

# Entendimento do Negócio

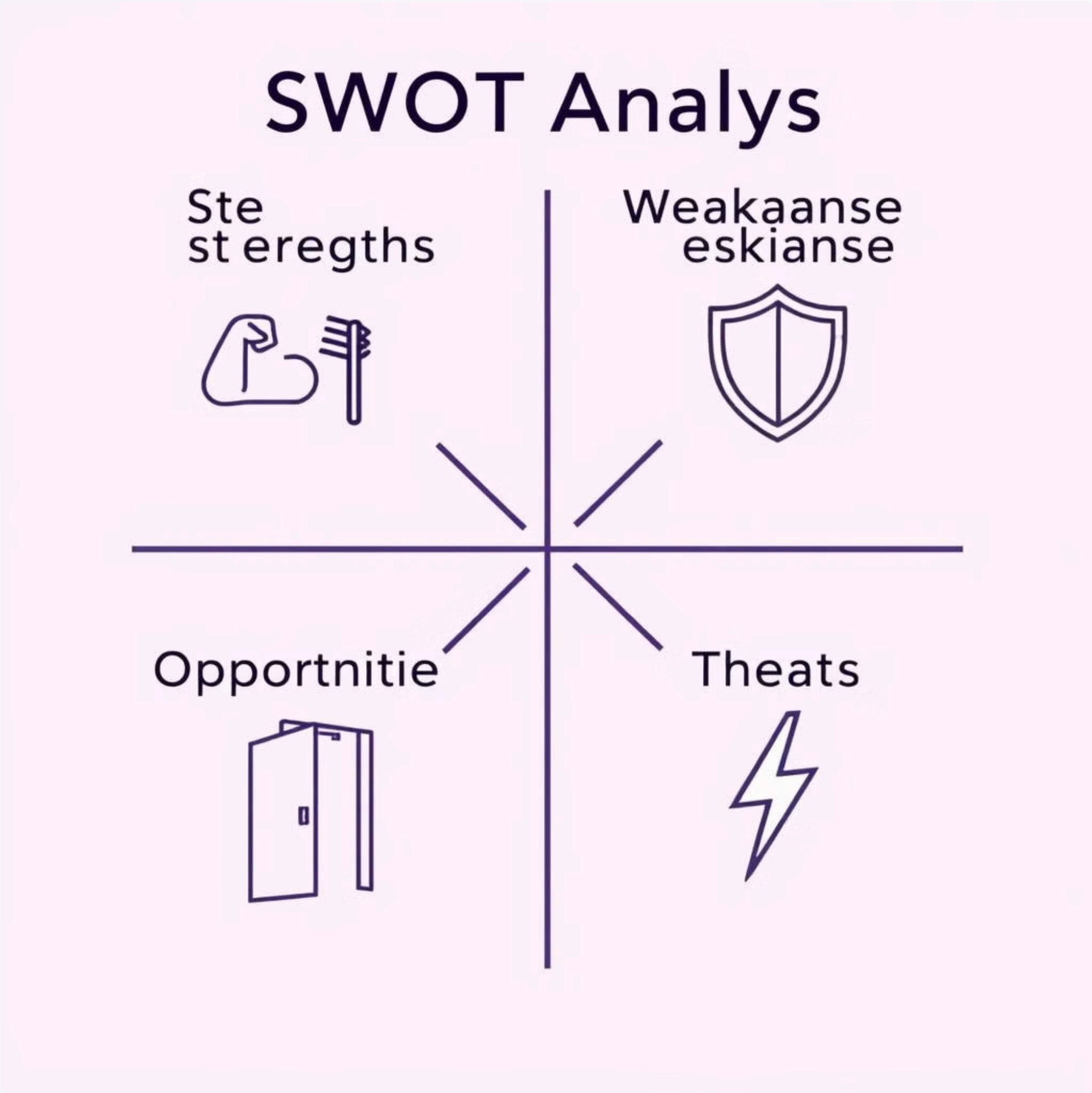
O Banco MYK solicitou um estudo para o setor de cobrança e deseja verificar o perfil do cliente e quais variáveis estão mais relacionadas para melhorar a recuperação de crédito. Para isso, forneceu uma base de 3778 clientes dos últimos 12 meses, tendo como base se o cliente pagou as parcelas em atraso nos últimos 60 dias.

**M** por Mayerikson

# Como Funciona a Área de Cobrança de um Banco

A área de cobrança é responsável por recuperar valores devidos de clientes que estão inadimplentes ou com pagamentos atrasados. Seu objetivo principal é minimizar perdas financeiras e maximizar a recuperação de créditos. Para isso, ela utiliza o **Score Collections**. O Score de Cobrança (ou Score Collections) é uma ferramenta utilizada por instituições financeiras para avaliar a probabilidade de um cliente inadimplente quitar sua dívida dentro de um determinado período. Ele funciona como um sistema de pontuação que classifica os clientes com base em diversos fatores, como comportamento de pagamento, perfil socioeconômico, histórico de crédito e outras variáveis relevantes. O objetivo principal do Score de Cobrança é priorizar esforços de recuperação de crédito, permitindo que a equipe de cobrança concentre seus recursos nos casos mais promissores ou críticos. Isso ajuda a otimizar o processo de cobrança, aumentando a eficiência e reduzindo custos operacionais.

# Análise SWOT da Área de Cobrança



Uma análise SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats) da área de cobrança é essencial para identificar os fatores internos e externos que podem influenciar o desempenho e a eficácia das estratégias de recuperação de crédito. Essa análise permite que o banco MYK compreenda melhor seu ambiente de atuação e tome decisões mais informadas para otimizar seus processos de cobrança.

# Análise SMART da Área de Cobrança

Uma análise SMART (Specific, Measurable, Achievable, Relevant, Time-bound) da área de cobrança é fundamental para definir metas claras e alcançáveis, que contribuam para a melhoria contínua dos resultados. Essa análise permite que o banco MYK estabeleça objetivos realistas e mensuráveis, que orientem as ações da equipe de cobrança e garantam o sucesso das estratégias de recuperação de crédito.

# Alta Taxa de Pagamento e Baixa Taxa de Inadimplência

**Alta Taxa de Pagamento:** A maioria dos clientes (90%) está quitando suas dívidas, o que indica um bom desempenho no processo de cobrança ou uma baixa taxa de inadimplência. **Baixa Taxa de Inadimplência:** Apenas 10% dos clientes não pagaram a dívida, o que sugere que a carteira de crédito pode estar bem gerenciada ou que os clientes têm boas condições financeiras para honrar seus compromissos. **Distribuição Equilibrada:** A diferença entre os dois grupos é significativa, mas a alta proporção de clientes que pagam a dívida reduz o risco financeiro para a instituição. **Possível Oportunidade de Melhoria:** Embora a taxa de pagamento seja alta, os 377 clientes que não pagaram a dívida ainda representam um risco financeiro. Esses casos podem ser investigados mais a fundo para entender as razões da inadimplência e implementar estratégias de recuperação mais eficazes.

# Top 4 Variáveis Preditivas (Muito Fortes)

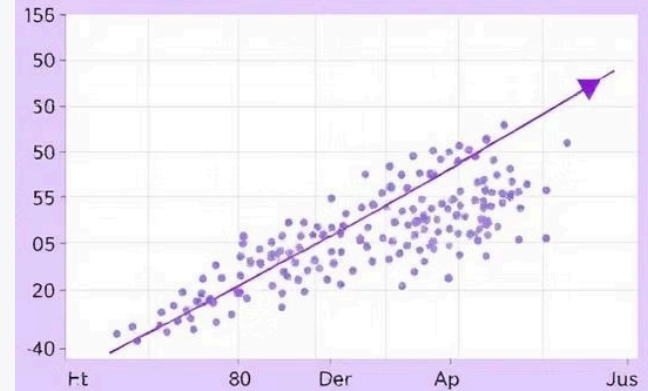
**1. Dias em Atraso (IV = 1.98)** Perfil de Risco Extremo: Clientes com 70+ dias de atraso têm taxa de pagamento de apenas 61.2% (vs. 97% para atrasos < 70 dias). Insight: Ações de cobrança devem ser intensificadas após 50 dias de atraso, pois a probabilidade de pagamento cai drasticamente. **2. Saldo\_Devedor (IV = 1.65)** Perfil de Risco: Clientes com saldo acima de R\$5.363,39 têm 63.76% de pagamento (vs. 96% para saldos menores). Insight: Empréstimos maiores exigem garantias adicionais ou análise mais rigorosa de histórico. **3. Qte\_Atrasos\_Histórico (IV = 1.56)** Perfil de Risco: Clientes com 4+ atrasos históricos têm 51.7% de pagamento (vs. 94% para quem tem até 3 atrasos). Insight: Histórico de atrasos é um sinal vermelho – políticas de aprovação devem ser mais restritivas para esses casos. **4. Empréstimo\_com\_Garantia? (IV = 1.24)** Perfil de Risco: Clientes sem garantia têm 70.54% de pagamento (vs. 96.23% com garantia). Insight: Empréstimos sem garantia são 3.5x mais arriscados. Sugere-se limitar esse tipo de crédito ou aumentar taxas.

# Variáveis Secundárias com Insights Relevantes

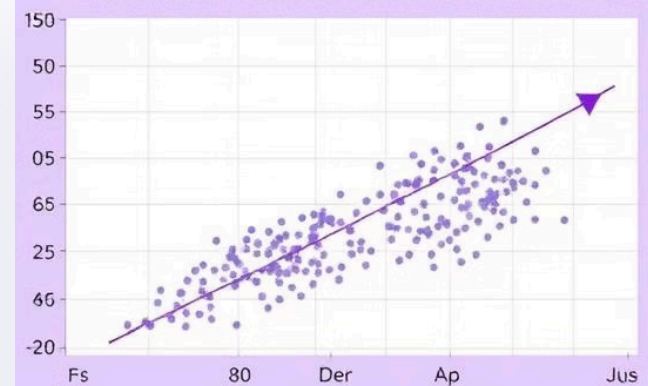
**Renda Comprovada (IV = 0.50)** Perfil de Risco: Insight: Renda baixa está associada a maior risco – políticas de limite de crédito proporcional à renda são críticas. **Parcelas Restantes (IV = 0.29)** Perfil de Risco: Clientes com 32+ parcelas restantes têm 86.46% de pagamento (vs. 97.5% para menos de 9 parcelas). Insight: Prazos muito longos aumentam o risco – considerar encurtar prazos máximos para perfis de risco. **Cliente Tipo "Risco Extremo"**: - Dias em Atraso: 70+ dias - Saldo Devedor: Acima de R\$5.363,39 - Histórico: 4+ atrasos anteriores - Empréstimo: Sem garantia - Renda: Menos de R\$1.725,47 👉 Taxa Esperada de Pagamento: ~50% (combinação dos fatores)

## Debt crate-insorllems dieshrecart stuttiers

Personal Invone stadllerss leterries acostle/olatmcallent



Personal debt installlerss lsterries acdstle/olatmcallent



ort plectaning desiveate challnentes of Debt relvawing brc- 2020

emaining the incmet assoutler the incmetlercs  
(APPT) agas the apural amounts

# Plano de Ação e Resultado Esperado

Este plano foca em 3 eixos: **1** Prevenção (critérios rigorosos para empréstimos sem garantia) **2** Ação direta (cobrança segmentada e renegociação proativa) **3** Contenção de perdas (processos judiciais para casos críticos). Resultado esperado em 6 meses: Redução de 25% na carteira de clientes "Críticos" Aumento de 15% na recuperação de dívidas >60 dias.