

La cuenta inteligente, la alternativa perfecta a la CCC tradicional

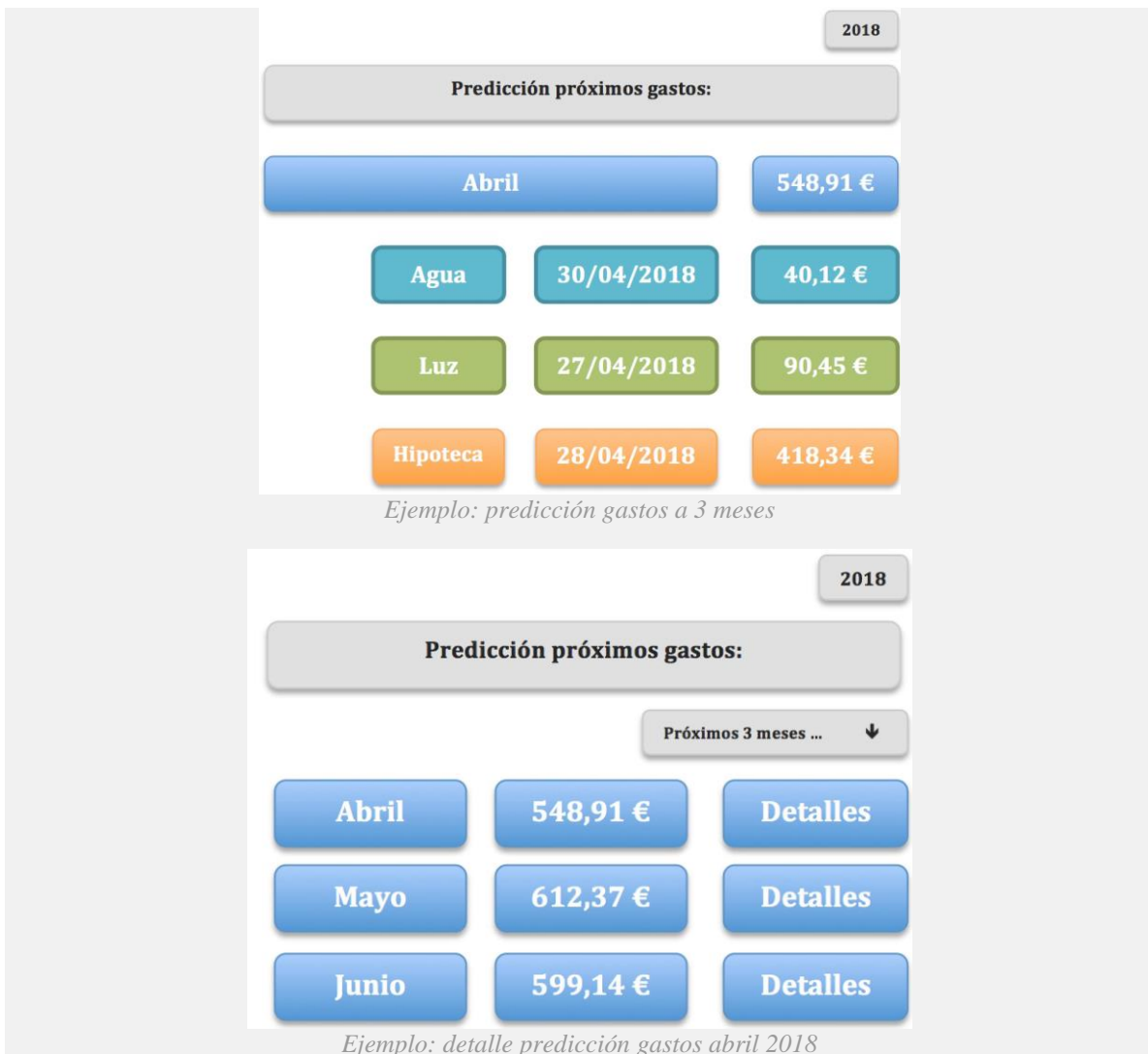
POR JAVIER PORRAS

439



Los clientes demandan una innovación en los servicios financieros tradicionales que venían recibiendo y esperan que la información sobre su cuenta corriente 'ccc' le proporcione un valor añadido. La gran cantidad de movimientos financieros que genera un cliente sobre su cuenta, propician un escenario idóneo para que, aplicando Análítica de datos e Inteligencia Artificial, se pueda desarrollar una Cuenta Inteligente que comprenda mejor su actividad, detectando patrones y descubriendo conocimiento oculto, que le proporcione una nueva perspectiva y un escenario adecuado para una mejor toma de decisiones. Esta Cuenta Inteligente surge de la sinergia de las tres vertientes de la analítica: descriptiva, predictiva y prescriptiva, ofreciendo los siguientes servicios de valor añadido para el cliente:

1- Predecir gastos de consumo: El cliente tendrá a su disposición en la cuenta inteligente una predicción de los gastos relacionados con el consumo de servicios habituales en cualquier unidad familiar: luz, agua, hipoteca, seguros, comunicaciones, etc. En primer lugar, seleccionará con cuántos meses de antelación desea conocer la predicción de consumo (próximos 3, 6 o 9 meses) y visualizará los gastos totales en cada mes. Además, podrá acceder al detalle de la predicción de cada uno de los gastos, como se puede ver en los dos siguientes ejemplos.



2- Predecir descubiertos: El objetivo de este servicio es predecir los movimientos que van a ocurrir en la cuenta inteligente con una cierta antelación y en caso de detectar, un posible descubierto, notificarlo al cliente de forma temprana. Prever los movimientos y anticiparse a los descubiertos puede mejorar la toma de decisiones.



del cliente. El Banco estudiará el canal más adecuado para realizar la notificación al cliente.

Utilizando la analítica de datos, el Banco podrá determinar cuál es la vía más directa para contactar con el cliente: correo electrónico, mensajería, redes sociales, llamada telefónica o incluso, la tradicional carta para aquellos/as que aún no dispongan de las vías anteriores. El objetivo ya no es realizar el habitual acoso de notificaciones, sino analizar cuál es el canal con el que el cliente se siente más cómodo y que utiliza habitualmente de forma predominante. Advertir a un cliente de la posibilidad de un descubierto en su cuenta, con cierto tiempo de antelación, mejorará su satisfacción con la entidad y su toma de decisiones para solucionar la situación cuanto antes.

3- El cliente puede analizar su comportamiento: La capacidad de predecir movimientos que van a ocurrir en la cuenta, permite que el cliente analice su propio comportamiento cuando hay una desviación importante entre la cantidad predicha y la real, haciendo especial hincapié en los gastos derivados de los consumos habituales. La notificación de estos desvíos, puede alertar al cliente de nuevos comportamientos inadecuados, averías u otros motivos; gracias a la notificación, se puede corregir la situación. Por ejemplo, si la cuenta inteligente ha predicho que el próximo recibo de suministro de agua será de 100 € y realmente el cargo asciende a 200 €, se abre un escenario de análisis donde el cliente podrá estudiar qué comportamiento ha motivado el pico de consumo; quizás se trata de un pico de consumo esperado o se pudiera deber a una fuga de agua desconocida.



Por otro lado, el cliente, de forma autónoma, podrá realizar un análisis de sus propios movimientos para descubrir información oculta que le permita mejorar su comportamiento y la calidad de sus decisiones:

Informe acumulado:

Suministro de agua

Año 2017



Ejemplo: gastos en suministro de agua en 2017

Comparación gastos:

Supermercados

Enero



Ejemplo: comparar gasto supermercados enero 2017 y 2018

4- Categorización automática de los movimientos: Cada vez que en la cuenta inteligente se reciba un cargo o un abono, será categorizado automáticamente, para que puedan ser visualizados de forma innovadora y ofreciendo un conocimiento oculto en sus movimientos. Con esta categorización automática el cliente recibirá un servicio de 'salud financiera', a tiempo real, donde puede analizar sus ingresos y gastos de forma ágil y mediante visualizaciones gráficas atractivas. Además, podrá consultar esta categorización de movimientos personalizando un rango de fechas y el nivel de detalle que desea consultar. Por ejemplo, el cliente podrá ver los gastos e ingresos totales acumulados hasta el momento en el mes actual o en una consulta más detallada, podrá visualizar una categorización más concreta de esos gastos e ingresos.



5- Comparar comportamientos con clientes de perfil similar: Frecuentemente, con familiares o amigos/as, tratamos de comparar los gastos de consumo de suministros habituales, para tratar de tener un indicador de nuestra actividad en casa. Con este servicio, el cliente podrá comparar sus gastos con personas de su mismo perfil para tener una referencia que les permita evaluar si el gasto en un suministro está por encima o por debajo de la media. Esta comparativa se realiza utilizando

Comparación gastos con vecinos

Dimensión familiar, Edad e Ingresos similares Año 2017



datos agregados y anonimizados de clientes con perfil similar, en tiempo real.

En este ejemplo, se comparan los gastos de suministro del cliente, durante el año 2017, con clientes de su misma dimensión familiar, edad e ingresos, a una distancia máxima de 5 kilómetros. Como se refleja, el cliente ha tenido una reducción del 24% del gasto de agua, con respecto a la media, sin embargo, en el suministro de luz y supermercado ha gastado un 21% y 34% más respectivamente.

Hay ciertas variables que pueden influir en el consumo, como el número de personas que viven en el hogar o el número de habitaciones de la vivienda, pero es muy útil como referencia para hacer una primera reflexión sobre su comportamiento y su forma de consumir.

6- Realizar recomendaciones en base a lo que ocurre en la cuenta: analizando los movimientos que diariamente realiza el cliente, la cuenta inteligente le ofrecerá recomendaciones sobre productos que mejoren su experiencia y satisfacción con la entidad, percibiendo una atención totalmente personalizada. Cada cliente recibirá la recomendación de los productos más ergonómicos para su actividad económica. Por ejemplo, si un cliente cuenta con pocos ingresos y siempre compra a débito, se le recomendará una tarjeta con crédito y que la pueda contratar, de forma fácil y rápida, haciendo *'un solo clic'*. En este servicio, también se puede incluir el análisis de datos externos, como las redes sociales del cliente, para analizar su actividad y hacerle recomendaciones; por ejemplo, si publica en redes sociales fotos sobre el coche deseado, ofrecerle un

crédito personalizado para su financiación y que lo pueda contratar cómodamente en muy pocos pasos y con información muy clara.

Son tantos los movimientos que genera un cliente sobre su cuenta, que gracias a la Analítica de datos y la Inteligencia Artificial, se puede dar origen a una Cuenta Inteligente con innumerables servicios. Además de los citados, se pueden modelar, servicios de notificación al alcanzar un umbral máximo de gasto en un determinado comercio o especificar, a partir de qué cuantía, se le solicita al cliente autorización para aceptar un determinado cargo. Por último, también será necesario que la entidad financiera analice, a su vez, los propios servicios de esta Cuenta Inteligente, cuáles se utilizan más, qué perfiles de clientes los consumen, cómo y cuándo; de esta forma, mejorará la satisfacción del cliente y su experiencia de usuario en la entidad. Gracias al uso analítico de los datos se descubre conocimiento, se pueden automatizar decisiones y prestar mejores servicios personalizados al cliente.

Extractado de: Revista Virtual INESEN