



## **BLOQUE I.- Caja Europa: Quienes somos – Sector – Definición del Problema de Negocio.**

- 1.- Descripción de la entidad y su actividad
- 2.- Plan Estratégico
- 3.- Situación del Sector Financiero. Análisis D.A.F.O
- 4.- Análisis de la competencia
- 5.- Definición del Problema de Negocio

## **BLOQUE II.- Desarrollo del Modelo de Prevención de Abandonos**

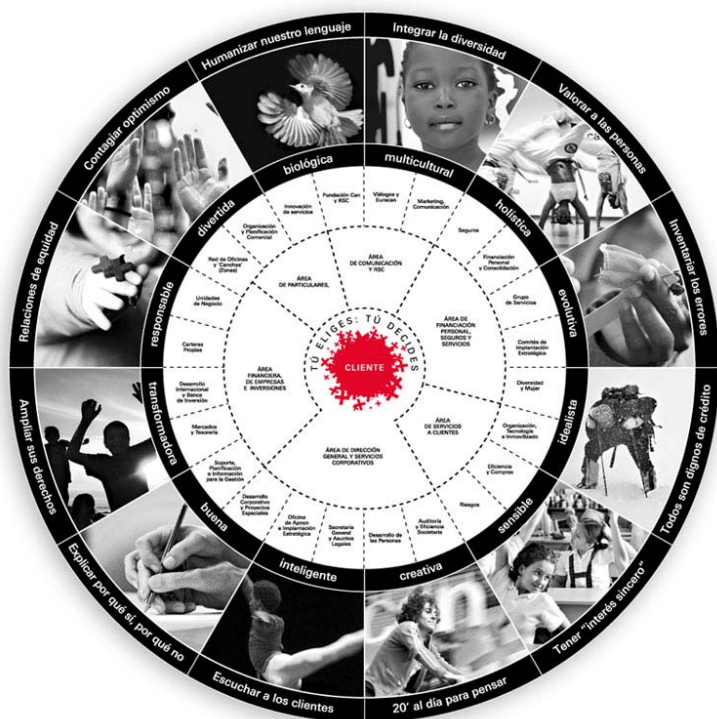
- 1.- Retener es más rentable que captar
- 2.- Bussines Case
- 3.- Predicción de los clientes que nos van a abandonar
- 4.- Modelo de Abandono

## **BLOQUE III.- Desarrollo de la acción comercial – Resultados - ¿Qué hemos aprendido?**

- 1.- Definición y Desarrollo de la acción comercial
- 2.- Resultados de la acción comercial
- 3.- Medición de la efectividad: Cuadro de Mando.

## **BLOQUE IV.- Conclusiones del Proyecto**

- 1.- Conclusiones
- 2.- Qué hemos aprendido
- 3.- Que más podemos hacer

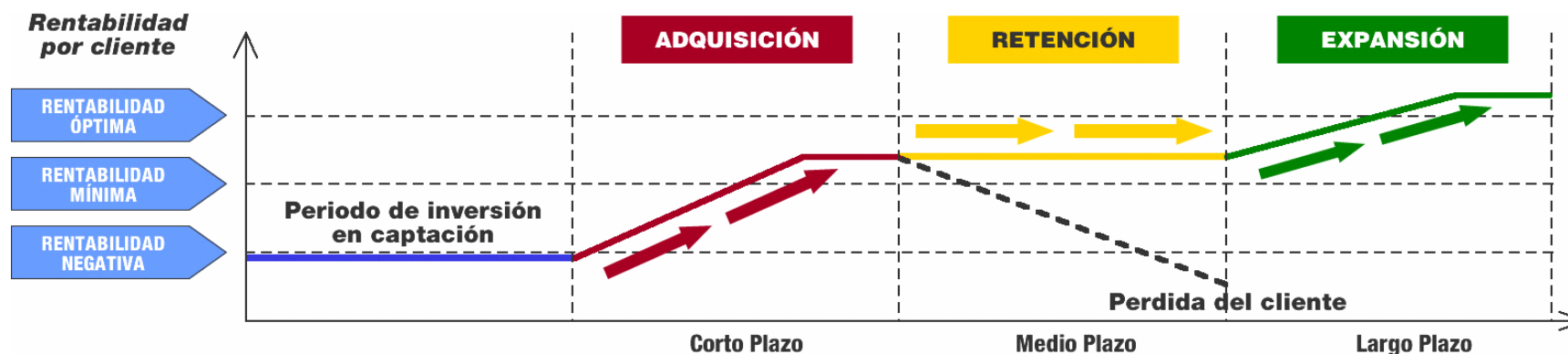


## CAJA EUROPA

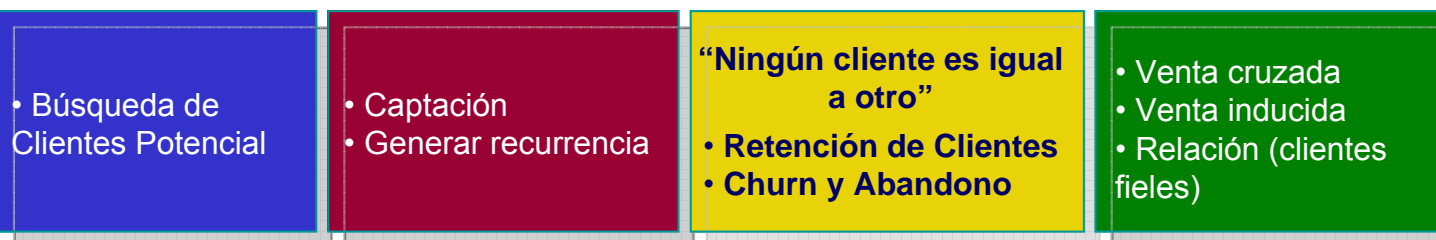
- Activos: 68.000 millones de Euros
- 1.200 oficinas y 1.500 cajeros automáticos
- 7.000 profesionales
- Misión / Visión / Valores / Plan Estratégico
- Obra Social: 80 millones de Euros
- Organización orientada al CLIENTE
- Potenciación infraestructura Tecnológica (BI)



## Rentabilidad de un cliente fidelizado



## Plan de Acción a ejecutar en cada etapa



GESTIÓN DE LA RELACION

## RETENCIÓN DE CLIENTES

“Retener a un cliente resulta entre cinco y quince veces más barato que conseguir a uno nuevo”

## CHURN Y ABANDONO

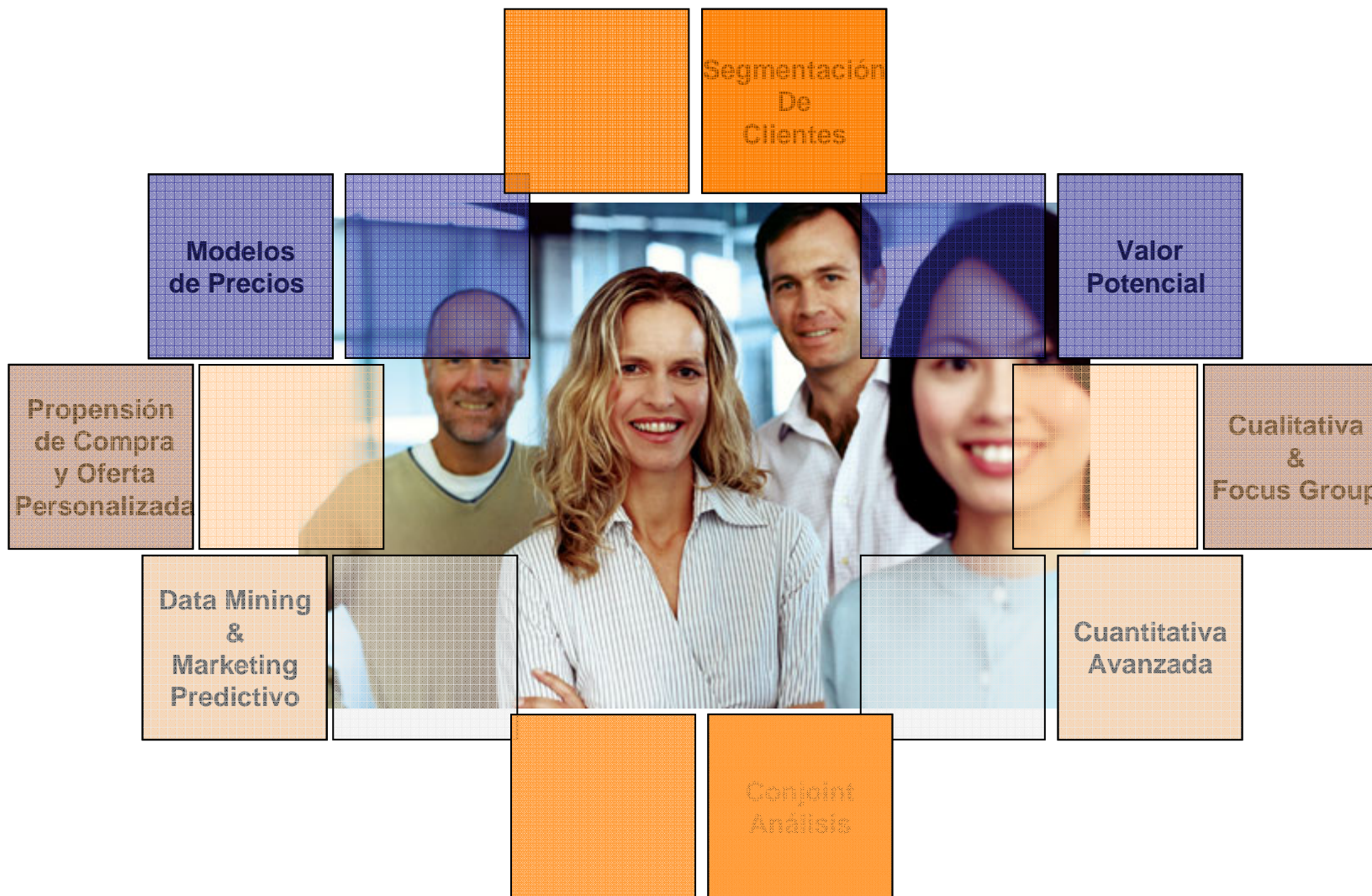
“Un cliente insatisfecho transmite su mala experiencia con la compañía al doble de personas que lo haría si la situación fuera la opuesta”

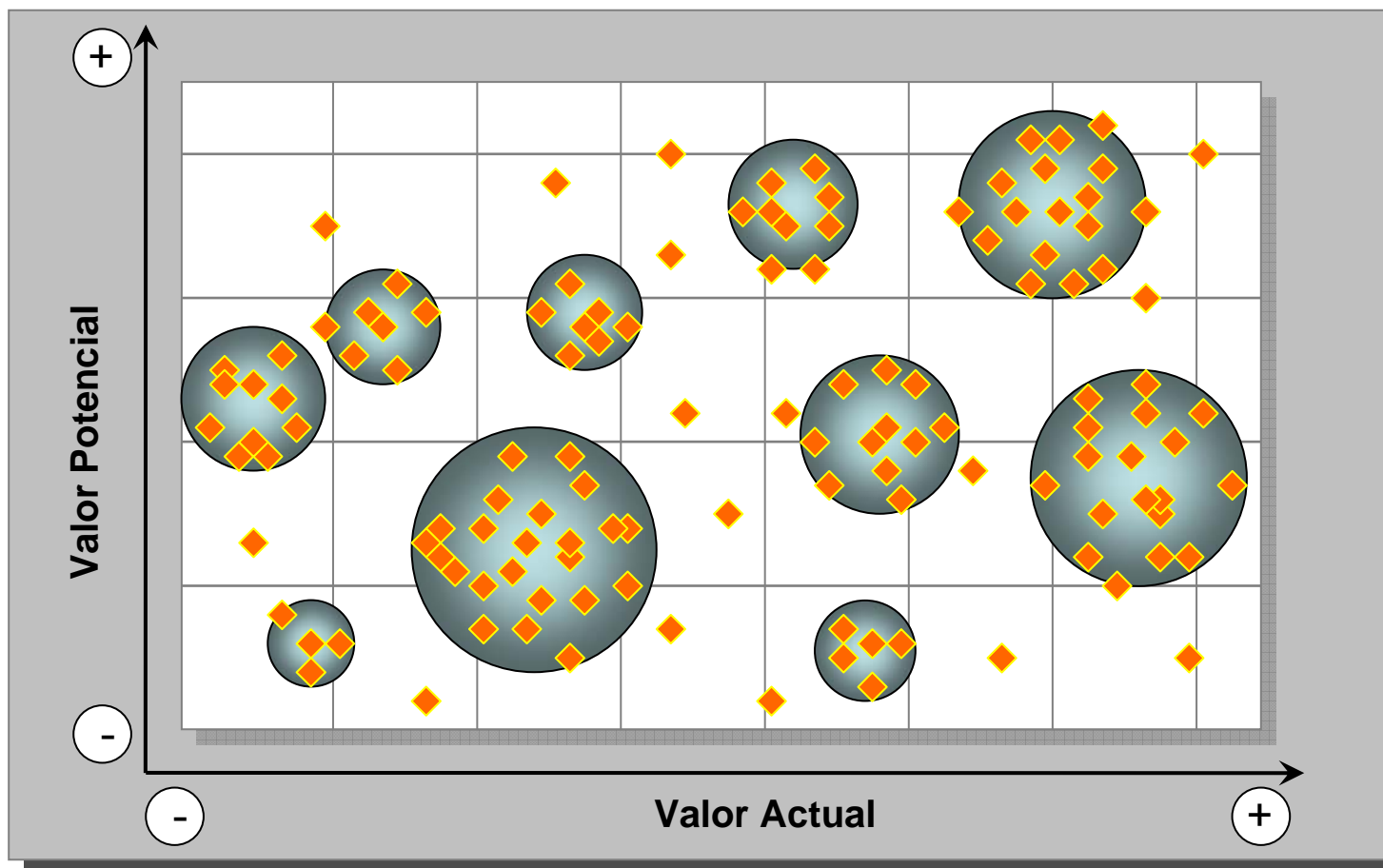
## Plan Estratégico de Clientes

“Reducir la Tasa de Abandono por debajo del 7%”

**VALORES CORPORATIVOS**

## BLOQUE I.- Caja Europa > Plan Estratégico 2008 - 2012







## BLOQUE I.- Caja Europa > Análisis D.A.F.O

### ANÁLISIS EXTERNO

#### AMENAZAS

#### OPORTUNIDADES

Contexto económico de incertidumbre:

- Problemas de confianza en los mercados.
- Aumento tipos de interés: endeudamiento familias
- Aumento de los precios: pérdida poder adquisitivo.

Existencia de fuertes competidores:



- Sólida cuota de mercado.
- Buen reconocimiento de marca a nivel estatal.
- Amplia gama de productos para competir.
- Estrategia orientada al cliente basada en la Inteligencia de Negocio, multi - canalidad en la contratación.



- El sector financiero es fuerte a nivel estatal y está bien considerado.
- Existencia de competidores con débil liquidez.
- Aumento en el mercado potencial debido a la inmigración y a nuevos sectores: apertura de nuevos mercados.

- Productos sustitutos.
- Limitación de oportunidades de crecimiento - muy expandidos.
- Cierta enfoque del negocio tradicional.
- Alta tasa de abandono – clientes muy sensibles al precio.



#### FORTALEZAS

### ANÁLISIS INTERNO

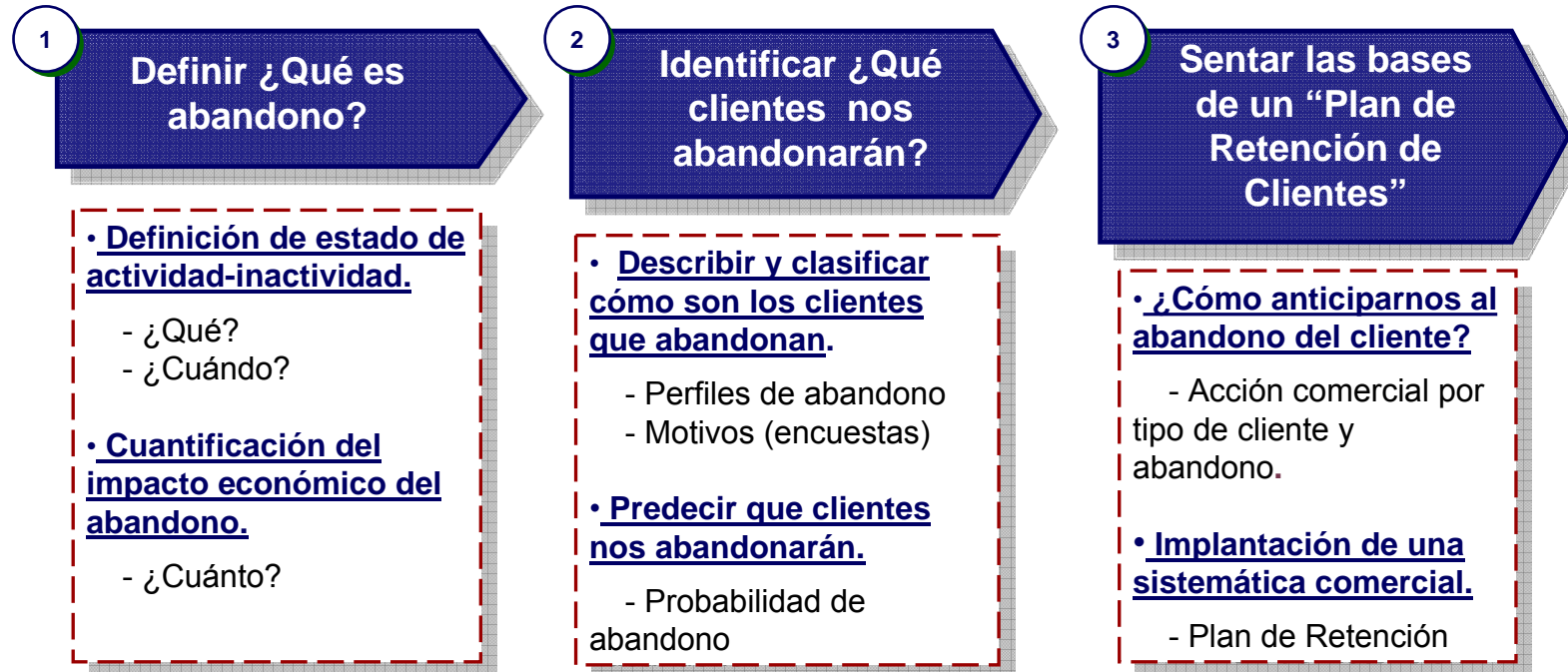
#### DEBILIDADES

- ☀ Ofertas Agresivas
- ☀ Alta Infidelidad
- ☀ Baja Permanencia de Nuevos Clientes
- ☀ Redistribución de los canales de contratación
- ☀ Publicidad y Marketing Innovador

bankinter.



## BLOQUE I.- Caja Europa > Definición del Problema de Negocio



## Abandono Real

- **Definición:**
  - Clientes que han cancelado todos sus contratos
- **Características:**
  - Cuando abandona completamente, perdiendo todas sus posiciones
  - Puede venir precedido de señales de inactividad progresiva o de forma súbita (complicada predicción).
- **Identificación:** Fecha de baja.



## Abandono Teórico

- **Definición:**
  - Cliente en un estado de inactividad y permanece en él un tiempo
- **Características:**
  - Escasas posiciones, poca transaccionalidad, pocos productos,...)
  - Períodos de clara actividad.
- **Identificación:**
  - Predecirse a futuro
  - Permite anticiparnos a su abandono.

## Actividad (premisas 1+3 o 2+3)

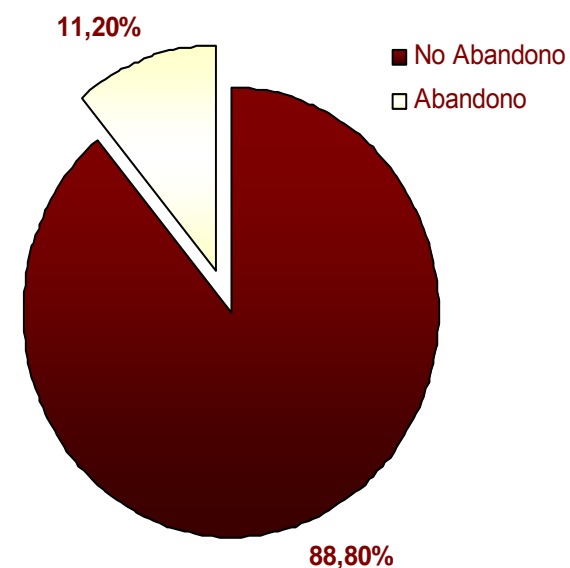
- Saldo Activo a fin de mes  $\geq 150\text{€}$
- Saldo Pasivo a fin de mes  $\geq 150\text{€}$ .
- Ha realizado más de 2 transacciones entre debe y haber

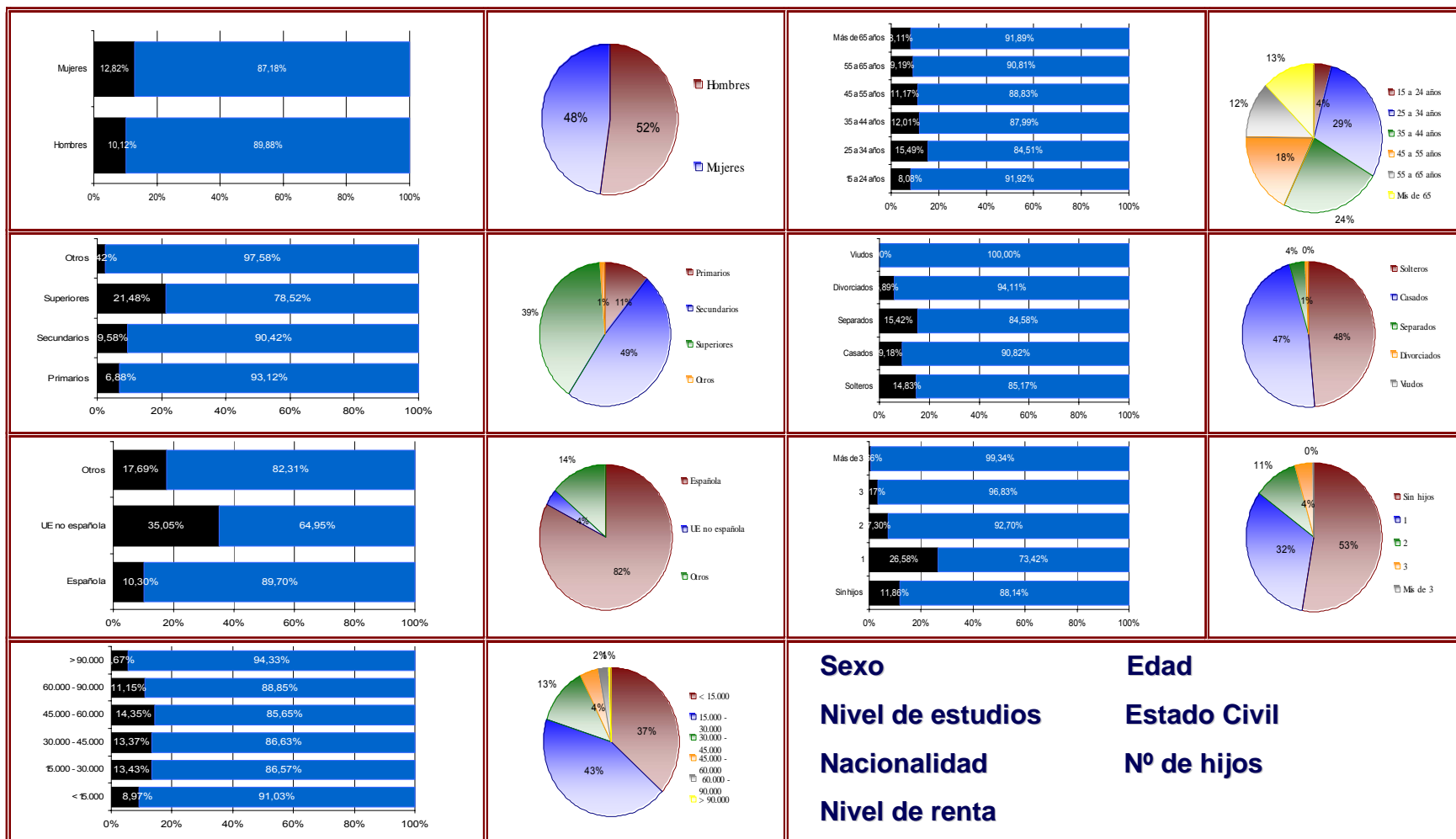
## BLOQUE I.- Caja Europa > Definición del Problema de Negocio

Con las consideraciones anteriores, podemos concluir que :

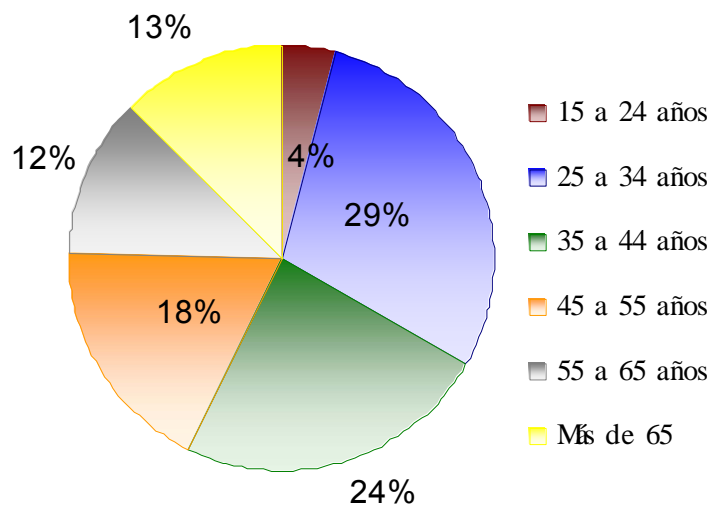
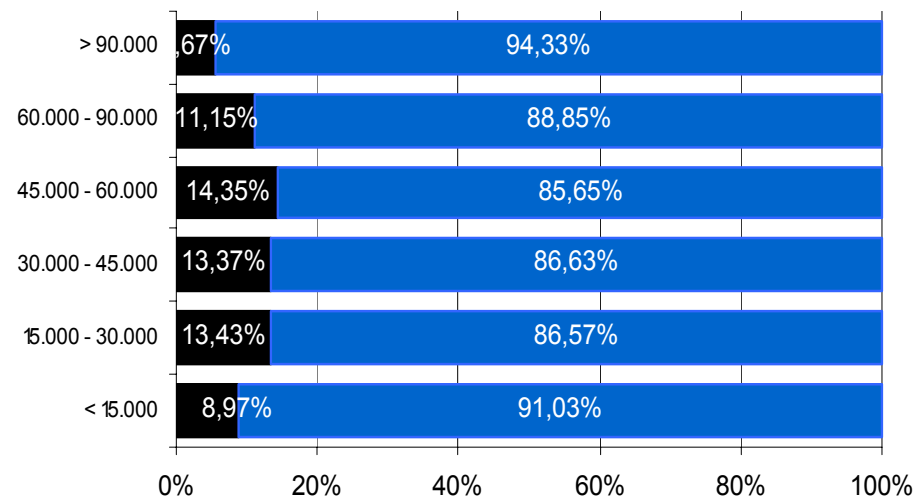
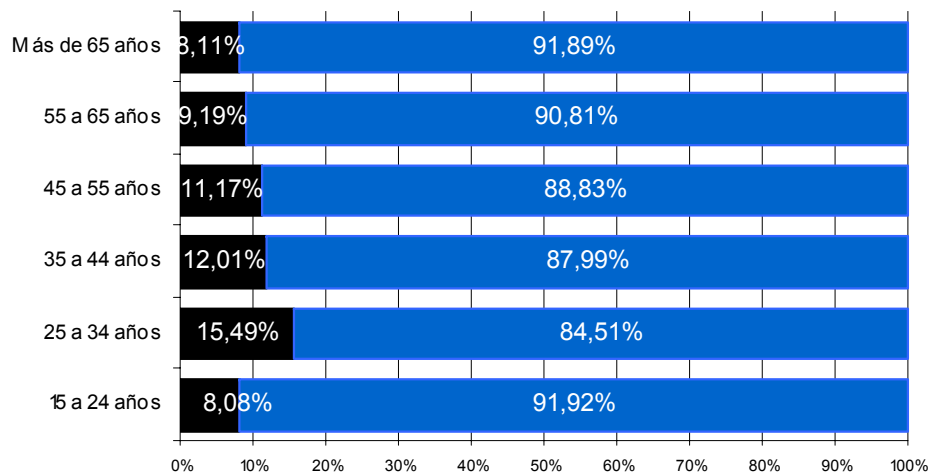
- 96.698 clientes abandonaron nuestra entidad en los últimos 12 meses
- con un impacto de 542 millones de Euros de volumen de negocio
- suponiendo un 11,2% de los clientes activos.

Variables	Último trimestre	Extrapolado año*
Clientes	32.349	96.698
Saldo pasivo + Parafinanciero	102 M €	420 M €
Saldo activo	31 M €	122 M €
Margen operativo	2,8 M €	10,2 €
Volumen de negocio	133 M €	542 M €



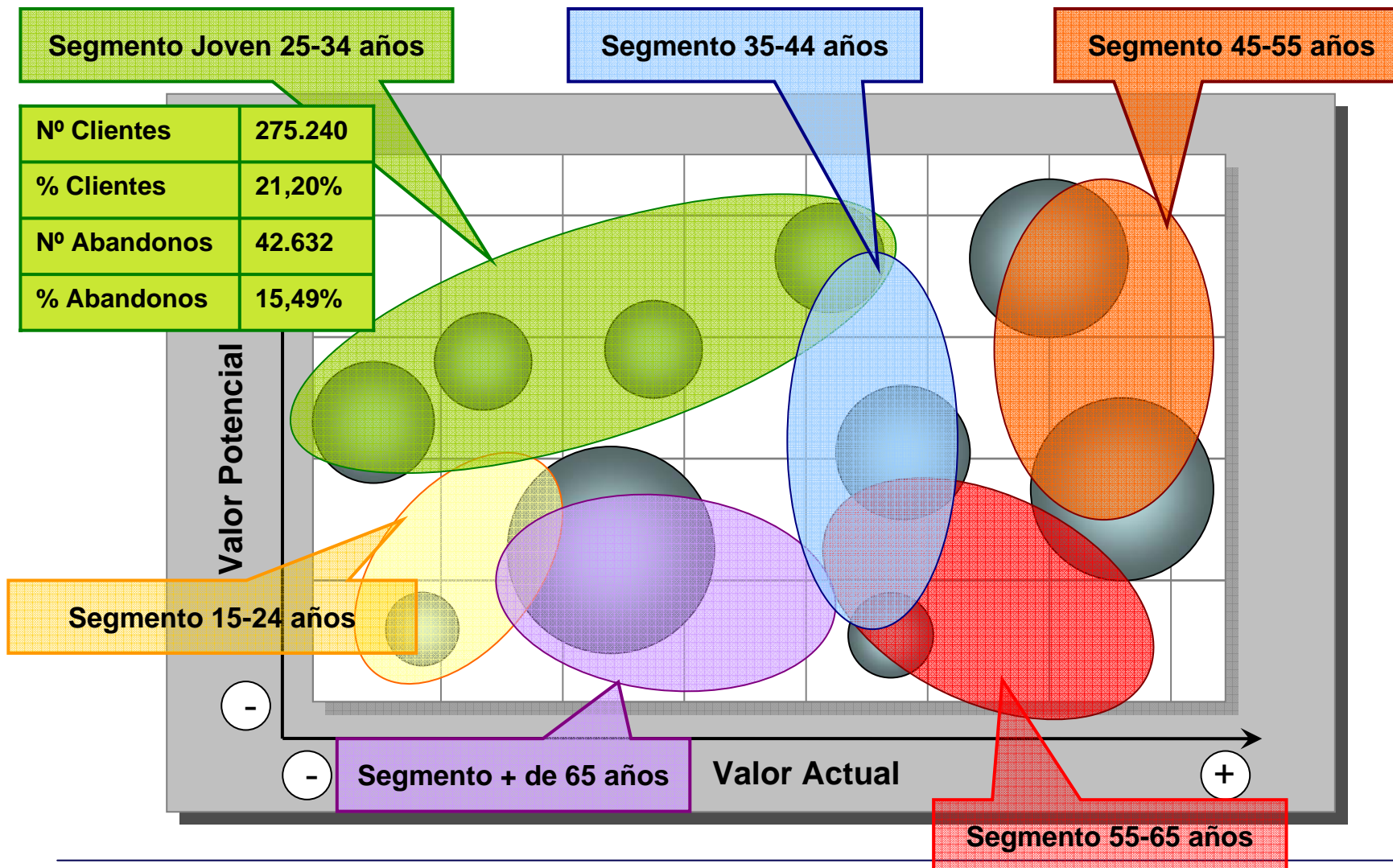


## BLOQUE I.- Caja Europa > Definición del Problema de Negocio



**ALTO PORCENTAJE DE JOVENES CON NIVELES DE RENTA MEDIO-ALTO**

## BLOQUE I.- Caja Europa > Definición del Problema de Negocio





## BLOQUE I.- Caja Europa > Definición del Problema de Negocio

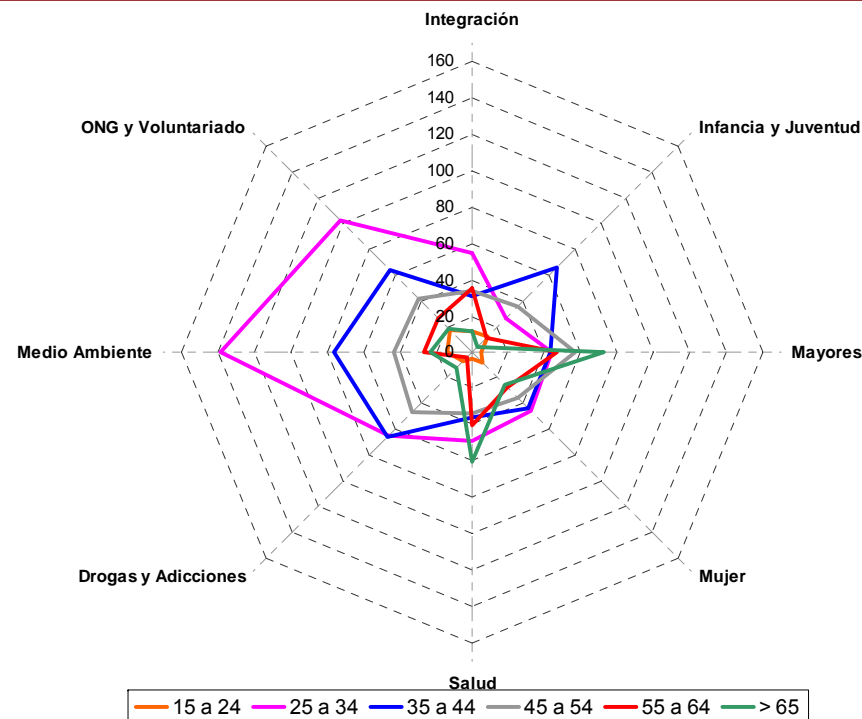
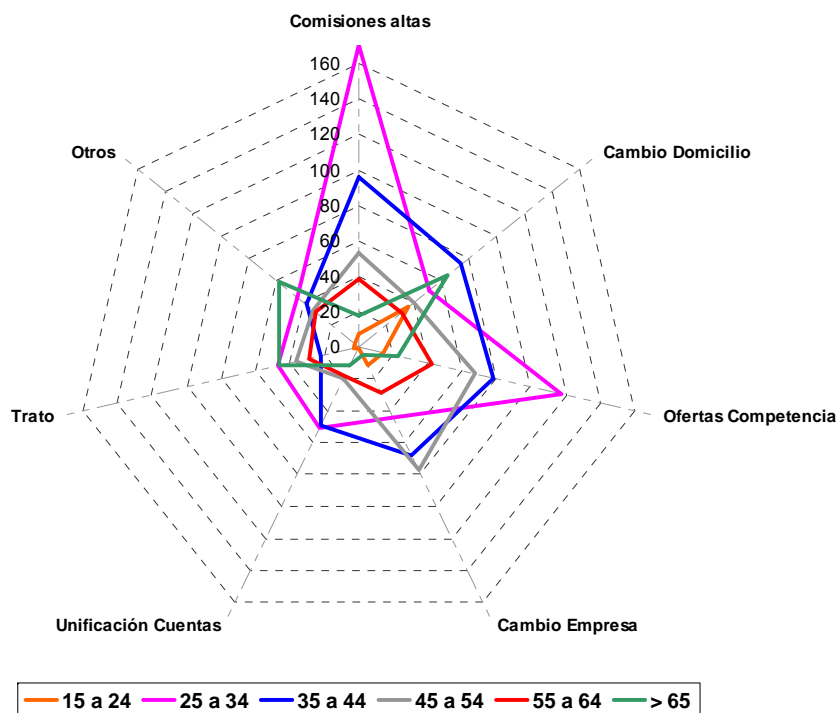
### MOTIVOS vs. PREFERENCIAS

Universo: 30560 antiguos clientes.

Tamaño muestra: 1798 antiguos clientes.

Muestro estratificado con afijación proporcional..

Estrato	Tamaño Muestral
Grupo antiguos clientes de 15 a 24 años.	77
Grupo antiguos clientes de 25 a 34 años.	525
Grupo antiguos clientes de 35 a 44 años.	425
Grupo antiguos clientes de 45 a 55 años.	326
Grupo antiguos clientes de 55 a 65 años.	219
Grupo antiguos clientes con más de 65 años.	226



## **BLOQUE I.- Caja Europa: Quienes somos – Sector – Definición del Problema de Negocio.**

- 1.- Descripción de la entidad y su actividad
- 2.- Plan Estratégico
- 3.- Situación del Sector Financiero. Análisis D.A.F.O
- 4.- Análisis de la competencia
- 5.- Definición del Problema de Negocio

## **BLOQUE II.- Desarrollo del Modelo de Prevención de Abandonos**

- 1.- Retener es más rentable que captar
- 2.- Bussines Case
- 3.- Predicción de los clientes que nos van a abandonar
- 4.- Modelo de Abandono

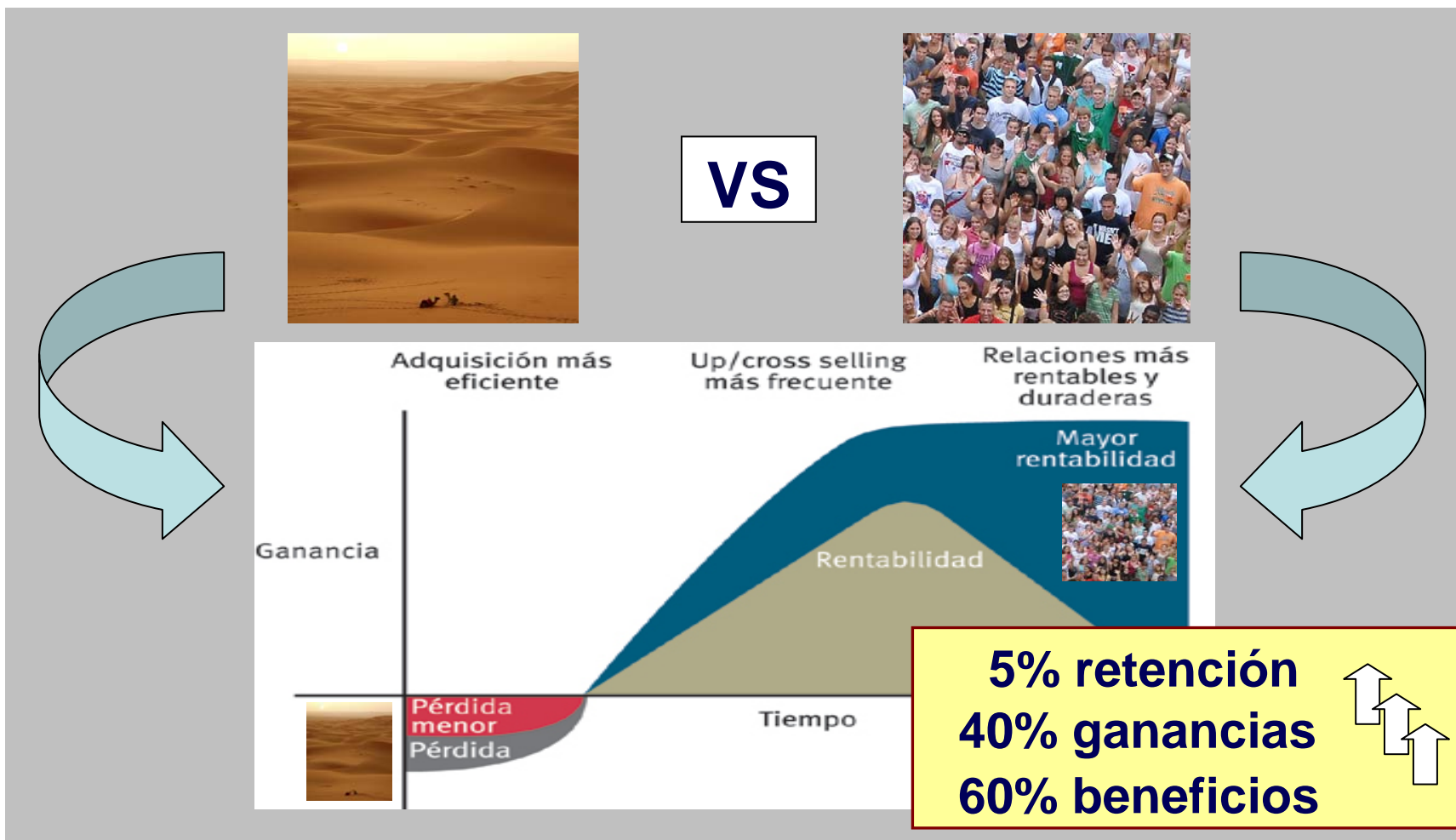
## **BLOQUE III.- Desarrollo de la acción comercial – Resultados - ¿Qué hemos aprendido?**

- 1.- Definición y Desarrollo de la acción comercial
- 2.- Resultados de la acción comercial
- 3.- Medición de la efectividad: Cuadro de Mando.

## **BLOQUE IV.- Conclusiones del Proyecto**

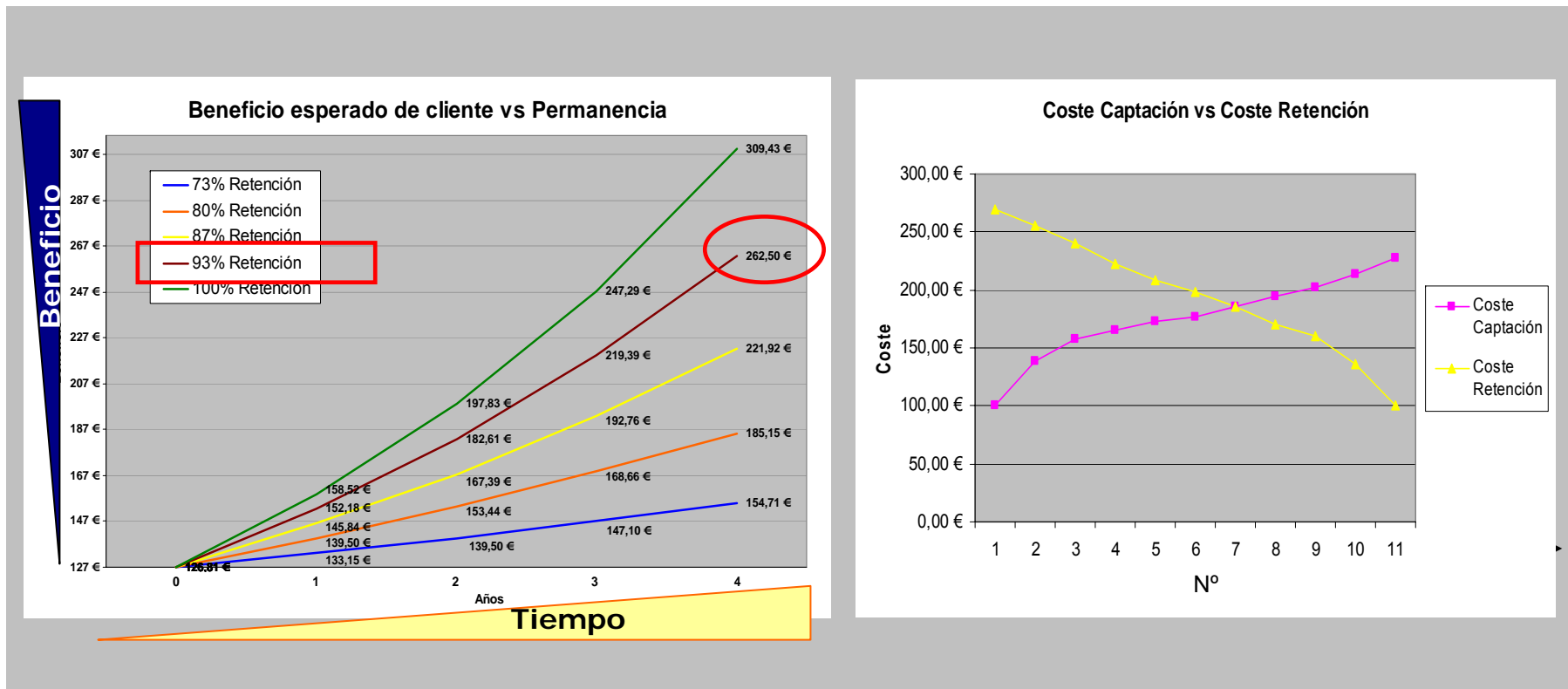
- 1.- Conclusiones
- 2.- Qué hemos aprendido
- 3.- Que más podemos hacer

**BLOQUE II.- Modelo de Prevención > Retener más rentable que captar**



BLOQUE II.- Modelo de Prevención > Retener más rentable que captar

La retención de clientes, además de ser más ventajosa que la captación de clientes nuevos, por si misma, lleva un incremento del beneficio.



## BLOQUE II.- Modelo de Prevención > Business Case

INVERSIONES		COSTES RECURRENTES			
Estudios de Mercado	22.000,00 €	Costes del Equipo de BI	480.000,00 €		
Encuestas a Clientes	35.000,00 €	Costes directos (aperturas de cuentas, tarjetas,...)	6.309.980,00 €		
Focus Group	25.000,00 €	Costes Indirectos (oficinas, canales:cajeros, web, ...)	17.667.944,00 €		
Compra de BD Externas	30.000,00 €				
Campaña (Mailing, Telemarketing, email, Publicidad,...)	856.000,00 €				
<b>TOTAL INVERSIONES</b>	<b>968.000,00 €</b>	<b>TOTAL COSTES RECURRENTES</b>	<b>24.457.924,00 €</b>		
<b>1.298.301</b> Clientes Activos - Tasa Actual de Abandono:	<b>11,20%</b>	<b>145.410</b> clientes abandonaron Caja Europa			
Seg. Joven(25-34años) 21,20%de los Activos - Tasa Abandono:	<b>15,49%</b>	<b>42.635</b> clientes jóvenes abandonaron Caja Europa			
	<b>262,50 €</b>	Margen medio del segmento Joven			
Escenario PESIMISTA		Escenario REALISTA		Escenario OPTIMISTA	
OBJETIVO: Tasa de abandonos <b>9,50%</b>		OBJETIVO: Tasa de abandonos <b>7,00%</b>		OBJETIVO: Tasa de abandonos <b>5,00%</b>	
<b>▲ Ingresos</b>					
Coste de Retención	Clientes Retenidos: $42.635 \times (15,49 - 9,5) \times \text{Margen}$ <b>2.905.362,08 €</b>	Clientes Retenidos: $42.635 \times (15,49 - 7) \times \text{Margen}$ <b>3.576.863,33 €</b>	Clientes Retenidos: $42.635 \times (15,49 - 5) \times \text{Margen}$ <b>4.472.198,33 €</b>		
Mejora segmentación y carterización	<b>▲ 4,00%</b> de las retenciones <b>1.790.670,00 €</b>	<b>▲ 5,00%</b> de las retenciones <b>2.238.337,50 €</b>	<b>▲ 6,00%</b> de las retenciones <b>2.686.005,00 €</b>		
Mejora de contacto gestor comercial	<b>▼5%</b> tiempo destinado a la retención Costes, lo que supone un <b>▲ de un 5,00%</b> retenciones <b>2.238.337,50 €</b>	<b>▼6%</b> tiempo destinado a la retención Costes, lo que supone un <b>▲ de un 6,00%</b> retenciones <b>2.686.005,00 €</b>	<b>▼7%</b> tiempo destinado a la retención Costes, lo que supone un <b>▲ de un 7,00%</b> retenciones <b>3.133.672,50 €</b>		
<b>TOTAL INGRESOS</b>	<b>6.934.369,58 €</b>	<b>8.501.205,83 €</b>	<b>10.291.875,83 €</b>		
<b>▼ Costes</b>					
Coste de Captación	Coste Captación: $42.635 \times (15,49 - 9,5) \times \text{Margen} \times 7$ <b>20.337.534,53 €</b>	Coste Captación: $42.635 \times (15,49 - 7) \times \text{Margen} \times 7$ <b>25.038.043,28 €</b>	Coste Captación: $42.635 \times (15,49 - 5) \times \text{Margen} \times 7$ <b>31.305.388,28 €</b>		
7 veces superior al de captación					
<b>TOTAL COSTES</b>	<b>20.337.534,53 €</b>	<b>25.038.043,28 €</b>	<b>31.305.388,28 €</b>		

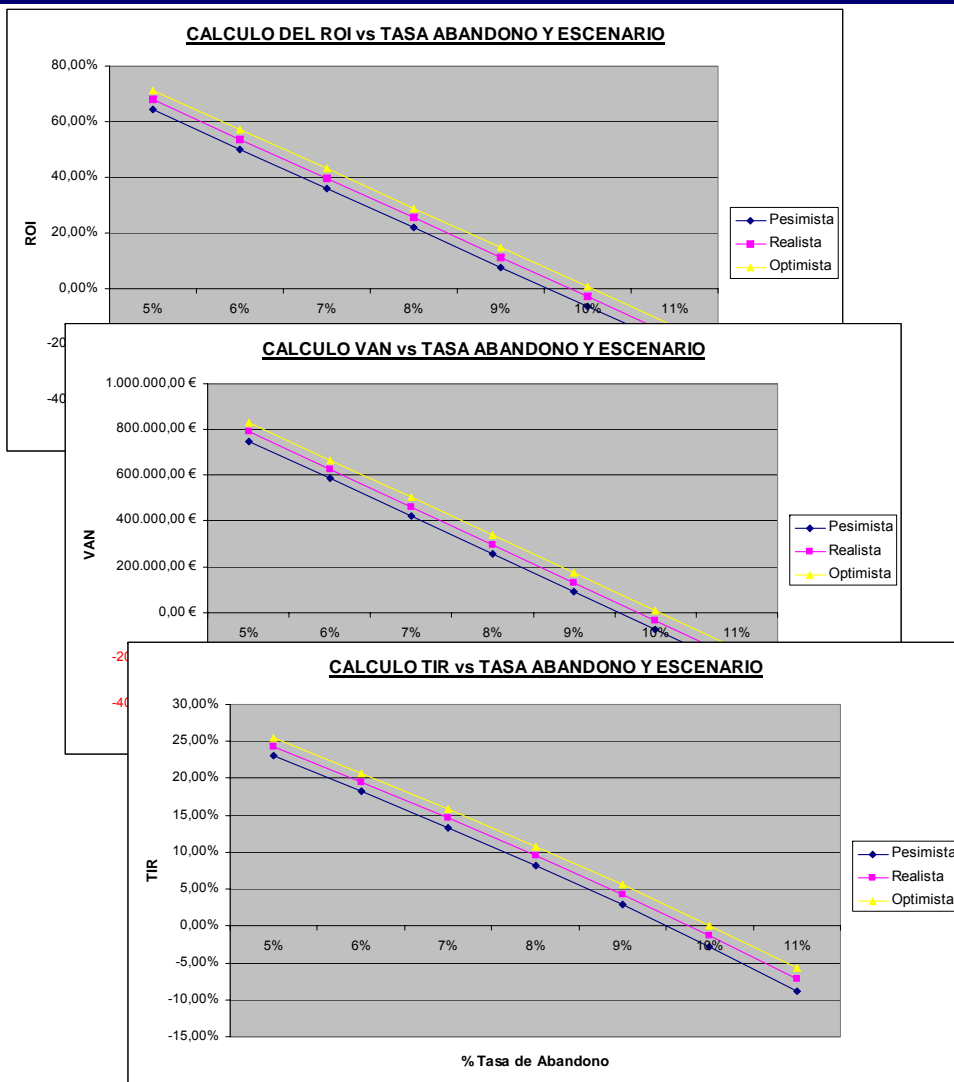
## BLOQUE II.- Modelo de Prevención > Business Case

		Escenario PESIMISTA								
		Cálculo Base SIN RIESGO	Riesgo ALTO	Riesgo MEDIO	Riesgo BAJO	Año0	Año1	Año2	Año3	Año4
Inversion	25.313.924,00 €	28.351.594,88 €	26.832.759,44 €	25.820.202,48 €	25.425.924,00 €	6.328.481,00 €	6.328.481,00 €	6.328.481,00 €	6.328.481,00 €	6.328.481,00 €
▲ Ingresos	6.934.369,58 €	6.587.651,10 €	6.761.010,34 €	6.865.025,88 €		1.733.592,39 €	1.733.592,39 €	1.733.592,39 €	1.733.592,39 €	1.733.592,39 €
▼ Costes	20.337.534,53 €	19.320.657,80 €	19.829.096,16 €	20.134.159,18 €		5.084.383,63 €	5.084.383,63 €	5.084.383,63 €	5.084.383,63 €	5.084.383,63 €
Total Retorno	27.271.904,10 €	25.908.308,90 €	26.590.106,50 €	26.999.185,06 €		6.817.976,03 €	6.817.976,03 €	6.817.976,03 €	6.817.976,03 €	6.817.976,03 €
ROI	7,73%	-8,62%	-0,90%	4,57%						
VAN	90.093,68 €	-305.377,19 €	-107.941,74 €	20.097,72 €		-489.495,03 €	-489.495,03 €	-489.495,03 €	-489.495,03 €	-489.495,03 €
TIR	2,86%	0,74%	1,80%	2,44%		-25.425.924,00 €	6.817.976,03 €	6.817.976,03 €	6.817.976,03 €	6.817.976,03 €

		Escenario REALISTA								
		Cálculo Base	Riesgo ALTO	Riesgo MEDIO	Riesgo BAJO	Año0	Año1	Año2	Año3	Año4
Inversion	25.313.924,00 €	28.351.594,88 €	26.832.759,44 €	25.820.202,48 €	25.425.924,00 €	6.328.481,00 €	6.328.481,00 €	6.328.481,00 €	6.328.481,00 €	6.328.481,00 €
▲ Ingresos	8.501.205,83 €	8.076.145,53 €	8.288.675,68 €	8.416.193,77 €		2.125.301,46 €	2.125.301,46 €	2.125.301,46 €	2.125.301,46 €	2.125.301,46 €
▼ Costes	25.038.043,28 €	23.786.141,11 €	24.412.092,19 €	24.787.662,84 €		6.259.510,82 €	6.259.510,82 €	6.259.510,82 €	6.259.510,82 €	6.259.510,82 €
Total Retorno	33.539.249,10 €	31.862.286,65 €	32.700.767,87 €	33.201.856,61 €		8.384.812,28 €	8.384.812,28 €	8.384.812,28 €	8.384.812,28 €	8.384.812,28 €
ROI	32,49%	12,38%	21,87%	28,60%						
VAN	378.476,67 €	-45.151,30 €	166.662,60 €	302.849,26 €		2.056.331,28 €	2.056.331,28 €	2.056.331,28 €	2.056.331,28 €	2.056.331,28 €
TIR	12,08%	9,46%	10,76%	11,55%		-25.425.924,00 €	8.384.812,28 €	8.384.812,28 €	8.384.812,28 €	8.384.812,28 €

EVALUACIÓN DE RIESGOS POSIBLES			
	Riesgo ALTO	Riesgo MEDIO	Riesgo BAJO
Riesgo de implantación (diseño del modelo)	Probabilidad de que ocurra: 60% Impacto: Inversión: Alto (factor de corrección: 0,12) Ingresos: Alto (factor de corrección: 0,05) Costes: Alto (factor de corrección: 0,05)	Probabilidad de que ocurra: 40% Impacto: Inversión: Medio (factor de corrección: 0,06) Ingresos: Medio (factor de corrección: 0,02) Costes: Medio (factor de corrección: 0,02)	Probabilidad de que ocurra: 20% Impacto: Inversión: Bajo (factor de corrección: 0,02) Ingresos: Bajo (factor de corrección: 0,01) Costes: Bajo (factor de corrección: 0,01)
Riesgos de aceptación de la Red Comercial	Probabilidad de que ocurra: 60% Impacto: Inversión: Alto (factor de corrección: 0,12) Ingresos: Alto (factor de corrección: 0,05)	Probabilidad de que ocurra: 40% Impacto: Inversión: Medio (factor de corrección: 0,06) Ingresos: Medio (factor de corrección: 0,02)	Probabilidad de que ocurra: 20% Impacto: Inversión: Bajo (factor de corrección: 0,02) Ingresos: Bajo (factor de corrección: 0,01)
Riesgo Total Impacto	Inversión: Factor corrección: <b>1,24</b> Ingresos: Factor corrección: <b>0,90</b> Costes: Factor corrección: <b>0,90</b>	Inversión: Factor de corrección: <b>1,12</b> Ingresos: Factor de corrección: <b>0,95</b> Costes: Factor de corrección: <b>0,95</b>	Inversión: Factor de corrección: <b>1,04</b> Ingresos: Factor de corrección: <b>0,98</b> Costes: Factor de corrección: <b>0,98</b>

## BLOQUE II.- Modelo de Prevención > Business Case



**3 indicadores de Rentabilidad**

**ROI: 32,49%**

**VAN: 378.476,67€**

**TIR: 12,08%**

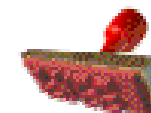
**Incorporado de riesgos  
(diseño del modelo y aceptación de la red  
comercial)**

**ROI entre un 12.38% y 28.60%**

**VAN entre 45.151,46€ y 166.662,60€**

**TIR entre 9,46% y 10,76%**

**Proyecto VIABLE para su consecución**



## BLOQUE II.- Modelo de Prevención > Predicción clientes abandonadores

### Integración y análisis de información

#### **Identificación de las variables candidatas:**

Definición de las variables significativas para el abandono de clientes

#### **Integración de información:**

Obtención e integración de la información necesaria para el correcto desarrollo del modelo

#### **Data Audit:**

Análisis de la información y valoración del estado de la misma.

### Tratamiento de información

#### **Creación de ventanas temporales:**

Espacio temporal en el que se desarrolla el modelo

#### **Creación y discretización de variables:**

Variables necesarias para definir el comportamiento que permite identificar los futuros abandonos.

### Desarrollo de modelo analítico

#### **Generación de árboles de decisión (u otro algoritmo descriptivo).**

Aplicación por segmento en cada una de las ventanas temporales del modelo.

#### **Segmentación comportamental.**

Trata de identificar distintos tipos de abandono dentro de la entidad.

#### **Scoring de abandono por cliente.**

¿Cuál es la probabilidad de abandono de cada uno de mis clientes?

### Implantación de acciones comerciales

#### **Definición de acciones comerciales.**

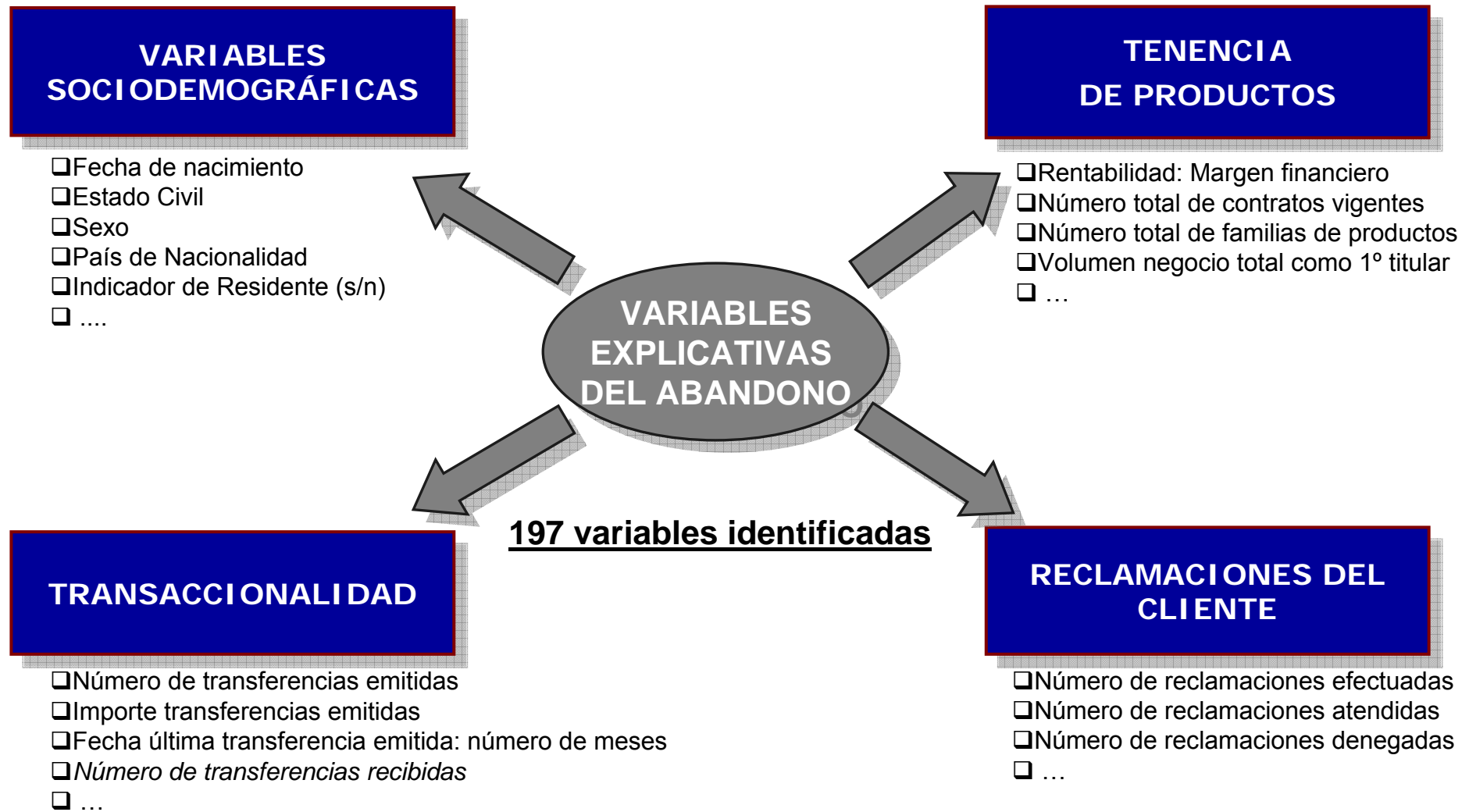
Identificación de la acción comercial por tipo de cliente en función de su valor y de la probabilidad de abandono.

#### **Implantación de una sistemática comercial para reducir los abandonos.**

Establecer un modelo que de forma periódica permita a Caja Europa desarrollar acciones de retención.



## BLOQUE II.- Modelo de Prevención > Predicción clientes abandonadores



Nº de Alternativa	Nómina Tarjeta	Hipoteca	Plan de Pensiones Fondo Depósito Valores	Cuenta Corriente	Pertenencia a estado
1	0	0	0	0	No es cliente
2	0	0	0	1	E1
3	0	0	1	0	E1
4	0	0	1	1	E1
5	0	1	0	0	N/A
6	0	1	0	1	E3
7	0	1	1	0	N/A
8	0	1	1	1	E3
9	1	0	0	0	E2
10	1	0	0	1	E2
11	1	0	1	0	E2
12	1	0	1	1	E2
13	1	1	0	0	E3
14	1	1	0	1	E3
15	1	1	1	0	E4
16	1	1	1	1	E4

- Objetivo de la segmentación: identificar diferentes grupos de clientes con un comportamiento homogéneo
- Herramientas de clustering
- Subsegmentación por los productos contratados:
  - Nómina o Tarjeta
  - Préstamo o Hipoteca
  - Plan de Pensiones, Fondo o Depósito
  - Cuenta corriente

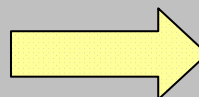
Las diferentes alternativas de poseer uno o más de estos conjuntos de productos permiten diferenciar los distintos estados de un cliente dentro del grupo estratégico.

## BLOQUE II.- Modelo de Prevención > Modelo de Abandono

$$LTV^n = \sum_{i=0}^n \frac{(R)^i (P)}{(1+d)^i}$$

### Matriz de Transición

	E1	E2	E3	E4	TOTAL
E1	34.560	14.567	7.503	2.039	58.669
E2	15.689	67.614	13.667	2.042	99.012
E3	1.503	5.231	46.015	5.001	57.750
E4	979	3.908	14.313	40.609	59.809
TOTAL	52.731	91.320	81.498	49.691	275.240



### Matriz de Probabilidades

	E1	E2	E3	E4	TOTAL
E1	0,5891	0,2483	0,1279	0,0348	1,0000
E2	0,1585	0,6829	0,1380	0,0206	1,0000
E3	0,0260	0,0906	0,7968	0,0866	1,0000
E4	0,0164	0,0653	0,2393	0,6790	1,0000

### Matriz de Probabilidades

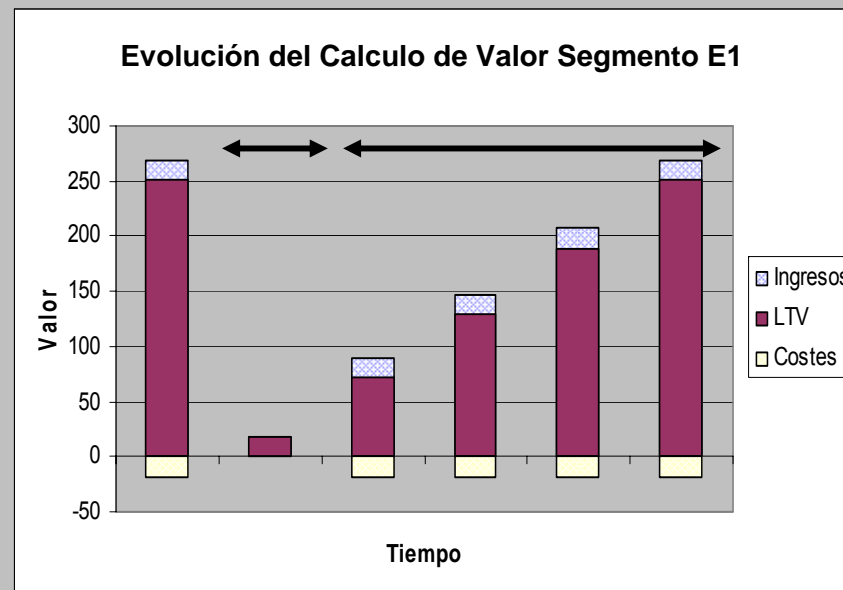
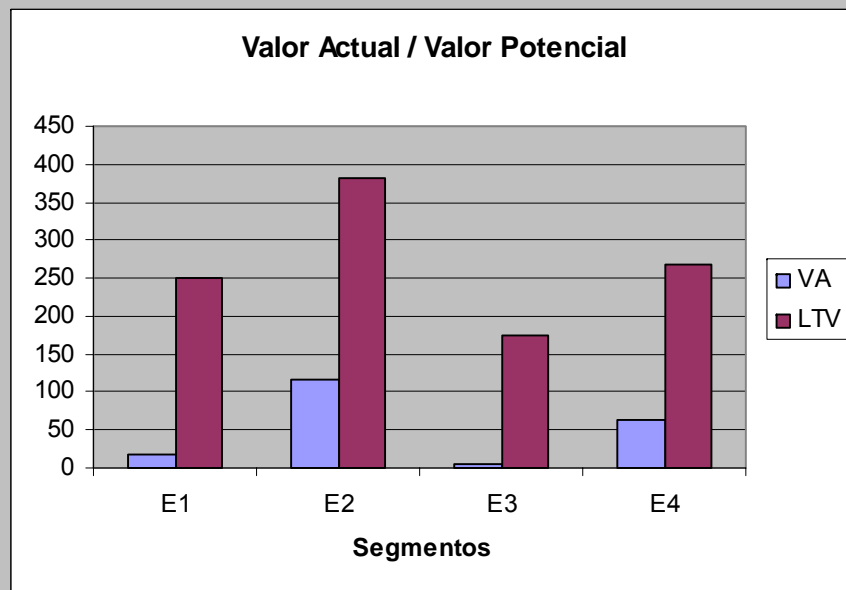
### Margen de Beneficios

$$LTV^4 = \sum_{i=0}^4 \frac{\begin{pmatrix} 0,5891 & 0,2483 & 0,1279 & 0,0348 \\ 0,2379 & 0,5840 & 0,1578 & 0,0203 \\ 0,0360 & 0,1253 & 0,7189 & 0,1198 \\ 0,0395 & 0,1575 & 0,2261 & 0,5769 \end{pmatrix}^i \begin{pmatrix} 18 \\ 116,25 \\ 6 \\ 64,25 \end{pmatrix}}{(1+0,04875)^4} = \begin{pmatrix} 250,87 \\ 381,76 \\ 173,30 \\ 266,97 \end{pmatrix}$$

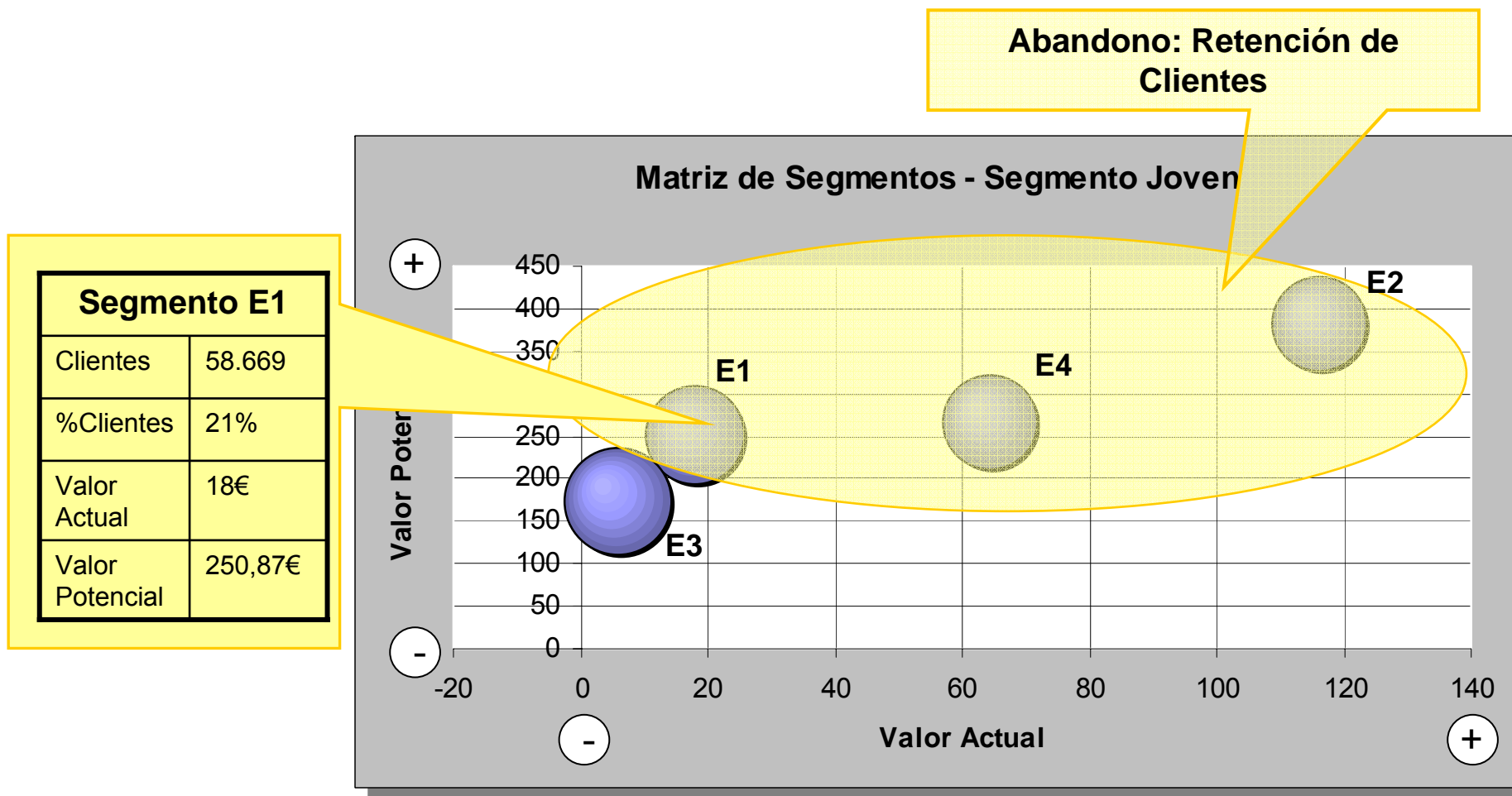
### Coste del Dinero

## BLOQUE II.- Modelo de Prevención > Modelo de Abandono

	<b>Resultado Final (en €)</b>				
	i=0	i=1	i=2	i=3	i=4
Segmento E1	18,000	71,1195	128,8696	189,0022	250,8712
Segmento E2	116,2500	188,1385	254,2866	318,1859	381,7595
Segmento E3	6,0000	37,8898	77,4157	122,8847	173,3049
Segmento E4	64,2500	113,9325	163,2601	213,9405	266,9677



BLOQUE II.- Modelo de Prevención > Modelo de Abandono



## BLOQUE II.- Modelo de Prevención > Modelo de Abandono

### Modelo de DataMining

**Overview**

Model: ABANDONO\_CajaEuropa  
 Data Set: CajaEuropa  
 Initial Number of Variables: 14  
 Number of Selected Variables: 7  
 Number of Records: 38847  
 Building Date: 2008-06-18 11:10:44  
 Learning Time: 4s  
 Engine name: XgboostRegression

**Nominal Targets**

ABANDONO  
 Target Key 0  
 0 - Frequency 42,56%  
 1 - Frequency 57,44%

**Performance Indicators**

Target: ABANDONO

KI	0,705
KR	0,987

KI **0,705**  
 KR **0,987**

	Predicted 0	Predicted 1
True 0	0	-285,18
True 1	-4,89	280,29

Target: ABANDONO

Threshold: 42,1%

% of Population: 42,1%    % of Detected Target: 69,3%    Score Threshold: 0,083

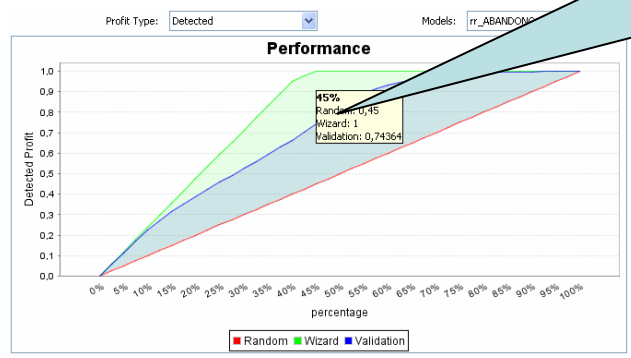
**Confusion Matrix**

	Predicted 0	Predicted 1	Total
True 0	2991	1282	4273
True 1	1288	4473	5761
Total	4279	5755	10034

Predicted 0: 4185    True 0: 4179  
 Predicted 1: 5755    True 1: 5761  
 Classification Rate: 34%    Total Population: 9.940

Profit: 11.275  
 Random: 29.725  
 Gain: -26.450

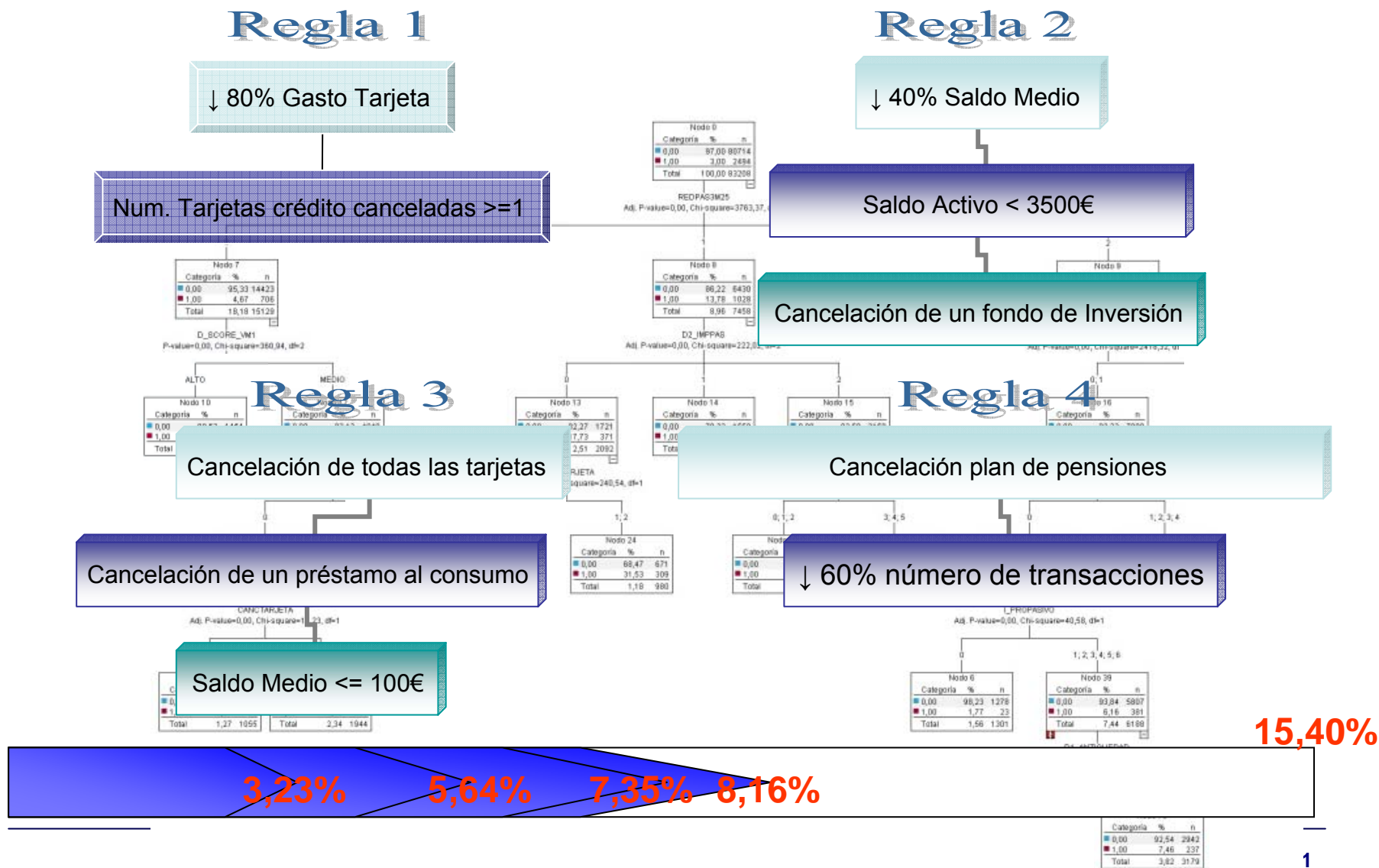
**45%**  
 Random: 0,45  
 Wizard: 1  
 Validation: 0,74364



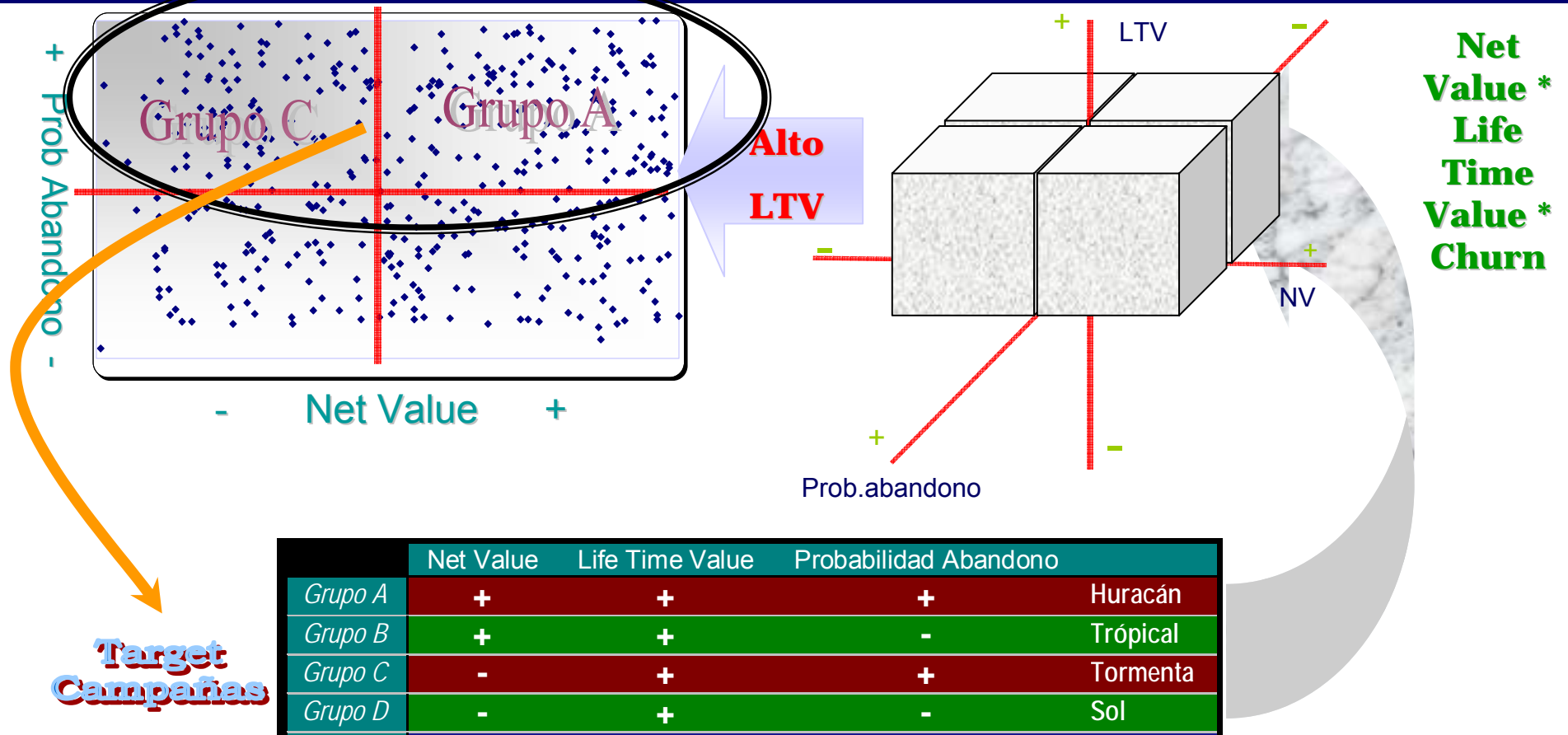
	Predicted 0	Predicted 1	Total
True 0	2897	1282	4179
True 1	1288	4473	5761
Total	4185	5755	9940

Predicted 0: 4185    True 0: 4179  
 Predicted 1: 5755    True 1: 5761  
 Classification Rate: 34%    Total Population: 9.940

## BLOQUE II.- Modelo de Prevención > Modelo de Abandono



## BLOQUE II.- Modelo de Prevención > Modelo de Abandono



### Actuación comercial:

- Probabilidad de abandono alta y LifeTime Value elevado (Grupos A y C).
- Retención de los clientes Huracán y Tormenta



## **BLOQUE I.- Caja Europa: Quienes somos – Sector – Definición del Problema de Negocio.**

- 1.- Descripción de la entidad y su actividad
- 2.- Plan Estratégico
- 3.- Situación del Sector Financiero. Análisis D.A.F.O
- 4.- Análisis de la competencia
- 5.- Definición del Problema de Negocio

## **BLOQUE II.- Desarrollo del Modelo de Prevención de Abandonos**

- 1.- Retener es más rentable que captar
- 2.- Bussines Case
- 3.- Predicción de los clientes que nos van a abandonar
- 4.- Modelo de Abandono

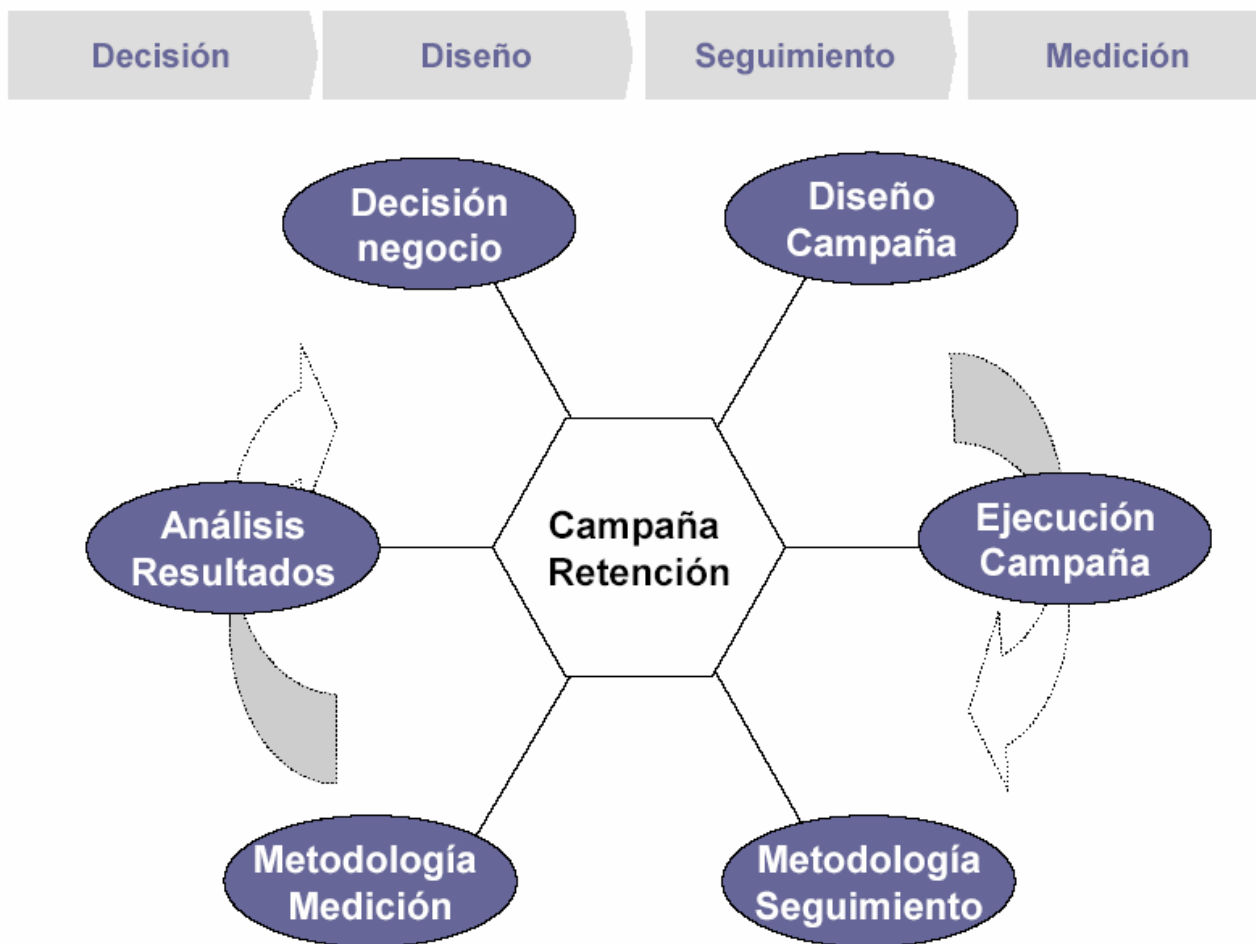
## **BLOQUE III.- Desarrollo de la acción comercial – Resultados - ¿Qué hemos aprendido?**

- 1.- Definición y Desarrollo de la acción comercial
- 2.- Resultados de la acción comercial
- 3.- Medición de la efectividad: Cuadro de Mando.

## **BLOQUE IV.- Conclusiones del Proyecto**

- 1.- Conclusiones
- 2.- Qué hemos aprendido
- 3.- Que más podemos hacer

## BLOQUE III.-Acción Comercial > Definición y Desarrollo de la Acción



## Quédate con nosotros y elige la opción que más se adapte a ti ¡Ayúdanos a reforestar Europa!

### Proyecto Vivienda

#### ■ ¿Estás pensando en comprar casa? **Hipoteca Eurocasa**

- Euribor a la par durante 1 año (resto euribor +0,25%)
- Sin comisiones de apertura ni amortización parcial
- Comisión cancelación total: 1%

#### ■ Cuenta Eurojoven Bonificada

- Tipo de interés 0,5 % anual sin costes de mantenimiento.
- Todas las tarjetas sin coste de mantenimiento.

#### ■ Trasladamos el 1% del beneficio que nos generas como cliente a la ONG Proyecto Verde.



Obra Social Caja Europa

### Proyecto Ahorro

#### ■ ¿Tu prioridad es el ahorro? **Depósitos Eurojoven**

- Fondo de inversión garantizado (11% garantizado tras periodo de permanencia de 2 años).
- Depósito a plazo fijo (5,5 % anual, renovable).

#### ■ Cuenta Eurojoven Bonificada

- Tipo de interés 0,5 % anual sin costes de mantenimiento.
- Todas las tarjetas sin coste de mantenimiento.

#### ■ Préstamos personales Eurojoven

- Sin comisiones: apertura, cancelación total y parcial.
- Tipo de interés fijo: 7%.
- Plazo máximo: 84 meses.

#### ■ Trasladamos el 1% del beneficio que nos generas como cliente a la ONG Proyecto Verde.



Obra Social Caja Europa

## CANALES DE ACCIÓN COMERCIAL

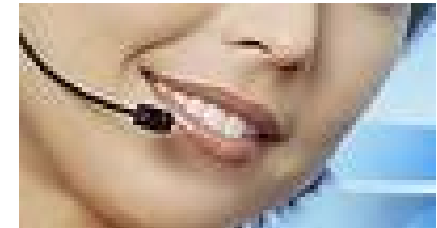
### ■ CLIENTES DE MAYOR VALOR - HURACÁN (E1 / E4) -

- Gestión personalizada en la red de oficinas



### ■ CLIENTES DE MENOR VALOR - TORMENTA (E2) -

- Mailing y gestión de telemarketing

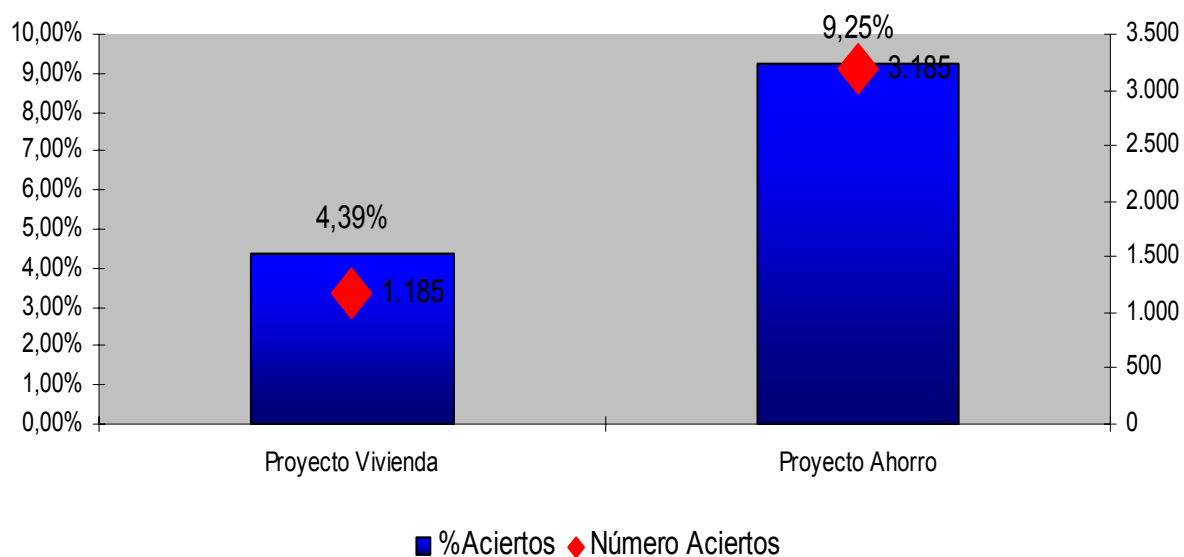


## BLOQUE III.-Acción Comercial > Resultados de la Acción Comercial

DISTRIBUCION DE LAS CAMPAÑAS			
Proyecto Vivienda	E1	1.438	
	E2	2.869	
	E4	2.077	E1 4.051
	<b>Total</b>	6.384	E2 6.837
Proyecto Ahorro	E1	2.613	E4 3.989
	E2	3.968	<b>Total</b> 14.877
	E4	1.912	
	<b>Total</b>	8.493	

		TOTAL		
		%Éxito	Num aciertos	Total
Proyecto Vivienda	E1	2,93%	166	27.704,65 €
	E2	5,44%	622	176.850,03 €
	E4	4,80%	397	79.698,63 €
	<b>Total</b>	4,39%	1.185	284.253,30 €
Proyecto Ahorro	E1	8,20%	856	146.262,61 €
	E2	10,17%	1.613	467.499,05 €
	E4	9,39%	716	140.874,56 €
	<b>Total</b>	9,25%	3.185	754.636,22 €
<b>Total</b>		6,82%	4.370	1.038.889,52 €

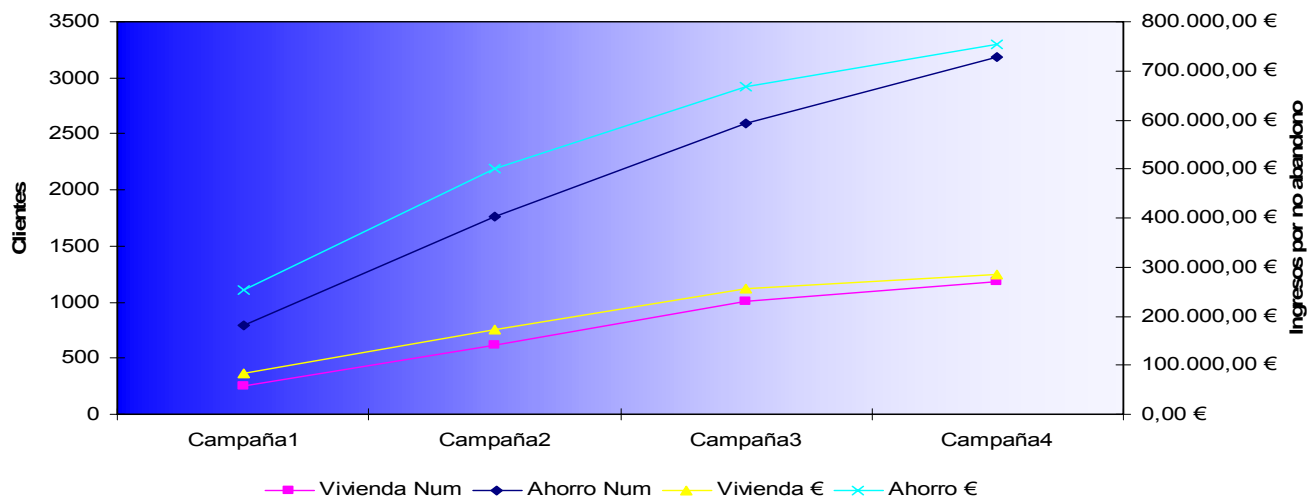
Resultados Campaña



## BLOQUE III.-Acción Comercial > Resultados de la Acción Comercial

### INGRESOS

	Tabla acumulados							
	Campaña1		Campaña2		Campaña3		Campaña4	
	Num	Valor	Num	Valor	Num	Valor	Num	Valor
Proyecto Vivienda	251	84.421,65 €	619	171.681,45 €	1005	256.459,03 €	1185	284.253,30 €
Proyecto Ahorro	788	252.155,98 €	1762	500.828,84 €	2594	668.499,71 €	3185	754.636,22 €
<b>Total</b>	<b>1039</b>	<b>336.577,64 €</b>	<b>2381</b>	<b>672.510,29 €</b>	<b>3599</b>	<b>924.958,73 €</b>	<b>4370</b>	<b>1.038.889,52 €</b>



### COSTES

		TotalCostes
Proyecto Vivienda	Costes Directos	122.766,00 €
	Costes Indirectos	28.305,00 €
	Costes Campaña	107.000,00 €
<b>Total</b>		<b>258.071,00 €</b>
Proyecto Ahorro	Costes Directos	329.966,00 €
	Costes Indirectos	77.043,25 €
	Costes Campaña	107.000,00 €
<b>Total</b>		<b>514.009,25 €</b>
<b>Total</b>		<b>772.080,25 €</b>

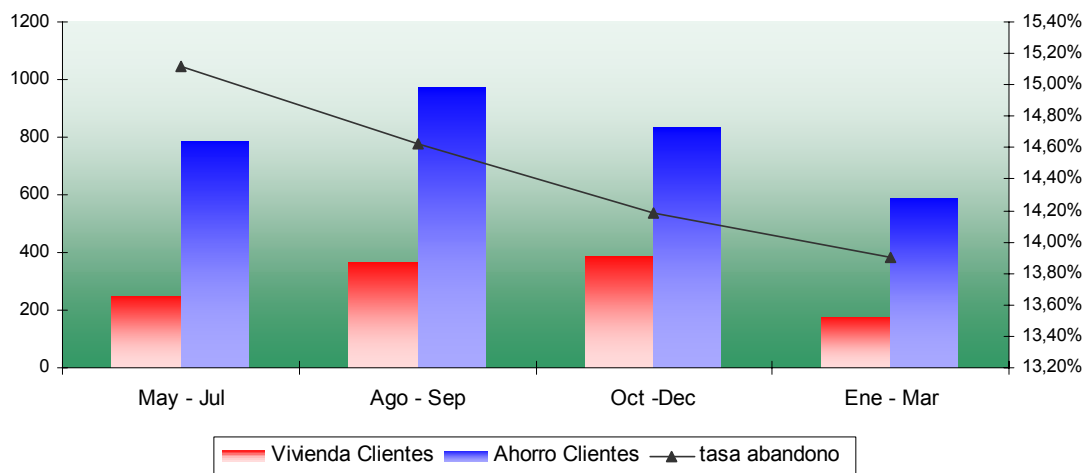
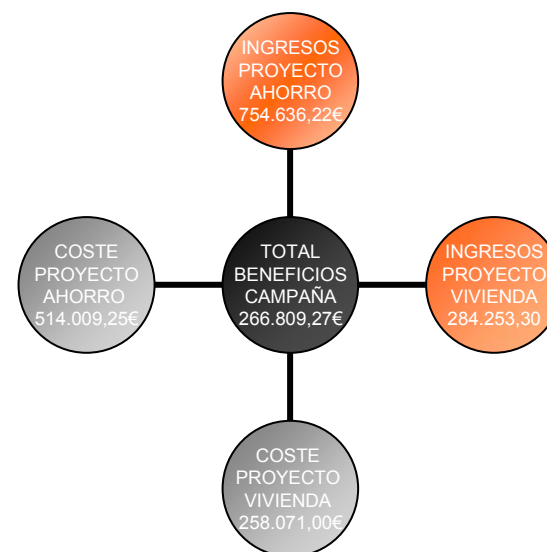
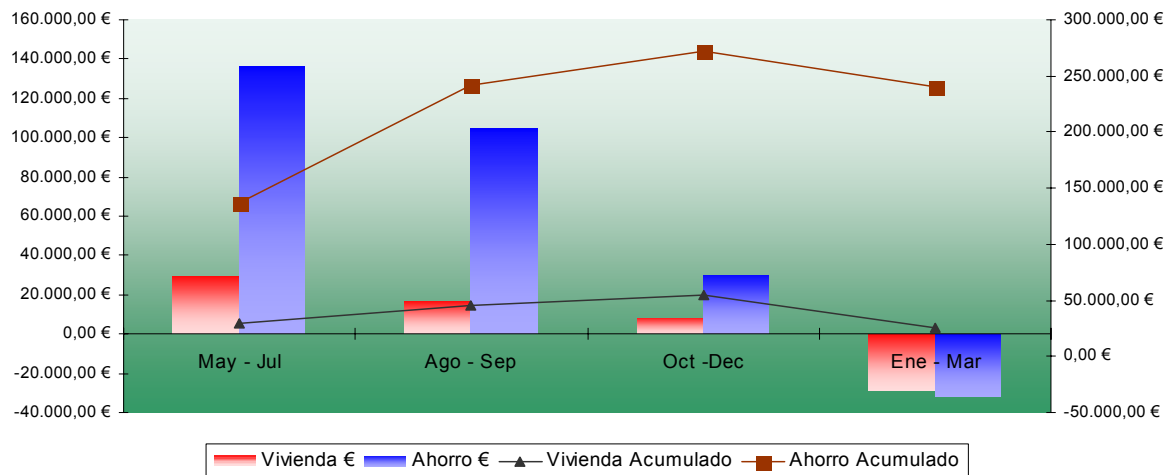
**Beneficio neto  
(campaña anual):  
266.809,27€**

**Éxito en retención:  
4.370 clientes**

☀️ 20% beneficio generado por los clientes retenidos: 53.361,85€ cedidos como obra social a Proyecto Verde (437 clientes interesados en la ONG)

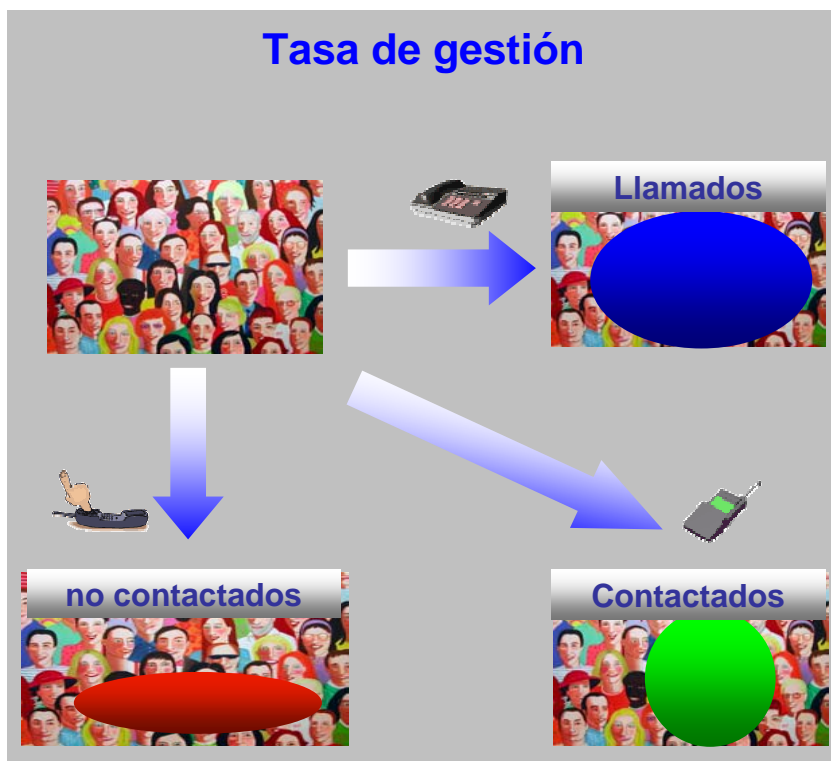
## BLOQUE III.-Acción Comercial > Resultados de la Acción Comercial

### Resumen Beneficios Campaña Comercial primer año.



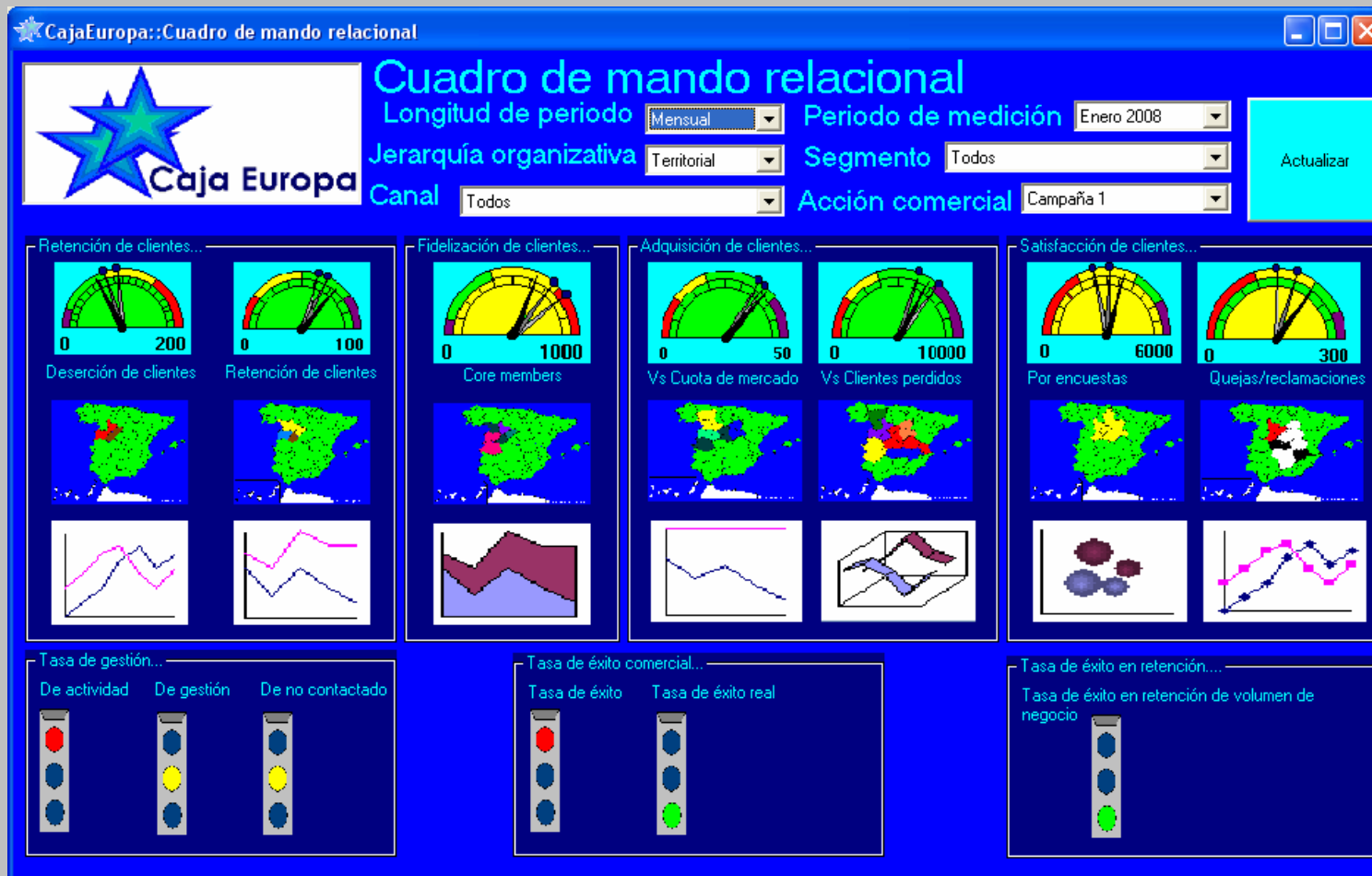
Reducción Planificada  
 Tasa de Abandono en  
 ROI  
 34,36%  
 1,7% (18 años)  
 32,49%

## Medición de resultados





## BLOQUE III.- Acción Comercial > Medición Efectividad: Cuadro de Mando



## **BLOQUE I.- Caja Europa: Quienes somos – Sector – Definición del Problema de Negocio.**

- 1.- Descripción de la entidad y su actividad
- 2.- Plan Estratégico
- 3.- Situación del Sector Financiero. Análisis D.A.F.O
- 4.- Análisis de la competencia
- 5.- Definición del Problema de Negocio

## **BLOQUE II.- Desarrollo del Modelo de Prevención de Abandonos**

- 1.- Retener es más rentable que captar
- 2.- Bussines Case
- 3.- Predicción de los clientes que nos van a abandonar
- 4.- Modelo de Abandono

## **BLOQUE III.- Desarrollo de la acción comercial – Resultados - ¿Qué hemos aprendido?**

- 1.- Definición y Desarrollo de la acción comercial
- 2.- Resultados de la acción comercial
- 3.- Medición de la efectividad: Cuadro de Mando.

## **BLOQUE IV.- Conclusiones del Proyecto**

- 1.- Conclusiones
- 2.- Qué hemos aprendido
- 3.- Que más podemos hacer

### ■ **Es necesario automatizar la planificación y gestión comercial de las acciones de retención**

- Gran diversidad de tareas y de personas en el proceso
- Es necesario que todos los responsables se impliquen proactivamente

### ■ **¿Por qué no han funcionado algunos productos?**

- La hipoteca Eurojoven no era adecuada al perfil de los clientes jóvenes en la situación económica actual
- Revisar las ofertas de productos

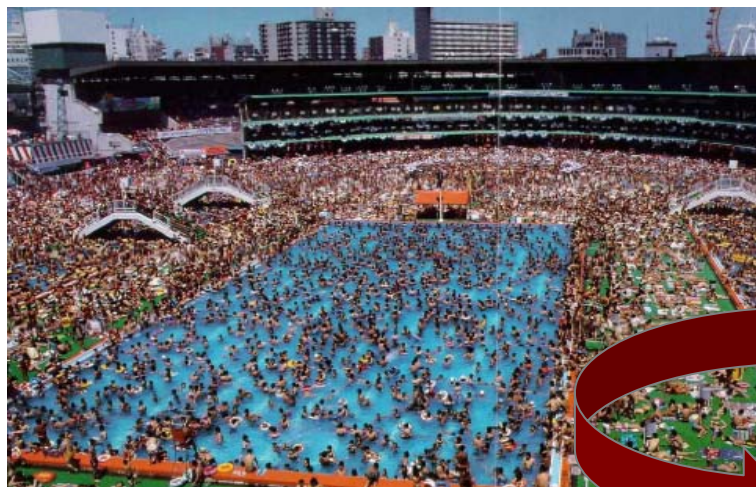
### ¿**Cómo se debe vender el proyecto a la Red Comercial?**

- Escepticismo en los gestores de clientes
- Dar a conocer la senda de abandono detectada para cada cliente al que se le va a hacer una acción comercial de retención

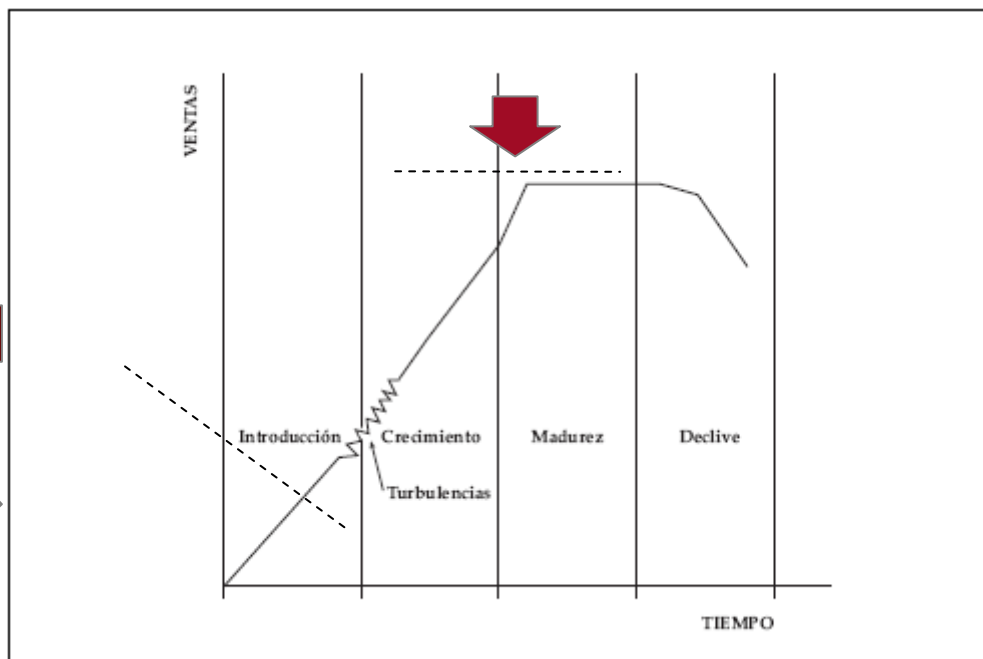
### ¿**Se puede mejorar el modelo con nuevas variables?**

- No se ha preguntado a la red comercial por el 'rastros de sangre' que ellos perciben cuando el cliente abandona.
- Llevar a cabo focus-group con gestores de clientes para identificar nuevas variables y además realizar venta interna.

## BLOQUE IV.- Conclusiones del Proyecto > Que más podemos hacer



**CLIENTES**



**¿QUÉ MAS PODEMOS HACER?**

**CAPTAR**

**VINCULAR**

**RETENER**

**REACTIVAR**

