



Cómo evolucionó la industria del Crédito gracias al Data Mining

BeSmart.
SMART BUSINESS SOLUTIONS

Quienes somos?



- Empresa dedicada a la provisión de Soluciones inteligentes (Software, Servicios, Capacitación y Consultoría).
- Desde hace 20 años en Argentina y 15 en Chile.
- Partners de IBM: SPSS, Unica, Ilog, Tealeaf, Open Pages, PureData, etc.
- Profesionales con amplia experiencia aplicada a diversas industrias y procesos.
- Certificación ISO-9001 de los procesos de desarrollo e implementación.

Ofrecemos soluciones inteligentes para que sus clientes puedan mejorar sus procesos de negocio y tomar mejores decisiones para alcanzar sus objetivos.

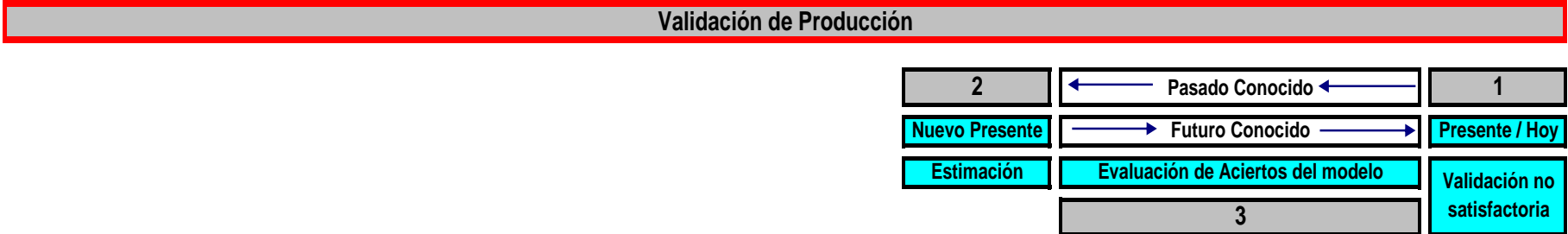
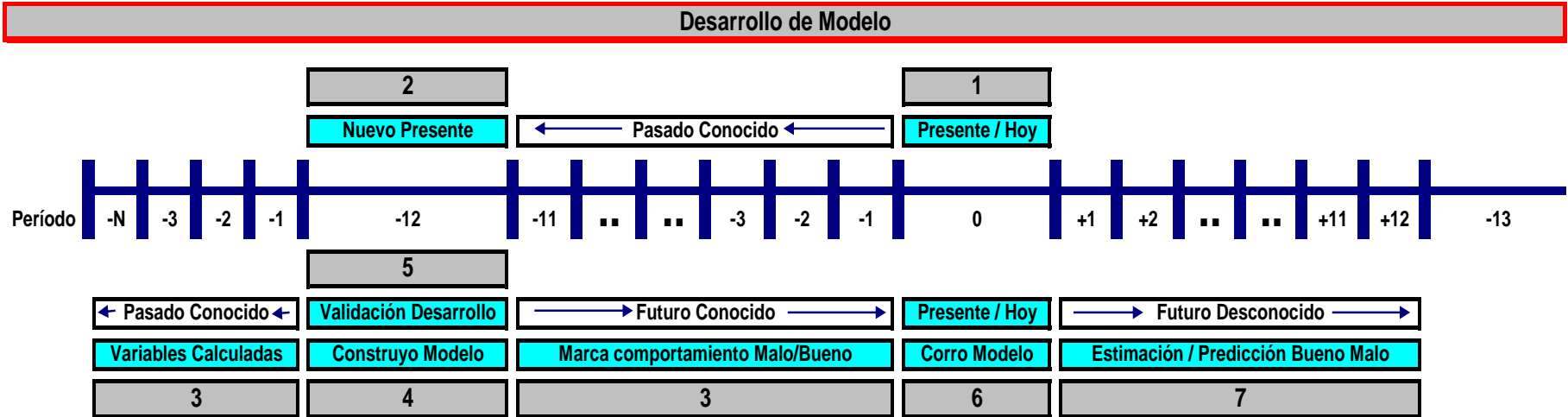


Ciclo de vida cliente (Fzas)



Smart Risk Credit Scoring

Introducción



➤ Validación

- Poder Predictivo Global
- Bivariados
- Diferentes Marcas (30, 60, 90 Atraso sig, Ever, End)
- Diferentes sub. poblaciones
- Diferentes Historia de comportamiento (velocidad de captura PP 6)
- Diferentes puntos de observación (Estabilidad temporal)

Smart Risk Modelos Duales

Mercado

Nivel	%Portfolio	%Bads
MuyBajo	12.15%	3.62%
Bajo	21.44%	6.03%
Medio	28.63%	11.63%
Alto	11.61%	19.96%
MuyAlto	26.17%	31.11%
Totales	100.00%	15.52%



Interno

Nivel	%Portfolio	%Bads
MuyBajo	17.94%	5.77%
Bajo	20.62%	10.50%
Medio	39.69%	16.48%
Alto	11.62%	22.77%
MuyAlto	10.12%	30.92%
Totales	100.00%	15.52%

Nivel Riesgo Interno	Concepto	Nivel Riesgo Mercado					Totales
		MuyAlto	Alto	Medio	Bajo	MuyBajo	
MuyAlto	%	3.98%	1.72%	2.86%	1.17%	0.38%	10.12%
	%Bads	40.07%	34.84%	24.65%	15.46%	12.50%	30.92%
Alto	%	4.10%	1.73%	3.27%	1.83%	0.69%	11.62%
	%Bads	35.20%	24.79%	17.06%	9.88%	5.32%	22.77%
Medio	%	11.54%	4.56%	10.87%	8.55%	4.18%	39.69%
	%Bads	31.67%	18.49%	11.84%	6.87%	4.07%	16.48%
Bajo	%	3.93%	2.18%	6.27%	5.24%	3.01%	20.62%
	%Bads	25.24%	14.75%	8.26%	4.30%	3.68%	10.50%
MuyBajo	%	2.62%	1.42%	5.36%	4.65%	3.88%	17.94%
	%Bads	17.37%	8.83%	4.89%	2.54%	1.90%	5.77%
Total %		26.17%	11.61%	28.63%	21.44%	12.15%	100.00%
Total %Bads		31.11%	19.96%	11.63%	6.03%	3.62%	15.52%

Nivel	Portfolio	%Portfolio	%Portfolio +	Bads	%Bads	%Bads +	%Bads Ac	%Goods Ac	Lift	Odds
Bajo	9,701	26	26	354	3.65	3.65	100	100	1.00	26
Medio	7,089	19	45	547	7.72	5.37	94	70	1.34	12
Alto	9,328	25	70	1,375	14.74	8.71	84	50	1.70	6
MuyAlto	11,193	30	100	3,529	31.53	15.56	61	24	2.50	2
Total	37,310	100		5,805	15.52					



Solución Smart Risk

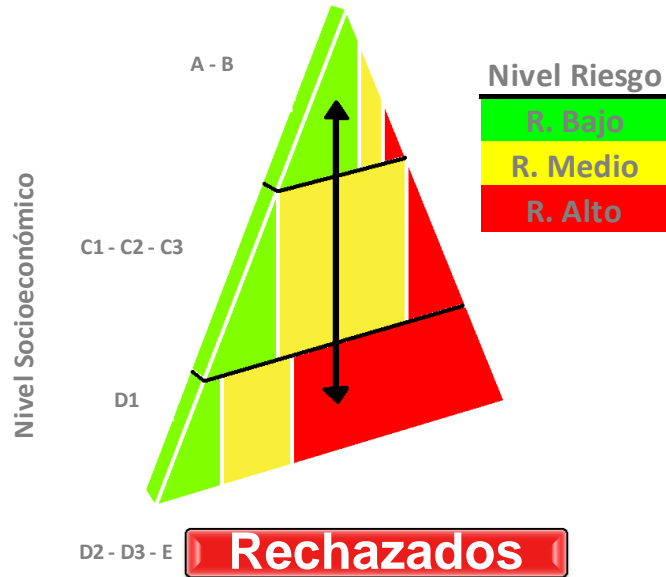
Visión unificada

BeSmart.

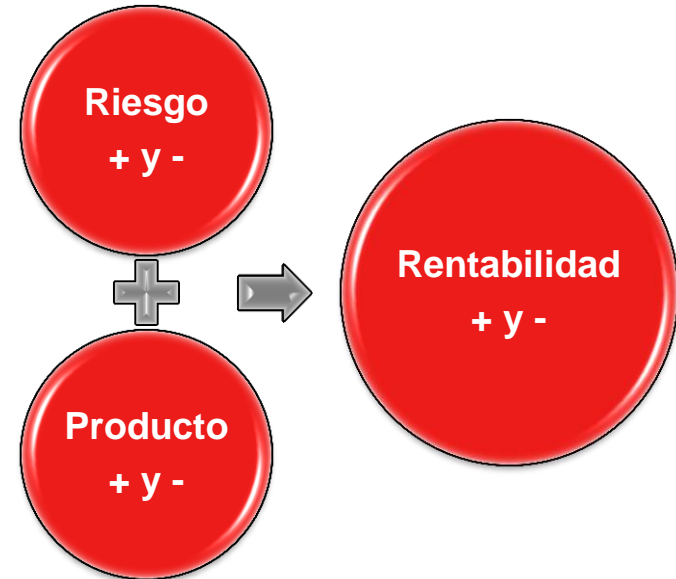
SMART BUSINESS SOLUTIONS

Visión tradicional vs unificada de administración de riesgo

Visión riesgo



Visión unificada: estrategia combinada entre diferentes áreas de la entidad



Implementación visión unificada en el ciclo de crédito



Visión unificada

- **Prospección**
- Originación
- Maduración
- Mantenimiento
- Cobranzas
- Fuga

BeSmart.

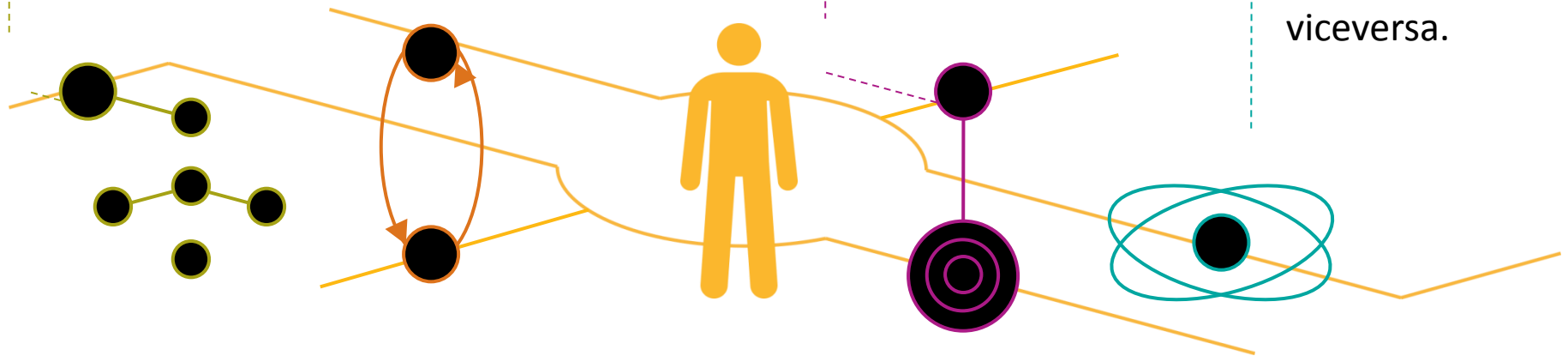
SMART BUSINESS SOLUTIONS

Los consumidores tienen **acceso ilimitado a la información** y las ofertas de la competencia.

Las **redes sociales y los dispositivos móviles** han cambiado drásticamente la dinámica entre empresa y cliente.

Las **expectativas** de servicio y precio continúan **elevándose**. Las quejas se comparten instantáneamente con el mundo.

La cantidad de transacciones / clientes nos impiden tener visibilidad sobre problemas específicos y viceversa.



Cada vez es más difícil tener éxito!



Comportamiento Universal

- Capturar cada interacción a través de los diferentes puntos de contacto.



Identidad individual

- Identificación de los prospectos en cada interacción



Base de datos de Marketing

- Utilizar la información de comportamiento y respuesta a campañas anteriores para calcular propensiones de respuesta



Omnicanalidad

- Orquestar cada interacción a través del canal de preferencia



Automatización

- Genere interacciones automáticas con contenido relevante

Visión unificada

- Prospección
- **Originación**
- Maduración
- Mantenimiento
- Cobranzas
- Fuga

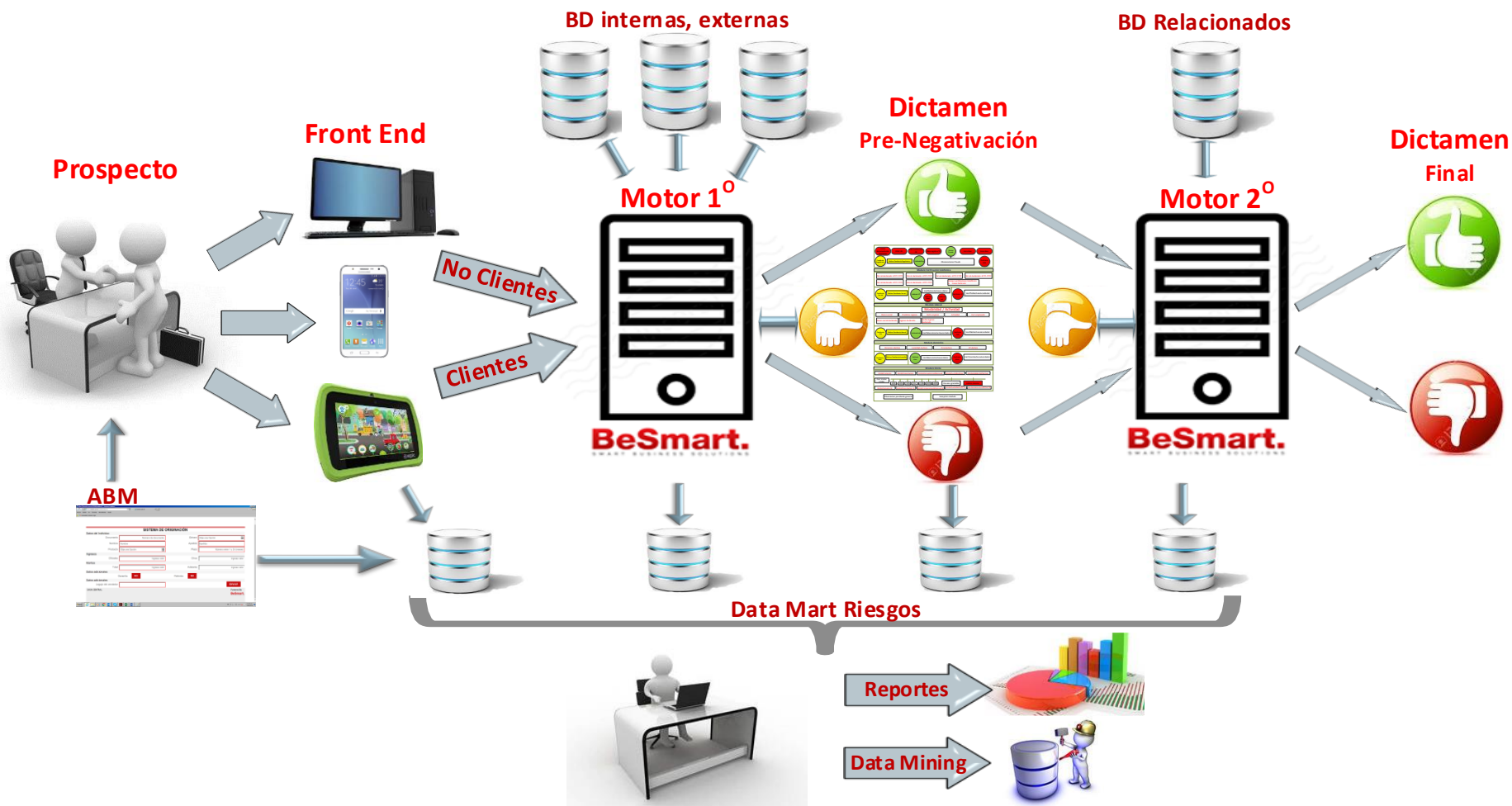
BeSmart.
SMART BUSINESS SOLUTIONS

Smart Risk

Motor de decisión (otorgamiento – mantenimiento)

BeSmart.
SMART BUSINESS SOLUTIONS

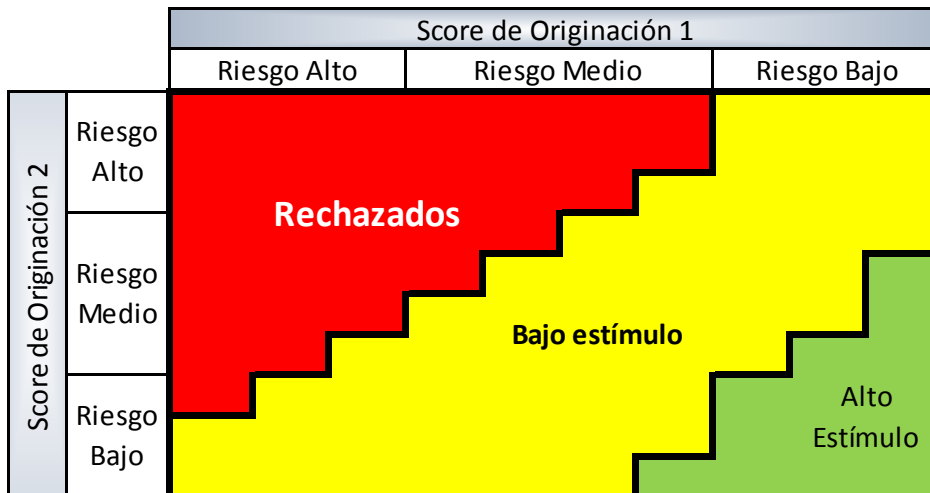
- Automatización del proceso y disminución en la discrecionalidad de las decisiones
- Mayor velocidad de respuesta en modalidad Cloud y On Premise
- Administración online de scores, reglas, estrategias, pricing, casos dudosos, etc.



Otorgamiento: visión unificada

		Score de Origenación 1									
		Riesgo Alto			Riesgo Medio			Riesgo Bajo			
Score de Origenación 2	Riesgo Alto	25%	23%	22%	20%	20%	19%	19%	16%	15%	13%
		24%	22%	21%	20%	19%	19%	18%	15%	14%	12%
		24%	22%	20%	19%	19%	18%	18%	15%	13%	12%
	Riesgo Medio	23%	21%	19%	18%	18%	17%	17%	14%	12%	11%
		22%	20%	19%	18%	17%	17%	16%	12%	10%	10%
		22%	20%	18%	17%	17%	16%	16%	12%	10%	9%
	Riesgo Bajo	21%	19%	17%	16%	16%	15%	14%	12%	10%	9%
		20%	18%	17%	16%	15%	14%	14%	11%	10%	8%
		19%	17%	16%	15%	14%	14%	13%	10%	9%	7%
		19%	17%	15%	14%	14%	13%	13%	10%	8%	7%

Distribuciones



Objetivo: originar mayor cantidad de clientes de Riesgo Bajo



Otorgamiento:

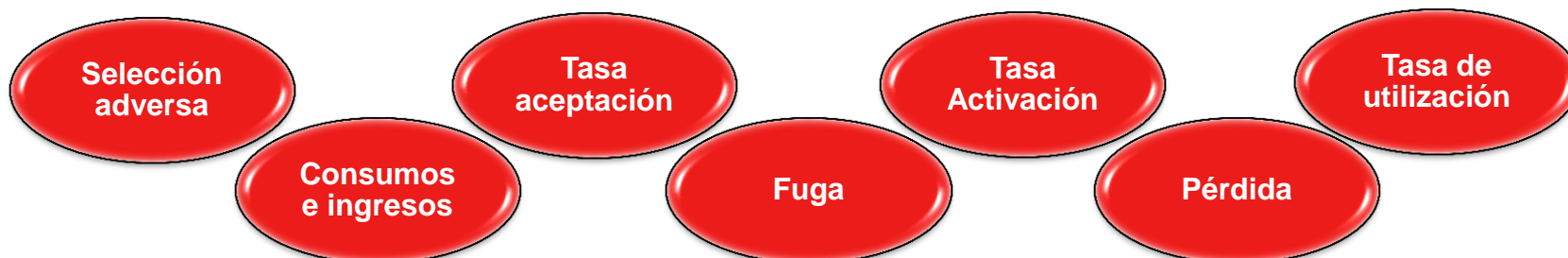
Estrategias competidoras Ch-Ch

- Exploración permanente de nuevas oportunidades de negocio
- Anticipación a los cambios en el entorno económico
- Cambios en políticas fundamentados con el comportamiento real

Estrategias competidoras de asignación de cupo

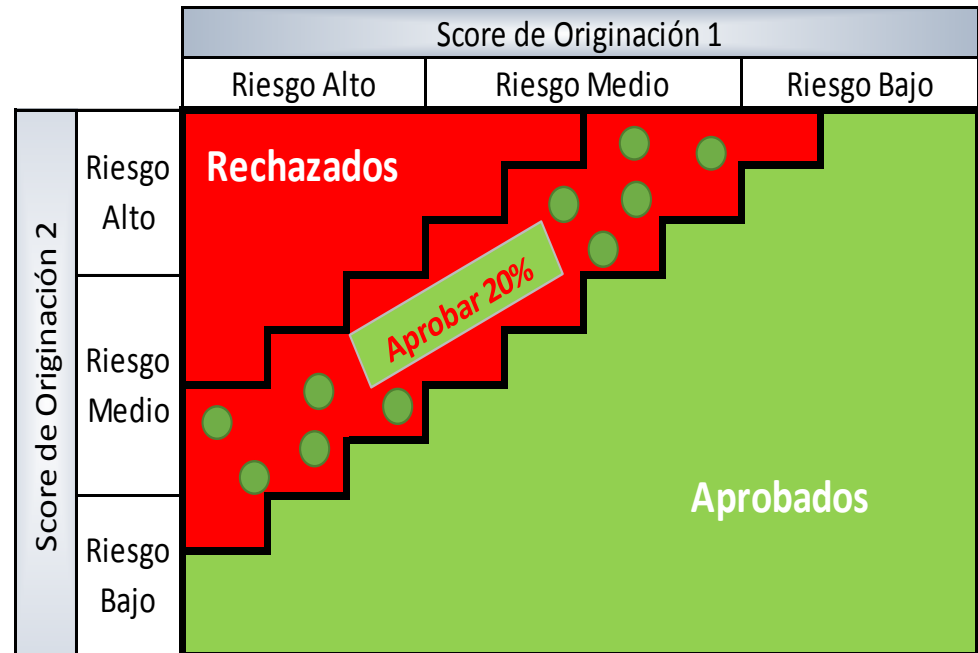
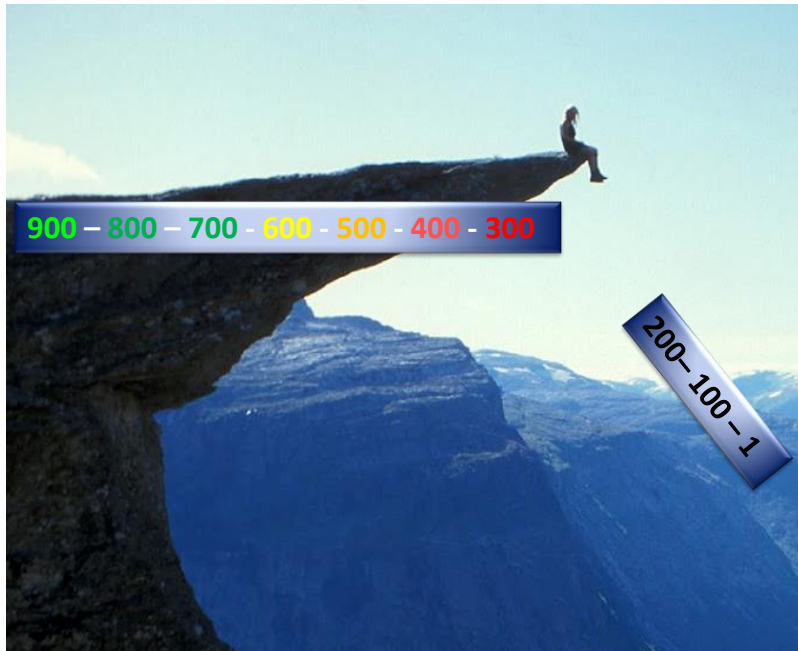
	Riesgo Alto	Riesgo Medio	Riesgo Bajo	Riesgo Muy Bajo
PE	12%	8%	4%	1%
Estrategia de asignación de cupo (Actual)	2.000	6.000	10.000	13.000
Estrategia de asignación de cupo (Retadora 10%)	4.000	8.000	12.000	15.000

Qué medimos al utilizar estrategias Ch-Ch



Otorgamiento: Frontera de Exploración

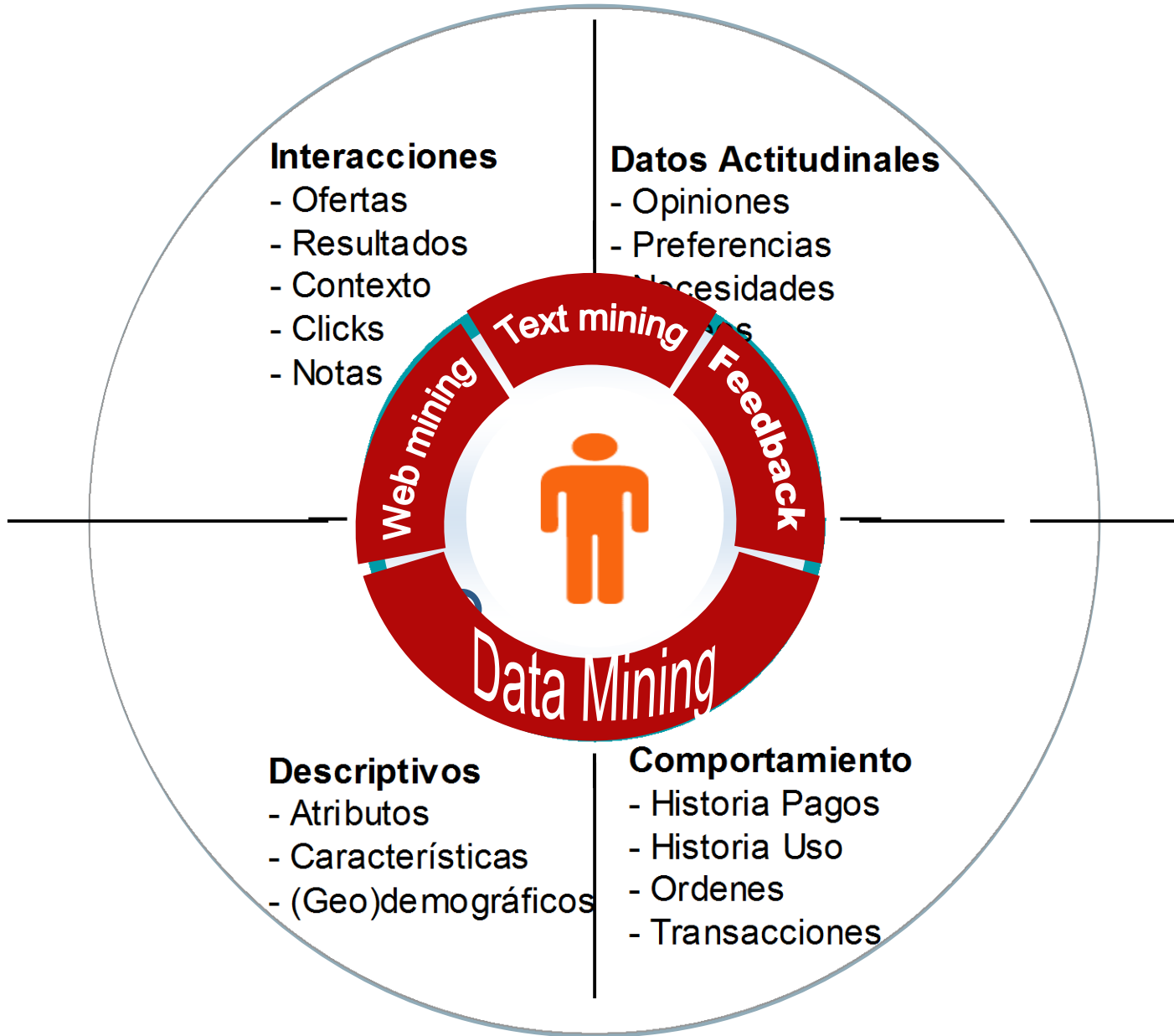
- Mantenimiento permanente de fronteras de exploración en segmentos con mayor riesgo de manera controlada
 - Elimina incertidumbre AR y Pérdida
 - Permite tomar decisiones, con información de rentabilidad, sobre nuevos segmentos

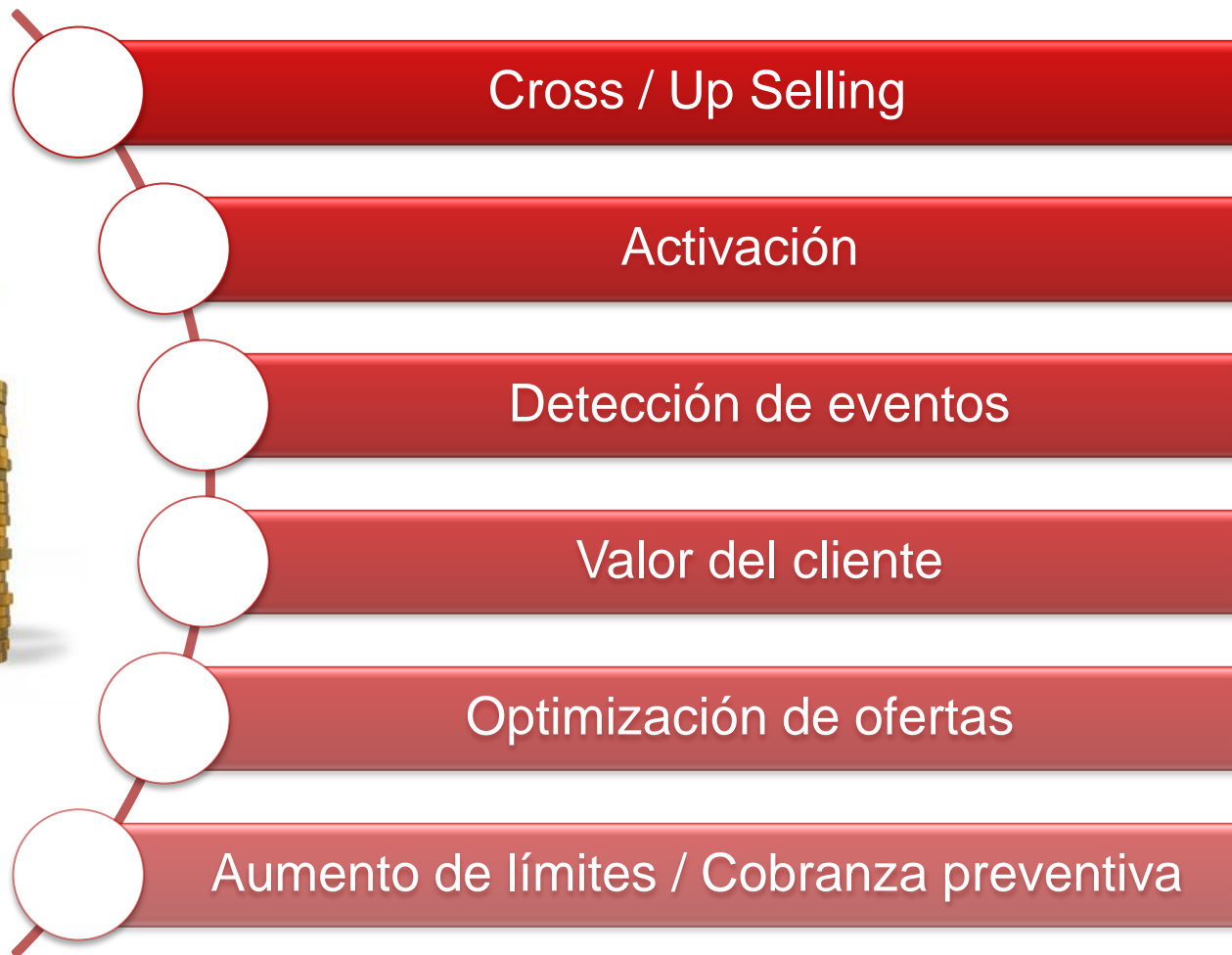


Visión unificada

- Prospección
- Originación
- **Maduración**
- Mantenimiento
- Cobranzas
- Fuga

BeSmart.
SMART BUSINESS SOLUTIONS





Visión unificada

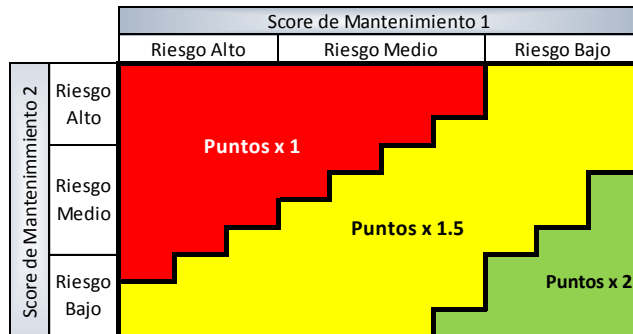
- Prospección
- Originación
- Maduración
- **Mantenimiento**
- Cobranzas
- Fuga

BeSmart.
SMART BUSINESS SOLUTIONS

Mantenimiento: visión unificada

Programa de Fidelidad

		Score de Origenación 1									
		Riesgo Alto			Riesgo Medio			Riesgo Bajo			
Score de Origenación 2	Riesgo Alto	25%	23%	22%	20%	20%	19%	19%	16%	15%	13%
		24%	22%	21%	20%	19%	19%	18%	15%	14%	12%
		24%	22%	20%	19%	19%	18%	18%	15%	13%	12%
	Riesgo Medio	23%	21%	19%	18%	18%	17%	17%	14%	12%	11%
		22%	20%	19%	18%	17%	17%	16%	13%	12%	10%
		22%	20%	18%	17%	17%	16%	16%	13%	11%	10%
	Riesgo Bajo	21%	19%	17%	16%	16%	15%	15%	12%	10%	9%
		20%	18%	17%	16%	15%	15%	14%	11%	10%	8%
		19%	17%	16%	15%	14%	14%	13%	10%	9%	7%
		19%	17%	15%	14%	14%	13%	10%	8%	7%	



Objetivo: aumentar el consumo de clientes de Riesgo Bajo

Score

• Calcula la Probabilidad de default

Estrategia Riesgos

• Aumento de límite a clientes de Riesgo Bajo

Pricing Producto

• Diferencial en otorgamiento de puntos por consumo.

Validación

• UpSelling, CrossSelling y Riesgo. Tablas Duales

Recalibración

• Cambios en asignación de puntajes al programa

➤ Porqué aumentar consumo de clientes de bajo riesgo

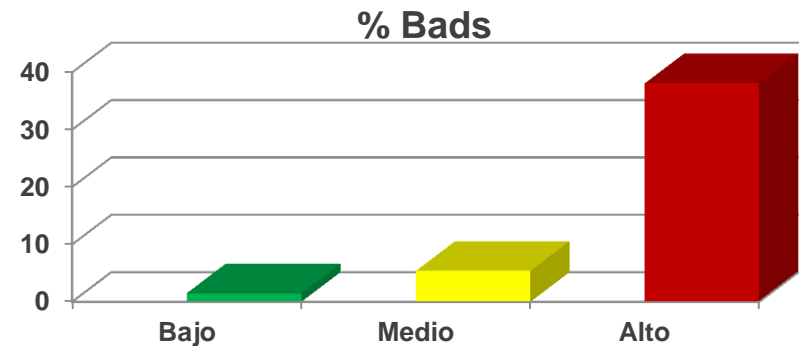
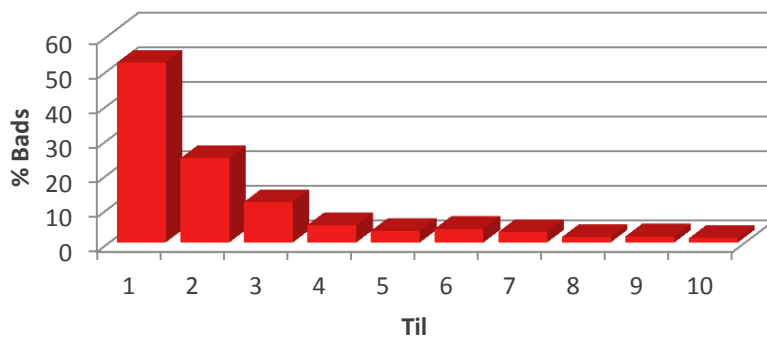
- Disminución en mora
- Aumento en ingresos
- Prevención de fuga

➤ Ventajas de utilizar un programa de fidelidad

- Aumenta la lealtad con la entidad
- Dirige y estimula ciertos consumos
- Aumenta la efectividad de las comunicaciones

Tabla de performance de modelo de Behaviour

Score_Min	Score_Max	Portfolio	%Portfolio	%Portfolio +	Bads	%Bads	%Bads +	%Bads Ac	%Goods Ac	Lift	Odds
987	999	2,186	10	10	27	1.24	1.24	100	100	1.0	79
979	986	2,300	10	21	40	1.74	1.49	99	89	1.1	56
975	978	2,231	10	31	34	1.52	1.50	97	77	1.2	64
971	974	2,257	10	41	67	2.97	1.87	96	66	1.4	32
966	970	2,260	10	51	89	3.94	2.29	93	55	1.6	24
956	965	1,934	10	60	65	3.36	2.45	89	44	1.8	28
934	955	2,165	10	70	109	5.03	2.81	86	34	2.2	18
859	933	2,151	10	80	251	11.67	3.90	82	24	2.7	7
683	858	2,185	10	90	531	24.30	6.17	71	14	3.6	3
1	682	2,178	10	100	1,131	51.93	10.73	48	5	4.8	0
Total		21,847	100		2,344	10.73				KS	60



Capacidad de ordenamiento del score. El score debe ordenar correctamente a los clientes en función a la probabilidad. Esto nos permite la segmentación en niveles de riesgo y el desarrollo de acciones focalizadas.

Visión unificada

- Prospección
- Originación
- Maduración
- Mantenimiento
- **Cobranzas**
- Fuga

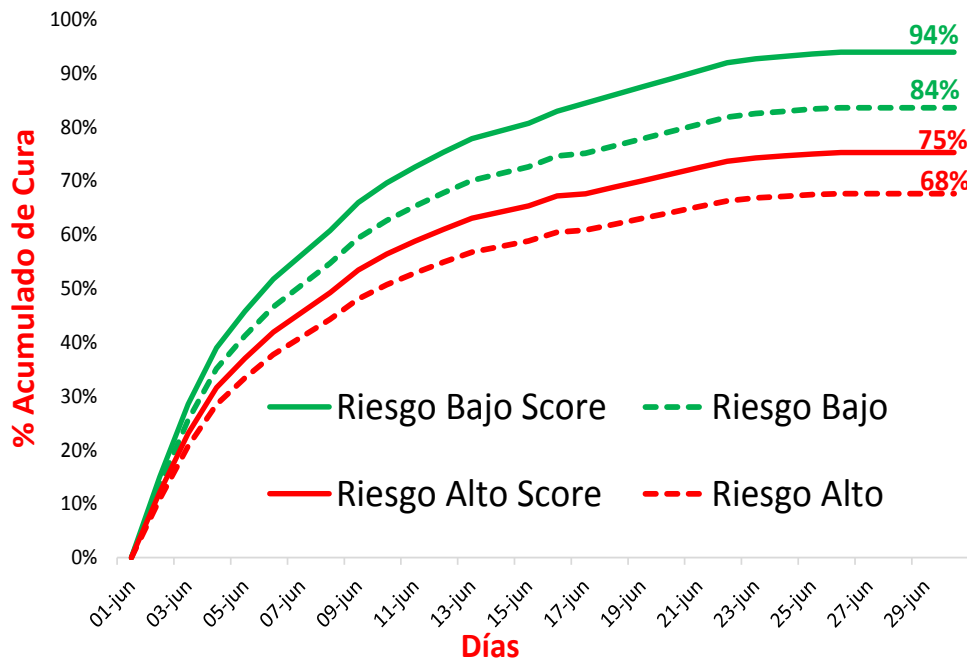
BeSmart.
SMART BUSINESS SOLUTIONS

Cobranzas: visión unificada

Utilización de Score y Estrategias

➤ Prioriza las gestiones y herramientas utilizadas

- Gestión preventiva-venta en función de respuesta (vacaciones)
- Gestión mora temprana



Objetivo: Aumentar el Recupero

Score

- Calcula Probabilidad de Cura

Estrategia de Cobranzas

- Prioriza gestión según Probabilidad de Cura

Pricing

- Herramientas de gestión diferenciada planes y quitas

Validación

- Maximizar el recupero con Gasto Constante y Retención

Recalibración

- Cambios en priorización y herramientas

Cobranzas:

Utilización de Score y Estrategias

Sin Score		%Recupero 81%	%Gestionado 95%	\$ Costo \$ 65,316
Riesgo	Estrategia	%Recupero	%Gestionado	\$ Costo
Bajo	Gestionar a partir del día 20	95%	30%	\$ 3,608
Medio	Gestionar a partir del día 10	86%	60%	\$ 7,652
Alto	Gestionar a partir del día 1	83%	95%	\$ 32,576
Totales		87%	76%	\$ 43,836
Mejora		7.5%	-20.5%	-32.9%

- Mejora superior al 7% en la tasa de recupero.
- Reducción del 20% sobre los clientes gestionados.
- Reducción del 30% del costo de gestión.

“El uso del score de cobranzas no sólo ha mejorado el % recuperado, sino que permitió una baja significativa en el costo del sector.”

Visión unificada

- Prospección
- Originación
- Maduración
- Mantenimiento
- Cobranzas
- **Fuga**

Fuga (Churn /Attrition)

Churn Voluntario

Se trata de clientes que han tomado la decisión de cambiar de empresa

Churn Involuntario

Se trata de clientes que se dan de baja que, por problemas económicos, no pueden hacer frente al costo del servicio.





Solución Smart Risk

Desarrollo, validación y calibración
de modelos predictivos

BeSmart.

SMART BUSINESS SOLUTIONS

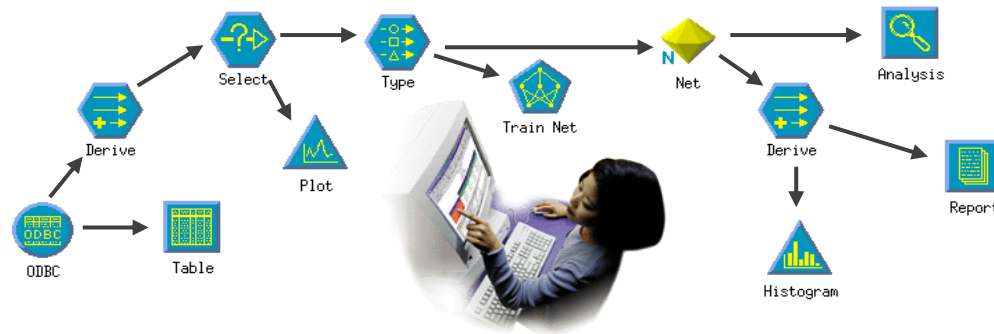
Smart Risk

Modelos de score, visión unificada



~~Lleva mucho tiempo
de desarrollo e
implementación~~

~~Gran esfuerzo y
dedicación de área de
sistemas~~



~~Se necesita contar
con recursos
con mucha experiencia~~

~~Las soluciones no son
modulares~~



MUCHAS GRACIAS

BeSmart.
SMART BUSINESS SOLUTIONS



Diego de Arriandiaga
dda@besmart.com.ar

Diego Massun
dmassun@besmart.com.ar

BeSmart.
SMART BUSINESS SOLUTIONS