

Predecir la fiabilidad de posible cliente (banca)

Motivación/Problema

Ganar y retener clientes fiables y rentables es un desafío cada vez mayor para los bancos. Los datos demográficos, el comportamiento de compra o las necesidades de los clientes están evolucionando rápidamente, por lo que los bancos necesitan conocer en profundidad a cada cliente para enfocar su atención y sus recursos de manera eficaz. Por ello un modelo que permita la predecir que como de fiable es un cliente puede convertirse en una herramienta muy útil para las entidades bancarias.

Soluciones posibles

1. Investigar en la literatura y basarnos en uno o varios modelos existentes, para crear un modelo mejorado y adaptado a nuestras necesidades.
 - a. Pros:
 - i. Implementación más rápida
 - ii. Probablemente necesitemos menos recursos
 - b. Cons:
 - i. Será un modelo menos novedoso
2. Crear un modelo desde cero.
 - a. Pros:
 - i. Tendremos libertad para darle el enfoque, alcance y flexibilidad que queramos
 - b. Cons:
 - i. Más laborioso, necesitaremos más recursos

Como contamos con los recursos y el tiempo suficiente optamos por la segunda opción.

Desarrollo de la solución

1. Contextualización del trabajo:

Definir que es un cliente fiable, este término puede referirse no sólo a clientes que cumplan con todos sus pagos, si no a clientes fieles y rentables para el banco.

2. Identificación de variables

Entre los datos que podríamos incluir como variables estarían por ejemplo

- Tramo de edad
- Sexo
- Clase de hogar (con hijos, parejas jóvenes,...)
- Tipo de trabajo

- Antigüedad del cliente
- Localidad del cliente
- Localidad de la oficina
- Tipos de productos financieros que tiene contratados (inversión, ahorro, financiación, hipoteca)
- Tipos de servicios que tiene contratados (tarjetas, seguros)
- Situación del cliente Movimientos realizados (saldo y número de movimientos)

3. Recogida de datos

Si el trabajo nos lo hubiera encargado una entidad bancaria, podemos pedir que nos proporcionen información de sus clientes, esta información se modificará mediante técnicas de Seudonimización de datos personales, en cumplimiento de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales (LOPD).

4. Creación del modelo

Teniendo en cuenta todas estas variables y aplicando técnicas estadísticas se puede construir un modelo de predicción de clientes fiables, no sólo porque cumplan con todos sus pagos, si no porque son clientes fieles y rentables para el banco , que permitiría identificar dentro de los clientes actuales de la entidad bancaria cuales son aquellos con más probabilidad de

En cuanto a predecir como de fiable o valioso es para el banco un cliente nuevo, habría que intentar conseguir la misma información o al menos la mayor parte de la información que hemos usado para construir el modelo para poder usarlo.

5. Revisión del modelo

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos, evaluar si las variables usadas permiten obtener buenas predicciones