

Lecciones Aprendidas

Autor: Michael Fallas León

En el presente reporte se realiza un resumen de aquellos aspectos destacados del análisis y la visualización de los datos facilitados por la empresa de Credit One. Por lo tanto, en éste documento se destaca la información que podría ser relevante para la empresa, con el fin de buscar soluciones a su problema actual y entender el comportamiento de los clientes.

Análisis y Recomendaciones

Edad del cliente

Haciendo un enfoque en el atributo de edad, no se logra evidenciar que éste tenga una fuerte influencia al momento de determinar si el cliente realizará o no el pago el próximo mes. Por lo tanto, se concluye que la edad no influye en el pago de las facturas de cada crédito.

Sin embargo, se logra evidenciar que la gran mayoría de los clientes poseen una edad que va desde los 30 años hasta los 40 años aproximadamente.

Límite de crédito del cliente

Lo más destacable del análisis realizado con éste atributo es que el porcentaje de clientes que no realizarán el pago del crédito el próximo mes tiende a disminuir conforme aumenta el límite del crédito del cliente; en éste caso, el porcentaje de clientes que incumplen cuando el límite de crédito es menor a los \$100 000 es de 29.5% y, disminuye hasta un 13% cuando los clientes poseen un límite de crédito mayor a \$500 000.

Otro aspecto interesante es que, se puede observar que no se dispone de clientes cuyo límite de crédito se encuentre dentro de los \$800 000 y \$900 000; por lo tanto, es importante considerar incrementar la cantidad de observaciones con el fin de tener datos para todas las opciones posibles.

De ésta forma, se fortalece la hipótesis que indica que entre menor sea el crédito otorgado hacia el cliente, éste tiende a incumplir con los pagos del préstamo.

Nivel de educación del cliente

Al principio se pensaba que el porcentaje de clientes que incumplirán con el pago del crédito iba a disminuir conforme sea más alto su nivel de escolaridad; sin embargo, se observa un comportamiento totalmente opuesto, el porcentaje de los clientes que poseen educación universitaria es de 23.7%, ligeramente superado por los clientes que terminaron el colegio, mientras que en la categoría de “otros” (en los que consideramos títulos técnicos, capacitaciones, ningún estudio, etc.), el porcentaje de clientes que se estima no pagará el próximo mes es de 7.1%. Es importante resaltar que la cantidad de observaciones en ésta última categoría es mucho menor a las demás, por lo que, con el fin de aumentar la confiabilidad de los resultados, se necesita aumentar las observaciones en ésta categoría.

Estado civil del cliente

Para éste atributo, cabe resaltar que menos de 400 clientes se encuentran en las categorías de “divorciado(a)” y “otros”, por lo que el mayor porcentaje de las observaciones corresponden a clientes que se encuentran casados(as) o solteros(as). Tomando en cuenta solamente estas dos últimas categorías, no se observa una clara diferencia entre los clientes que se espera que paguen

o no el crédito, ya que los porcentajes que muestran el incumplimiento del pago del crédito es de 23.5% para aquellos clientes cuyo estado civil es casado(a), y un 20.9% para los clientes con estado civil de soltero(a). Para los otros dos estados civiles, divorciado(a) y otros, los porcentajes de clientes que posiblemente no paguen el próximo mes es de 26% (aumento) y 9.3% (disminuye); sin embargo, la cantidad de clientes en estas categorías son muy pocos como se menciona anteriormente, por lo que se recomienda buscar más observaciones para ambas categorías.

Historial de pago en un semestre del cliente

Se realizó el análisis del historial crediticio de los clientes, tomando en cuenta la cantidad de facturas en las cuales el cliente no efectuó ningún pago, lo cual se determinó por la resta entre la cantidad de meses en los que el pago fue de \$0 y la cantidad de meses en los que el monto de la factura era de \$0.

De los resultados obtenidos se puede determinar que el 50% de los clientes que posiblemente pagarán el mes siguiente no dejaron de pagar ninguna de sus facturas en los seis meses que se disponen, el 75% dejaron de pagar solamente una factura, y para el total, como máximo, estos clientes dejaron de pagar dos de sus facturas (25% restante). Además, se observan muy pocas observaciones sobrepasan estos 2 meses sin pago.

Por otra parte, para el caso en el que se predice que no se realizará el pago por parte de los clientes en el mes siguiente, el 50% de estos no pago en al menos una ocasión, el 75% de los clientes no pagaron en al menos dos ocasiones, mientras que para el 25% restante, los valores van desde 2 a 5 meses sin pagar.

Por lo tanto, se puede determinar que si el cliente tiene varios meses sin pagar (al menos 2 de los últimos 6) alguna factura del crédito superior a \$0, muy posiblemente éste no pague la próxima factura (si ésta es superior a 0\$).