

# Результат исследования оттока клиентов в банке «Метанпром»

Автор: Пересыпкина А. В.  
Моб: 8-916-377-80-90  
a.v.averyanova@gmail.com

# Содержание

1. Задачи, цели и источник исследования.....	слайд 3
2. Выводы исследования. ....	слайд 4
3. Рекомендации .....	слайд 5
4. Портрет клиента .....	слайд 6
5. Распределение признаков для ушедших и оставшихся клиентов .....	слайд 7
6. Распределение числовых признаков: возраст и баллы скорринга .....	слайд 9
7. Распределение числовых признаков: баланс и оценочный доход (заработная плата).....	слайд 10
8. Средние значения оттока .....	слайд 11
9. Выдвинутые и проверенные гипотезы .....	слайд 13
10. Сегменты оттока клиентов .....	слайд 14

# Задача, цели и источник исследования

1. Задача: проанализировать клиентов банка;
2. Цель: выделить сегменты клиентов, которые склонны уходить из банка;
3. Данные для анализа предоставлены Заказчиком.

# Выводы исследования:

1. Средний уровень оттока по банку составляет 18% клиентов
2. Определены отточные сегменты (в порядке убывания % оттока клиентов):
  - 2.1. Сегмент №1: 3 551 чел (мужчины с балансом на счету более 80 000) - 32,07 % оттока;
  - 2.2. Сегмент №3: 4 537 чел (активные клиенты с оценочным доходом (зар.плата) более 50 000) - 25,85 % оттока;
  - 2.3. Сегмент №2: 6 621 чел (клиенты банка имеющие более 2х продуктов банка и кредитный скоринг более 700) - 23,90 % оттока.

# Рекомендации:

## Сегмент 1: мужчины с балансом на счету более 80 000 (3 551 человек, 32,07 % оттока):

- возможность самостоятельно выбирать категории кэшбэка (доплатить за выбор конкретной категории на месяц);
- среди программ лояльности предлагать больше автомобильной тематики (кэшбэк за бензин), программ связанных с недвижимостью;

## Сегмент 3: активные клиенты с оценочным доходом (зар.плата) более 50 000 (4 537 человек, 25,85 % оттока):

- более высокий % на накопительном счету;
- предложить выгодный перевод з/п в банк «Метанпром» (в случае получения з/п в др. банке)
- информировать о новых доступных банковских продуктах;

## Сегмент 2: клиенты банка имеющие более 2х продуктов банка и кредитный скоринг более 700 (6 621 человек, 20,90 % оттока):

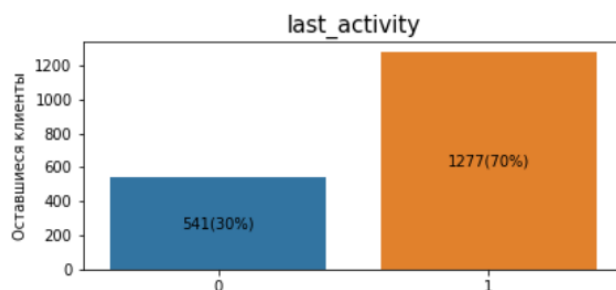
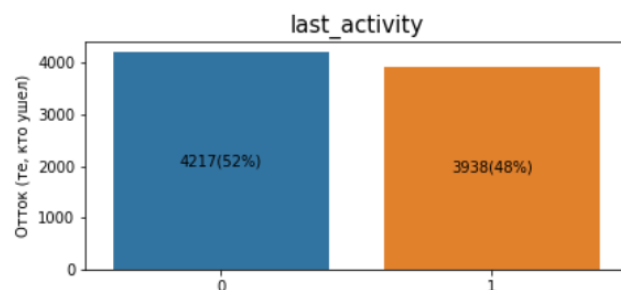
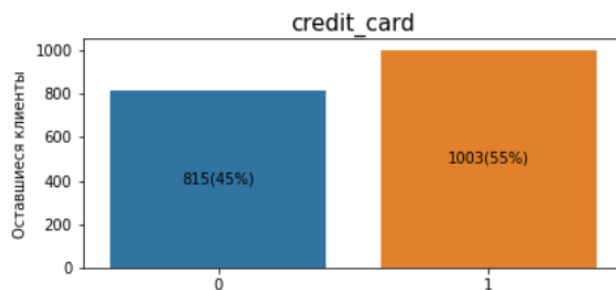
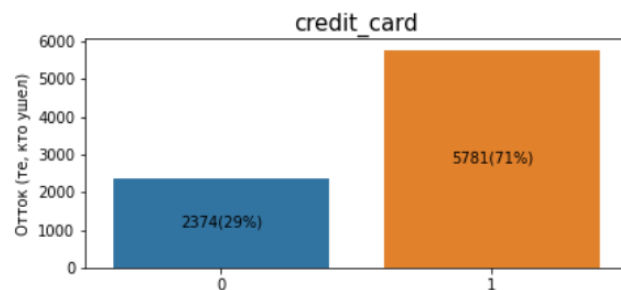
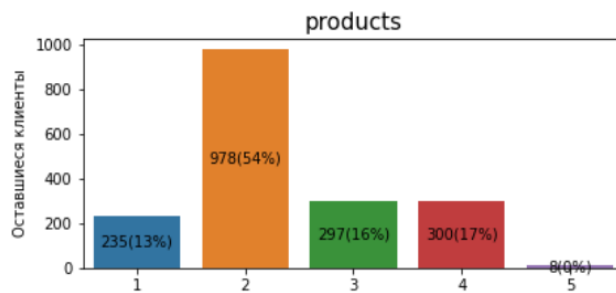
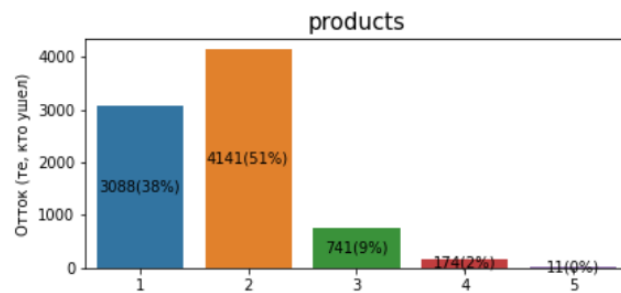
- предложить специальные условия по страхованию объектов собственности (авто, недвижимость);
- кредитная карта с большей суммой кредита/более длительным сроком погашения кредита;
- возможность самостоятельно выбирать категории кэшбэка (доплатить за выбор конкретной категории на месяц);
- информировать о новых доступных банковских продуктах;

# Портрет клиента:

Отток	ушли в отток	остались в банке	% разницы
age	43.021	41.430	-3.699
balance	733031.630	1134458.209	54.763
equity	3.000	4.000	33.333
est_salary	147674.638	148357.483	0.462
products	2.000	2.000	0.000
score	845.396	863.362	2.125
city	([Ярославль], [4758])	([Ярославль], [1117])	0.000
credit_card	([1], [5781])	([1], [1003])	0.000
gender	([Ж], [4347])	([М], [1183])	0.000
last_activity	([0], [4217])	([1], [1277])	0.000

Рис. 1. Портрет клиента

# Распределение признаков для ушедших и оставшихся клиентов

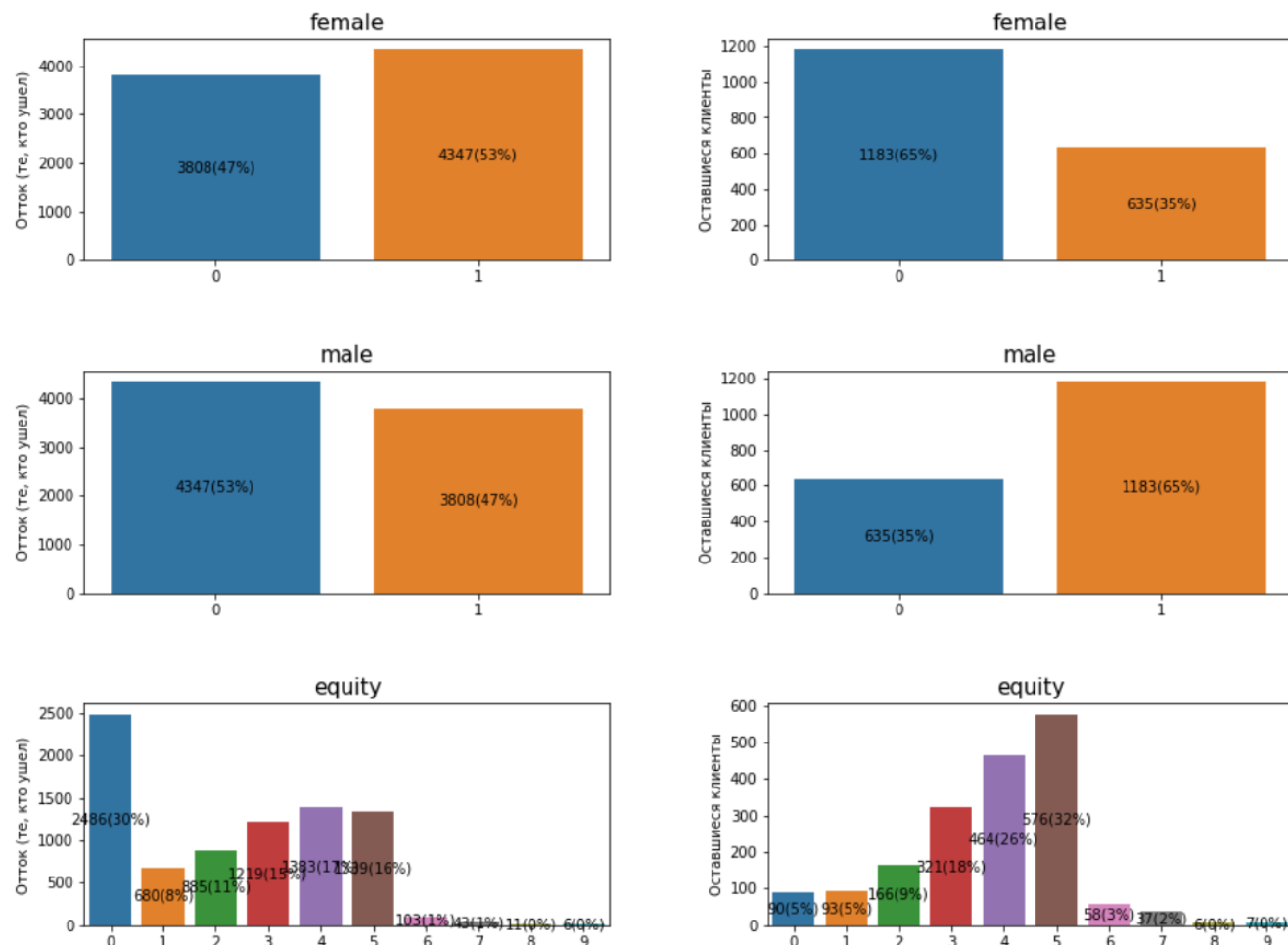


Выводы:

1. В отток ушли владельцы 1, 2х продуктов банка;
2. Среди ушедших 71% имеют кредитную карту;
3. Активность ушедших в отток 48%, в то время как активность оставшихся пользователей 70%

Рис. 2. Распределение признаков

# Распределение признаков для ушедших и оставшихся клиентов



Выводы, среди ушедших клиентов:

1. 53% женщины и 47 % мужчины;
2. 0 баллов собственности (30%);
3. 1 балл собственности (8%);
4. 2 балла собственности (11%);
5. 3 балла собственности (15%);
6. 4 балла собственности (17%);
7. 5 баллов собственности (16%)

Рис. 3. Распределение признаков



# Распределение числовых признаков: возраст и баллы скоринга

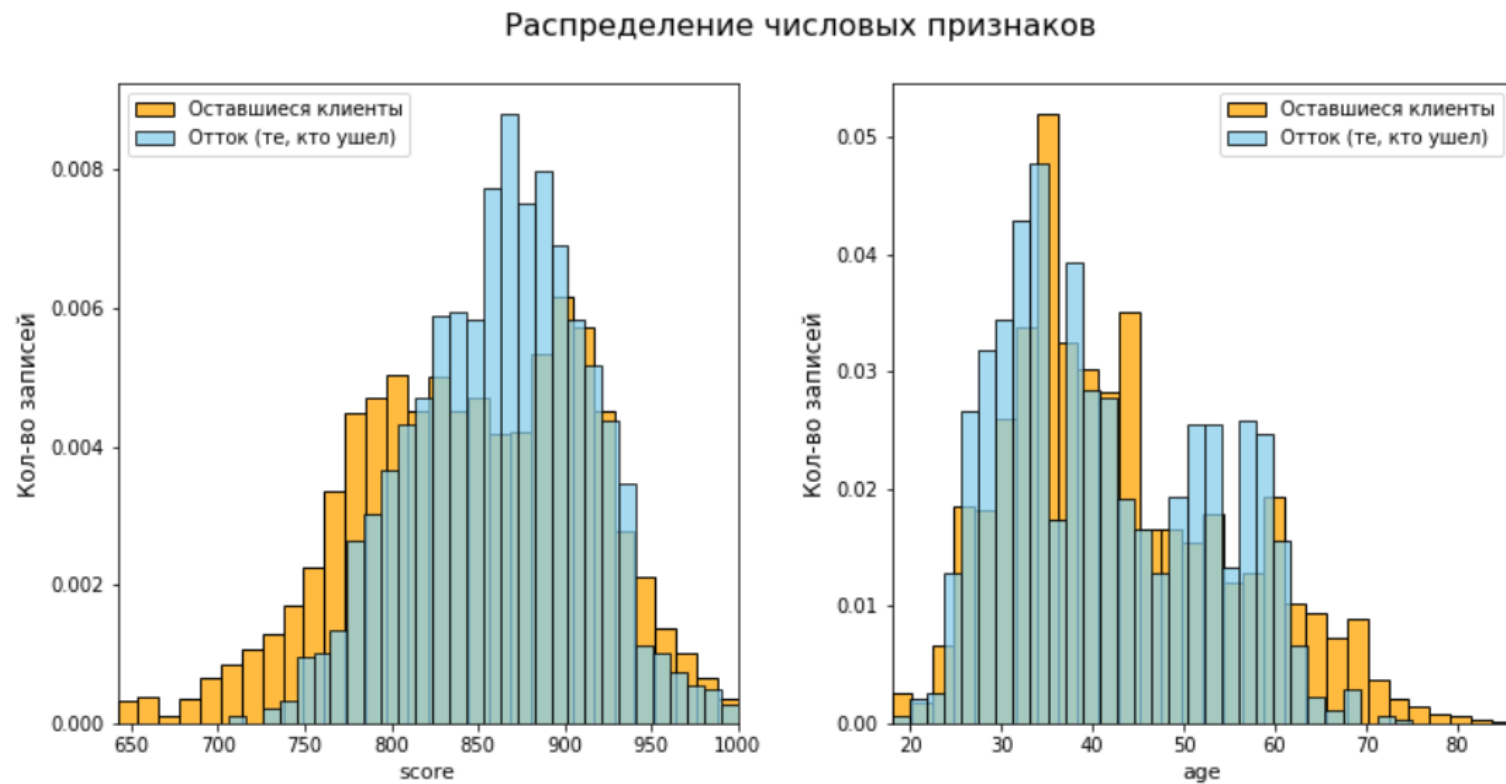


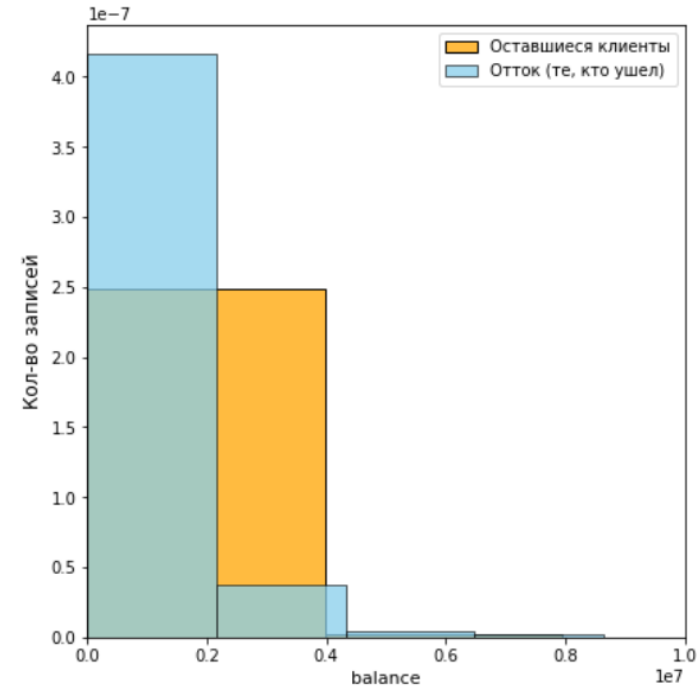
Рис. 4. Распределение числовых признаков: возраст и баллы скоринга

В отток ушли клиенты с кол-вом баллов  
От 830 до 930;

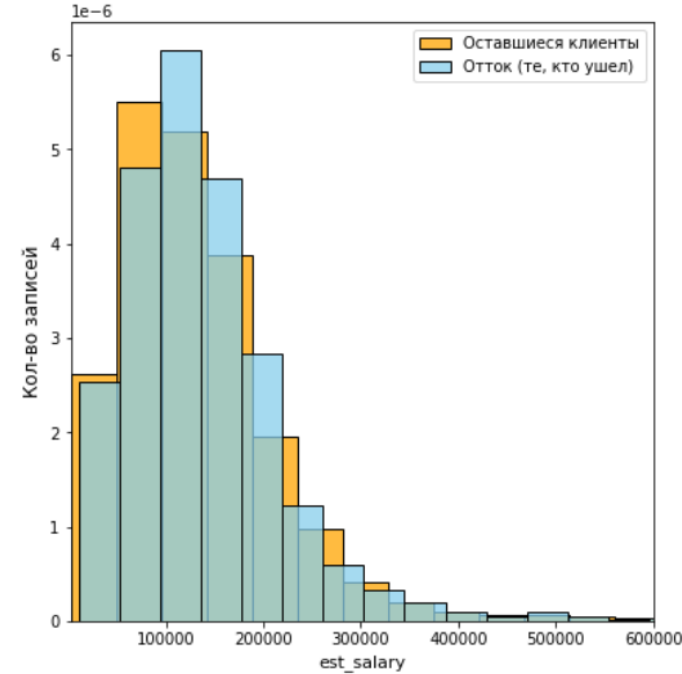
Уходить из банка склонны клиенты в  
возрасте от 25 до 35 и есть еще 2 пика:  
50 – 54;  
56 – 60.

# Распределение числовых признаков: баланс и оценочный доход (зарплата)

Распределение параметра баланс на счете клиента



Распределение параметра оценочный доход клиента (зар.плата)

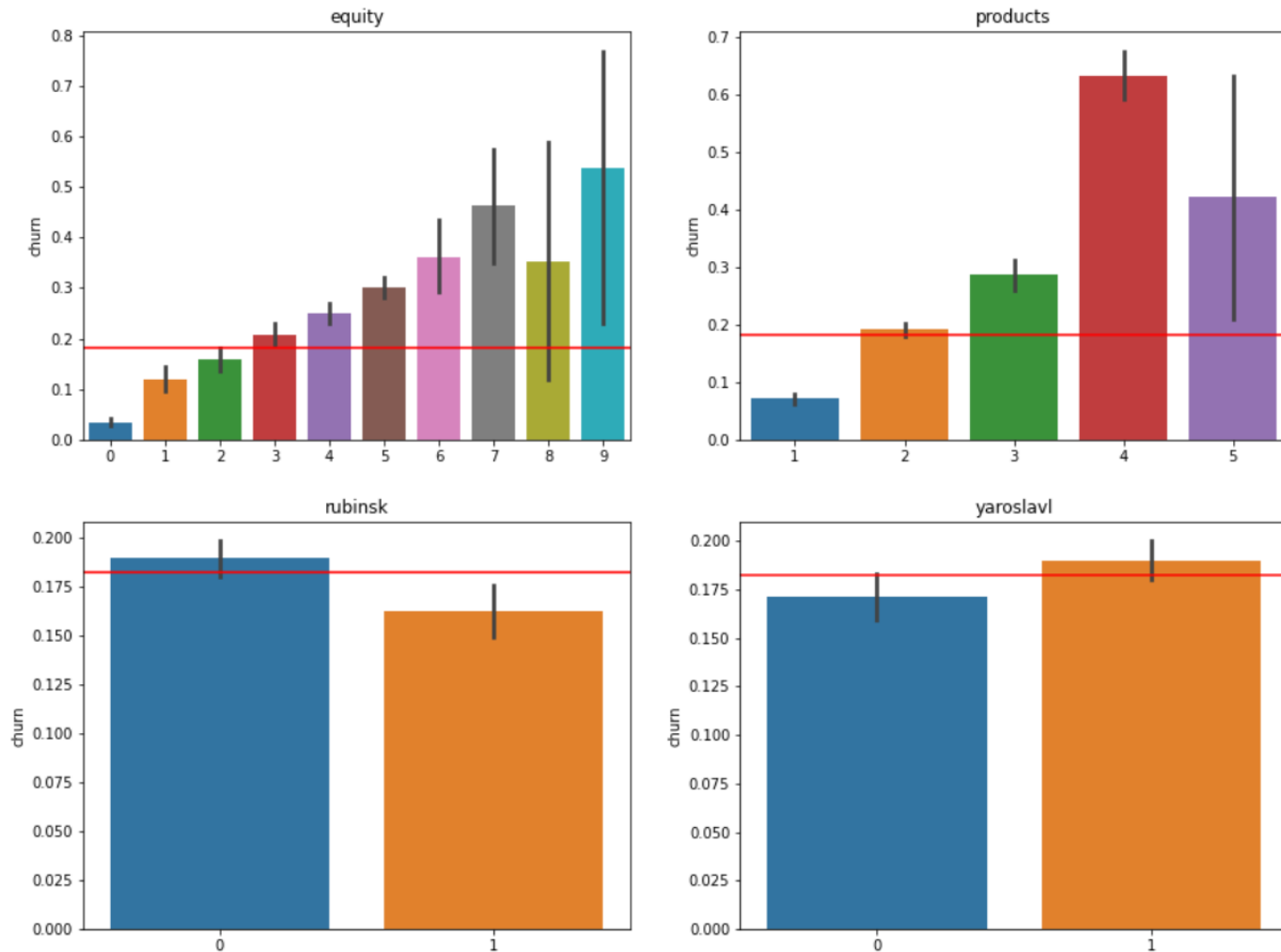


Отток выше у клиентов с наименьшим Балансом. При этом следует помнить, что в датасете 23% пропусков в графе Баланс.

По уровню оценочного дохода (зар.плата) Отток начинает увеличиваться начиная от 130 000 руб.

Рис. 5. Распределение числовых признаков баланс и оценочный доход (зарплата)

# Средние значения оттока



Средний уровень оттока клиентов  
Составляет 18% (по банку в целом).

Значимый отток у клиентов:

- с оценкой собственности выше 4х баллов.
- Имеющих от 3х продуктов банка
- В офисе в Ярославле

Рис. 6. Среднее значение оттока по клиентским признакам

# Средние значения оттока

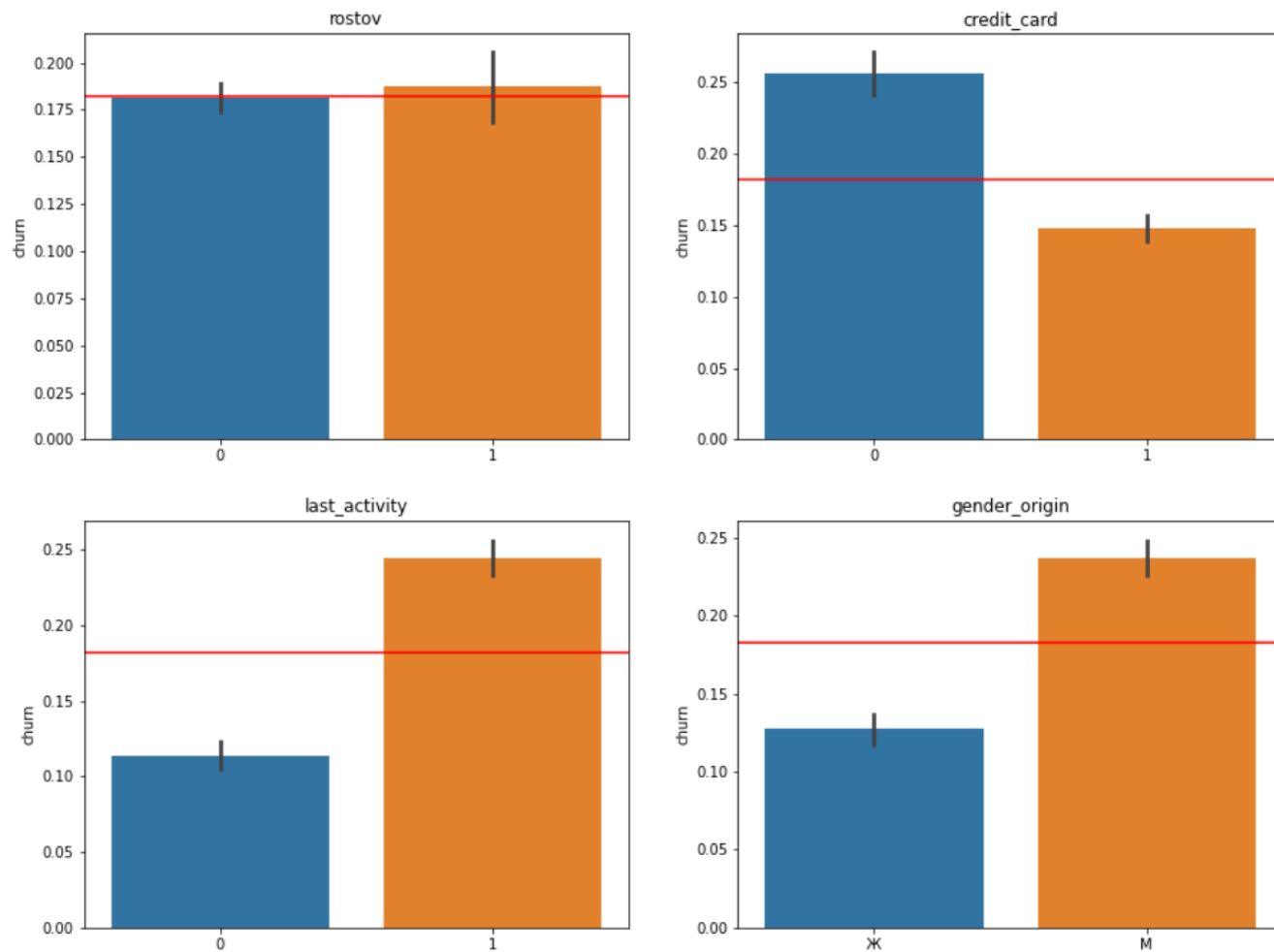


Рис. 6. Среднее значение оттока по клиентским признакам

Незначительный отток в офисе в Ростове;

Наиболее склонны к оттоку:

- активные клиенты банка;
- клиенты мужского пола

# Выдвинутые и проверенные гипотезы

Гипотеза №1:

- $H_0$ : средние доходы оставшихся и отточных клиентов равны (отвергаем);
- $H_1$ : средние доходы оставшихся и отточных клиентов не равны;

Гипотеза №2:

- $H_0$ : средняя оценка баллов собственности оставшихся и отточных клиентов равны (отвергаем);
- $H_1$ : средняя оценка баллов собственности оставшихся и отточных клиентов не равны;

Гипотеза №3:

- $H_0$ : среднее количество продуктов банка оставшихся и отточных клиентов равны (отвергаем);
- $H_1$ : среднее количество продуктов банка оставшихся и отточных клиентов не равны;

Гипотеза №4:

- $H_0$ : среднее количество кредитных карт банка оставшихся и отточных клиентов равны (отвергаем);
- $H_1$ : среднее количество кредитных карт банка оставшихся и отточных клиентов не равны

# Сегменты оттока клиентов:

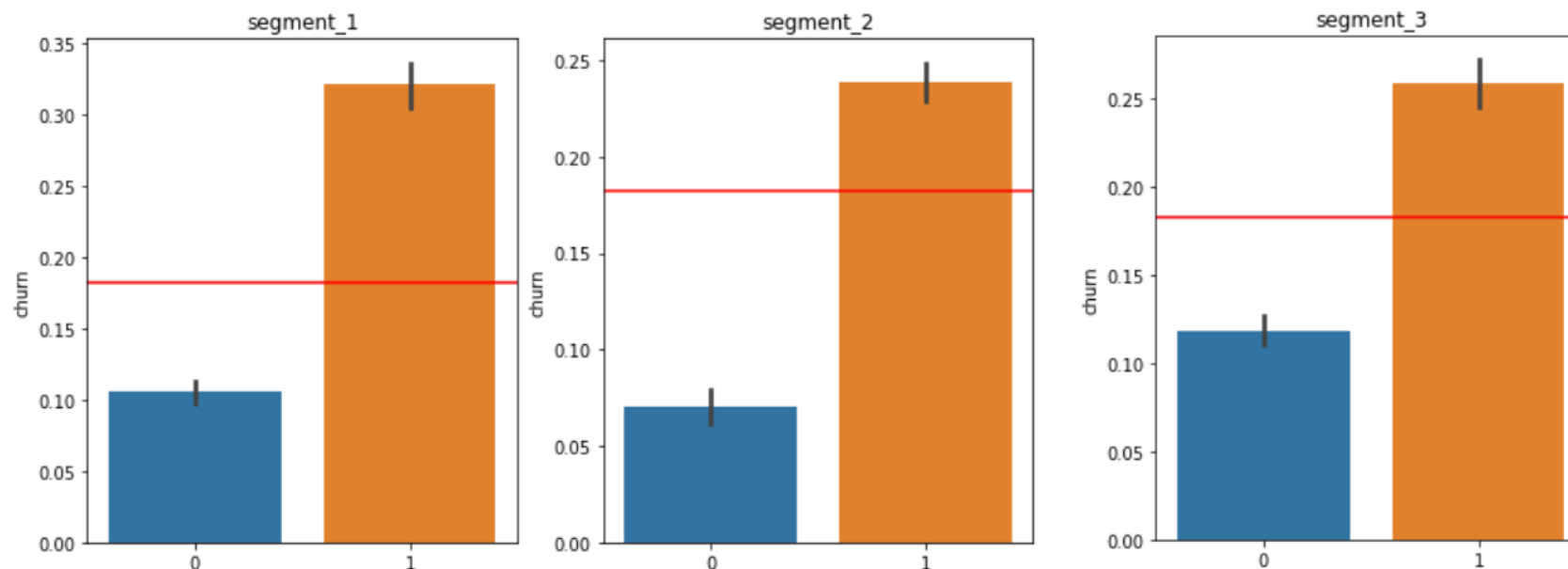


Рис. 7. Среднее значение оттока по выделенным сегментам

## Определены сегменты оттока (приоритезация в порядке убывания % оттока):

Сегмент 1: мужчины с балансом на счету более 80 000 (3 551 человек, 32,07 % оттока):

Сегмент 3: активные клиенты с оценочным доходом (зар.плата) более 50 000 (4 537 человек, 25,85 % оттока):

Сегмент 2: клиенты банка имеющие более 2х продуктов банка и кредитный скоринг более 700 (6 621 человек, 20,90 % оттока):

Спасибо за внимание.