

Исследование оттока клиентов «Метанпромбанка»

Выполнил аналитик: Раздобреев Алексей

Новосибирск 2022

Цель:

Проанализируйте клиентов регионального банка и выделите сегменты клиентов, которые склонны уходить из банка.

Задачи:

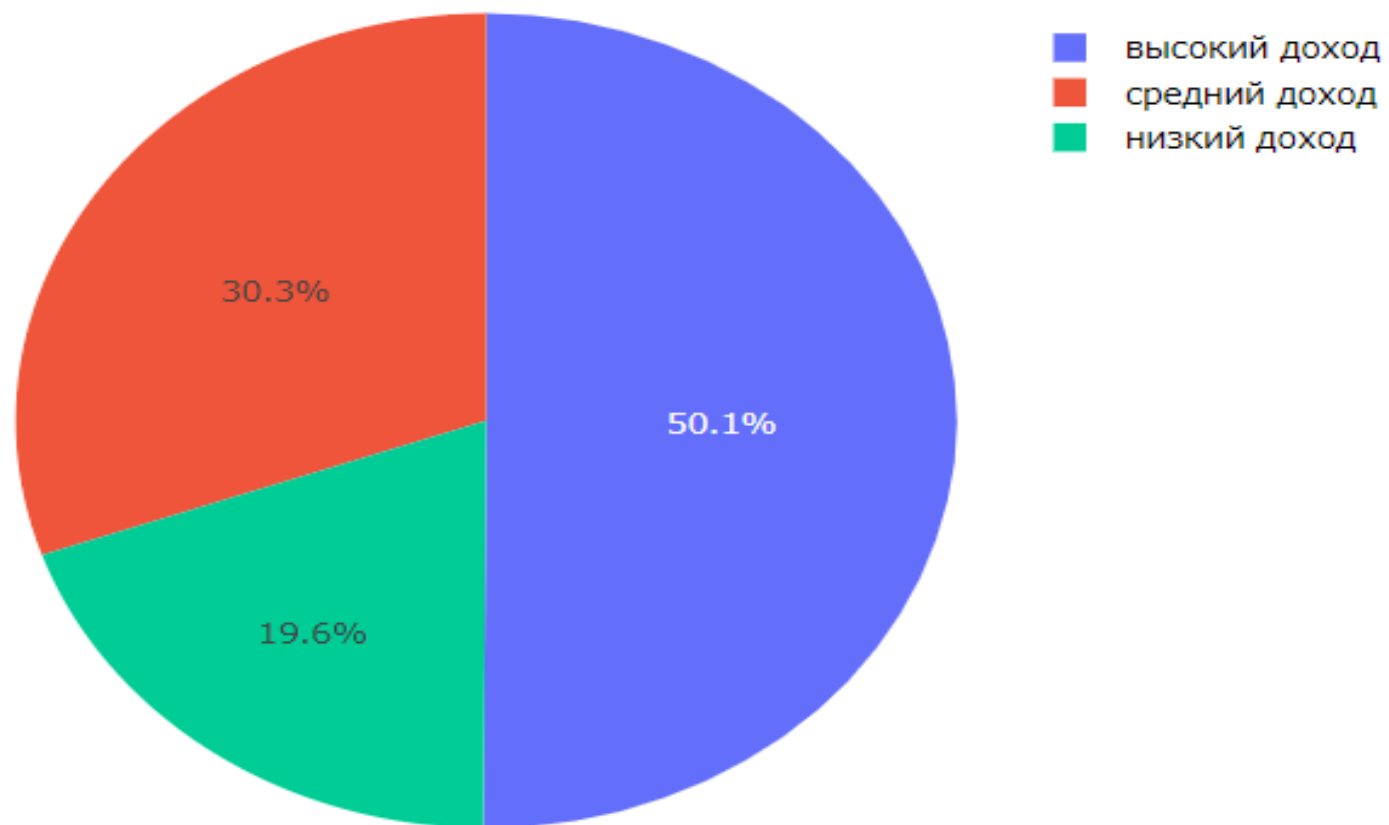
- * Определить характеристики клиентов, попадающих в отток, для составления портрета.
- * Представить портреты клиентов, которые склонны уходить из банка, для их удержания.
- * Сравнить портреты клиентов, склонных уходить с остальными клиентами, для выявления причины оттока клиентов.
- * Сформулировать и проверить статистические гипотезы, для подтверждения всех предположений.
- * Добавить свои рекомендации, для раскрытия темы.

Выводы

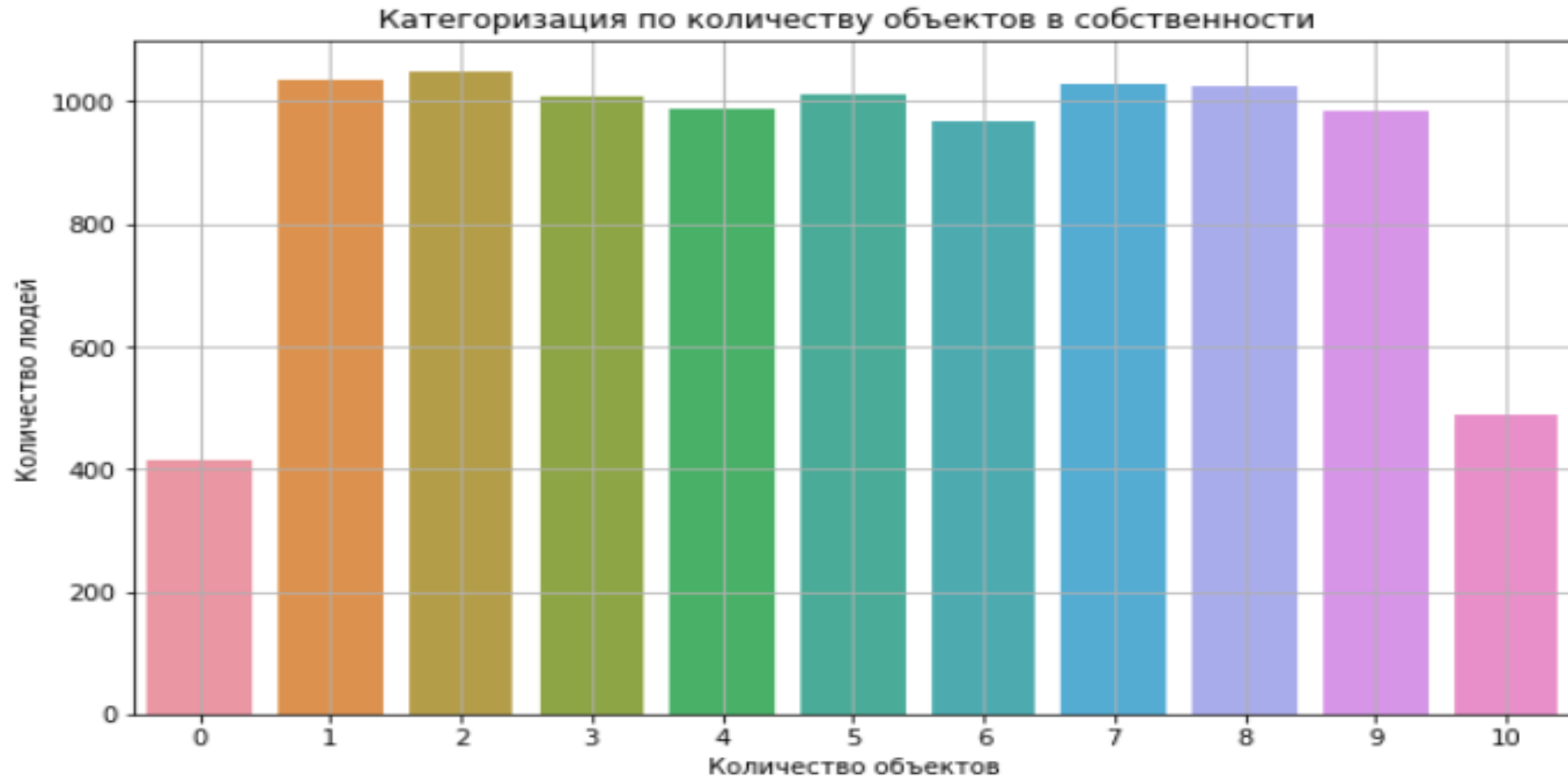
По всем проверкам мы выяснили, что доход клиентов все таки не влияет на факт оттока, так же был составлен следующий портрет клиентов, которые ушли из банка:

- Возраст 35-65, максимальный уровень оттока у клиентов 50-58 лет.
- Не активен.
- Проживает в Ярославле или Ростове Великом.
- У клиента есть кредитная карта
- Клиенты с высоким уровнем дохода (более 100к).
- На счету либо сравнительно небольшой >50 тыс, либо сравнительно большой < 180 тыс баланс.
- В большей степени женского пола.
- Кредитный рейтинг такой же как и у клиентов, которые остаются.
- В среднем оформлено 1,5 продукта.

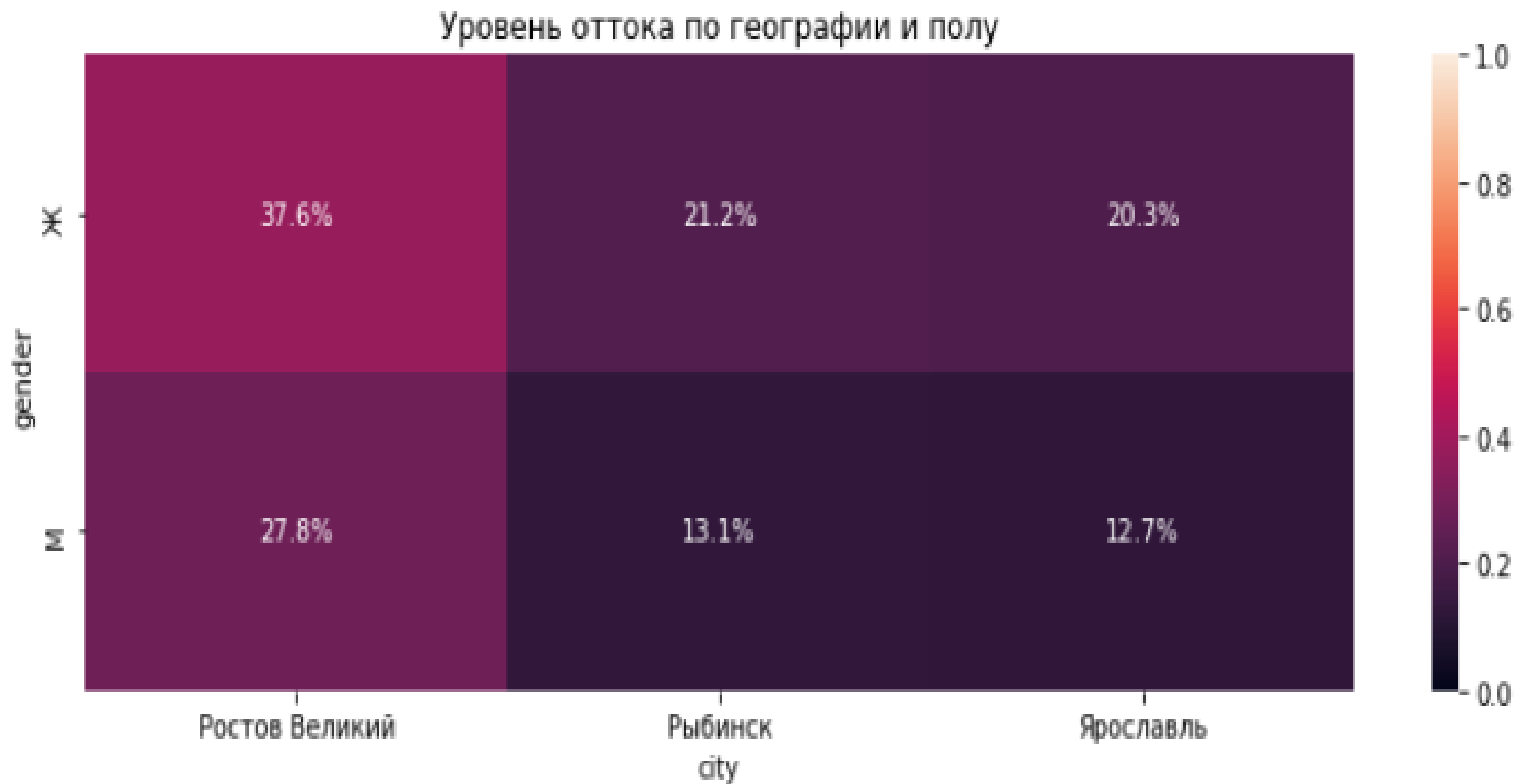
Категоризация по уровню доходов



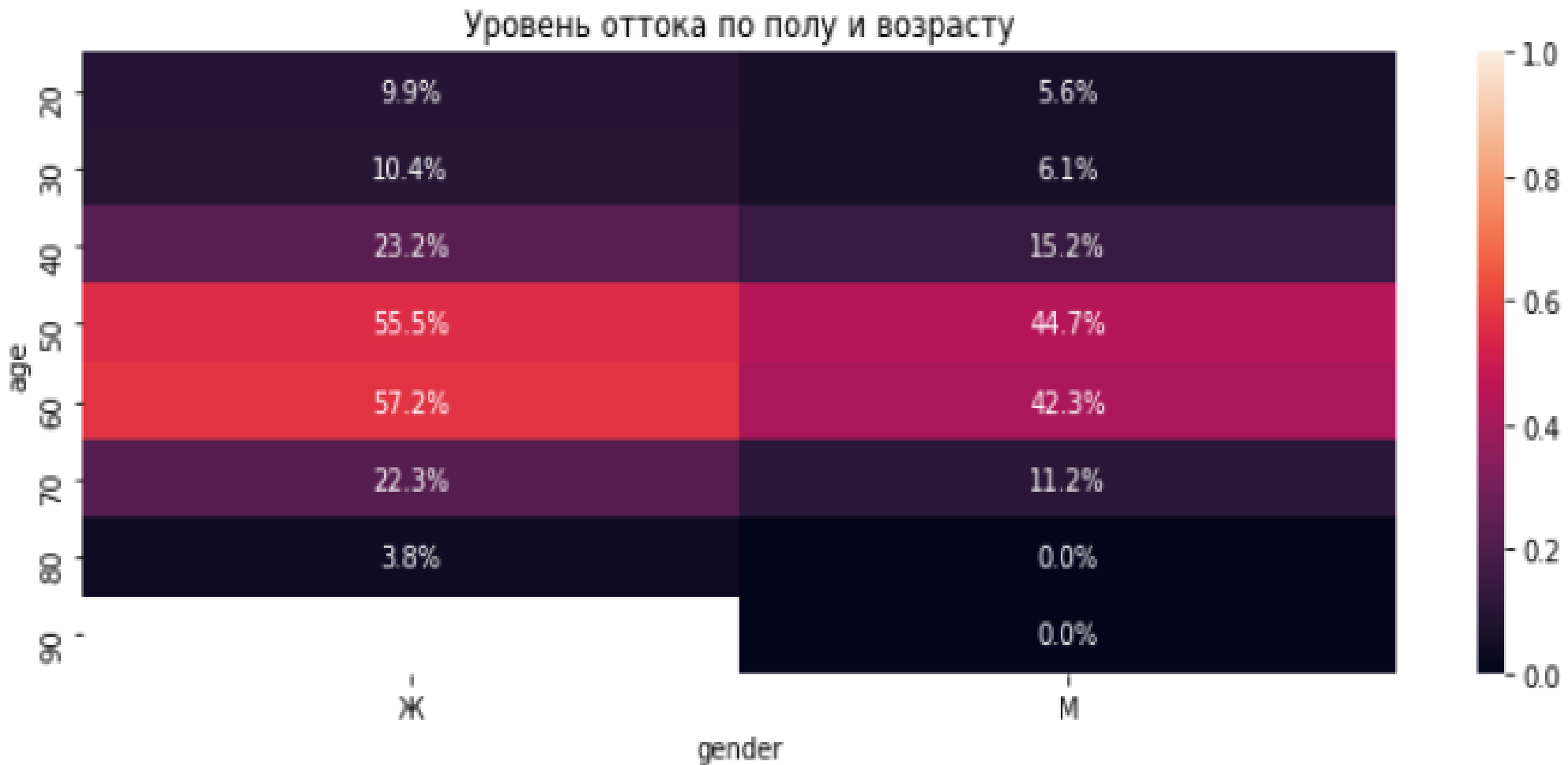
Большая часть клиентов банка имеет высокий уровень дохода.



Удивительно, но у большинства клиентов «Метанпромбанка» в собственности находится от 1 до целых 9 объектов, эта хорошая новость для банка, так как это возможность давать кредит под залог имущества. В среднем у клиентов в собственности находится по 5 объектов.

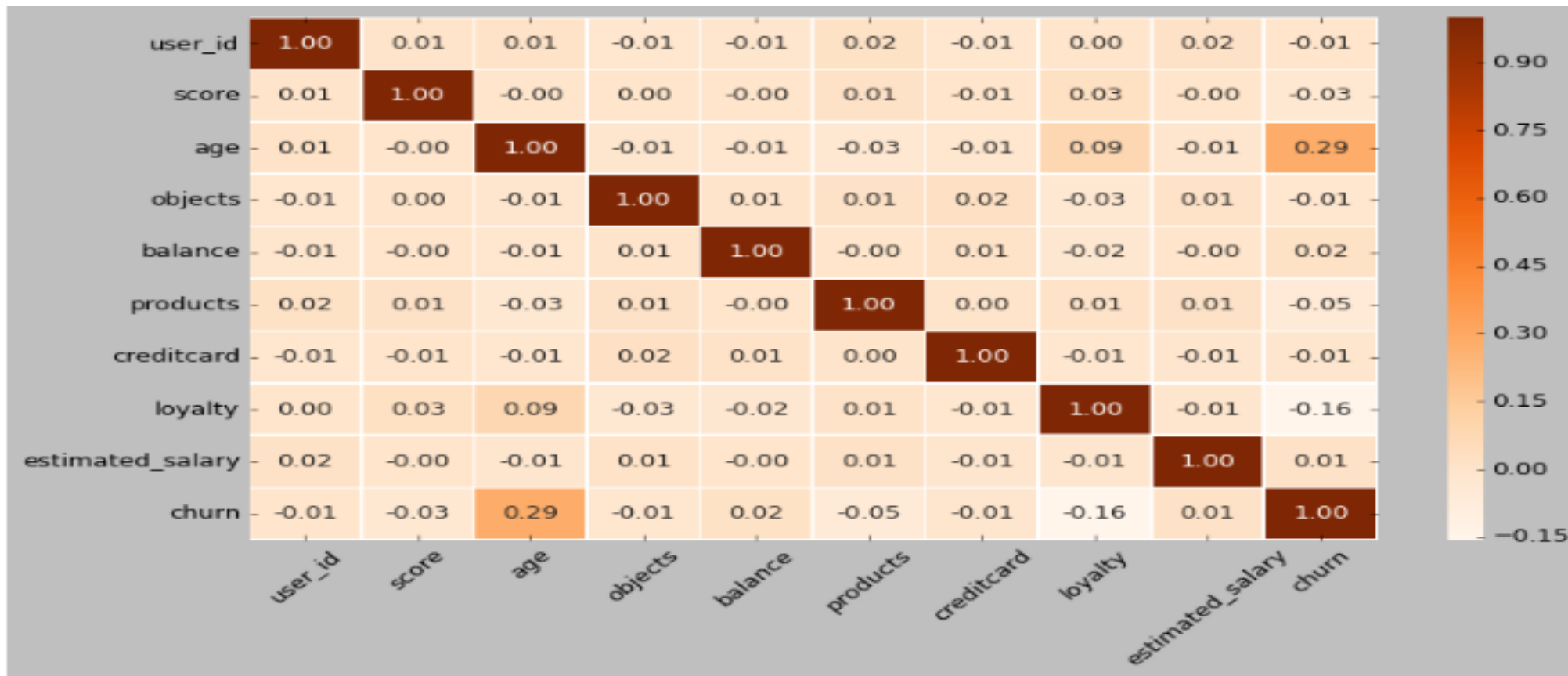


Определенно догадка подтвердилась, клиенты, живущие в городе `Ростов Великий` больше всех подвержены уходу, особенно женщины.



Была выявлена закономерность, что в возрасте от 45 до 65 большая часть клиентов отказываются от услуг банка, в большей степени в этом возрасте уходят опять же женщины.

Матрица корреляции



По матрице корреляций самые важные признаки, влияющие на отток:

- * возраст
- * баланс
- * активность клиента

Портрет клиента, не склонного уходить в отток.

- Активные клиенты.
- Клиенты проживающие в Рыбинске.
- В большей массе это мужчины.
- Клиенты среднего возраста, их большинство в выборке. По категориям самые стабильные молодые клиенты (до 30 лет), их 92% лояльных.
- Имеют более 5 объектов.
- Клиенты со средним уровнем кредитного скоринга, их большая часть в выборке

Рекомендации

- * Нужны дополнительные данные для анализа причин высокого оттока в отделении банка в Ростове Великом.
- * Если у банка нет программ по повышении лояльности клиентов женского пола, то 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.
- * На нулевой баланс стоит обратить внимание. Возможно, это происходит из-за того, что клиент пользуется другим банком. В таком случае необходимо изучить предложения банков-конкурентов и внедрить у себя аналогичные/похожие, которые могли бы удержать клиента.

Источники данных: данные получены от Яндекс в рамках обучения по курсу Аналитик данных.

Автор: Алексей Раздобреев
alekseirazdobreevv@gmail.com