



Анализ оттока клиентов регионального банка

Автор: Бабурченкова Александра



Цель исследования

Провести анализ клиентов регионального банка и выделить сегменты клиентов, склонных к оттоку, подготовить рекомендации по удержанию клиентов.

Задачи

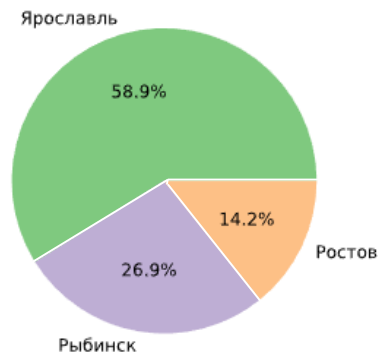
- Проанализировать основные признаки, влияющие на отток.
- Сформировать типичные портреты клиентов, в том числе с разбивкой на ушедших и оставшихся.
- Проверить статистические гипотезы.
- Выделить сегменты на основе значимых признаков отточности.
- Сформулировать основные выводы и разработать рекомендации по повышению качества работы с клиентами, выделив целевые группы клиентов.

ОБЩИЕ ВЫВОДЫ ПО ИССЛЕДОВАНИЮ

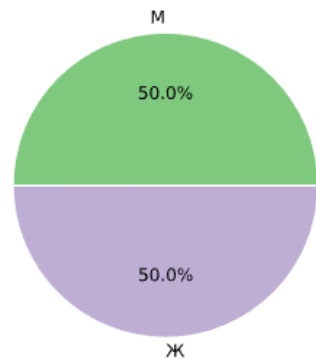
- Средний отток по банку составляет 18,2%.
- Выявлены наиболее отточные интервалы по признакам возраста, баланса, дохода, количеству продуктов, баллов собственности и баллов кредитного скоринга.
- Мужчины более склонны к оттоку.
- Активные клиенты более склонны к оттоку.
- Клиенты без оформленной кредитной карты более склонны к оттоку.
- Клиенты филиалов банка в Ярославле и Ростове более склонны к оттоку.
- С высокой степенью уверенности можно сказать, что средние значения дохода, возраста, баланса, количества продуктов у ушедших клиентов и оставшихся отличаются статистически значимо.
- Выделены и приоретизированы наиболее отточные сегменты с показателем оттока до 60%.

Описание данных

Распределение клиентов по городам

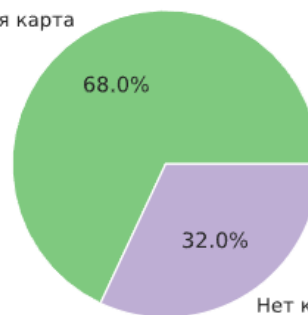


Соотношение клиентов по полу



Наличие кредитной карты

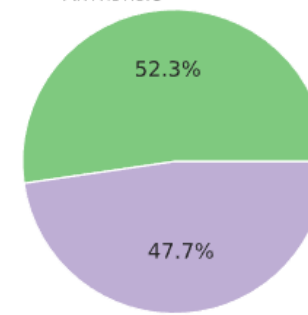
Есть кредитная карта



Нет кредитной карты

Соотношение активных и неактивных клиентов

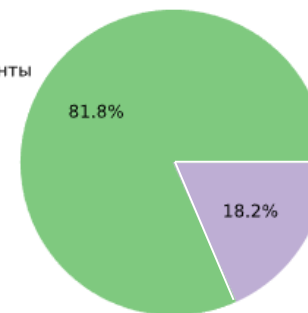
Активные



Не активные

Соотношение ушедших и оставшихся клиентов

Действующие клиенты



Отток

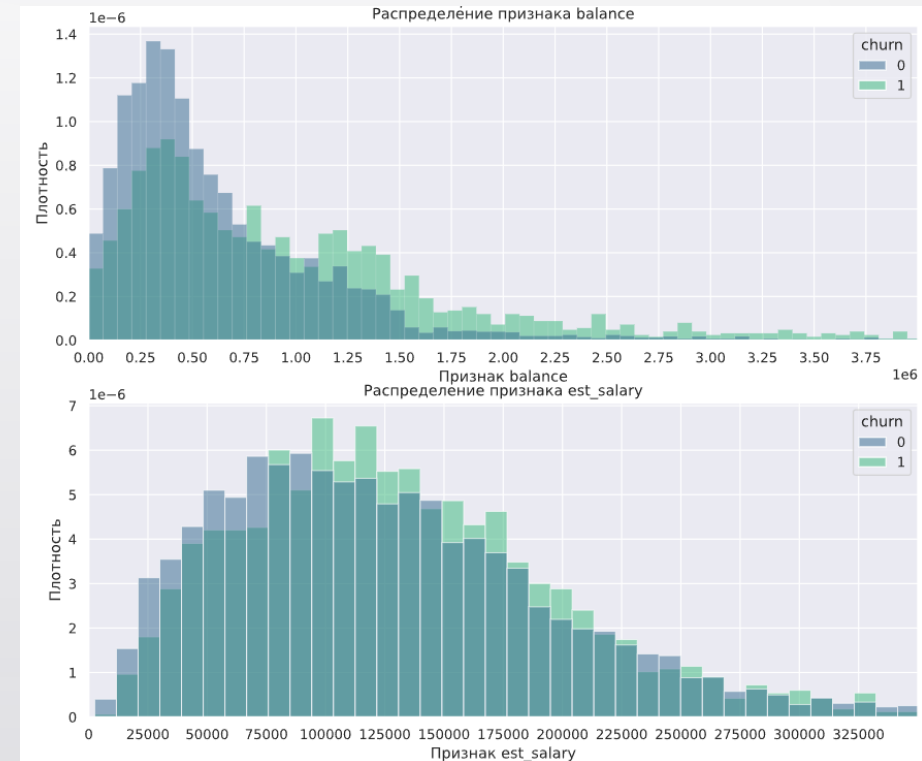
- 10 000 клиентов, после предобработки осталось 9 973 клиента.
- Больше всего клиентов в Ярославле.
- Равное соотношение мужчин и женщин.
- Активных клиентов немного больше.
- 68% клиентов оформили кредитную карту в банке.
- Ушедших клиентов 18,2%.

Описание данных

- Диапазон баллов кредитного скоринга от 642 до 1000. Средний балл - 848,67, медиана – 853.
- Возраст клиентов от 18 до 86. Средний и медианный возраст около 40 лет.
- Количество баллов собственности у клиентов от 0 до 9, у основной массы клиентов - не больше 4, чаще всего 3.
- Баланс на счете от 0 до 119 млн., у основной массы клиентов - менее 1 млн. Среднее значение около 800 тыс., медианное - около 500 тыс. Есть клиенты со сверхвысокими остатками денежных средств на счетах.
- Количество продуктов, которыми пользуется клиент, может достигать до 5, большинство клиентов пользуются двумя продуктами банка.
- Оценочный доход клиента варьируется от 2,5 тыс. до 1,4 млн. За счет клиентов с высокими доходами среднее значение (147,8 тыс.) ощутимо выше медианного (119,6 тыс.). Доход большей части клиентов попадает в диапазон от 75 тыс. до 174,5 тыс.

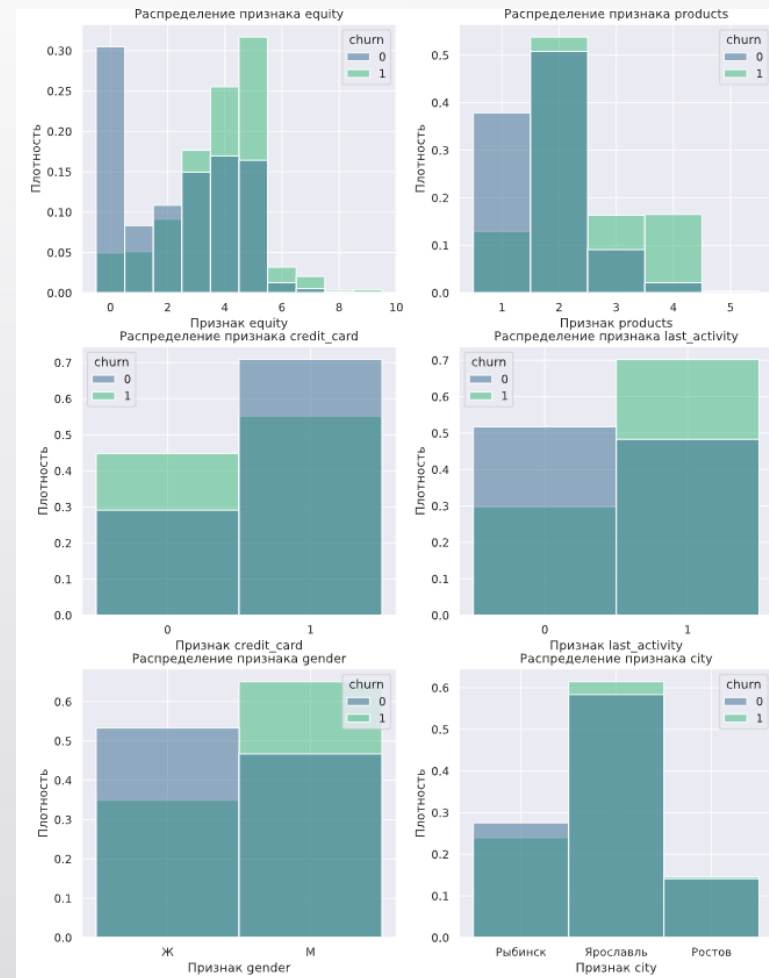
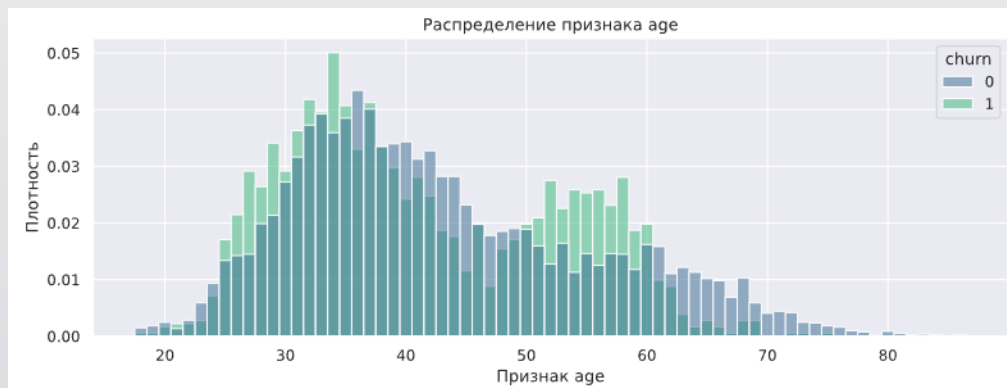
Отточные интервалы

- balance 750 тыс. и больше
- est_salary от 95 тыс. до 210 тыс.
- score 820-910 и 920-940



Отточные интервалы

- age от 25 до 35 лет и от 50 до 60 лет
- equity от 3 баллов собственности и больше
- products 2 и более продуктов
- credit_card к оттоку склонны клиенты без кредитной карты
- last_activity активные клиенты более склонны к оттоку
- gender мужчины более склонны к оттоку
- city клиенты Ярославля и Ростова более склонны к оттоку



Портрет клиента

		Не отток	Отток
Возраст	медианное значение	40	39
Баланс	среднее значение	733031.63	1134458.21
	медианное значение	475410.09	783908.90
Город	мода	Ярославль	Ярославль
Наличие кредитной карты	медианное значение	1	1
Количество баллов собственности	медианное значение	3	4
Оценочный доход	среднее значение	147674.64	148357.48
	медианное значение	118227.60	125408.88
Пол	мода	Ж	М
Активность	медианное значение	0	1
Количество продуктов	медианное значение	2	2
Количество баллов собственности	медианное значение	848	866

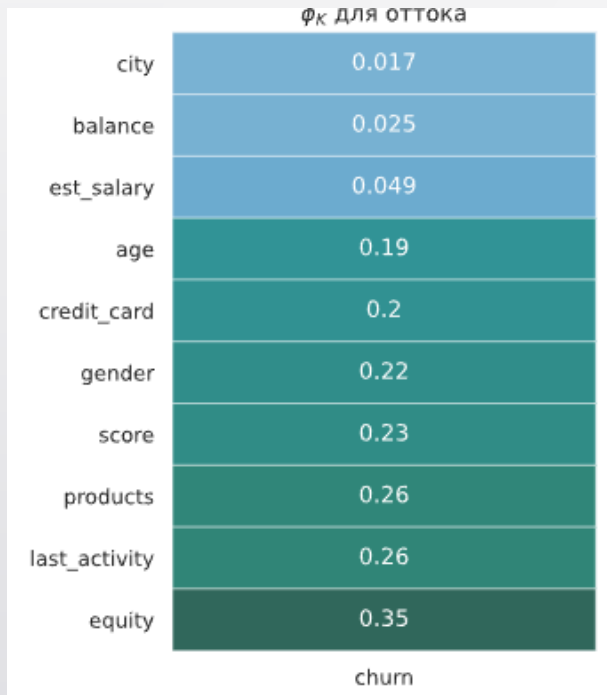
Типичный отточный клиент

- Мужчина в возрасте около 39 лет
- Активный клиент филиала в г. Ярославль
- Есть кредитная карта и другие продукты банка
- Балл кредитного скоринга около 866
- Собственность оценивается в 4 балла
- Средний доход 148 357.48
- Баланс 1 134 458.21, что выше, чем у остающихся клиентов

Типичный НЕ отточный клиент

- Женщина в возрасте около 40 лет
- Не активный клиент банка
- Обслуживается в филиале банка в г.Ярославль
- Есть кредитная карта и другие продукты банка
- Балл кредитного скоринга 848
- Количество баллов собственности 3
- Средний доход 147 674.64
- Баланс по счету 733 031.63

Корреляция оттока



- Умеренная корреляция оттока наблюдается лишь с количеством баллов собственности equity.
- last_activity, products, score, gender, credit card и age - корреляция слабая.
- С city, balance, est_salary взаимосвязь несущественна.

Гипотезы

№	Гипотеза	Результат проверки
1	Средний доход ушедших клиентов равен среднему доходу оставшихся.	С очень высокой степенью уверенности можно сказать, что разница в средних доходах ушедших клиентов и оставшихся статистически значима.
2	Средний возраст ушедших клиентов равен среднему возрасту оставшихся.	С очень высокой степенью уверенности можно сказать, что разница в возрасте ушедших клиентов и оставшихся статистически значима.
3	Средний баланс счета ушедших клиентов равен среднему балансу счета оставшихся.	С очень высокой степенью уверенности можно сказать, что средние значения баланса ушедших и оставшихся клиентов различаются статистически значимо.
4	Среднее количество продуктов банка, которыми пользовались ушедшие клиенты, равно среднему количеству продуктов, которыми пользуются оставшиеся клиенты.	С очень высокой степенью уверенности можно сказать, что средние значения двух совокупностей различаются статистически значимо.



ВЫСОКООТТОЧНЫЕ СЕГМЕНТЫ

Отток в сегменте превышает в несколько раз средний отток по банку.

Приоретизация по величине оттока.

Отток 59,92 %

Описание сегмента	Рекомендации
<ul style="list-style-type: none">• Мужчины• Баланс от 750 тыс.• Активные• 706 человек в сегменте (ушло 423 чел.)	<ul style="list-style-type: none">• Особые условия обслуживания при достижении данной суммы на балансе, ориентированные на мужчин:<ul style="list-style-type: none">• повышенный кешбэк по «мужским» категориям,• программа лояльности в тренажерном зале (не фитнес и не аэробика).

Отток 51,67 %

Описание сегмента	Рекомендации
<ul style="list-style-type: none">• Мужчины• Баланс от 750 тыс.• Скоринг от 820 до 940• 989 человек в сегменте (ушло 511 чел.)	<ul style="list-style-type: none">• Особые условия обслуживания при достижении данной суммы на балансе, ориентированные на мужчин:<ul style="list-style-type: none">• повышенный кешбэк по «мужским» категориям,• программа лояльности в тренажерном зале (не фитнес и не аэробика).• Изучить, какую доп. информацию банк включает в скоринг и разработать предложения, основываясь на этих данных.

Отток 49,83 %

Описание сегмента	Рекомендации
<ul style="list-style-type: none">• Возраст от 25 до 35 лет• Баланс от 750 тыс.• Баллы собственности от 3• 578 человек в сегменте (ушло 288 чел.)	<ul style="list-style-type: none">• Особые условия обслуживания при достижении данной суммы на балансе.• Кешбэк по категориям, ориентированным на молодых клиентов.• ВИП-проходы в ночные клубы или на горнолыжные подъемники.• Спец. предложения в спортивных магазинах при оплате картой банка.• Скидки и спец. условия при бронировании отелей.• Пересмотреть программы страхования собственности.



Дополнительные общие рекомендации

- Изучить структуру расходов по картам клиентов.
- Изучить предложения банков-конкурентов для выделенных категорий клиентов.
- Провести опрос клиентов, проанализировать собранную информацию в разрезе сегментов.



Спасибо за внимание