

Proposta de Dissertação

Mestrado em Matemática e Aplicações

- **Título Provisório:** Identificação de Perfis de Hábitos de Consumo Através da Utilização de Cartões Bancários.
- **Orientadora:** M. Rosário de Oliveira. IST.
- **Co-orientador:** João Manaças. CRM¹, Banco Espírito Santo.
- **Programa Resumido:** No CRM é fundamental o conhecimento do comportamento dos Clientes. Uma fonte de informação muito rica e ainda pouco explorada é a utilização de cartões de crédito e débito. Estudando o padrão de utilização dos cartões, nomeadamente, a frequência, o canal bancário, o tipo de estabelecimento e o montante de cada movimento, ambicionamos identificar clusters de clientes através de metodologias de *Data Mining*.

Este projecto compreenderá três grandes fases:

- Tipificação de consumos;
- Análise exploratória dos dados;
- Identificação de perfis de hábitos de consumo dos clientes.

O Banco Espírito Santo (BES) pretende utilizar os resultados desta análise das seguintes formas:

- Incentivar a utilização de cartões com mensagens direccionadas;
- Identificar alvos para campanhas;
- Personalizar ofertas;
- Detectar eventos relevantes por análise de alteração de hábitos de consumo.

- **Palavras-chave:** *Data Mining*, CRM, Análise de Clusters.

¹*Customer Relationship Management.*

- **Perfil do candidato:** O Aluno deve estar disposto a trabalhar em estreita colaboração com o BES. Dá-se preferência aos candidatos que concluíram ou estão a frequentar Métodos Estatísticos em *Data Mining* ou Análise Multivariada.
- **Data:** Maio de 2009.