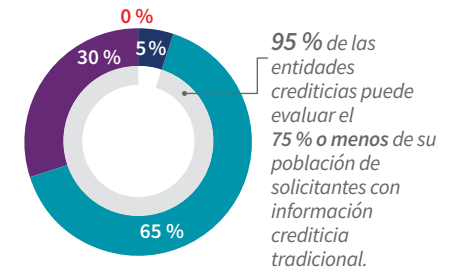
DATOS CREDITICIOS TRADICIONALES (porcentaje de encuestados con algún grado de confianza en comparación con el año anterior)

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



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 %



Principales retos de la información crediticia tradicional

90 %

visibilidad limitada del historial de pagos negativos

10 %

falta de cobertura de la población de consumidores

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

Entidades crediticias recurren a datos crediticios alternativos para recuperar visibilidad

Creciente adopción de datos alternativos

Compañías que consideran inversiones adicionales

30 %

para obtener nuevos tipos de datos crediticios alternativos

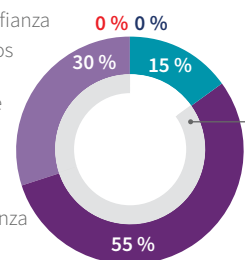
70 %

para utilizar datos crediticios alternativos 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)

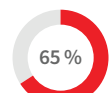
- Mucha menos confianza
- Ligeramente menos confianza
- Aproximadamente igual
- Ligeramente más confianza
- Mucha más confianza



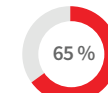
Uso actual de calificaciones de crédito alternativos a lo largo del ciclo de vida



Preselección




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:
risk.lexisnexis.com/global/es/products/decisión-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.