

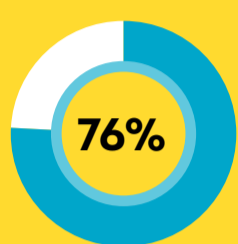


# Profundización y Lealtad en Consumidores de Crédito

## ¿Cómo se relacionan las entidades financieras y los consumidores de hoy?

TransUnion realizó una investigación para caracterizar la relación entre consumidores y las entidades de crédito en Colombia. A través de estos hallazgos, definimos el "efecto lealtad" con el objetivo de entender la dinámica de tener múltiples productos con una entidad, que a su vez lleva a beneficios para entidades de crédito y consumidores por igual.

Estudiamos a 21 millones de consumidores con al menos un producto financiero abierto y activo al cuarto trimestre de 2017 (crédito o depósito) y durante el curso de un año exploramos cómo la dinámica de múltiples productos puede crear un valor económico incremental - llamamos a esto el "efecto lealtad".



El 76% de las relaciones consumidor-entidad son de una sola cuenta; los datos sugieren que hay grandes oportunidades para profundizar



La dinámica de múltiples productos con una entidad demuestra un efecto lealtad cuantificable que se mantiene aun cuando se controla por el riesgo de crédito



### La venta cruzada:

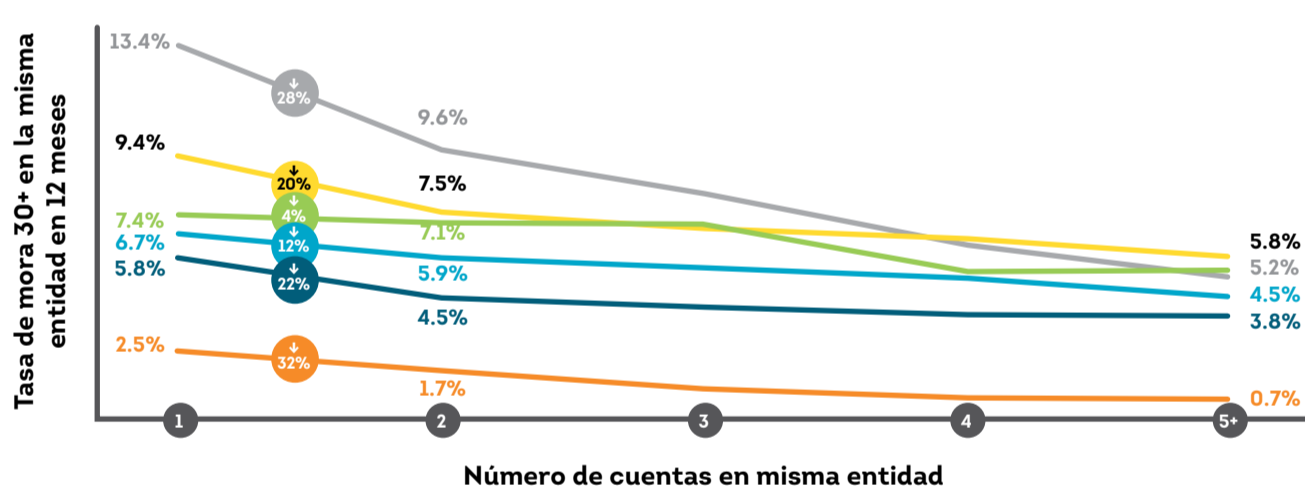
- Puede potencialmente disminuir el riesgo de todas las relaciones con un consumidor
- Permite obtener beneficios adicionales al aumentar la probabilidad de nuevas aperturas de ese cliente en la entidad



Esta dinámica se amplifica cuanto mayor es el tiempo del consumidor con la entidad, si el consumidor tiene una cuenta de ahorro exenta con la entidad y/o si la entidad es la preferida del consumidor

## Observamos una relación positiva entre la cantidad de cuentas en una misma entidad y su desempeño

### Tasa de mora de consumidores prime, por número de cuentas con la entidad

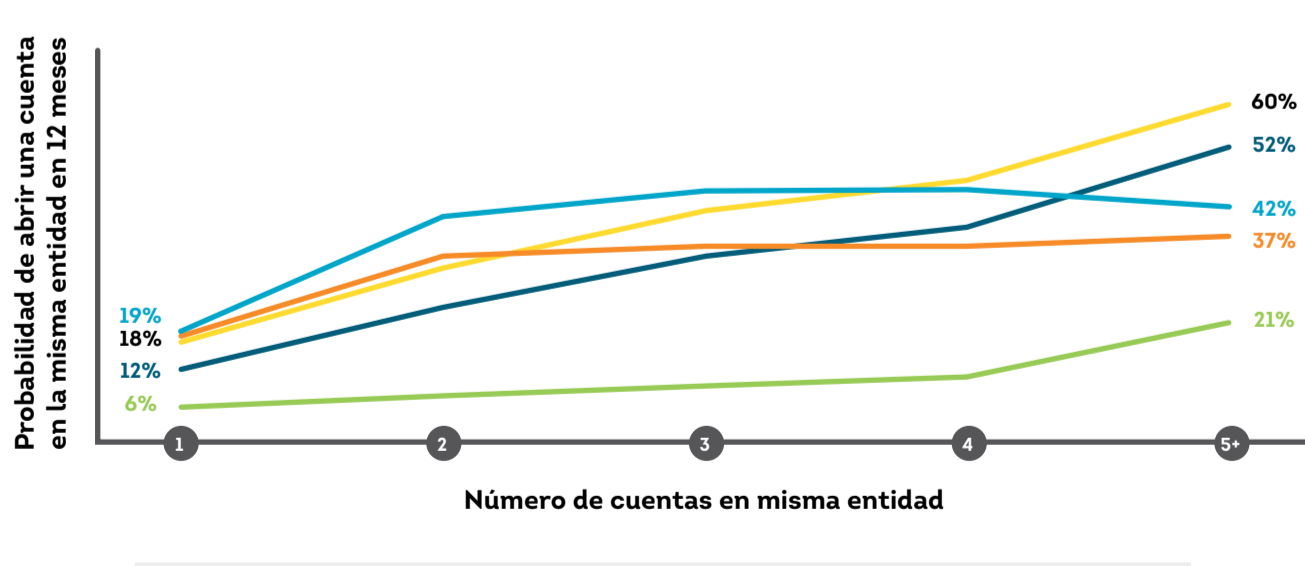


\*Consumidores prime tienen un puntaje de score entre 691 y 840 Fuente: Base de datos de Transunion Colombia

## ¿Influye el número de cuentas que un consumidor tiene con una entidad, en la probabilidad de abrir cuentas adicionales con esa entidad?

La investigación de TransUnion encontró que los consumidores que tienen varias cuentas con una entidad también tienen más probabilidades de abrir nuevas cuentas con esta misma institución vs aquellos con una sola cuenta.

### Probabilidad condicional de abrir una nueva cuenta en la misma entidad, consumidores prime y mejor, por número de cuentas con la entidad



\*Consumidores prime y mejores tienen un puntaje de Clear Score mayor a 690



## ¿Quiere descubrir más sobre "el efecto lealtad"?

Visite nuestro sitio web:

Clic [aquí](#) y conozca cómo crear este vínculo con los consumidores de hoy en día.