

Análise de Perfil dos Clientes em Ponto de Churn

Contexto de trabalho

O Banco ABC é uma instituição multinacional com atuação na Alemanha, França e Espanha que atingiu a marca de dez mil clientes este ano.

No entanto foram identificados diversos clientes em ponto de churn, ou seja, prestes a abandonar os serviços do banco.

Portanto foi levantada a necessidade de identificar o perfil dos clientes que estão neste ponto de relação com o Banco ABC.

Este documento contém uma análise de perfil baseada em vários fatores, desde demográficos até financeiros.

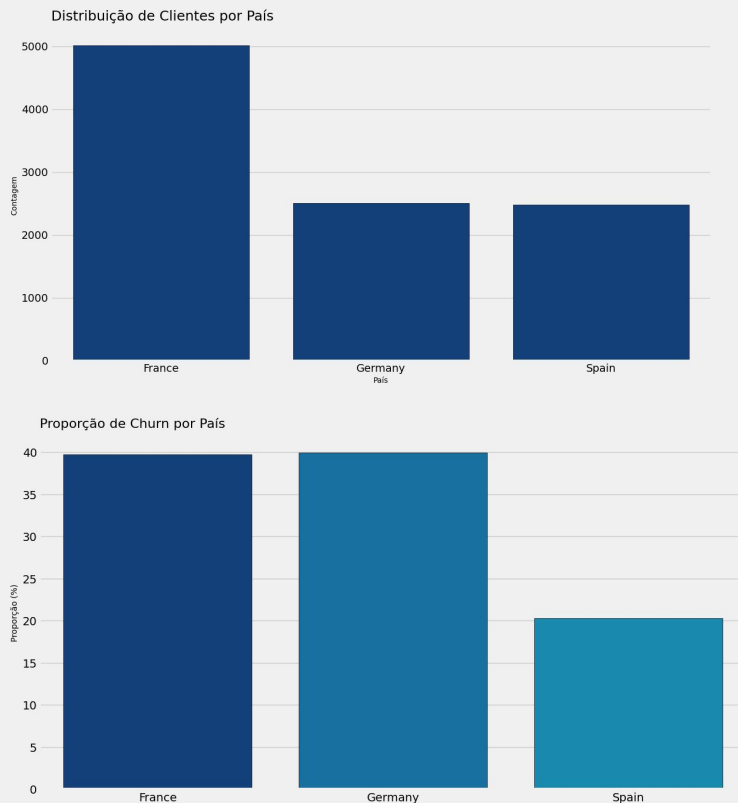
Quem está deixando os serviços do Banco ABC?

- ❖ Em relação a nacionalidade – Alemães.
- ❖ Em relação a gênero – Mulheres.
- ❖ Em relação a idade – Pessoas entre 40 a 50 anos.
- ❖ Em ao relacionamento – Entre 2 e 8 anos com somente um produto contratado.
- ❖ Em relação ao Balanço – Tem saldo em conta superior à 100.000 €



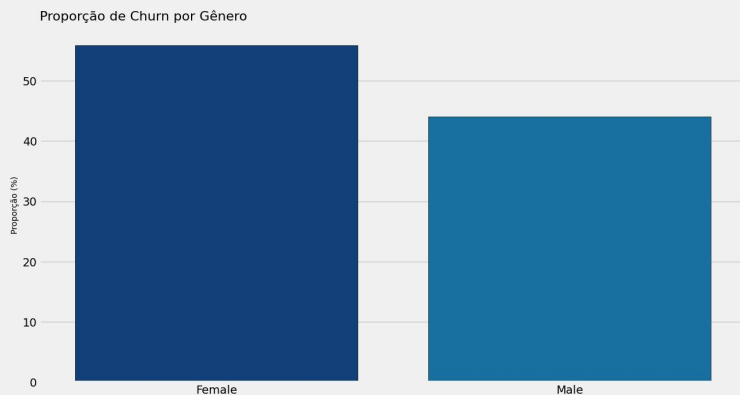
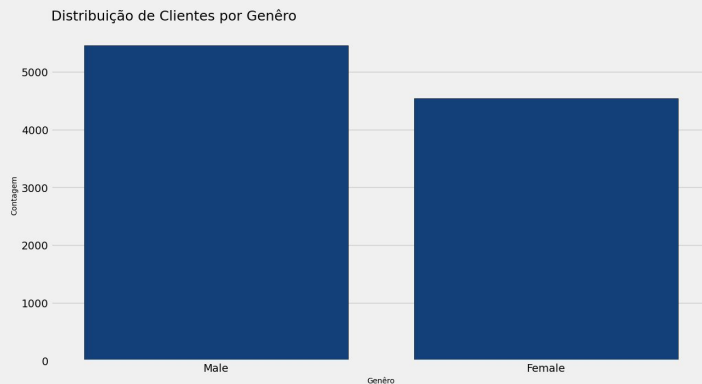
Nacionalidade

Apesar de conter apenas 25% da base de clientes a Alemanha conta com aproximadamente 40% dos clientes que estão em ponto de deixar os serviços do Banco ABC, é necessário investigar o que está acontecendo na prestação de serviços nas agências alemãs.



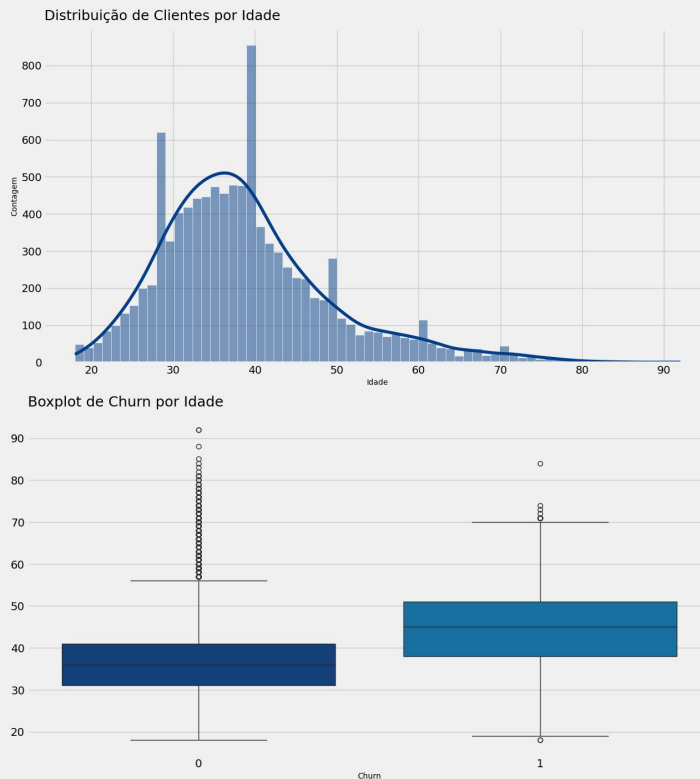
Gênero

Apesar de homens serem a maioria na base de clientes (54%), mulheres são quase 56% dos casos de churn, vejo a necessidade de rever a qualidade do atendimento ao público feminino.



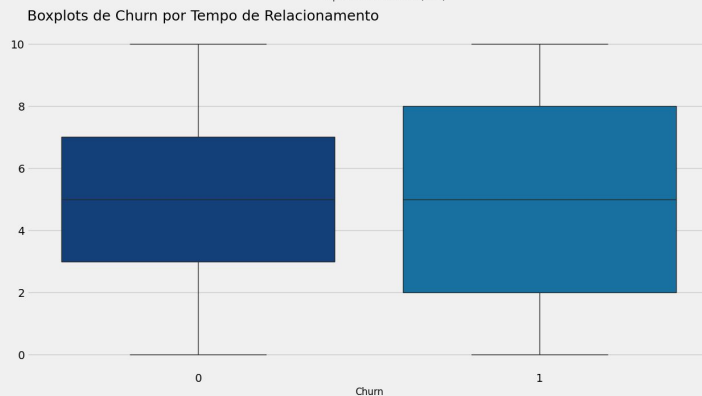
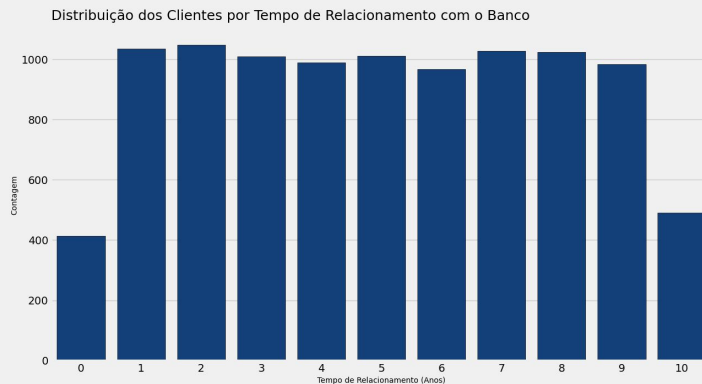
Idade

Apesar da distribuição de idade dos nossos clientes ter sua maioria entre o fim dos 20 até os 50 anos de idade, os que estão em ponto de churn estão entre 40 e 50.



Relacionamento

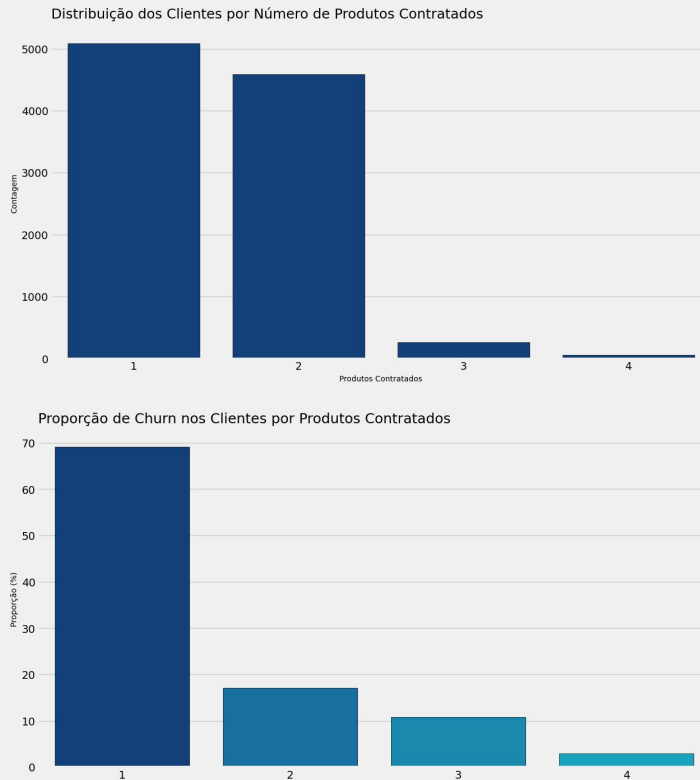
Os clientes em ponto de churn estão tem entre 2 e 8 anos de relacionamento com o Banco ABC. É uma faixa de tempo muito ampla mas a partir dos clientes fora desse ponto é possível notar que um ponto sensível são clientes com até 3 anos de relacionamento e com mais de 5.



0 para Não, 1 para Sim.

Relacionamento

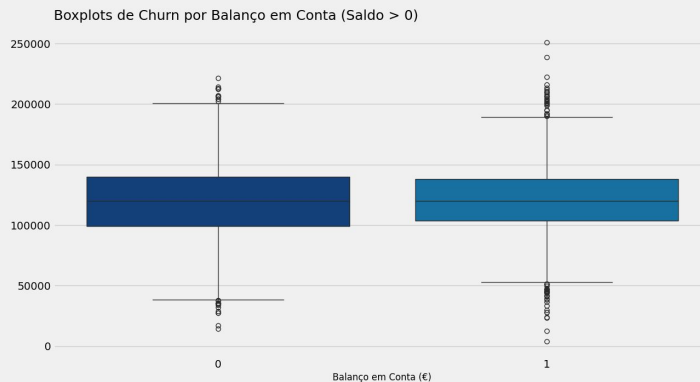
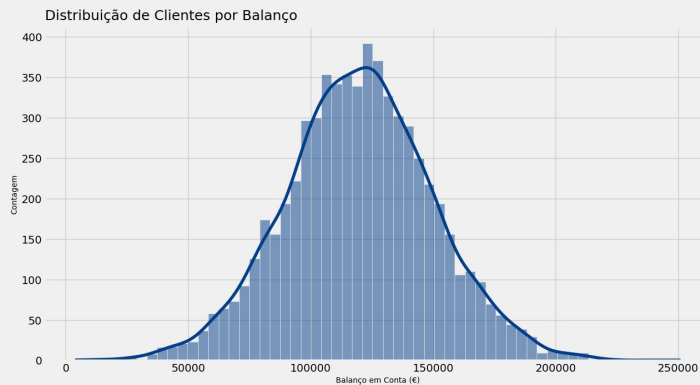
Em relação aos produtos contratados, a maior tem entre um e dois. Entretanto os que tem somente um produto contratado são 70% daqueles em ponto de deixar nossos serviços.



Balanço

Em relação ao balanço durante a análise foi encontrada uma distorção causada por clientes com saldo zerado.

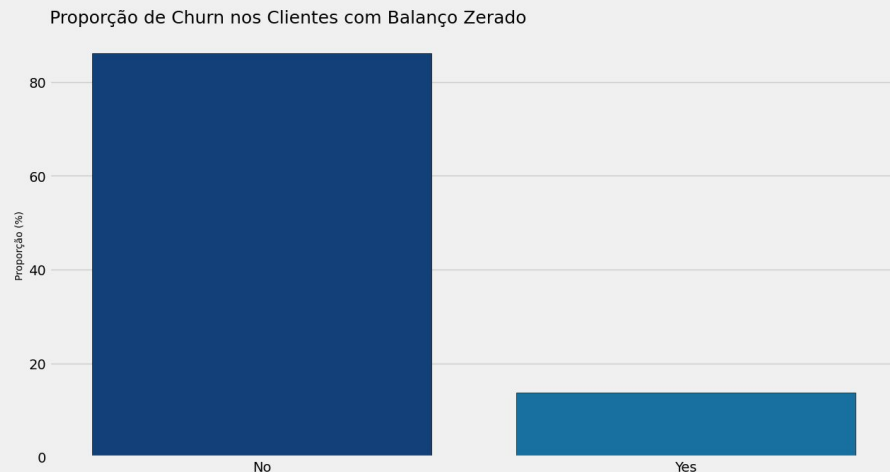
Primeiramente entre aqueles com saldo positivo, a renda daqueles em churn é está entre 100.000€ e um pouco menos de 150.000€.



0 para Não, 1 para Sim.

Balanço

Já os clientes com saldo zerado, possuem uma baixíssima quantidade em ponto de churn. 86% estão fora dessa condição, talvez seja uma oportunidade de oferecer produtos e aumentar o saldo na instituição.





Insights pós-análise

Os clientes de idade avançada, com maior saldo em conta e mais tempo de relacionamento estão entre aqueles que mais estão abandonando os serviços do Banco ABC, o fator idade é o mais importante e portanto é necessário buscar melhorar o atendimento aos mais velhos

Insights pós-análise

Mulheres são a maioria entre estes clientes então é necessário buscar maneiras aprimorar seu atendimento.

É preciso também buscar as razões para a taxa ser tão alta entre os alemães, entender como fatores culturais na forma de atendimento e prestação de serviços afetam sua qualidade.





Obrigado! Arquivos complementares e relatório completo serão enviados via e-mail.