



Análise de Não Renovação de Seguros

A SeguraAí, uma fintech de venda de seguros para pessoas físicas, busca entender as causas da queda na renovação de apólices. A área de Operações solicitou um projeto para a área de Data Analytics para identificar e classificar clientes com risco de não renovar suas apólices no próximo ano.

M por Mayerikson

Entendendo o Negócio

Fatores de Risco

A análise de dados visa identificar os principais fatores que influenciam a decisão de não renovar o seguro. Esses fatores podem incluir:

- Preço do seguro
- Qualidade do atendimento
- Experiência do cliente
- Percepção de valor do seguro

Planos de Ação

Com base nos fatores de risco identificados, a empresa pode implementar planos de ação para reduzir a taxa de não renovação, como:

- Ofertas personalizadas
- Campanhas de retenção
- Melhorias no atendimento ao cliente
- Revisão de preços

Análise SWOT

Forças

- Base de dados robusta
- Equipes especializadas
- Modelo de negócio digital
- Foco em inovação

Fraquezas

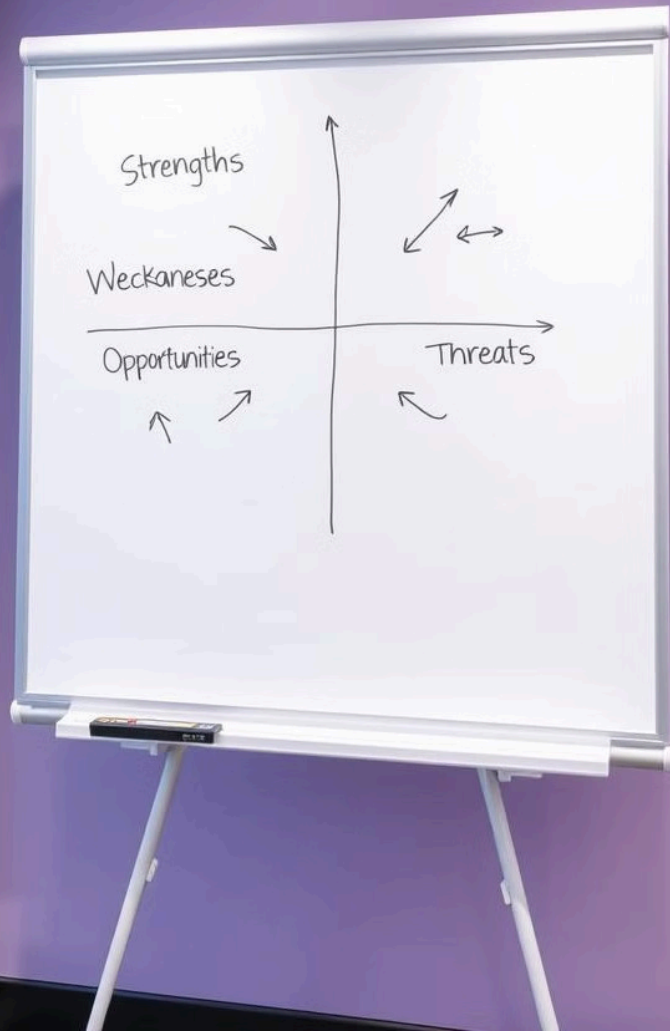
- Dependência da renovação
- Falta de previsibilidade
- Possíveis lacunas no atendimento

Oportunidades

- Desenvolvimento de modelos preditivos
- Segmentação de clientes
- Aprimoramento da experiência do cliente
- Campanhas de retenção
- Uso de dados históricos

Ameaças

- Alta concorrência
- Crescimento da insatisfação
- Mudanças regulatórias
- Condições econômicas adversas



Análise Exploratória de Dados

A análise exploratória de dados é crucial para entender os padrões e tendências que influenciam a não renovação de seguros. Essa análise envolve:

- Análise univariada: estudo individual de cada variável
- Análise bivariada: estudo da relação entre duas variáveis
- Análise multivariada: estudo da relação entre múltiplas variáveis

Técnicas de correlação, como o Information Value, são utilizadas para avaliar a força da relação entre as variáveis e a variável target, Custo_Saude.

Planos de Ação: 5W2H



O quê?

Identificar os principais fatores que levaram à não renovação de seguros por parte de clientes com diferentes características de perfil.



Por quê?

A alta taxa de não renovação pode impactar negativamente a receita da empresa e indicar problemas relacionados à percepção de valor, custo ou experiência do cliente.



Quem?

Segurados que concentraram a maior proporção de não renovação: Perfil de risco classificado como down (44%), stable ou up (56%). Tempo de apólice de até 6 anos (81%). Idade entre 35 e 64 anos (67%). Uso de veículo classificado como commercial, private ou freelance work (85%). Residência nas regiões 14, 8, 7, 5 e 4 (61% do total).



Onde?

Principalmente nas regiões 14, 8, 7, 5 e 4, que concentraram a maior proporção de não renovação.

Planos de Ação: 5W2H (cont.)



Quando?

Durante o ciclo de renovação das apólices de seguro (últimos períodos analisados).



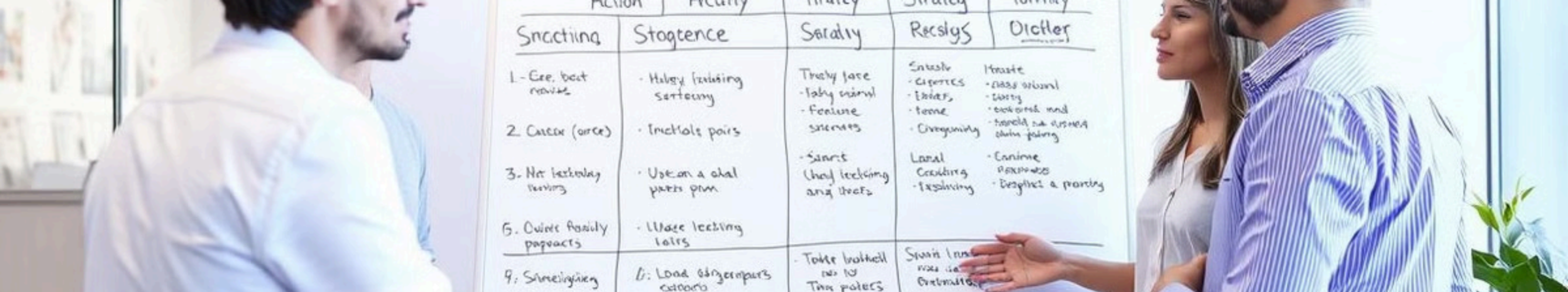
Como?

Análise do perfil de risco dos segurados e seu impacto na decisão de renovação. Avaliação das características relacionadas ao tempo de apólice e faixa etária. Identificação de padrões nas regiões com maiores taxas de não renovação. Investigação do uso do veículo como fator relevante.



Quanto?

Recursos financeiros e humanos necessários para implementar ações corretivas, incluindo campanhas de retenção, melhorias nos produtos, e suporte ao cliente.



Plano de Ação: Soluções

1 Revisão de Preços

Revisão de políticas de preços para melhorar a atratividade para perfis mais propensos a não renovar.

3 Campanhas Regionais

Campanhas regionais focadas nas áreas mais críticas (14, 8, 7, 5 e 4).

2 Ofertas Personalizadas

Ofertas personalizadas baseadas no tempo de apólice e idade do segurado.

4 Acompanhamento Proativo

Acompanhamento proativo de clientes com uso comercial, privado ou freelance do veículo para destacar benefícios específicos.

Próximos Passos

Com base na análise de dados e no plano de ação, os próximos passos incluem:

- Implementação das ações corretivas
- Monitoramento dos resultados
- Ajustes e otimizações do plano de ação
- Comunicação transparente com os clientes

A SeguraAí pode reduzir a taxa de não renovação e fortalecer sua base de clientes, garantindo a sustentabilidade do negócio.