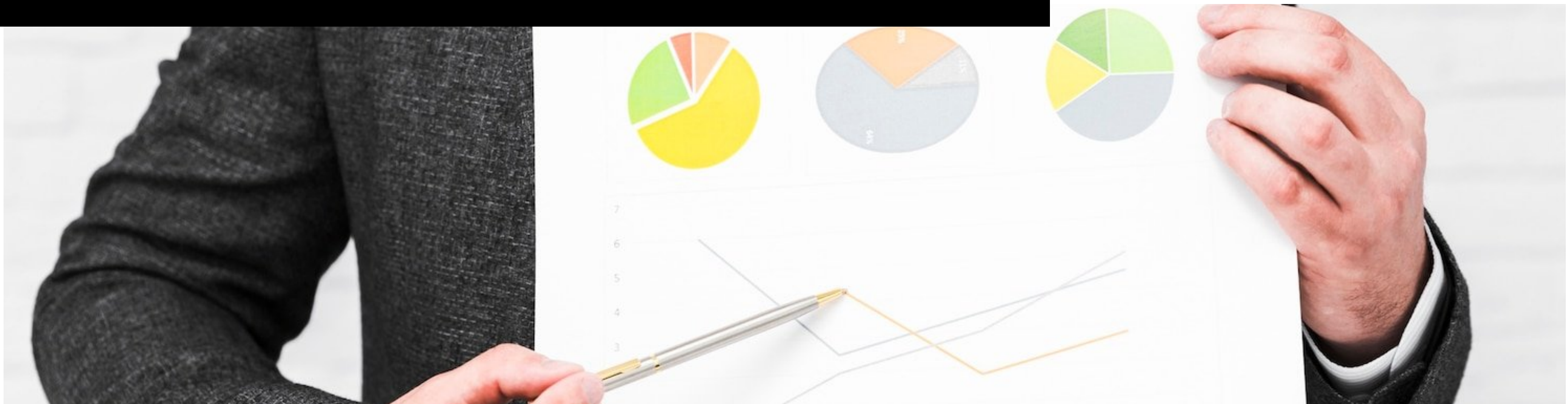


Análisis de cartera y comportamiento de clientes



INTRODUCCION

En el complejo escenario financiero de Argentina, donde la alta inflación y las tasas de interés volátiles son la norma, la gestión y administración del riesgo son fundamentales, especialmente en el sector minorista. En esta presentación, exploraremos cómo el deterioro del comportamiento de pago afecta no solo a las instituciones financieras, sino también a sus clientes. Vamos a sumergirnos en un mundo donde el riesgo se convierte en una variable crucial que influye en varios aspectos, desde el financiamiento hasta la rentabilidad y la percepción pública.

Imagínense un escenario donde la toma de decisiones está plagada de incertidumbre, y cada movimiento puede tener un impacto profundo en la salud financiera de las instituciones y la calidad de vida de sus clientes. Hoy, embarcaremos en un viaje para comprender cómo mejorar la gestión de riesgos en el segmento de menores ingresos en Argentina se ha convertido en un desafío apremiante.

En esta viaje, exploraremos cómo:

01.

Fondeo se ha vuelto una batalla estratégica

02.

Rentabilidad se ve directamente impactada por el comportamiento de pago

03.

Imagen Pública es vital, ya que las instituciones financieras



OBJETIVOS:

El objetivo central de nuestro proyecto es mejorar el proceso de calificación de clientes en el sector minorista de instituciones financieras:

01.

Calificación de Prospectos

02.

Mejora en los Servicios

03.

Beneficios para la Organización



Descripción de Objetivos

1. Identificar características particulares y comportamientos de clientes actuales para perfeccionar la calificación de prospectos.

2. # Incrementar los montos de dinero ofrecidos a los clientes.
Mejorar los plazos de crédito para nuestros clientes.
Reducir las tasas de interés ofrecidas.

3. # Mayor eficiencia en la segmentación de clientes.
Mejora en la gestión de riesgos y cobranzas.
Incremento en la rentabilidad.
Mejora en la gestión de fondeo
Mejora en las previsiones financieras
Mejora en la imagen pública de la organización

Preguntas a Responder con el Análisis:

01.

Establecer Grupos o Cluster con comportamientos similares

- a) Edad
- b) Sexo
- c) Segmento Socioeconomico

02.

Identificar comportamientos o patrones

- a) Buenos Pagadores
- b) Con Atraso (< 90 días)
- c) Segmento Socioeconomico

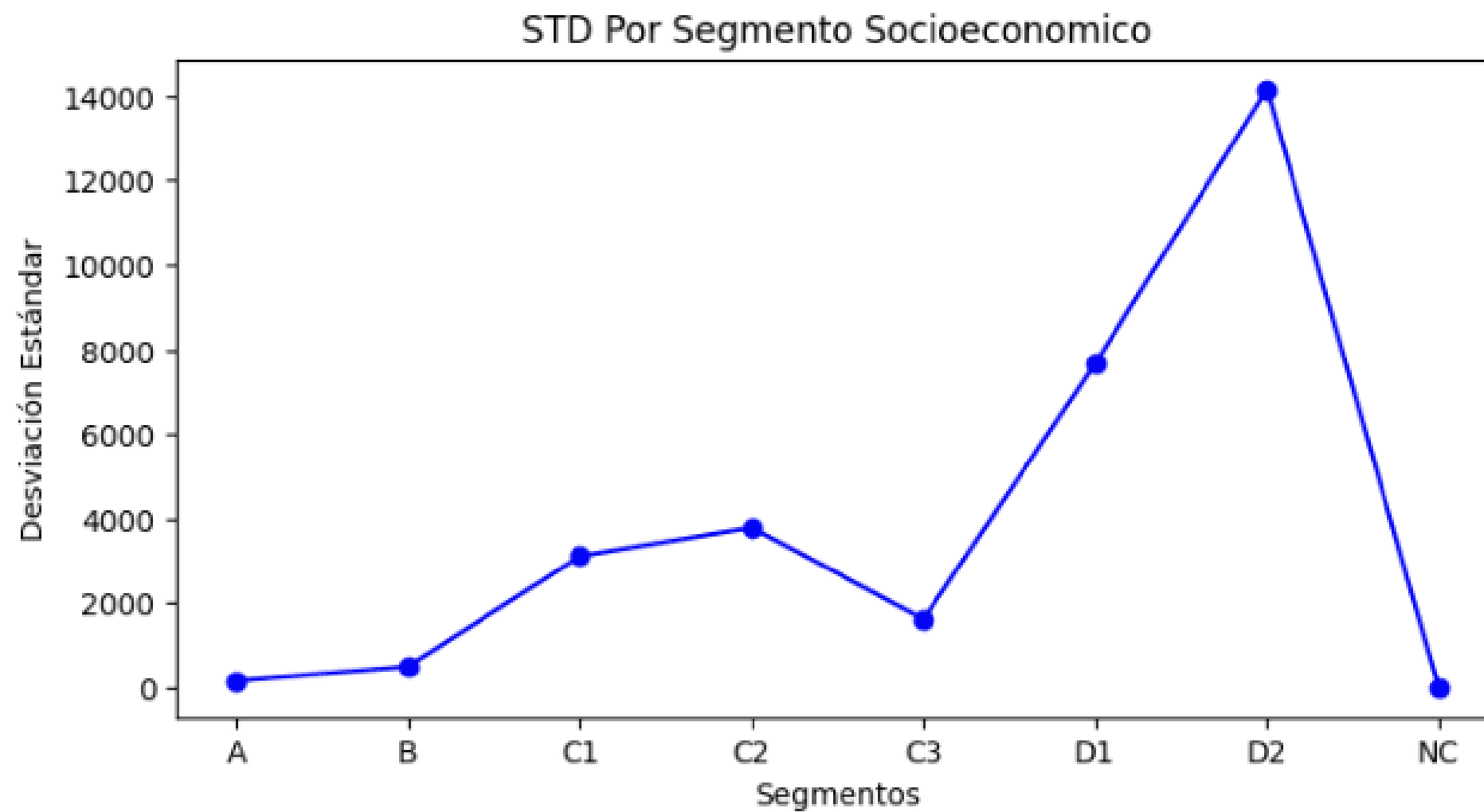
03.

Poder determinar cual es el mejor modelo de predicción

- a) Regresión Logística
- b) KNN
- c) Random Forest



CONCLUSIONES



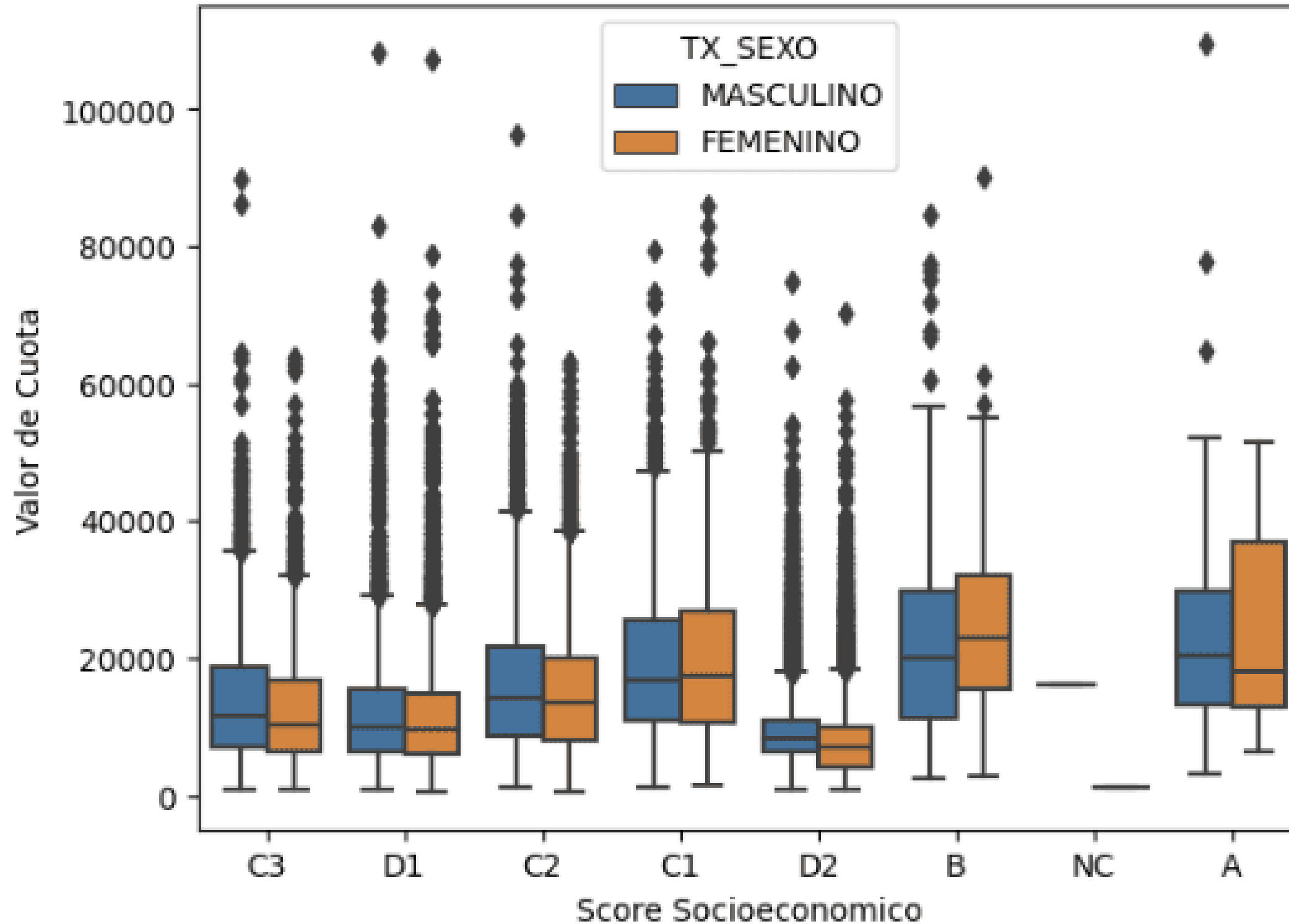
CONCLUSION:

De las STD y el grafico podemos observar lo siguiente, en los segmentos:

- A: tiene el std más bajo, por lo que los datos tienden a una menor dispersión de la media, individuos con mismas características sociales, económicas y financieras, más homogéneo.
- D1 y D2: tienen la std más alta, por lo que tienen una mayor variabilidad y dispersión de la media.
- C1 y C2: están asociados a una alta variabilidad por lo que existen individuos con diferentes niveles de ingreso, social y demás variables, lo que los hace más heterogéneos.
- C3, presenta un comportamiento diferente, menos variabilidad que los segmentos asociados C1 y C2. **IMPORTANTE**, para darle atención y revisar cómo se comporta nuestro motor de análisis a ese segmento, puntual, que puede ser una **Oportunidad** de mejora.

Alerta, sobre los segmentos D1 y D2, ya que al tener mayor variabilidad, puede incrementar el riesgo.

Relación Socioeconómica y Valor de cuota segmentado por Tipo de Sexo



OutLiers en los Segmentos Socioeconomicos más bajos, posiblemente estan asociados a clientes conocidos, donde los parametros de la oferta son diferentes a los aplicados a nuevos clientes.-

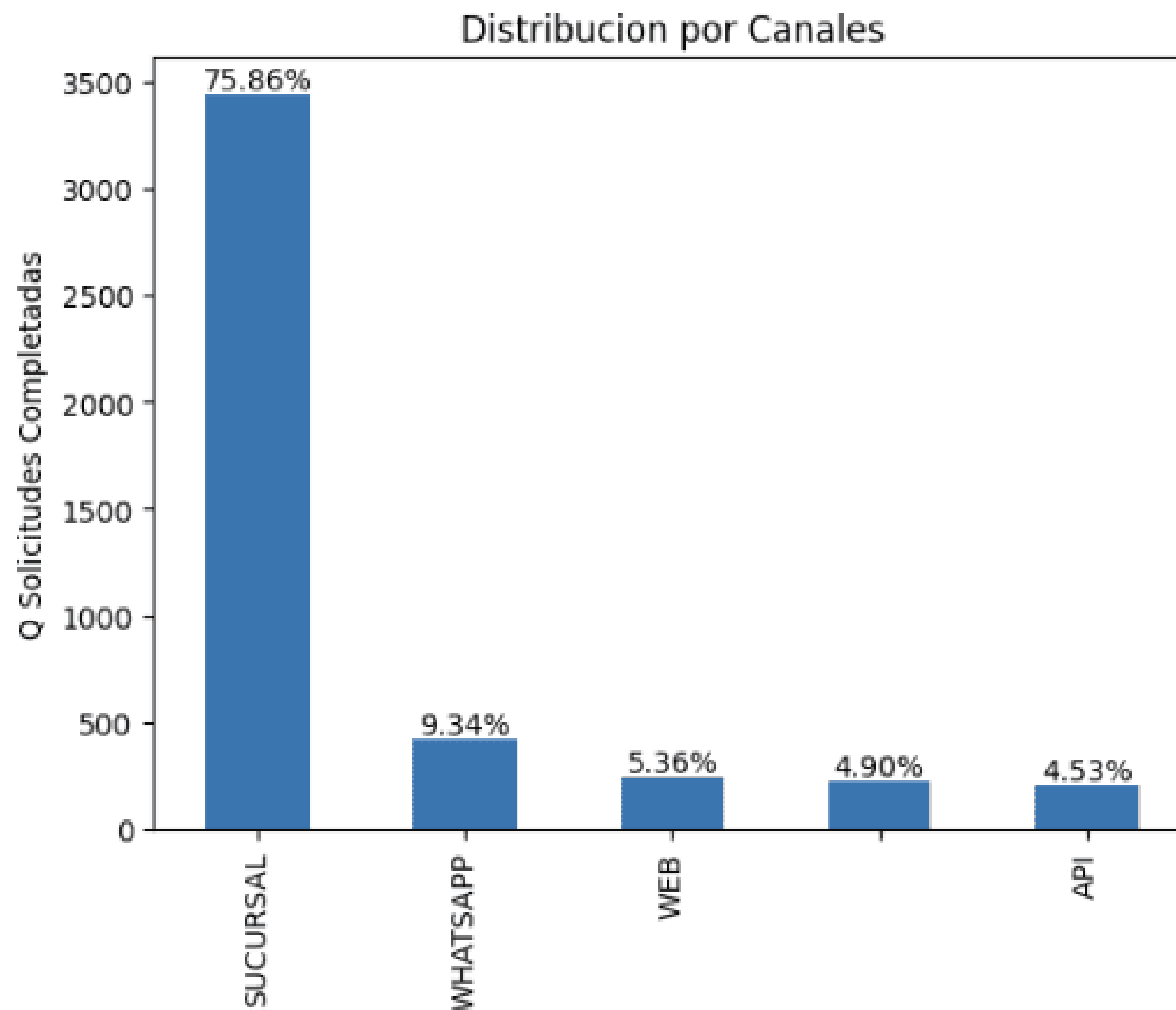
Evaluaciones por Canal de Origen

CONCLUSIONES

TX_CANAL_ORIGINAL	
API	26.965338
COBRANZAS Y SERVICIOS	99.755800
COMPANIA FINANCIERA ARG.	100.000000
ENTIDADES INTERMEDIAS	100.000000
MUT.REFINANCIACIONES	100.000000
MUTUALES	97.882939
SAC	46.017699
SAC CBU	64.583333
SUCURSAL	64.012629
SUCURSAL	76.646707
TELEFONICO	98.076923
TELEMARKETING	57.068445
TELEMARKETING	NaN
TLMK CBU	97.542998
WEB	23.986679
WHATSAPP	33.131870

OBSERVAMOS:

- Respecto a Cantidades:
 - Mayor cantidad de Solicitudes esta concentrada en el Canal Sucursal (Presencial)
 - Los canales API y WEB, de autogestión se ubicaron en 2do lugar en cuanto a Q de solicitudes.
 - WhatsApp, se ubico como el 3er canal en cuando a la generación de solicitudes.
- Respecto a % de Aprobados:
 - Canal SUCURSAL con un 76% de Approval, es el con mejor resultado considerando la Q de solicitudes generadas en el periodo.
 - Canal API, es el que representa el PEOR resultado en cuanto a Calidad de Clientes, ya que siendo el 2do canal en cuanto a creación de solicitudes, posee de los % de Approval más bajo, con un 27%.
 - Misma realidad con el Canal WhatsApp, siendo el 3er en creación y de los más pobres en cuanto Approval.



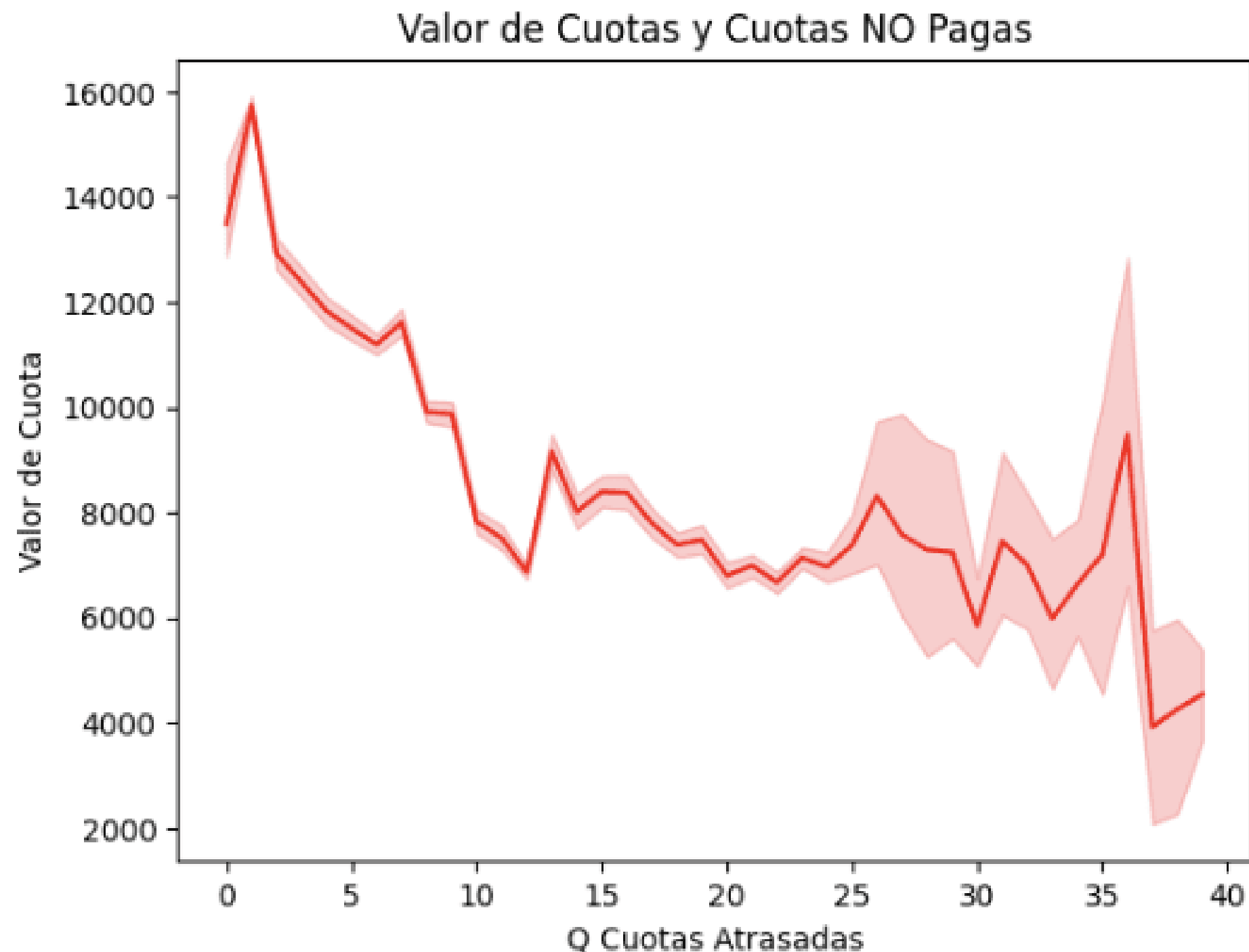
CONCLUSIONES

OBSERVAMOS:

De los 5 canales más representativos, vemos que:

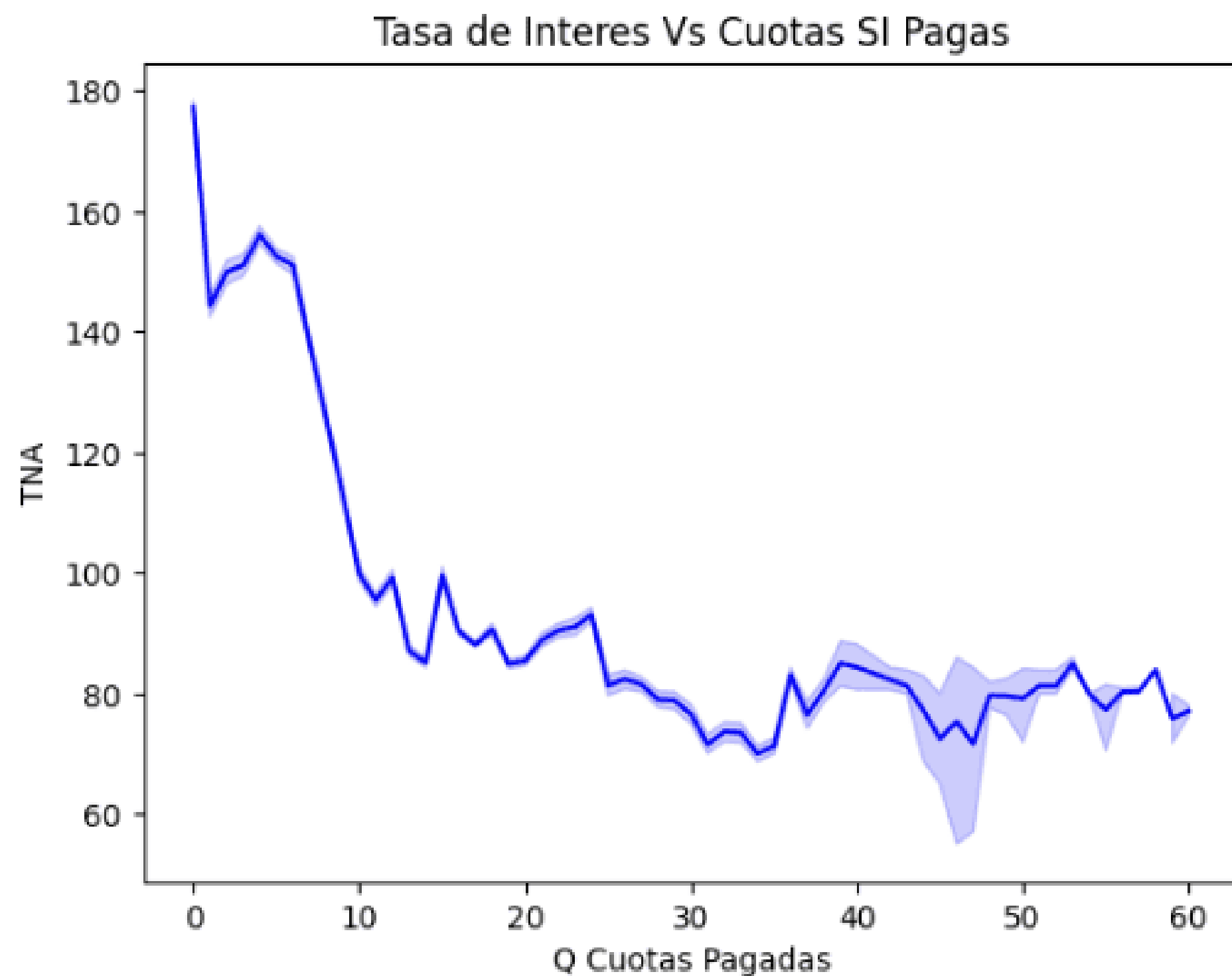
- Canal Sucursal REPRESENTA el 76% del total de la Colocación (Ventas Completadas).
- Canal WhatsApp alcanza el 10%, como segundo Canal con mayor participación, duplicando al resto de los canales.

Los canales TRADICIONALES, donde existe la participación *Humana*, siguen siendo el mejor canal de conversión en cuanto a resultados.



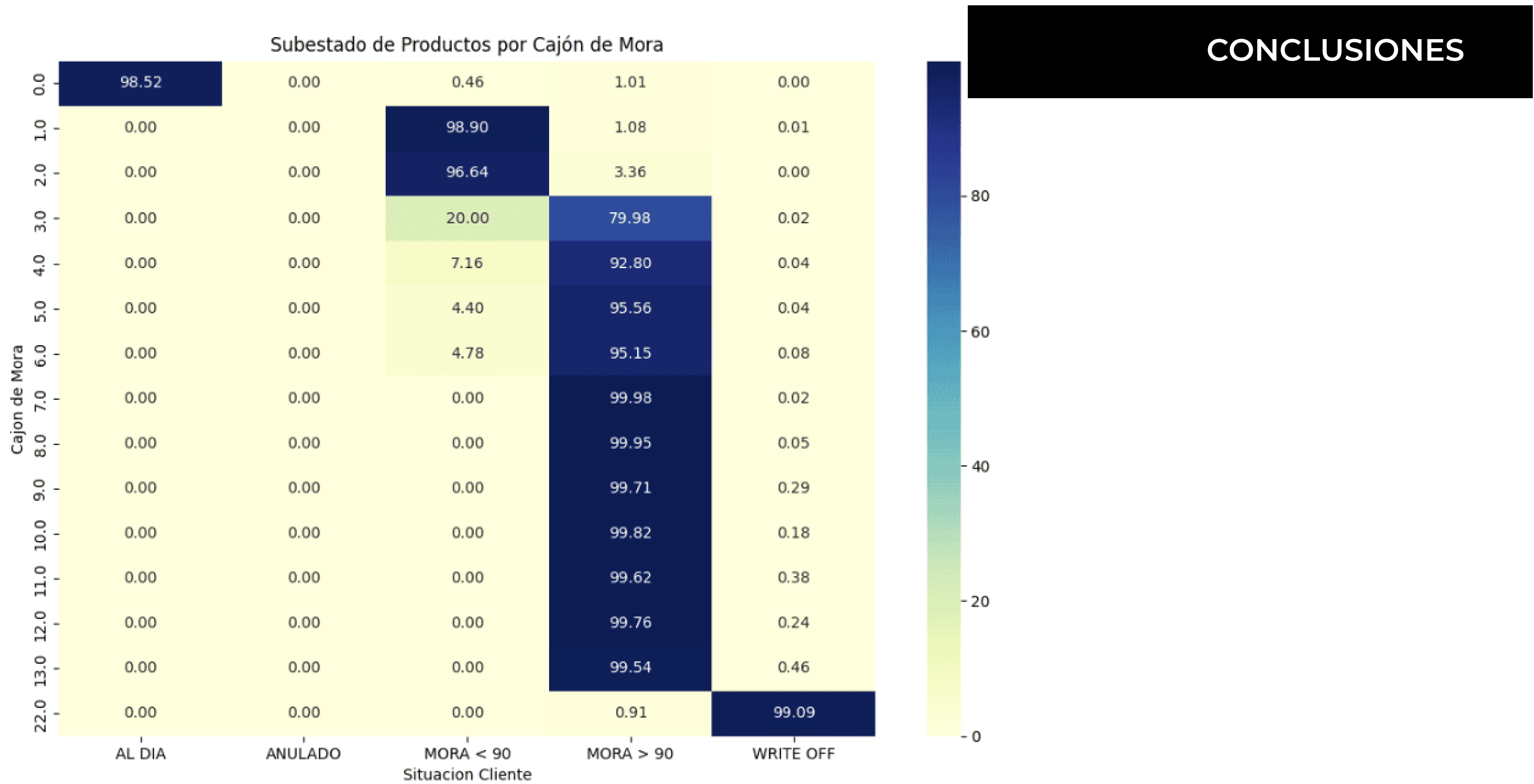
CONCLUSIONES

En este Gráfico podemos observar la relación que existe entre el Importe de la cuota y el atraso en el pago. Este gráfico por si solo es "DIFÍCIL" de analizar con estas dos variables, ya que en este caso deberíamos poder asociar otras variables, tales como "fecha de Alta del crédito", "Importe Desembolsado" y "tipo de cliente", ya que difiere el comportamiento si es cliente CONOCIDO a cliente NUEVO, como también la fecha, debido a los Importes Maximos a Prestar y la Fecha, por el impacto de las paritarias en los sueldos y la inflación, en el comportamiento de pago del cliente.



CONCLUSIONES

En este Gráfico, vemos el impacto de la Tasa de Interes en la cantidad de cuotas pagadas, de la misma manera que en el gráfico anterior, es necesario tener en cuenta otras variables para el analisis, tales como clientes Conocidos (donde la TNA es menor por el riesgo asociado). Las altas tasas estan asociados a clientes Nuevos o identificados de riesgo alto. Dondo tambien impacta el importe de la cuota, el nivel de ingreso y el endeudamiento en el sistema financiero, entre otras variables. Por lo que es necesario para una mejor analisis, incluir una mayor cantidad de variables y poder así identificar las relaciones o correlaciones entre ellas.



Muchas Gracias