

Análise de perfil

Nesta apresentação, analisaremos o perfil de clientes de um banco, explorando dados importantes como idade, profissão, estado civil, formação, histórico de compras e empréstimos, e saldo da conta corrente.



by vinicius guirra



Contextualização

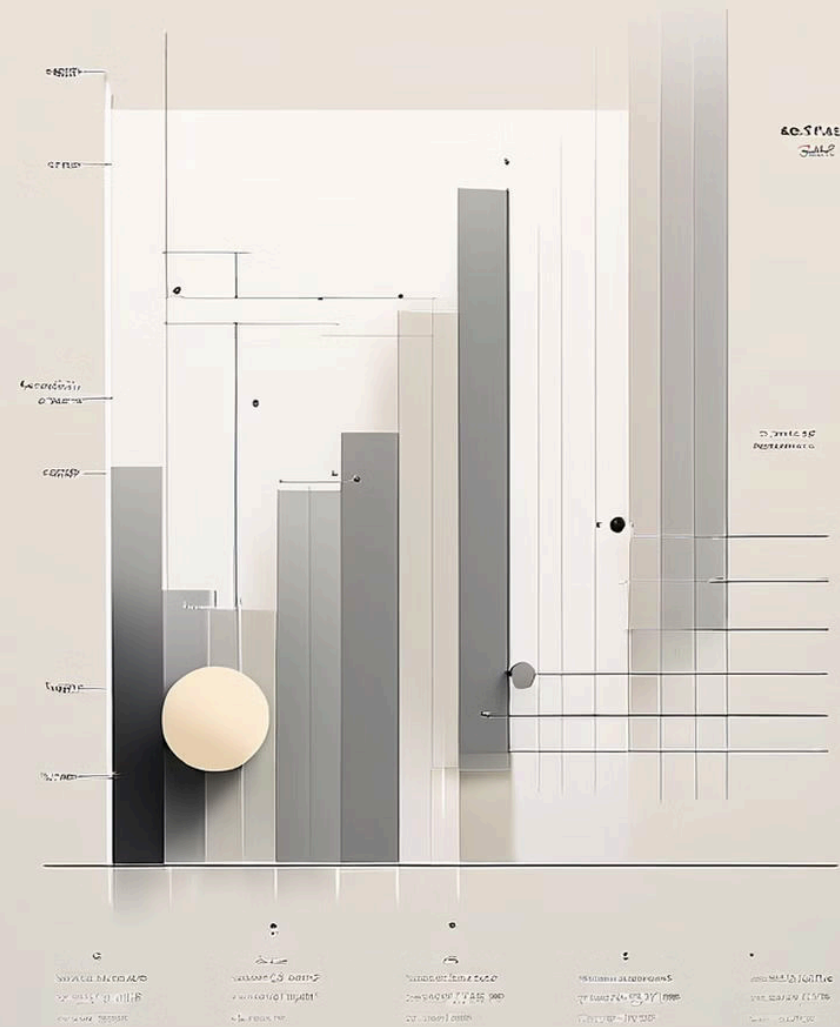
- Com a finalidade de entender melhor o perfil dos clientes para potencializar a venda de um produto de investimento, a área de marketing criou uma campanha selecionando alguns clientes para realizar a oferta. A duração da campanha foi de 3 meses e abrangeu todo o Brasil.
- Finalizada a campanha, o marketing disponibilizou a base de dados **bank_marketing.xlsx** (disponível https://github.com/viniciusguirra/Estudo-do-Perfil-dos-Clientes/blob/main/bank_marketing.xlsx) e solicitou uma análise do perfil dos clientes à área de Analytics. A expectativa é que esse estudo forneça informações suficientes para que as próximas campanhas sejam direcionadas para o público mais propenso a comprar o produto de investimento.

Objetivo

- Entender qual é o perfil dos nossos clientes
- Realizar uma **Análise Exploratória** buscando por insights sobre a venda dos títulos, o perfil dos clientes: Idade, Profissão, Estado Civil, Formação, Situação de Crédito e sobre a utilização de outros produtos: Hipoteca e Empréstimo.

Análise Exploratória dos Dados

Nesta seção, iremos explorar profundamente os dados disponíveis sobre o perfil dos clientes do banco. Analisaremos cada variável relevante, identificando padrões e tendências importantes para entender melhor o comportamento e as características deste público.



Cliente Comprou o Título?

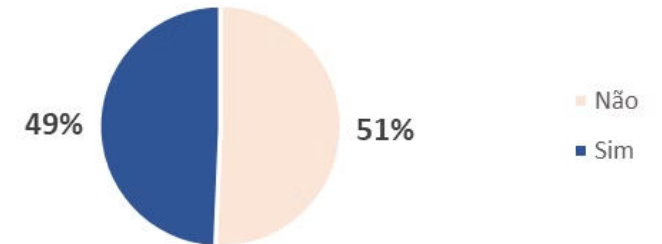
Compreender Comportamento de Compra

1. Quase metade dos clientes compraram o produto.

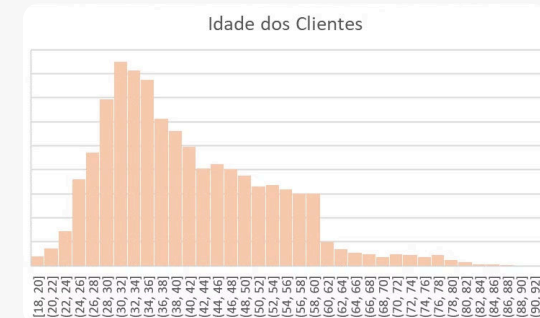
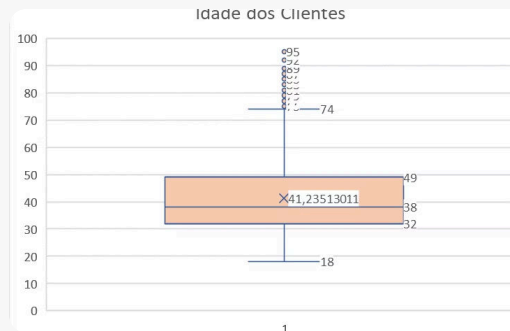
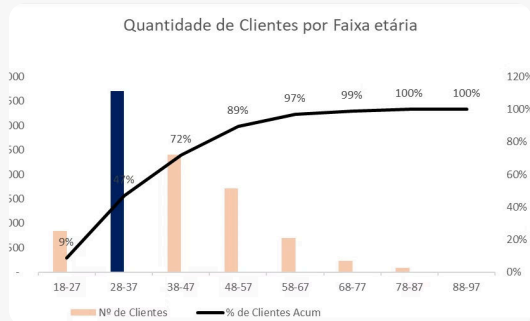
2. Qual o referencial do histórico do % de compra ?

3. Oportunidades de Cross-Selling

% de Clientes que compraram o produto



Idade



Insights

A análise da variável "Idade" revela uma distribuição relativamente desequilibrada entre diferentes faixas etárias tendo a maior faixa de clientes sendo a 28-37 anos com 38,26% e Praticamente 90% dos Clientes tem até 57 anos de idade.

Distribuição de Idade

25% dos clientes tem até 32 anos.

50% dos clientes tem até 38 anos.

75% dos clientes tem até 49 anos

Nota-se um conjunto de outliers à cima de 74 anos.

Clientes Jovens ?

Podemos analisar que o perfil dos Clientes é de um banco de pessoas com idade na faixa intermediária. Observa-se também uma presença pequena de clientes mais jovens, provavelmente em fase de estabelecimento profissional e formação de patrimônio.

Profissão

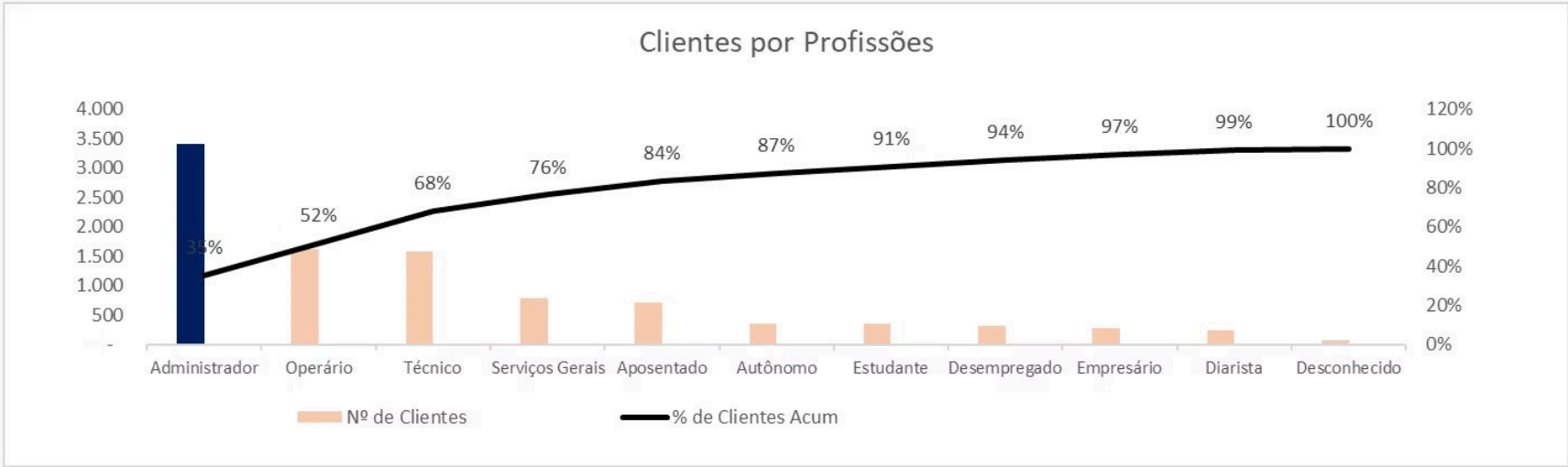


Ocupação Profissional

A profissão de administrador é a mais frequentes entre os clientes, com 35%.



As profissões com maiores frequências são: Administrador com (35%), Operário com (17%), Técnico com (16%) e Serviços gerais com (8%). Juntas correspondem a 76% dos clientes.



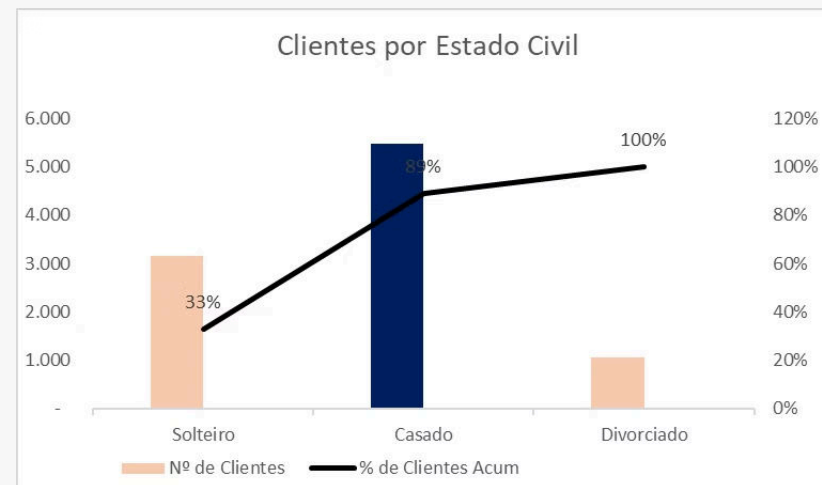
Estado Civil



A situação conjugal dos clientes também pode ser um fator relevante na avaliação de risco de crédito. Casados, por exemplo, podem oferecer maior estabilidade financeira.

Mais da metade dos clientes são casados 56%.

Existe a informação de número de dependentes/filhos ?



Formação

Potencial de Aprendizado

Compreender o perfil educacional dos clientes é essencial para desenvolver estratégias de comunicação e oferta de produtos adaptados às suas necessidades. Isso possibilita maximizar o potencial de aprendizado e engajamento desse público.

Quase metade dos clientes (49%) tem ensino médio.

Cerca de 62% tem até o ensino médio.





Cliente Devedor ?

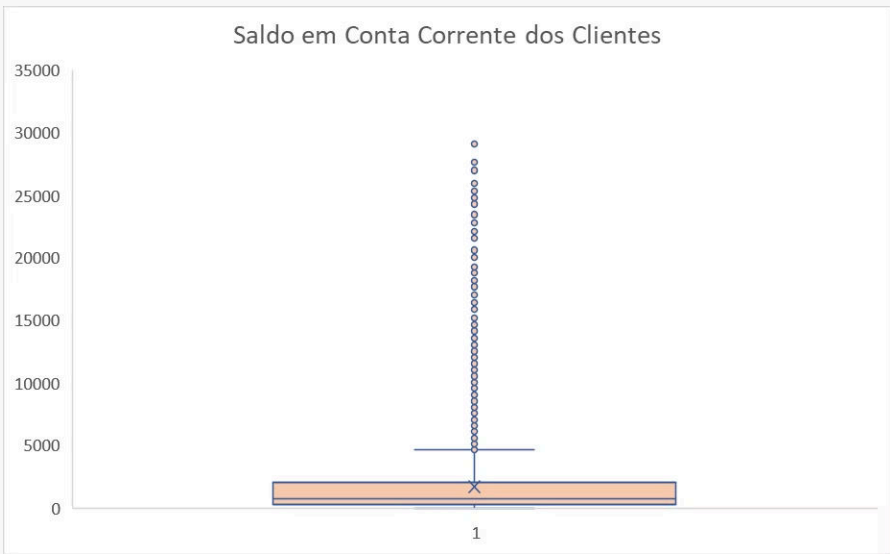
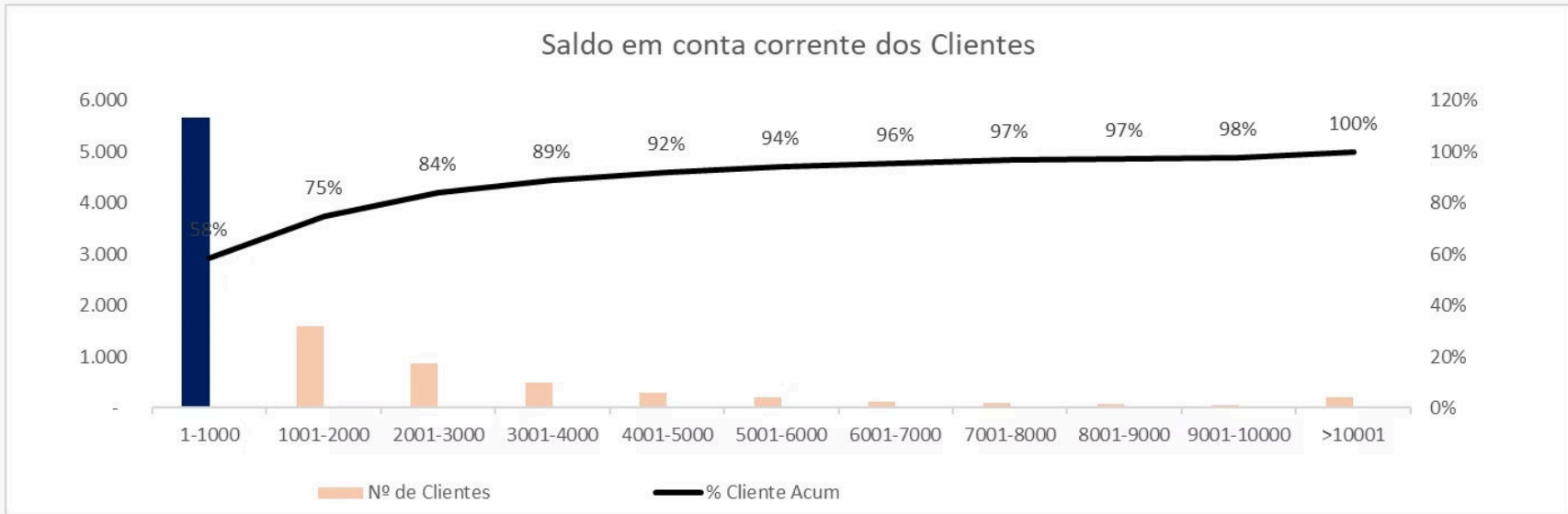
99% dos clientes não são devedores.

Vale analisar como foi realizada a seleção dos clientes para esta campanha ?

Saldo em Conta Corrente

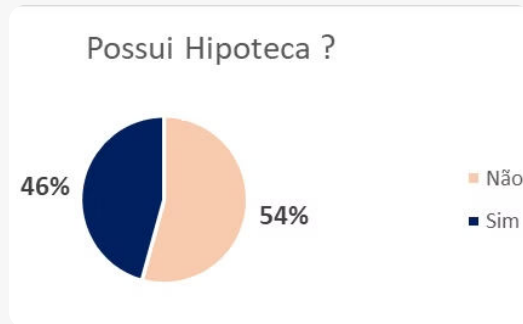
Pode indicar sua estabilidade financeira e capacidade de realizar investimentos.

84% dos Clientes tem até R\$ 3.000 em conta disponível;
Apenas 2% dos Clientes tem mais de R\$ 10.000 em conta disponível.



Distribuição assimétrica do boxplot, com uma concentração em valores "baixos". Com isto 75% dos clientes tem até R\$ 2.700 em conta corrente. Desta forma os outliers estão "puxando" a média para cima.

Tem Hipoteca?



Insights

A maioria dos clientes não tem hipoteca (54%);

Qual a comparação entre juros pagos pela hipoteca e os juros dos rendimentos, da aplicação no título de investimento ?



Impacto no Perfil do Cliente

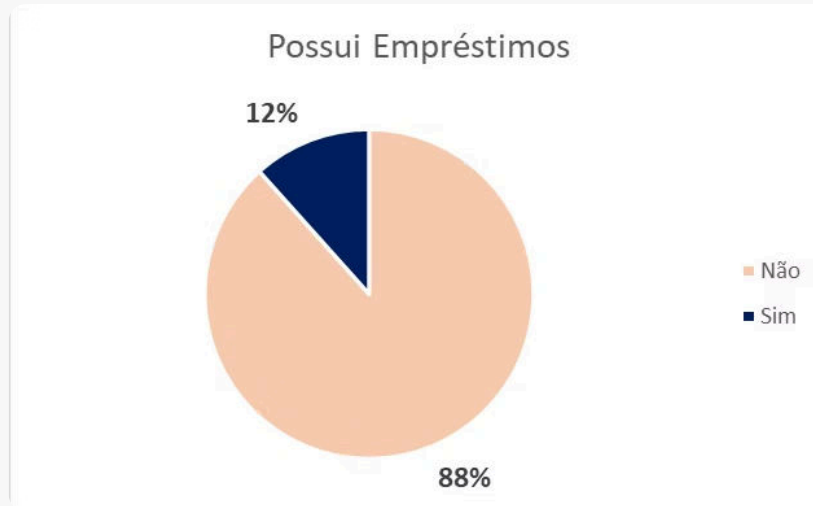
Ter uma hipoteca pode afetar o perfil de risco do cliente, pois representa uma dívida de longo prazo que precisa ser considerada na análise de seus recursos e compromissos financeiros.



Avaliação de Crédito

A informação sobre a existência de uma hipoteca é fundamental para a avaliação de crédito, pois indica o nível de endividamento do cliente e sua capacidade de assumir novos compromissos.

Tem Empréstimo?



Insights

A grande maioria não possui empréstimo.
O cliente possuir empréstimo dificulta a aquisição de um título de investimento ?



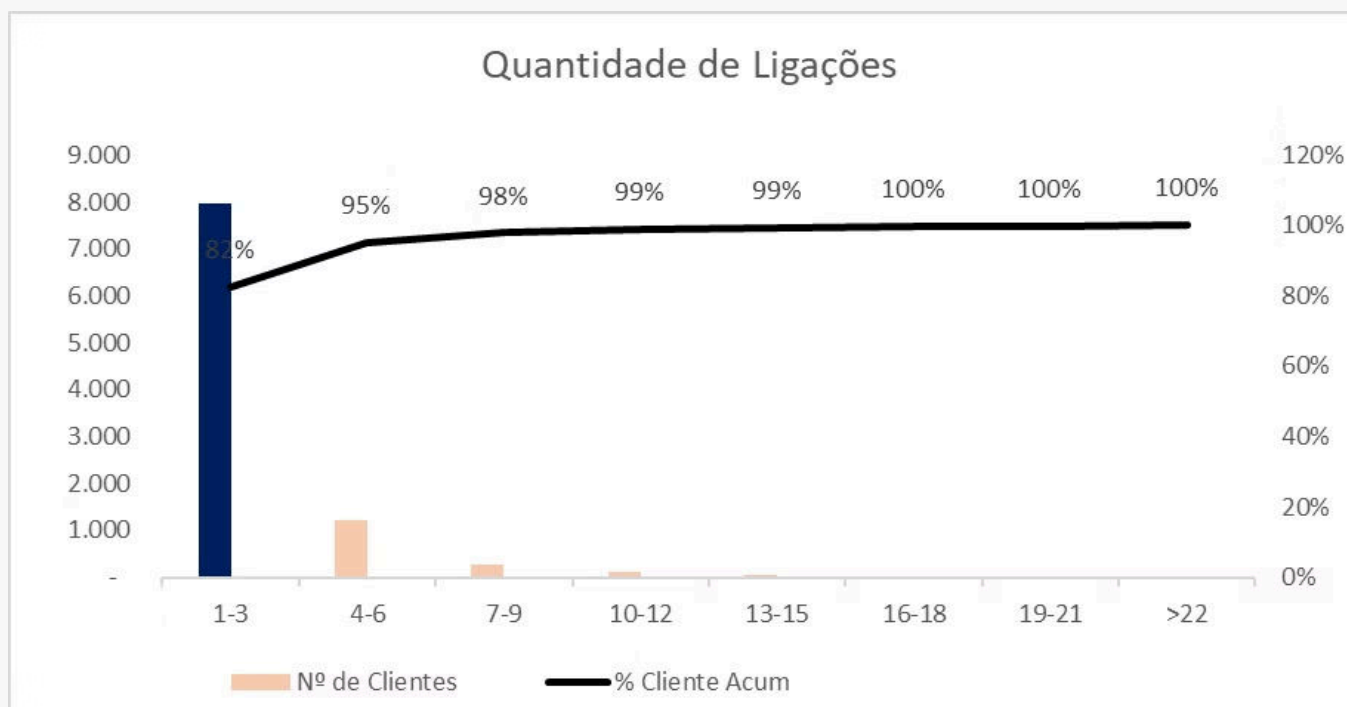
Avaliação de Crédito

A existência de empréstimos é um fator crucial na avaliação de crédito, pois pode indicar o nível de endividamento do cliente e sua capacidade de assumir novos compromissos.

Quantidade de ligações

Para 82% dos clientes foi necessário realizar de 1 a 3 ligações para fazer a apresentação, e obter uma resposta sobre a compra do título.

95% dos clientes foram contatados em até no máximo 6 ligações uma norma que pode ser adotada é limitar maiores ligações, visto que não trazerem retorno.



Conclusão

Ao realizar um pequeno estudo de análise exploratório já podemos obter insights que podem ser adotados pela empresa, praticamente de forma imediata e gerando VALOR antes mesmo de buscar soluções mais complexas e robustas como análises de correlação associação ou criar modelos de machine learning. Este é o poder de uma boa análise exploratória dos dados.