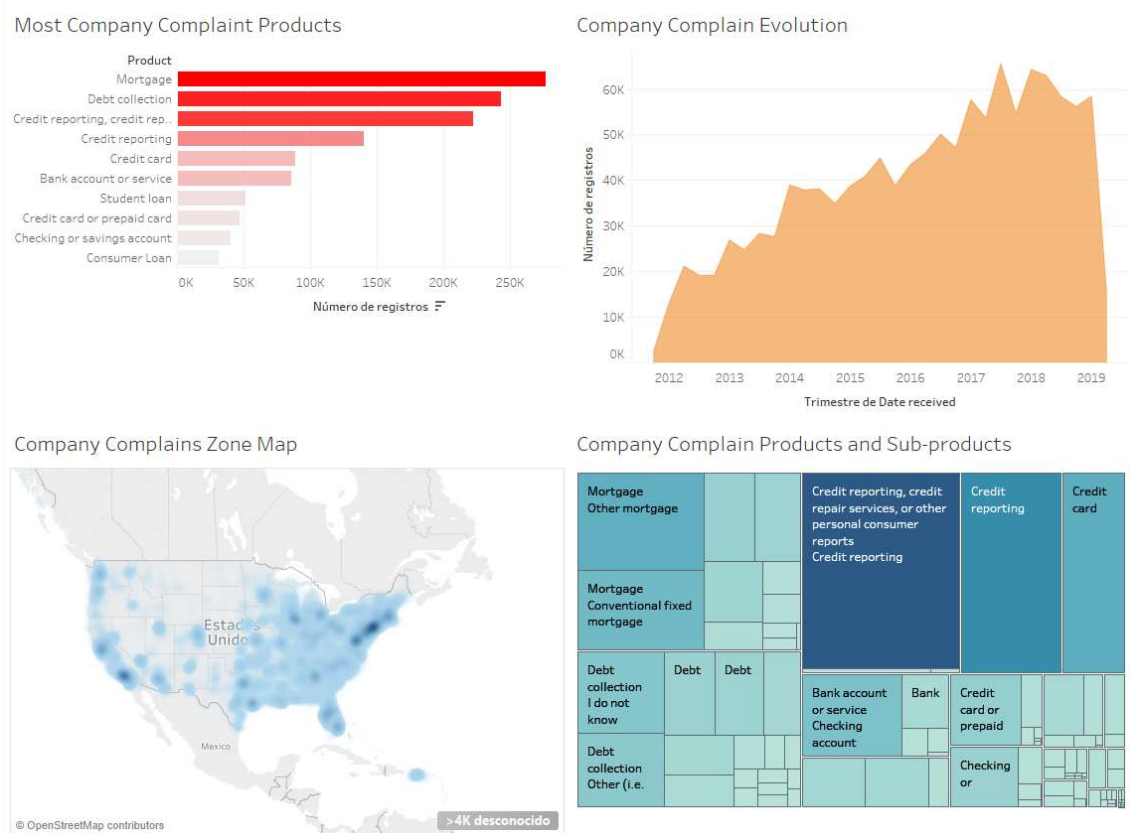

Consumer Complaint Database

Juan José Carbonell

Estudi: Consumer Complaint Database

Primera part Visualització

Dashboard Director departament de queixes



Hem volgut explicar les dades dels principals productes amb mes queixes, l'evolució del nombre de queixes per anys/trimestres, un mapa de calor amb els estats on s'obren mes incidències per productes i un quadre final on quedi reflectit els subproductes amb mes queixes.

D'aquesta manera es te una idea dels productes i subproductes amb mes queixes, l'evolució i els estats on es pot veure si son mes conformistes o menys, segons el nivell de consum de productes i queixes obertes.

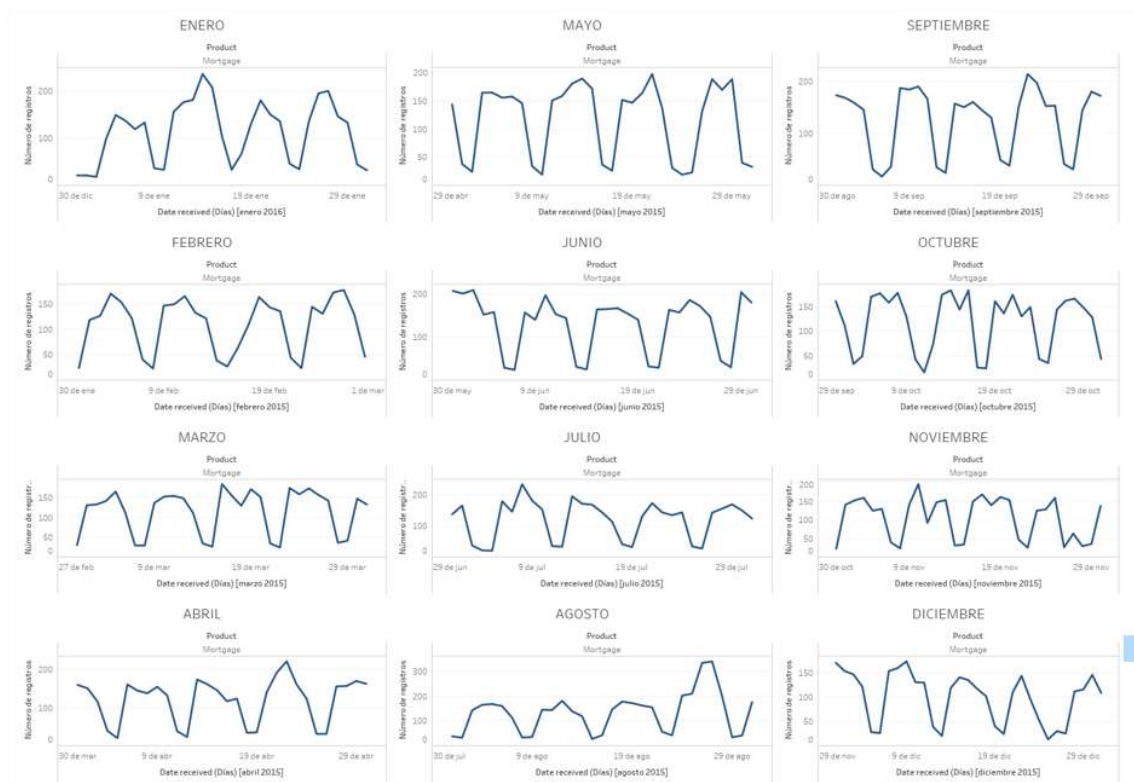
DashBoard departament suport telefònic



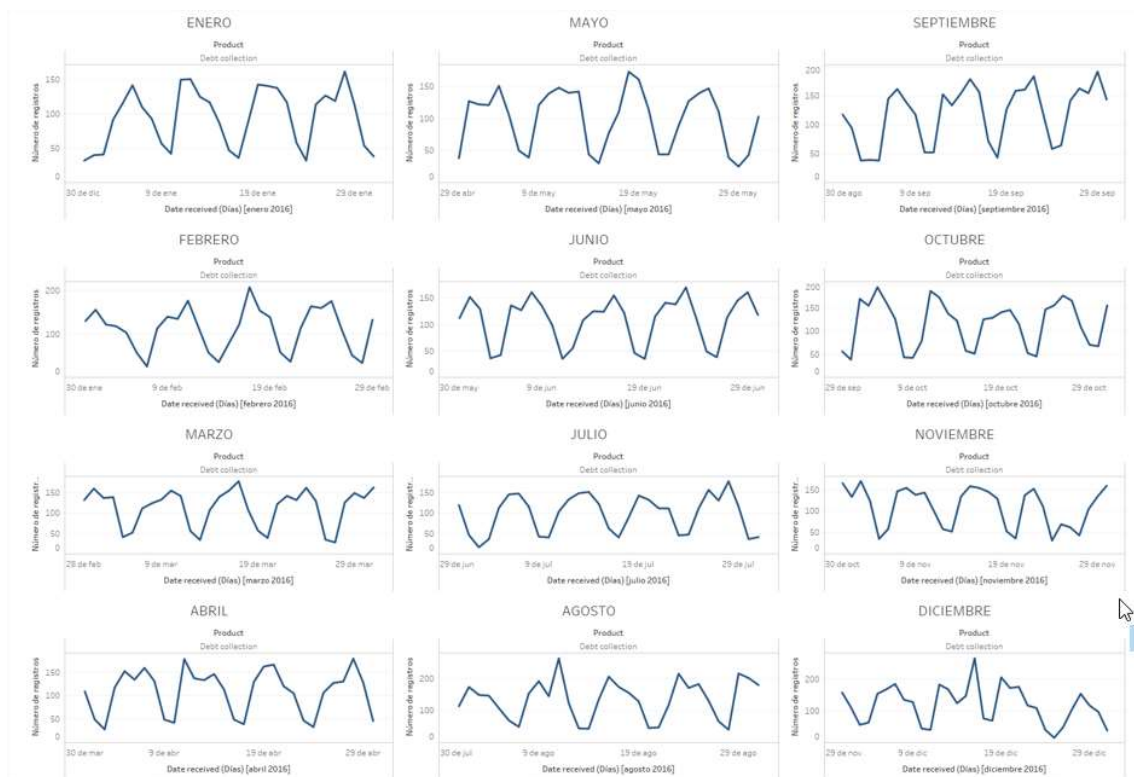
Hem volgut centrar-nos en els tipus de via d'enviament de les queixes, així doncs, tenim els dies que es triguen de mitja en rebre queixes, es revisen i s'envien a les companyies, així com si es tracten en temps o no.

Hem volgut conèixer el tipus de de resposta mes fet servir, que en aquest cas surt, la queixa es tanca amb explicació, tot i que el tancament de la queixa sense compensació de diners es força fet servir. En aquest sentit, pot ser que el departament ha de fer un esforç en agilitzar les tasques i mirar de fer mes compensacions econòmiques.

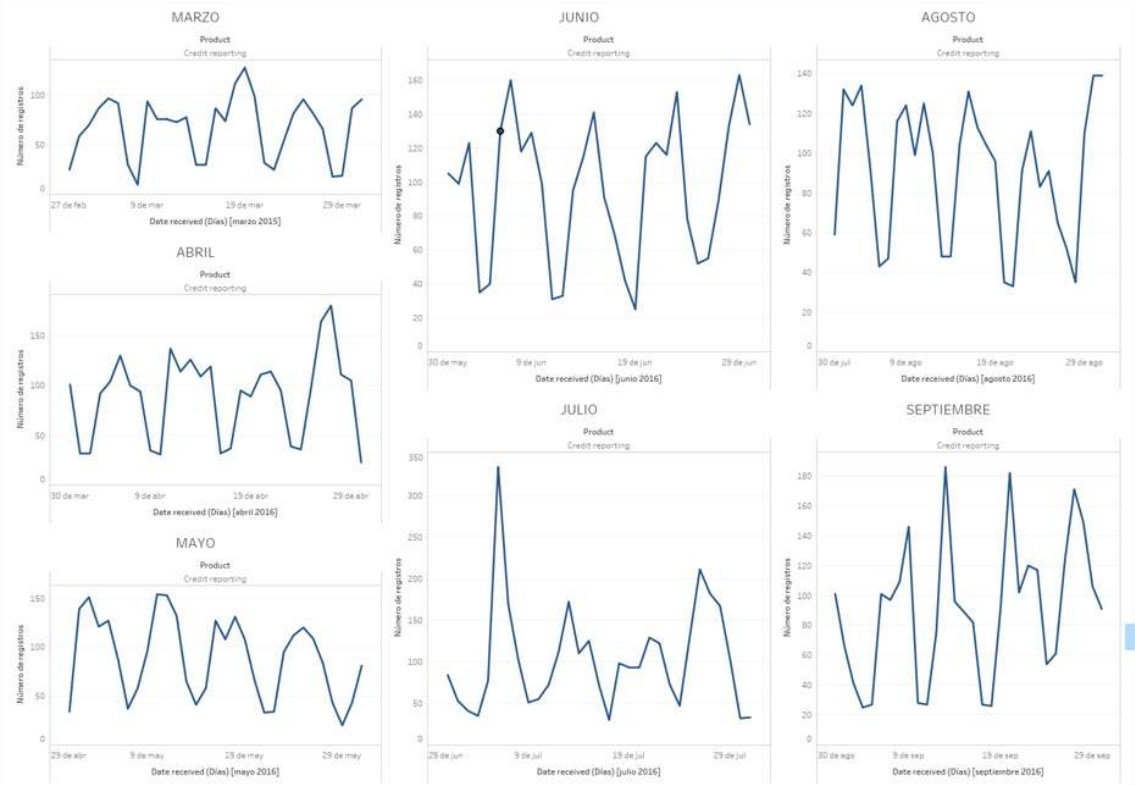
Quadre de queixes defuncions del 2015



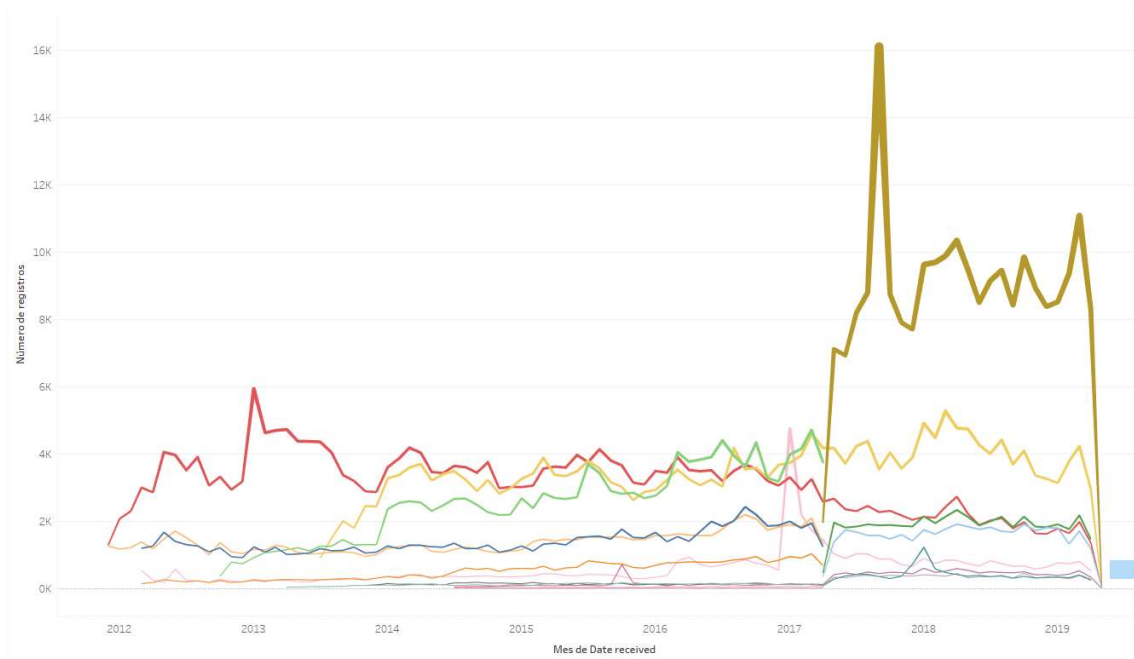
Quadre de queixes “Debt collection” del 2016



Quadre de queixes “Credit reporting/Incorrect information on credit report” del 2016 entre Març i Setembre

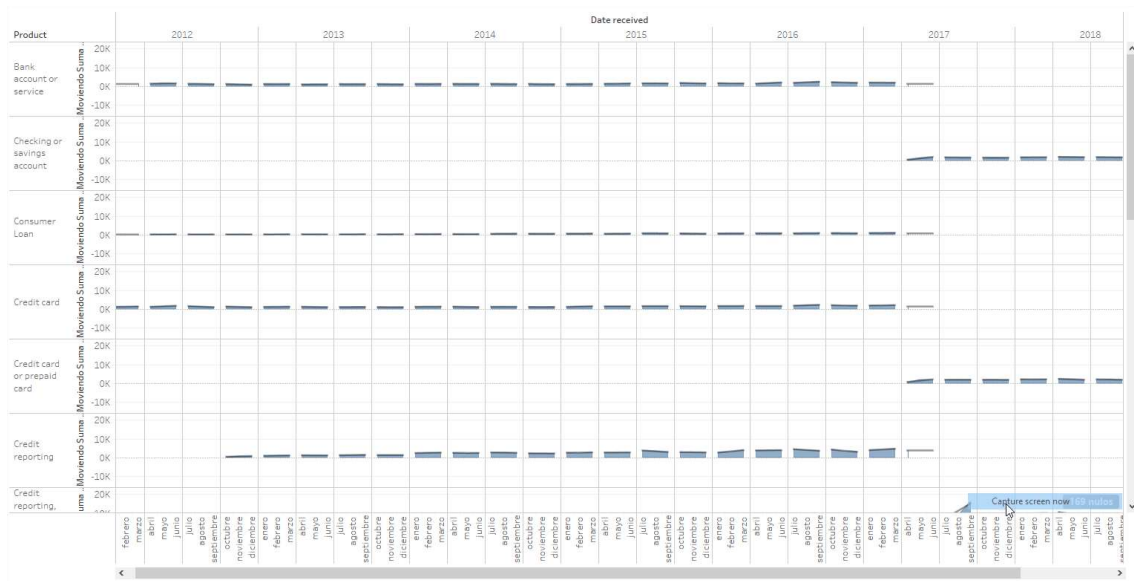


¿Quina es la tendència al llarg de l'any / mesos per cada producte?



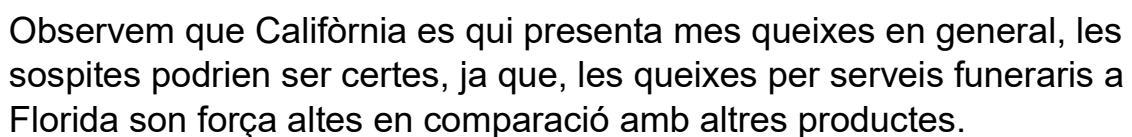
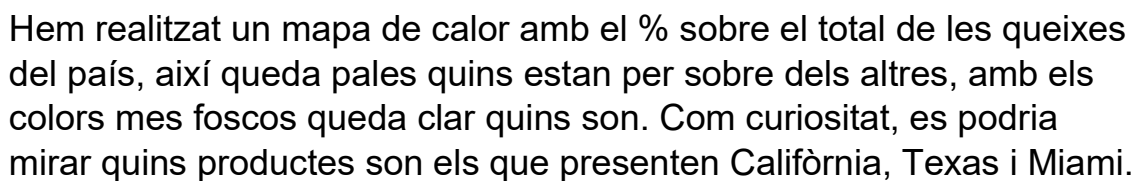
En general, les queixes del productes es mantenen, destaca, a principis del 2017 productes amb targes de crèdit etc, pot ser per la crecscuda del negoci de venta per internet o augment de frau de targes de crèdit,

¿En quina temporada (estiu, hivern...) hi ha mes incidències? ¿Quin pot ser el motiu?



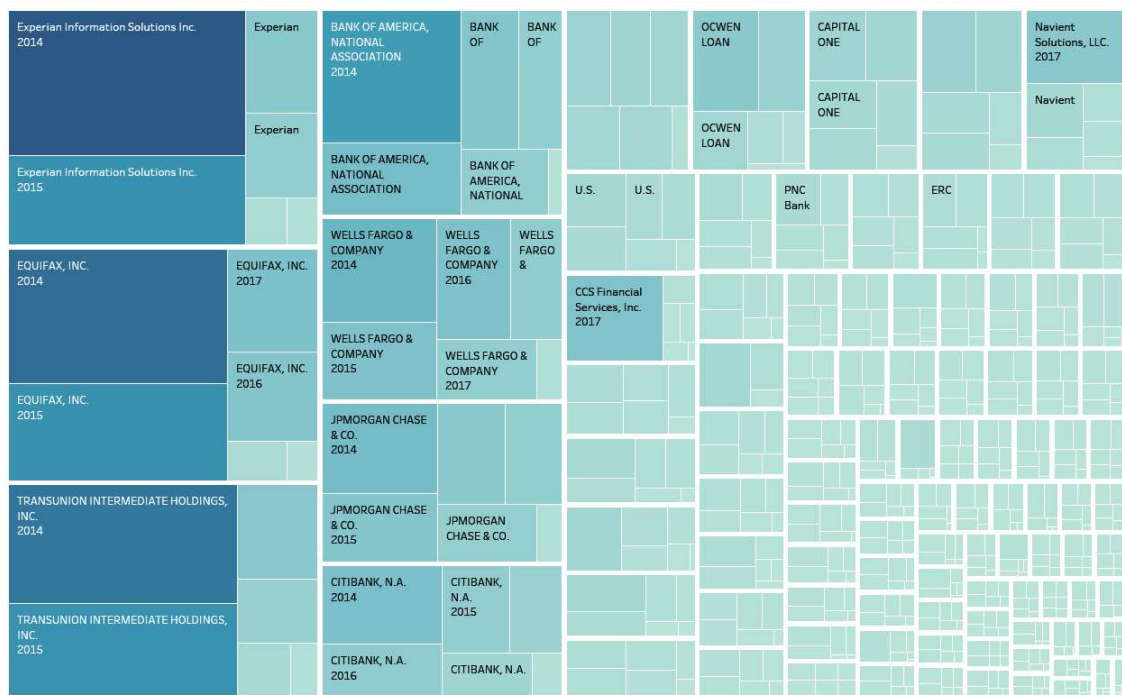
No es veu un patró de comportament, el nombre de queixes per mesos/trimestres/estacions es lineal, no hi ha uns mesos que destaquin, ja sigui campanya nadal, blackfriday o jornades de consum especials.

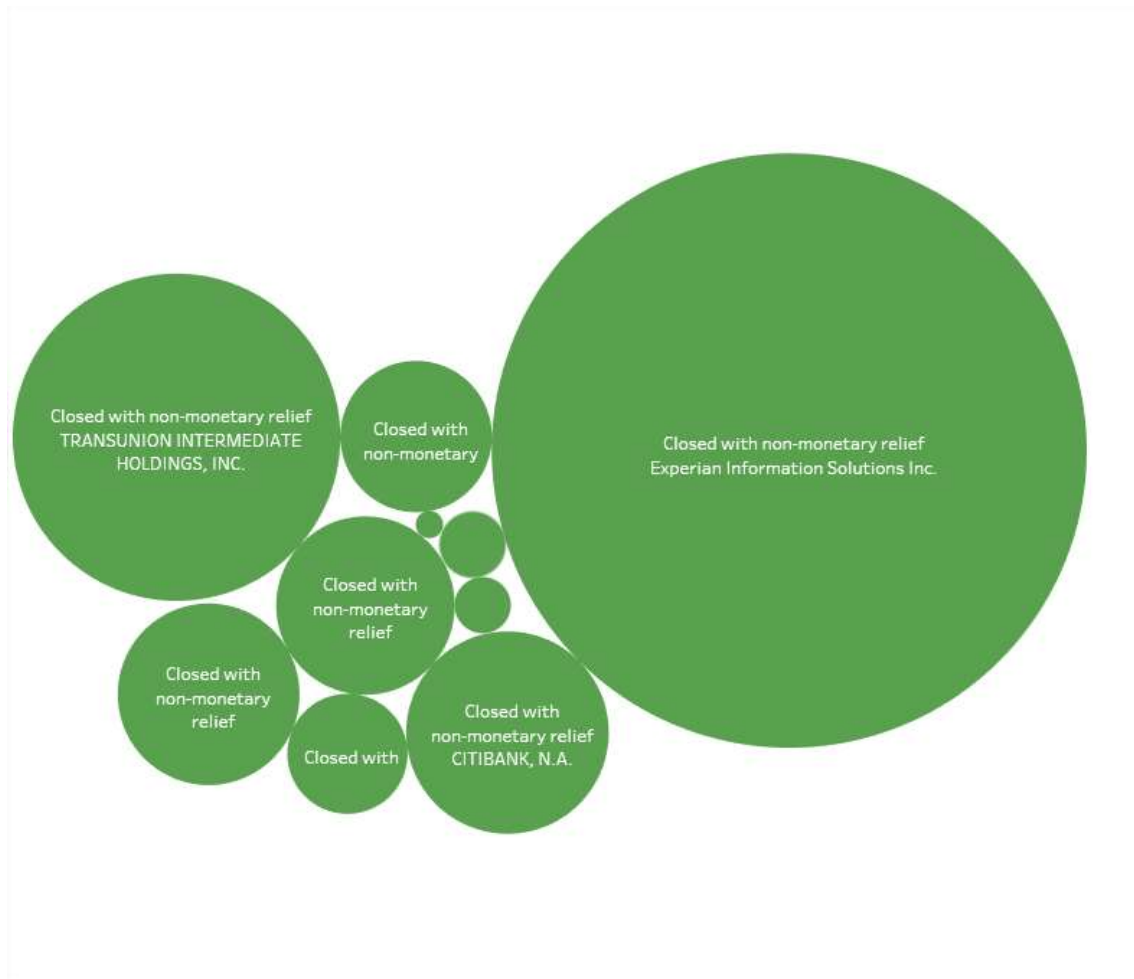
Indica quin estat es el que presenta mes incidències de mitjana



¿De quina companyia financera contractaries productes? Justifica la resposta de manera analítica

Company	Consumer disputed?			
	N/A	No	Yes	
EQUIFAX, INC.	66.134	38.311	10.079	^
Experian Information Solu..	57.210	40.292	5.330	
TRANSUNION INTERMEDI..	55.588	34.368	5.638	
BANK OF AMERICA, NATI..	15.875	51.605	14.387	
WELLS FARGO & COMPANY	16.991	41.976	11.717	
JPMORGAN CHASE & CO.	17.322	33.107	9.523	
CITIBANK, N.A.	14.096	28.071	6.697	
CAPITAL ONE FINANCIAL ..	14.093	16.659	3.655	
Navient Solutions, LLC.	11.200	14.919	3.083	
OCWEN LOAN SERVICING ..	3.626	18.374	5.719	
SYNCHRONY FINANCIAL	8.773	11.055	1.965	
NATIONSTAR MORTGAGE	4.171	12.458	3.764	
U.S. BANCORP	4.704	9.695	2.652	
Ditech Financial LLC	2.585	9.013	2.463	
AMERICAN EXPRESS COM..	5.385	6.045	2.253	
PNC Bank N.A.	3.097	7.157	1.509	
ENCORE CAPITAL GROUP I..	3.515	6.412	1.431	
PORTFOLIO RECOVERY AS..	5.142	4.032	1.127	
DISCOVER BANK	3.827	5.106	1.335	
TD BANK US HOLDING CO..	3.713	4.688	1.258	
HSBC NORTH AMERICA H..	1.516	5.613	1.596	
AES/PHEAA	4.665	3.213	777	
SUNTRUST BANKS, INC.	2.386	4.940	1.263	
SELECT PORTFOLIO SERVI..	2.510	4.361	1.457	
BARCLAYS BANK DELAWA..	2.741	3.378	701	
ERC	2.541	3.276	696	
CITIZENS FINANCIAL GRO..	1.835	3.331	727	
SANTANDER CONSUMER ..	2.572	2.164	845	
ALLY FINANCIAL INC.	2.295	2.730	549	
Alliance Data Card Services	4.896	572	83	
UNITED SERVICES AUTOM..	2.251	2.650	601	
FIFTH THIRD FINANCIAL C..	1.634	2.995	681	
PAYPAL HOLDINGS INC.	2.008	2.593	689	
BB&T CORPORATION	1.591	2.552	781	
NAVY FEDERAL CREDIT U..	2.195	1.947	450	
TRANSWORLD SYSTEMS I..	1.986	2.233	280	
Seterus Inc	791	2.924	972	▼

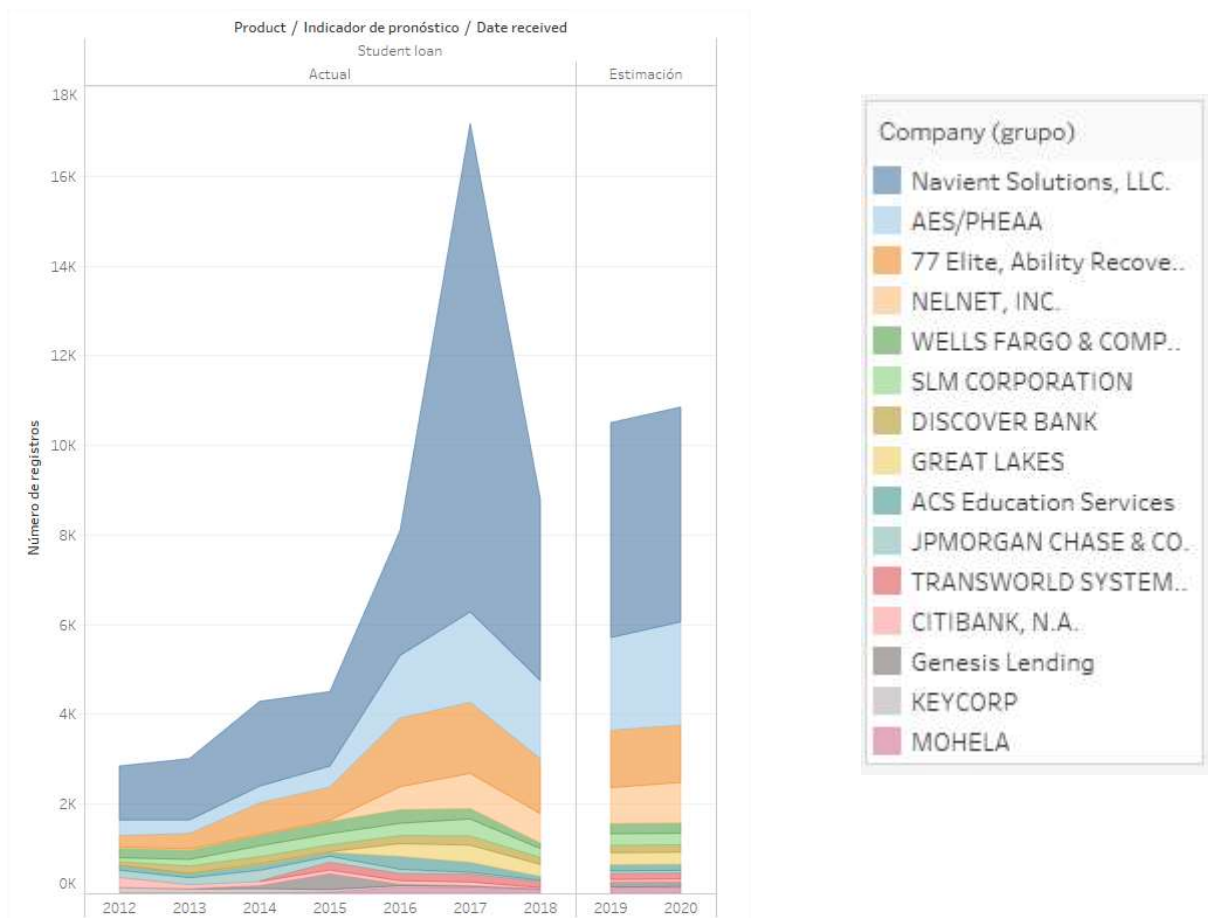
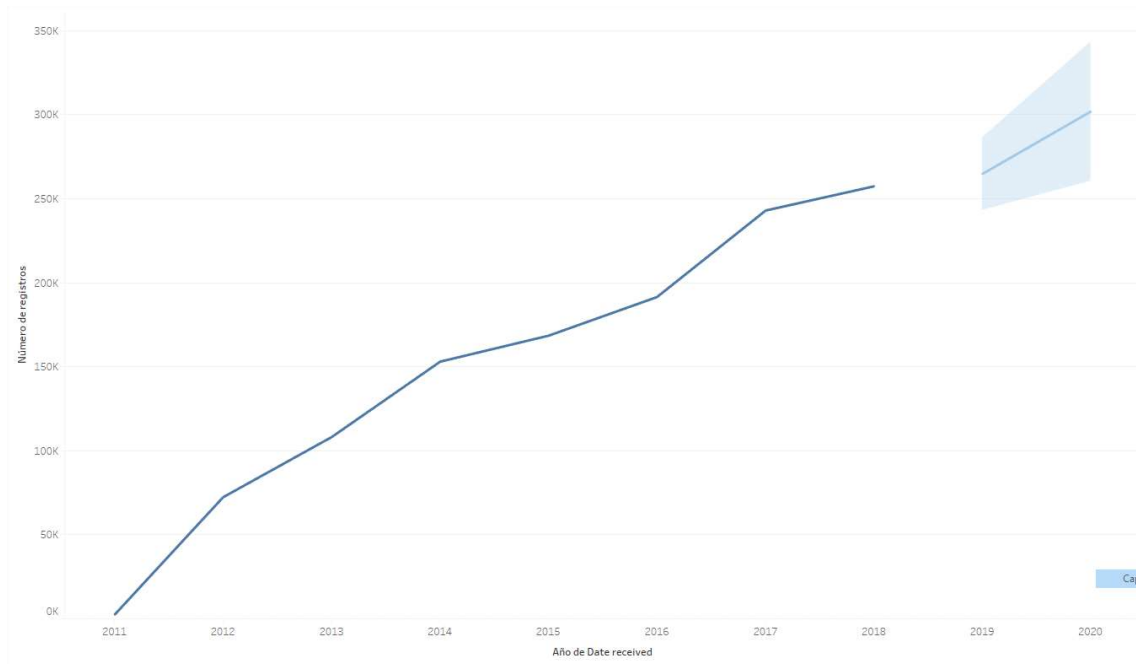




Hem fet una selecció de les companyies que tenen mes queixes (primer quadre), el nombre de companyies que triguen mes dies en resoldre les queixes (segon quadre), els quadres de rodones expliquen les companyies que fan resolucions mes favorables als clients, donen explicacions, retornen els calers o fan compensacions econòmiques i la darrera figura explica les companyies que fan resolucions menys favorables als clients, no donen explicacions, no retornen calers o compensacions.

Aquest estudi es podria justificar en que si una companyia te força incidències, però es bona donant resposta i reconeixin els errors, donant compensacions, aquesta companyia seria una bona candidata per contractar els seus serveis.

Fes una predicció de quina companyia tindrà mes denuncies durant el 2019 del producte “students loan”



Observem que la previsió es a mes queixes i la companyia amb mes queixes sera Navient Solutions i possiblement encara que anessin a la baixa, AES/PHEAA tindra força incidencies.