

Исследование оттока клиентов «Метанпромбанка»

Джуниор-аналитик: Камагуров Семен

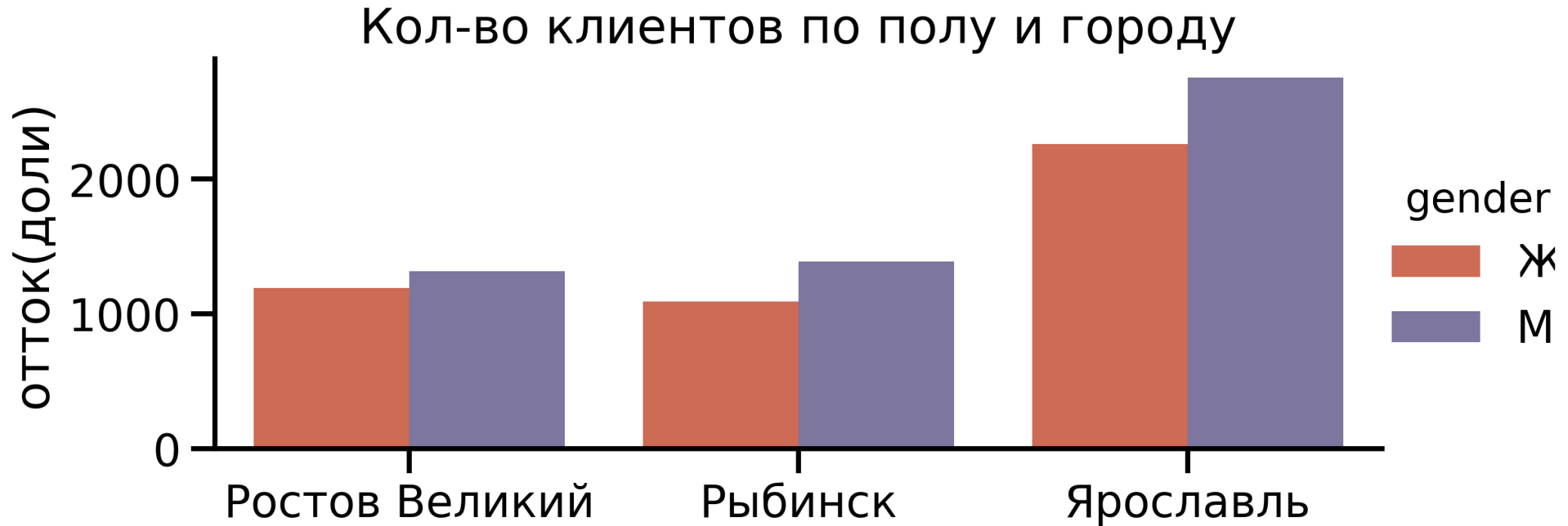
Выводы:

Портрет клиента "Метанпромбанка" склонного к оттоку:

- Использует только один продукта банка
- Возраст 35-65, максимальный отток в группе 50-58 лет
- Не активен
- На счету либо сравнительно небольшой >50 тыс, либо сравнительно большой < 180 тыс баланс
- Женского пола

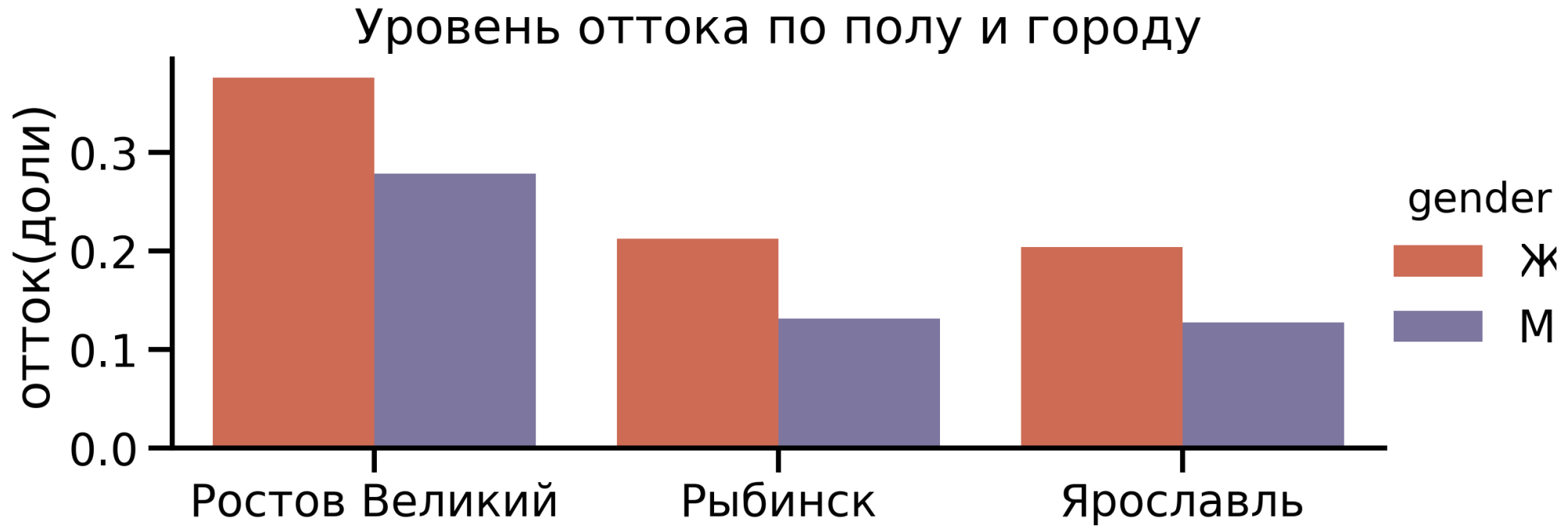
Отдельно нужно выделить город Ростов Великий, так как **там 1/4 всех клиентов, и самый большой отток – 30 %**, возможно в этом отделении банка какие-то проблемы с уровнем обслуживания, либо есть конкурент с более выгодными условиями

Количество клиентов в городах присутствия банка



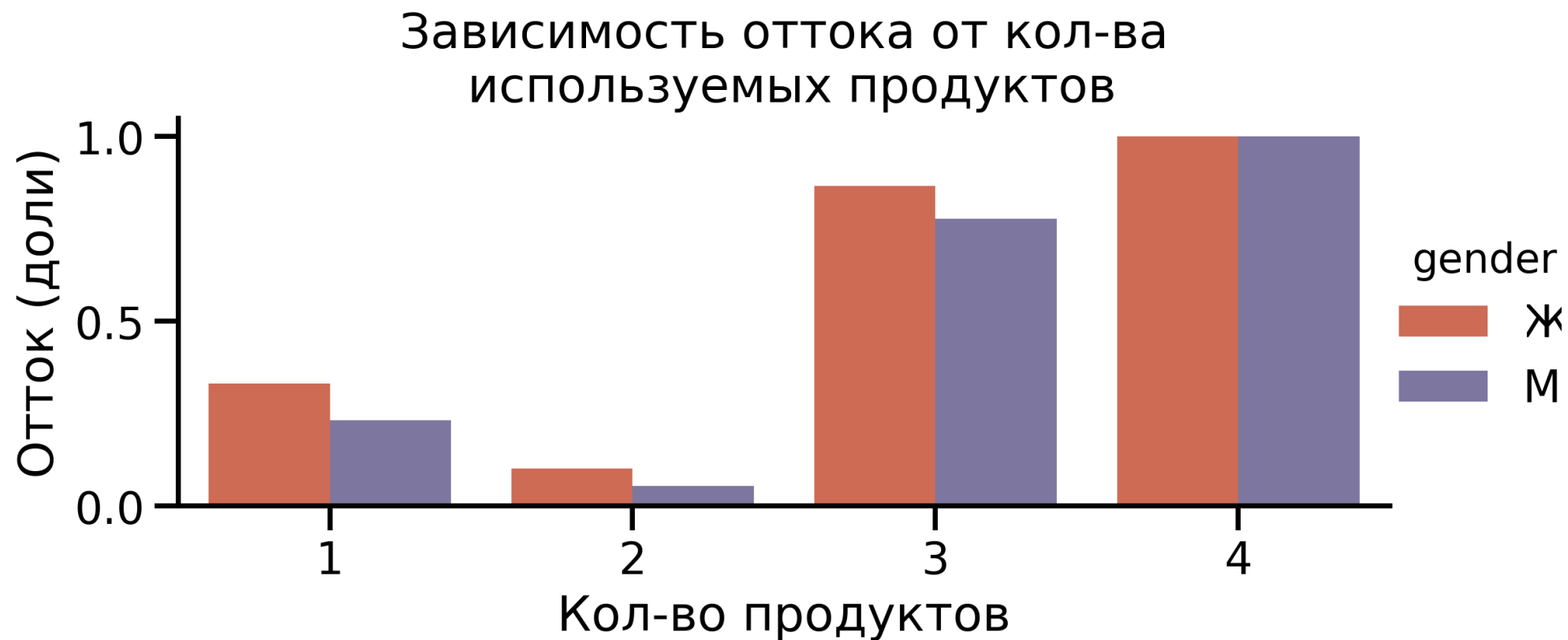
- В Ярославле 50 % клиентов банка
- В Рыбинске и Ростове Великом поровну по 25 %

Уровень оттока в городах присутствия банка



- В Ростове Великом отток в 2 раза выше чем в других городах
- Среди женщин отток выше на ~ 10 %

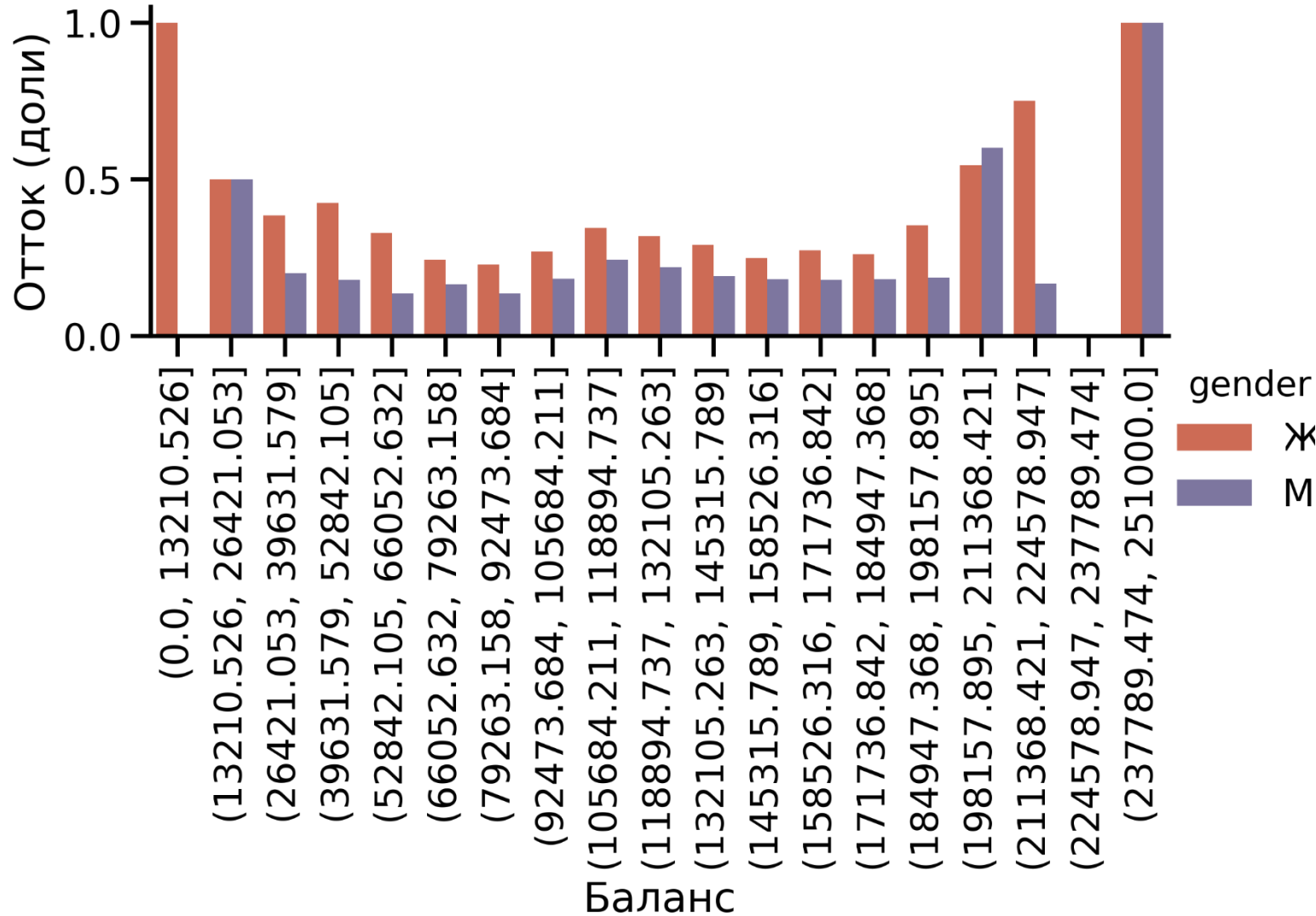
Зависимость оттока от количества используемых продуктов



- Доля оттока среди клиентов, использующих 2 продукта банка минимальная

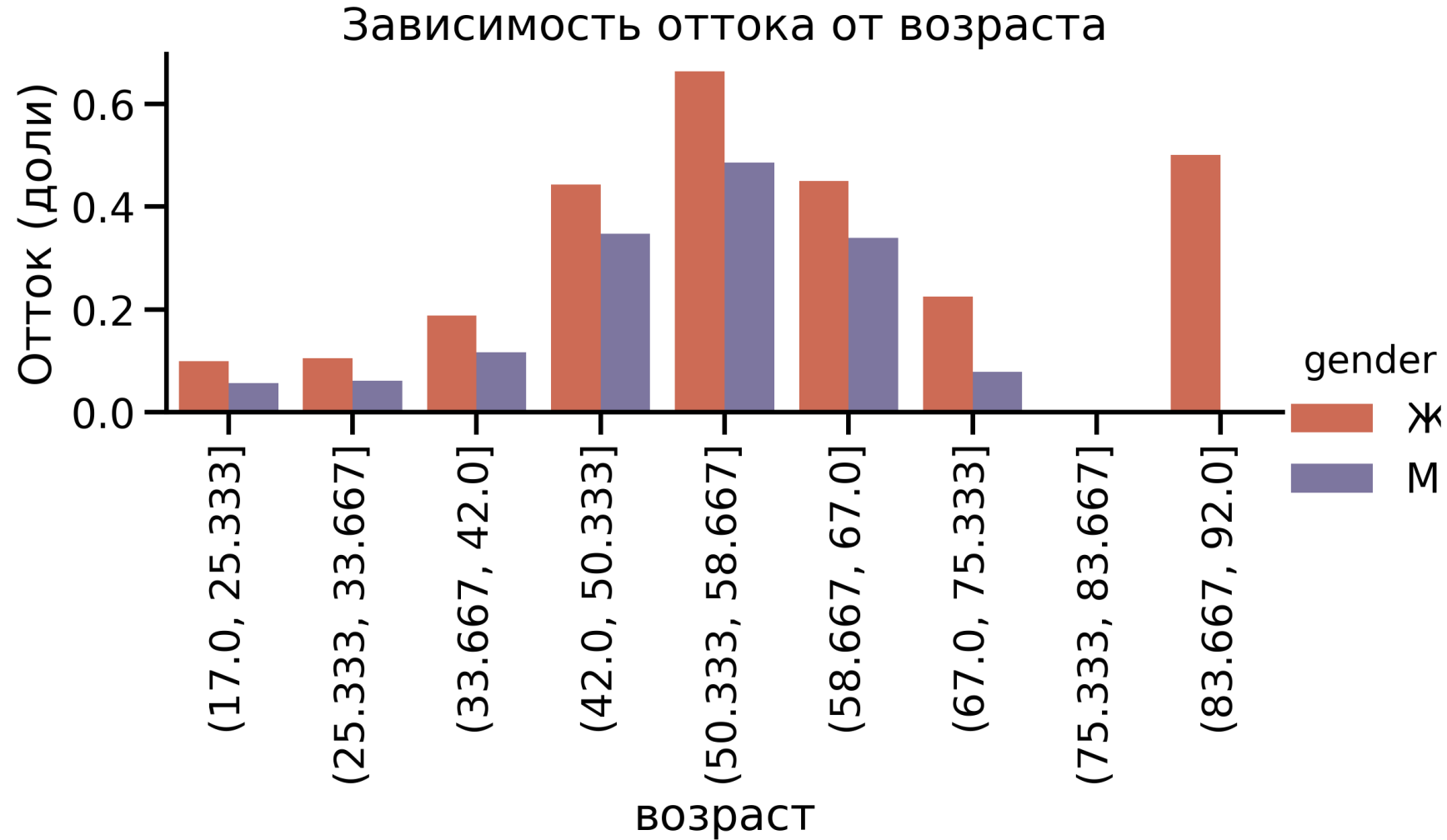
Влияние баланса счета на уровень оттока

Зависимость оттока от баланса



Отток резко возрастает если:
На счету либо сравнительно
небольшой >50 тыс, либо
сравнительно большой < 180
тыс баланс

Уровень оттока в возрастных сегментах



Высокий уровень оттока у клиентов в возрасте 35-65 лет, максимальный уровень оттока у клиентов 50-58 лет

Рекомендации:

- **Нужны дополнительные данные для анализа причин высокого оттока в отделении банка в Ростове Великом**
- Если у банка нет программ по повышению лояльности клиентов женского пола, то, возможно, стоит о них подумать
 - увеличенные скидки или кэшбек в салоны красоты, магазины одежды и обуви, товаров для дома и т.д.
- В целом нужно стараться повышать количество продуктов банка, используемых клиентами и активность:
 - полезные сервисы и услуги
 - повышенный процент по остатку на счете за выполнение определенных условий
- Повышать персонализацию обслуживания для клиентов старше 45 и с большим балансом