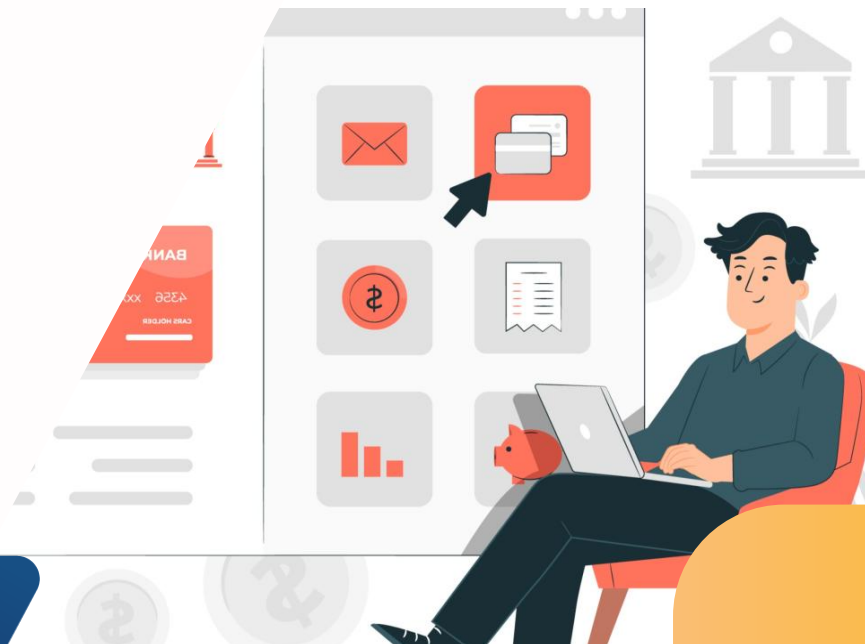


# PROYECTO DE NEGOCIO

## DESERCIÓN DE CLIENTES DE UN BANCO

AUTORA: Yanina Manetti  
COMISIÓN: #90640

**CODER HOUSE**



# HIPÓTESIS

## DEL PROYECTO

*Creo que ciertos perfiles de clientes presentan mayor riesgo de deserción, y que es posible anticipar ese comportamiento utilizando sus datos históricos.*



# PREGUNTAS E HIPÓTESIS

## 1- ¿Qué características demográficas (edad, género, ubicación) están asociadas con una mayor probabilidad de abandono?

- Los clientes más jóvenes tienen una mayor probabilidad de abandono debido a su menor fidelidad hacia las instituciones financieras.
- No existen diferencias significativas en la tasa de abandono entre géneros.
- Los clientes que residen en España presentan una mayor tasa de abandono en comparación con los de Francia y Alemania, posiblemente debido a diferencias en la competencia bancaria o características socioeconómicas propias del país

## 2 - ¿Cómo influye el salario o el saldo promedio de la cuenta en la decisión de abandonar el banco?

- Los clientes con salarios más bajos tienen mayor probabilidad de abandono, ya que pueden percibir mayores dificultades para mantener productos financieros
- Los clientes con saldos promedio bajos tienen mayor riesgo de rotación, ya que podrían estar menos comprometidos con el banco.
- Los clientes con saldos altos tienen menor probabilidad de abandono, ya que suelen tener una relación más estable con el banco.

### **3 - ¿Los clientes con productos financieros como tarjetas de crédito, tienen menor riesgo de abandono?**

- Los clientes que poseen tarjetas de crédito tienen menor probabilidad de abandono, ya que estos productos generan una relación más activa con el banco.

### **4 - ¿Hay diferencias significativas en la rotación según el tiempo que el cliente lleva con el banco?**

- Los clientes con menor antigüedad tienen mayor probabilidad de abandono, ya que aún no han desarrollado una relación sólida con el banco.
- Los clientes con mayor antigüedad tienen menor riesgo de rotación debido a su fidelidad y confianza acumulada en la institución.
- La tasa de abandono disminuye progresivamente con el tiempo que el cliente lleva en el banco.

### **5 - ¿Cómo influye la puntuación de crédito en la probabilidad de que un cliente abandone el banco?**

- Los clientes con puntuaciones de crédito más bajas tienen una mayor probabilidad de abandonar el banco, ya que podrían enfrentar mayores dificultades financieras o recibir menos beneficios de la entidad bancaria.

# BENEFICIOS

01

## IDENTIFICACIÓN TEMPRANA DE CLIENTES EN RIESGO

Permite actuar antes de que los clientes se vayan

02

## SEGMENTACIÓN

Mejora la eficiencia en las campañas de retención

03

## REDUCCIÓN DE PÉRDIDA DE INGRESOS

Evita la fuga de clientes valiosos

04

## OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS

Personaliza acciones según perfil y comportamiento

# MODELO ELEGIDO

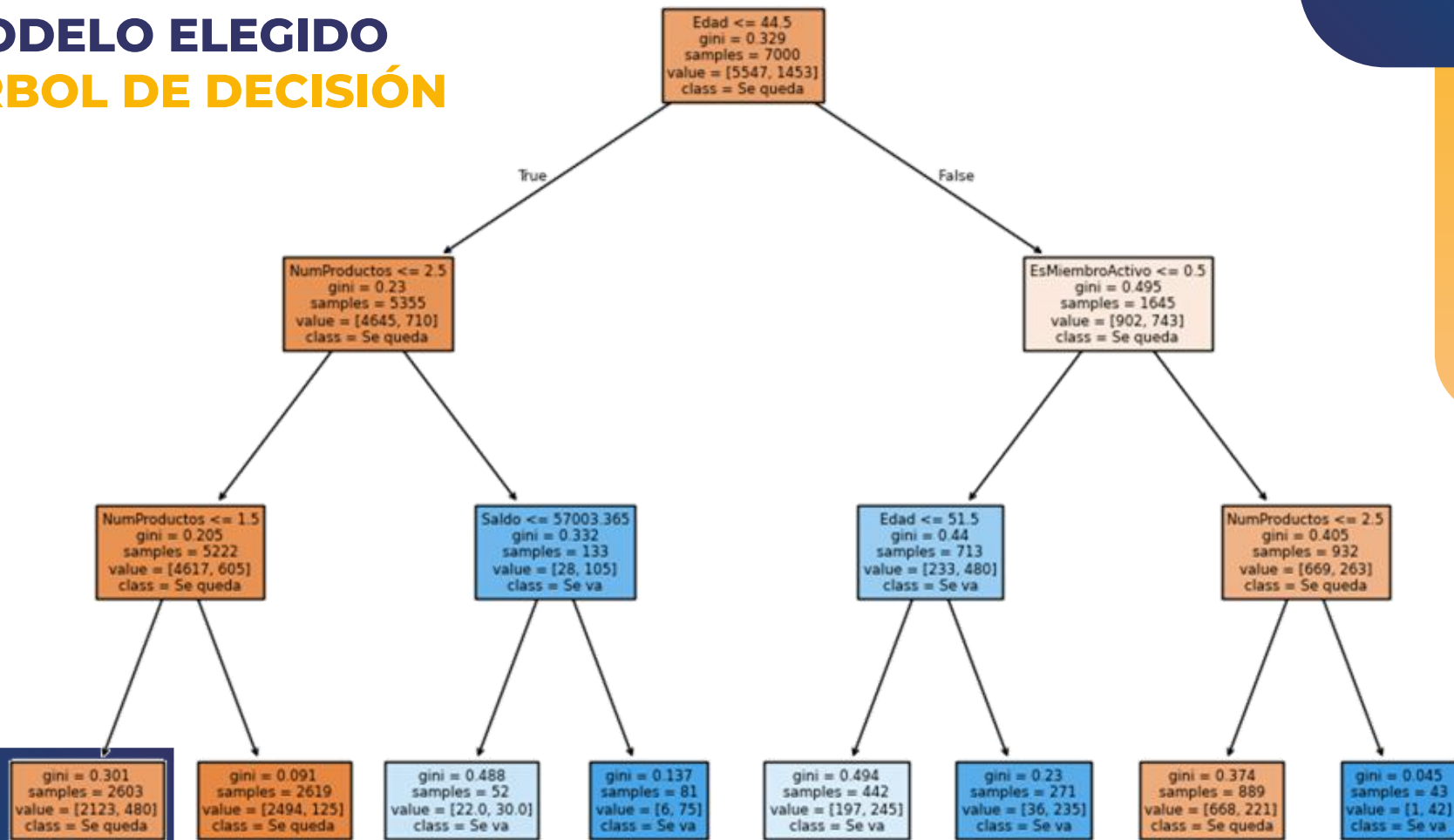
## ÁRBOL DE DECISIÓN

Se eligió un modelo de clasificación supervisado, específicamente un árbol de decisión, porque:

- ✓ Es **visual y explicativo**: ideal para toma de decisiones.
- ✓ Permite entender **qué variables influyen** más en la deserción.
- ✓ Se adapta bien a datos tabulares y categóricos.
- ✓ Puede mostrar cómo el modelo decide: *"Si el cliente tiene más de 2 productos, saldo alto, y no es activo... hay riesgo."*
- ✓ **Accionable**: permite diseñar estrategias específicas para cada segmento.

# MODELO ELEGIDO

## ÁRBOL DE DECISIÓN



# MODELO ELEGIDO

## ÁRBOL DE DECISIÓN

### ¿CÓMO FUNCIONA?

#### ➤ Empieza por la edad:

Si el cliente tiene **menos de 44.5 años**, se analiza su cantidad de productos y saldo. Si tiene **más de 44.5 años**, se evalúa si es miembro activo.

#### ➤ Segmenta por condiciones:

- Pocos productos y saldo bajo → mayor riesgo de deserción.
- Muchos productos y saldo alto → mayor fidelización.
- No ser miembro activo → alta probabilidad de irse.

#### ➤ Cada rama representa un perfil:

El árbol va dividiendo los clientes en grupos con características similares, y asigna una clase final según los datos históricos.

**“Este modelo nos permite anticipar comportamientos, personalizar estrategias y tomar decisiones basadas en datos. No se trata solo de predecir quién se va, sino de entender por qué, y actuar en base a ello.”**





# **Muchas Gracias**