

# Анализ оттока клиентов в банке «Метанпромбанк»

Портрет клиента,  
наиболее склонного к уходу

ВЫПУСКНОЙ ПРОЕКТ-ИССЛЕДОВАНИЕ  
СТУДЕНТА ГР.DA61 АЛИЕВА РУСТАМА  
+7-922-222-59-32, RUSAL@MAIL.RU

# Анализ оттока клиентов в банке

## Портрет уходящего клиента. Сегментация

❖ Средний уровень оттока клиентов по банку 20%

❖ Социально-географический сегмент (отток 54%):

- ❖ город Ростов Великий
- ❖ мужчины и женщины (особенно)
- ❖ возраст 39-68 лет

❖ Экономический сегмент (отток 40%):

- ❖ количество используемых продуктов: 1 и 3
- ❖ есть кредитная карта
- ❖ клиент неактивен

# Анализ оттока клиентов в банке

## Рекомендации для удержания

3

### 1. По социально-географическому сегменту:

- ❖ обратить внимание на позиционирование продуктов банка, маркетинг в целом в Ростове Великом на предмет восприятия людьми среднего и старшего возрастов
- ❖ проверить работу отделений и банкоматов в городе на предмет очереди технических сбоев

### 2. По экономическому сегменту:

- ❖ выверить тарифы в сравнении с конкурентами. Возможно, тарифы банка «не в рынке»

# Общий портрет клиента банка

- ▶ уровень доходов клиентов банка существенно не отличается в разрезе городов или наличия кредитной карты (медианный доход около 100 тыс.)
- ▶ медианный доход мужчин выше дохода женщин
- ▶ большинство клиентов использует только 1 продукт
- ▶ преобладающая доля клиентов - средний возраст
- ▶ мужчин больше, чем женщин



# Портрет уходящего клиента

## Общий анализ оттока клиентов

5

**Средний уровень оттока: 19,9 %**

- ▶ Количество клиентов банка:  
10000 человек
- ▶ Количество оставшихся:  
8024 человека
- ▶ Количество ушедших:  
1976 человек

Соотношение количества ушедших/оставшихся клиентов



# Портрет уходящего клиента

## Анализ оттока клиентов по городам

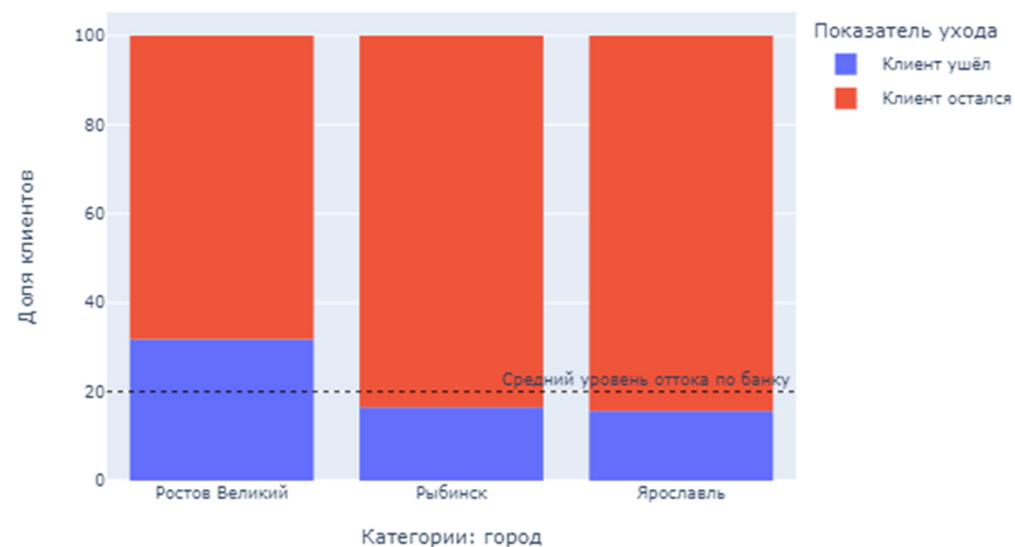
6

### Характеристика оттока:

► Рыбинск и Ярославль:  
ниже среднего уровня

► Ростов Великий:  
выше среднего уровня

Уровень оттока клиентов в разрезе: город



# Портрет уходящего клиента

## Анализ оттока клиентов по полу клиентов

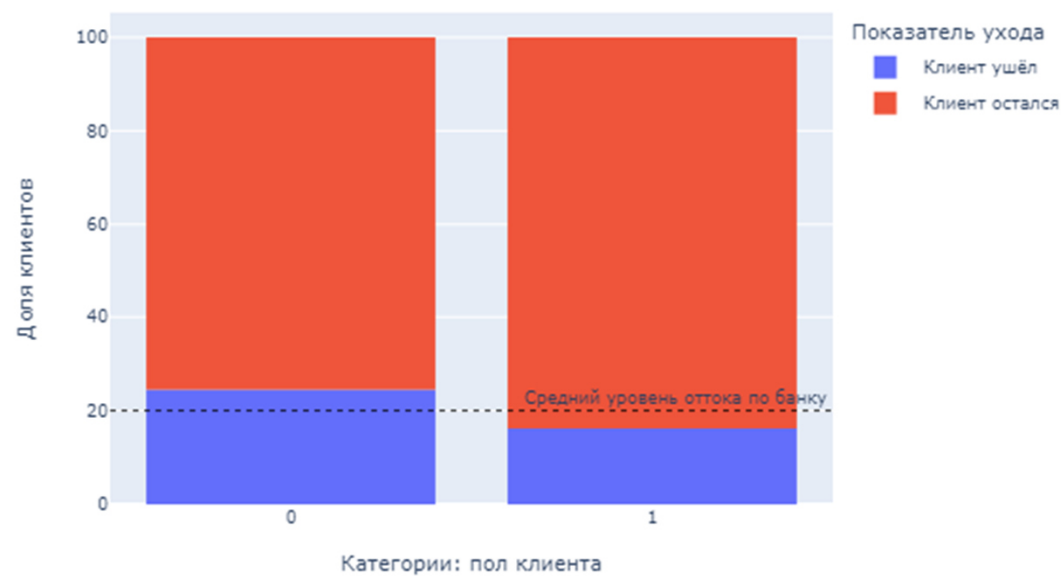
7

### Характеристика оттока:

- ▶ Клиенты - мужчины:  
ниже среднего уровня

- ▶ Клиенты - женщины:  
выше среднего уровня

Уровень оттока клиентов в разрезе: пол клиента



# Портрет уходящего клиента

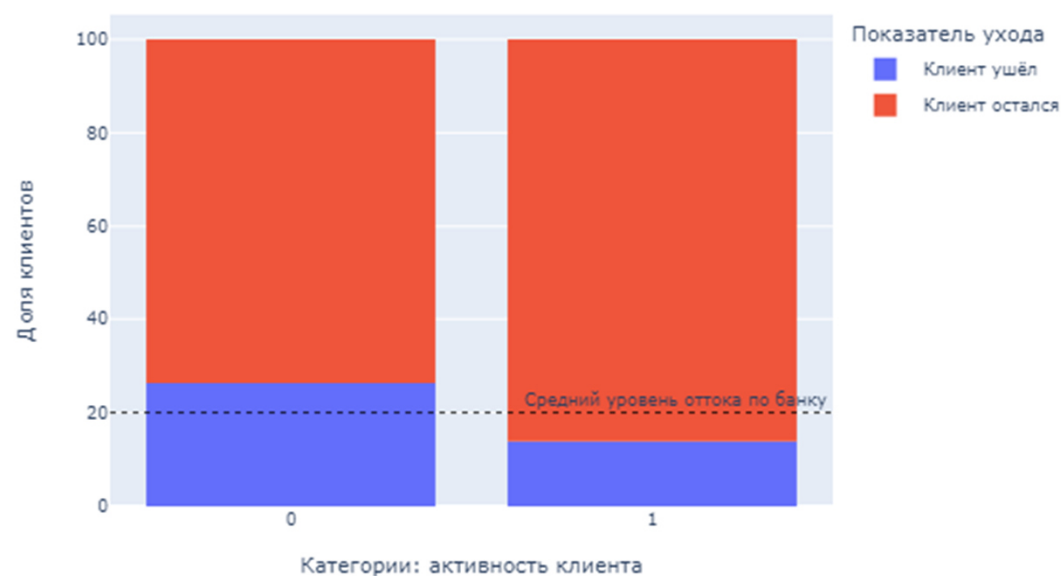
## Анализ оттока клиентов по активности клиентов

8

### Характеристика оттока:

- ▶ Неактивные клиенты:  
выше среднего уровня
- ▶ Активные клиенты:  
ниже среднего уровня

Уровень оттока клиентов в разрезе: активность клиента





# Портрет уходящего клиента

## Анализ оттока клиентов по возрасту клиентов

9

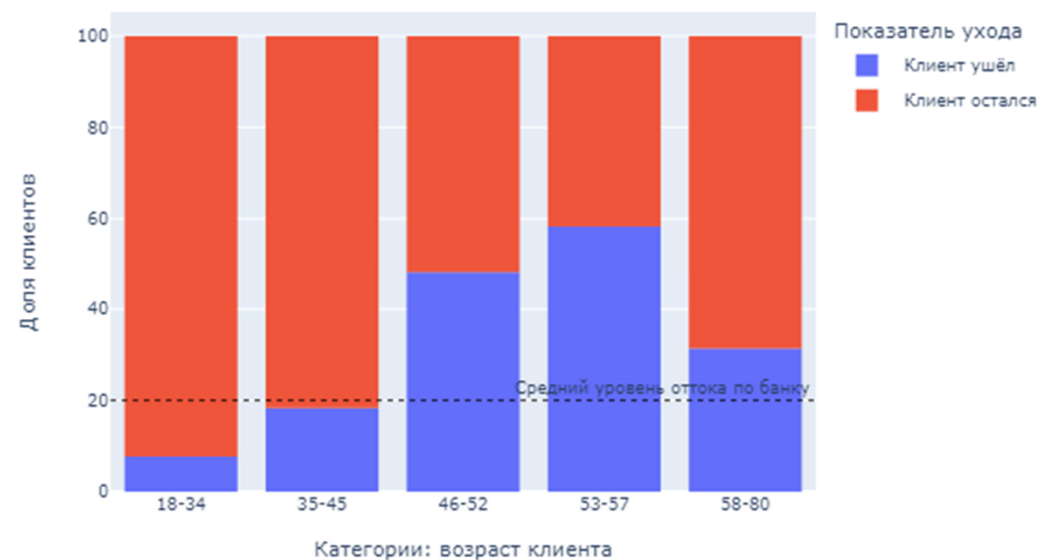
### Характеристика оттока:

- ▶ Молодые клиенты и клиенты среднего возраста:

ниже среднего уровня

- ▶ Клиенты старшего поколения:  
выше среднего уровня

Уровень оттока клиентов в разрезе: возраст клиента



# Портрет уходящего клиента

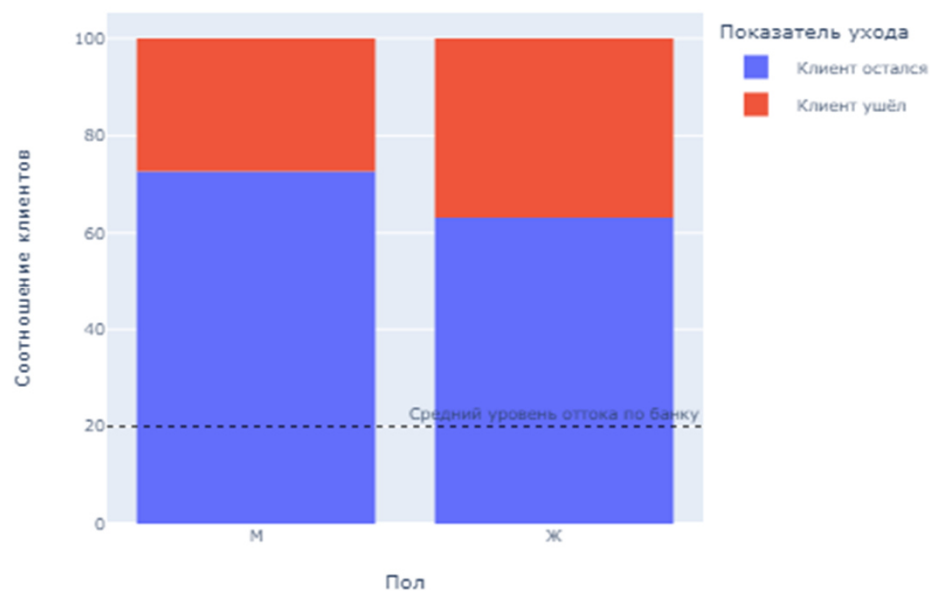
Социально-географический сегмент: город Ростов Великий

10

## Характеристика оттока в городе Ростов Великий:

- ▶ Клиенты – женщины:  
уровень оттока: 63%
- ▶ Клиенты – мужчины:  
уровень оттока: 73%

Соотношение ушедших/оставшихся клиентов в Ростове Великом



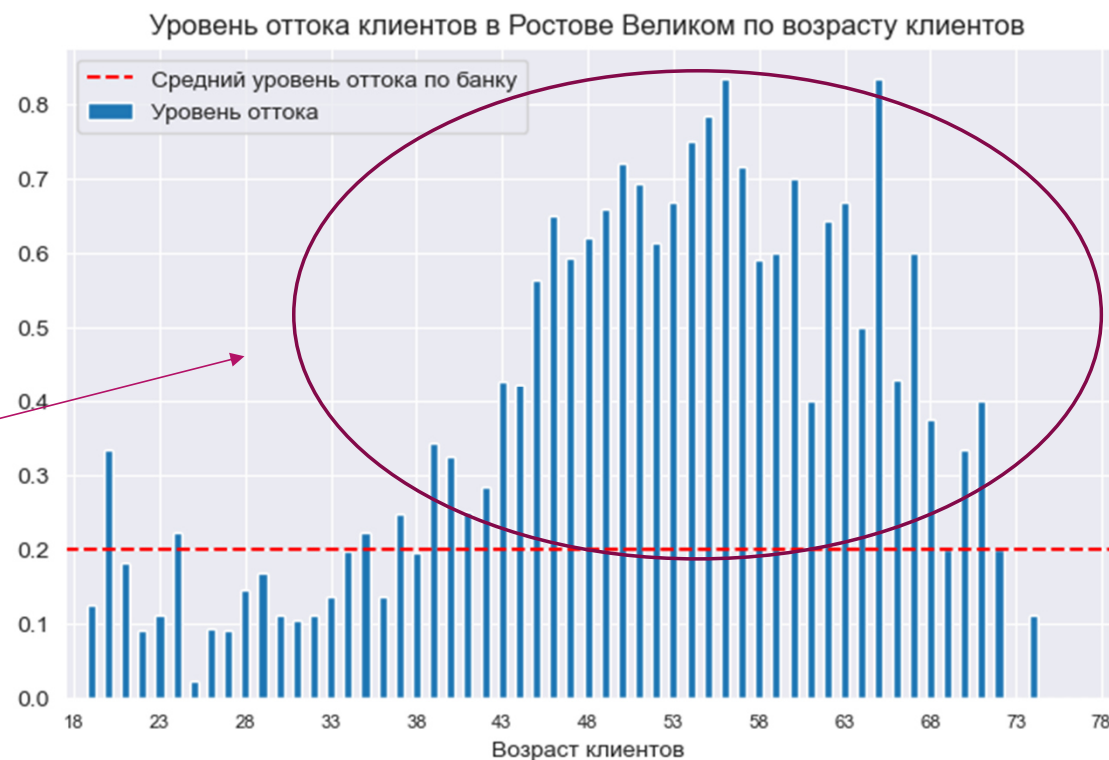
# Портрет уходящего клиента

Социально-географический сегмент: возраст

## Характеристика оттока в городе Ростов Великий:

на фоне среднего уровня  
оттока по банку выделяются :

- ▶ клиенты от 39 лет до 71 года



# Портрет уходящего клиента

Экономический сегмент: неактивные клиенты склонны к уходу

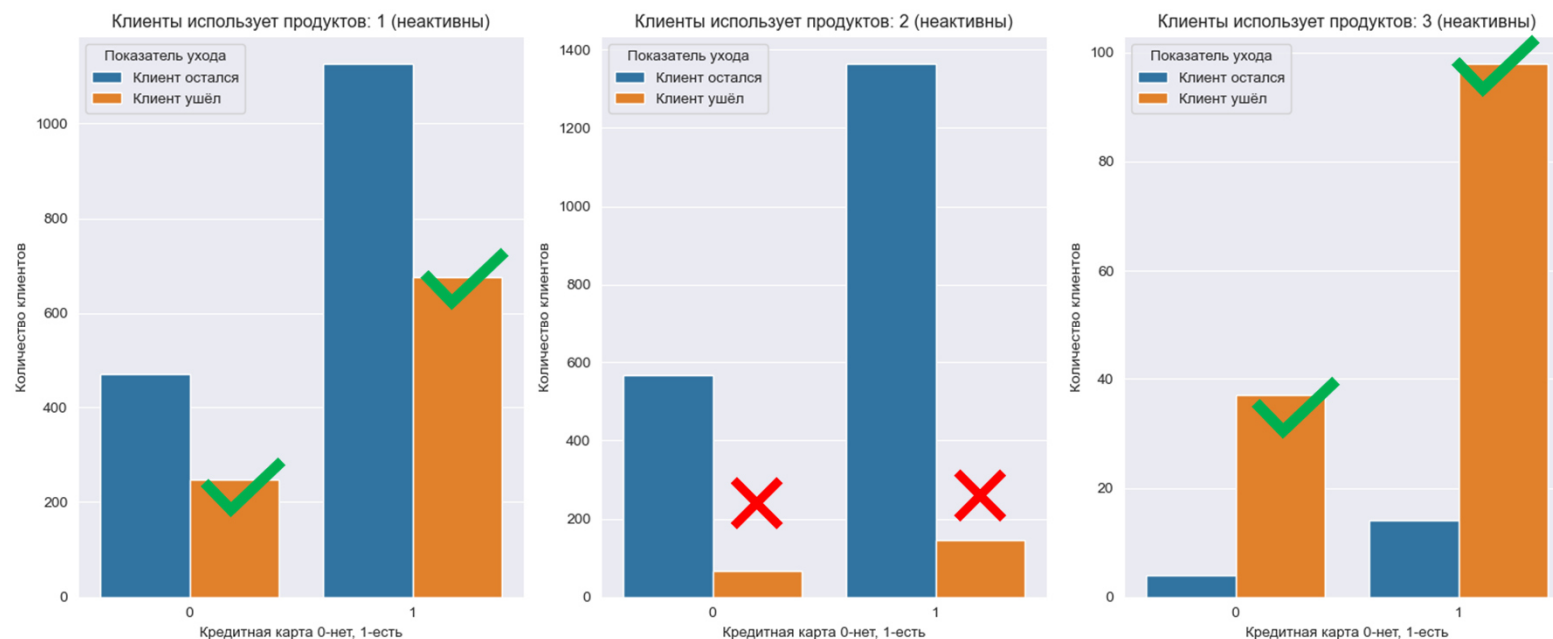
## Характеристика оттока:

неактивные клиенты,  
использующие 1 и 3  
продукта банка  
независимо от наличия  
кредитной карты:

✓ уровень оттока >20%

Неактивные клиенты,  
использующие 2  
продукта банка:

✗ уровень оттока <20%



на основе данных «Метанпромбанк»('bank\_dataset')

# Проверка гипотез

## Проведена проверка статистических гипотез:

► 1. О различии доходов ушедших и оставшихся клиентов

В ходе проверки не удалось отвергнуть нулевую гипотезу о равенстве доходов, т.е. доходы клиентов обеих групп, с учётом выбранного коэффициента значимости, равны.

► 2. О различии баллов кредитного скоринга ушедших и оставшихся клиентов.

В ходе проверки нулевую гипотезу пришлось отвергнуть, расчёт показал, что есть статистически значимая разница в показателях скоринга в разных группах с учётом выбранного коэффициента значимости.