

Dimensiones para Hiperpersonalización Bancaria

Snapshot de relación

Variables clave: Saldo total por producto; Líneas de crédito vs. utilización; Antigüedad de la relación; Segmento; NPS / satisfacción

Importancia: Proporciona el contexto financiero básico y la satisfacción del cliente, permitiendo priorizar ofertas relevantes.

Ejemplo de aplicación: Cliente con USD 150k en cuenta vista y 10% de uso de su línea: ofrecer incremento de límite + inversión a 6 meses.

Insights predictivos

Variables clave: Score de churn; Propensión a productos; CLV; Probabilidad de mora 30 días

Importancia: Convierte datos históricos en oportunidades predictivas para retener, cross-sell y prevenir riesgos.

Ejemplo de aplicación: Riesgo de fuga alto + propensión a fondo de inversión: agendar llamada con campaña «Rentabilidad Plus».

Triggers operativos

Variables clave: Próximos vencimientos; Alertas KYC/AML; Reclamos abiertos; Cambios bruscos en transacciones

Importancia: Genera tareas inmediatas que impactan la experiencia y evitan pérdidas de ingresos.

Ejemplo de aplicación: Depósito a plazo vence en 5 días: enviar recordatorio + propuesta de renovación a mejor tasa.

Historial de interacción

Variables clave: Último contacto; Ofertas aceptadas/rechazadas; Notas de seguimiento

Importancia: Evita repetición y ajusta el tono de la próxima acción comercial.

Ejemplo de aplicación: Hace 30 días rechazó TC por cuota: ofrecer versión sin cuota anual.

Riesgos & cumplimiento

Variables clave: Score interno de riesgo; Alertas FATCA/PEP; Documentación KYC

Importancia: Filtra acciones inadmisibles y prioriza mitigación antes de vender.

Ejemplo de aplicación: Cliente PEP sin refresh KYC: agendar reunión antes de nuevas ofertas.

Comportamiento de transacciones

Variables clave: Frecuencia y monto promedio; Categorías de gasto; Tendencias de ahorro/inversión

Importancia: Revela hábitos financieros diarios para ofertas hiperrelevantes.

Ejemplo de aplicación: Bajo gasto en entretenimiento y alta actividad en comercios: ofrecer TC con cashback en comercios.

Contexto macroeconómico

Variables clave: Tipo de cambio; Inflación; Tasas de interés; PIB

Importancia: Permite ajustar recomendaciones según el entorno económico del país.

Ejemplo de aplicación: Alta inflación y ahorros bajos: proponer fondo de inversión de corto plazo que cubra inflación.

Perfil sociodemográfico

Variables clave: Edad; Estado civil; Hijos; Ocupación; Ingresos; Ubicación

Importancia: Personaliza productos según etapa de vida y capacidad financiera.

Ejemplo de aplicación: Joven profesional con ingresos altos: ofrecer plan de ahorro para metas a largo plazo.

Sentimiento y experiencia del cliente

Variables clave: Resultados de encuestas; Sentimiento en llamadas/chats/redes

Importancia: Detecta proactivamente satisfacción o molestias que impactan la aceptación de ofertas.

Ejemplo de aplicación: Sentimiento negativo reciente: contactar para resolver problema y proponer línea de crédito mejorada.

Engagement digital

Variables clave: Interacciones con campañas; Visitas a web/app; Participación en eventos

Importancia: Mide apertura a canales digitales y contenido para timing óptimo.

Ejemplo de aplicación: Tres visitas a web de inversiones en un mes: enviar oferta exclusiva vía app.

Ciclo de vida y madurez

Variables clave: Cliente nuevo vs. antiguo; Evolución de necesidades financieras

Importancia: Alinea productos con la fase de crecimiento patrimonial del cliente.

Ejemplo de aplicación: Cliente en fase de consolidación patrimonial: ofrecer asesoría de planificación fiscal.

Impacto de acciones previas

Variables clave: Eficiencia de campañas anteriores; Tasa de conversión

Importancia: Aprende de resultados para optimizar futuras estrategias.

Ejemplo de aplicación: Oferta de crédito anterior sin éxito: ajustar propuesta con condiciones más flexibles.

Comparativa de mercado

Variables clave: Ofertas de la competencia; Tasas de mercado

Importancia: Garantiza competitividad y evita pérdida de clientes por mejores condiciones externas.

Ejemplo de aplicación: Competencia bajó tasas en créditos personales: igualar tasa y añadir beneficio por fidelidad.

Servicios complementarios

Variables clave: Uso de seguros; Préstamos adicionales; Herramientas de atención digital

Importancia: Detecta oportunidades de cross-sell y mejora la vinculación multiproducto.

Ejemplo de aplicación: Cuenta de ahorros sin seguro de vida: ofrecer seguro vinculado con descuento en prima.