

Case Loft 202512 - Aprendizados e recomendações

Perfil do público

Público no geral

- As idades são bem distribuída, sem nenhum pico, o que demonstra que o portfólio é diversificado em idade.
- A carteira atende desde clientes de baixa renda até renda média/alta, sem concentração exclusiva em um nicho específico;

Perfil do público inadimplente (mais crítico)

Os clientes de 36 A 45, que possuem remuneração abaixo de 2 mil ou entre 10 a 20 mil, possuem as maiores taxas de inadimplência. Ainda na faixa salarial abaixo de 2 mil, temos que a segunda maior taxa de inadimplência, pertence ao público de 26 a 35 anos. Quando a idade é mais avançada, acima dos 60 anos, as maiores taxas ficam com os que recebem entre 7 a 10 mil.

Perfil do publico adimplente

Após analisar os contratos 'Em dia', o canal do último acionamento e faixa etária recomendase que:

- Na faixa etária de 18 A 25 anos: Evitar Email como canal principal; priorizar WhatsApp + Telefone, deixando Email apenas como reforço ou confirmação.
- Na faixa etária de 26 A 45 anos: Todos os canais funcionam bem; manter mix equilibrado (WhatsApp, Telefone e Email), usando testes A/B para otimizar sequência e frequência.
- Na faixa etária de 46+ anos: Reforçar Email na estratégia (junto com Telefone), pois a taxa de contratos Em dia após Email é superior às faixas mais jovens; WhatsApp entra como apoio, não como canal principal.

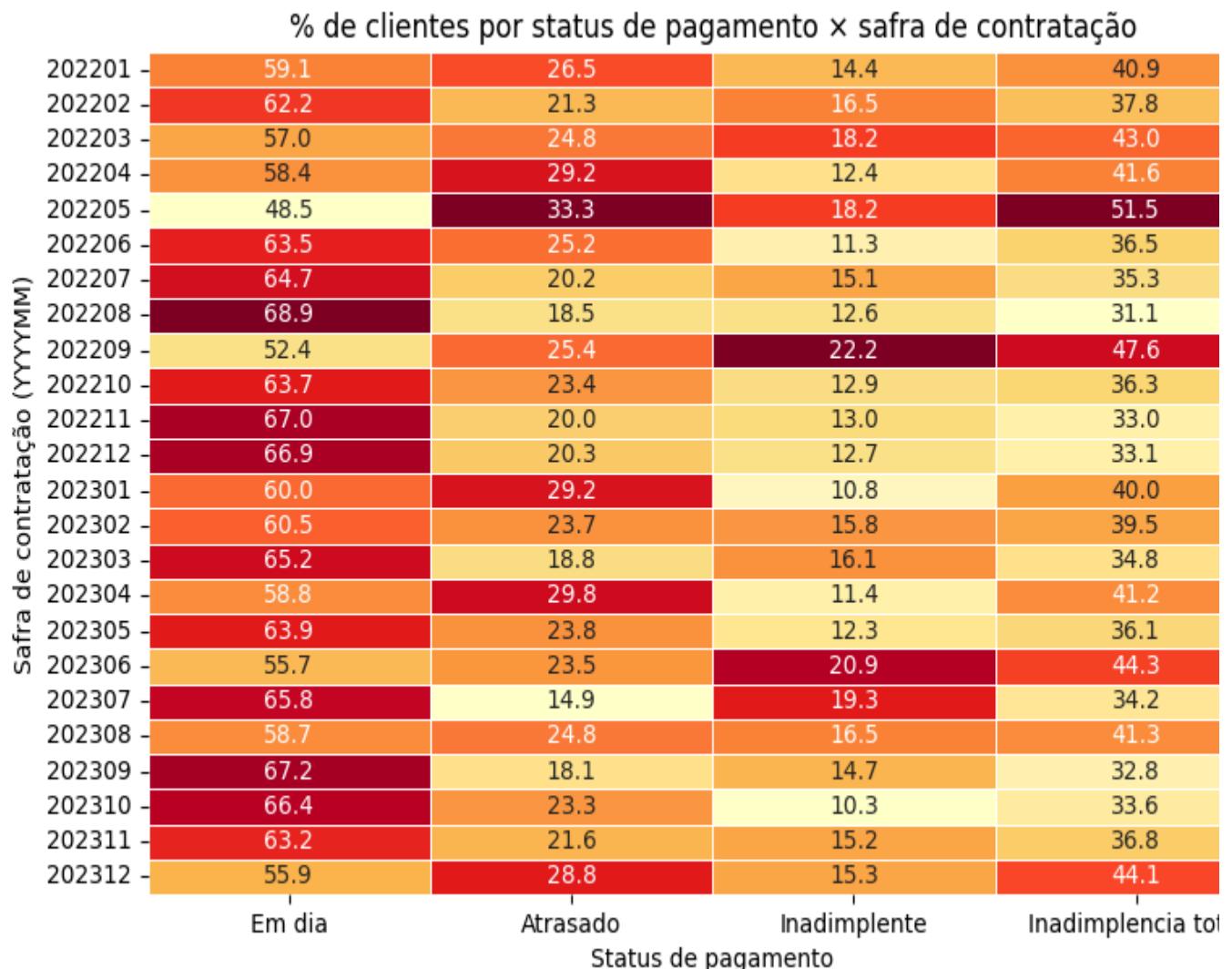
Perfil das safras de contratação

Os períodos de contratação mais críticos de inadimplência foram Março/2022, Abril/2022, Mai/2022, Setembro/2022, Abril/2023 e Julho/2023. É provável que essas contratações tenham utilizado uma análise de crédito diferente ou passaram por alterações inesperadas, pois não seguem a inadimplência total média dos demais períodos.

Quando observamos todos os clientes, a inadimplência total média foi de 37.04%, mas se desconsiderarmos o grupo acima de 45% de inadimplência, a média cai para 32.51%, enquanto a média apenas do grupo é de 50.62;

*Inadimplência média total = média(inadimplentes + atrasados) -> unificado todos os não são adimplentes;

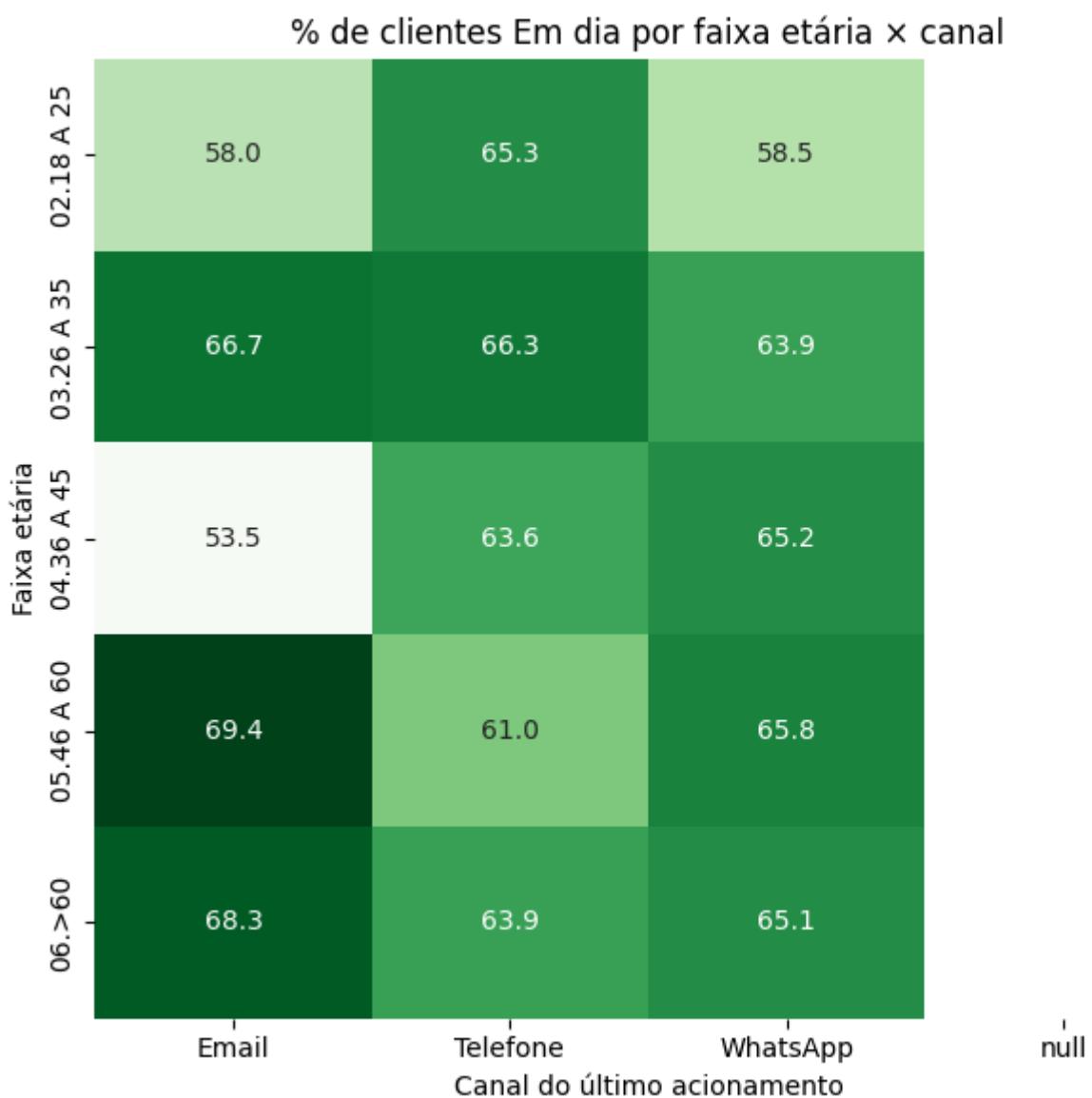
Distribuição dos status de pagamento



O percentual médio de clientes no status 'Em dia' é de 61.40%, sendo que a maior concentração nesse status aconteceu no mês de Agosto/2022. Um ponto interessante é que essa representatividade se manteve acima de 50% na maior parte do período avaliado, 62.5% das vezes para ser mais exato. Isso implica em dizer que a maioria dos clientes paga, na maioria das vezes, apesar de taxas de inadimplência altas.

Quando olhamos para os cliente que não honraram seu compromissos no prazo acordado, temos que percentual médio de clientes foi de 38,06%, a diferença do que estava em dia. Ao isolar os clientes que deviam a mais de 30 dias (Atrasados), notamos que em mais de 95% das vezes, o percentual de não pagamento dessa faixa foi superior ao percentual de não pagamento dos cliente com atraso de até 30 dias (inadimplentes). A percentual médio de clientes com até 30 dias em atraso foi de 14,92%, contra 23,68% com atraso superior a 30 dias

Canais de cobrança mais usados e sua relação com a regularização



Direcionamentos

Local dos arquivos sintéticos e analíticos

Todos os arquivos gerados pelo pipeline estarão disponíveis na pasta do projeto:
case_loft_202512\output

Autonomia de análise para para a gestão

Para mais autonomia fica disponível os dados consolidados em ".xlsx" para poder gerar os resumos utilizando a tabela dinâmica no excel. Ótimo para responder perguntas rapidamente em reuniões inesperadas.

Orientações de uso

- Para a contagem de contratos, usar uma soma da coluna flag_ctt;

- Para a contagem de clientes, usar uma soma da coluna flag_cli;
- Para a contagem de acionamentos, usar uma contagem da coluna flag_acionado;
- Para contar apenas os contratos com acionamento, usar uma soma da coluna flag_acionado;
- Para criar uma "visão contrato", filtrar a coluna flag_ctt = 1;
- Para criar uma "visão cliente", filtrar a coluna flag_cli = 1;

Contratos que merecem a sua atenção

Para orientar e priorizar as ações imediatas de cobrança fica disponível o arquivo "outliers_acionamentos.xlsx". Este arquivo contém uma lista de contratos com um número muito alto de acionamentos ou sem acionamentos com as respectivas sugestões de tratativas na coluna "acao_gestor" e a priorização na coluna "pri".

Desenvolvido por: Cleucio Diogo Bastos Ferreira