

АНАЛИЗ ОТТОКА КЛИЕНТОВ БАНКА

«МЕТАНПРОМ»

на основе внутренних данных о клиентах банка «Метанпром»
анализ проведен в июле 2023 года



Исследование подготовила

Гайда Анастасия

Контакты для связи

mail: gaidanastya@mail.ru

СОДЕРЖАНИЕ

ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ИССЛЕДОВАНИЯ.....слайд 3

ОБЩИЕ ВЫВОДЫ ПО ИССЛЕДОВАНИЮ.....слайд 4

РЕКОМЕНДАЦИИ ПО СЕГМЕНТАМ.....слайд 5

ОТНОСИТЕЛЬНОЕ ИЗМЕНЕНИЕ В СРЕДНИХ ЗНАЧЕНИЯХ ПРИЗНАКОВ.....слайд 6

РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ХАРАКТЕРИСТИК В РАЗРЕЗЕ ОТТОКА.....7

ЗНАЧЕНИЯ И ИНТЕРВАЛЫ ПАРАМЕТРОВ, СВЯЗАННЫЕ С ОТТОКОМслайд 15

ПРИОРИТИЗАЦИЯ СЕГМЕНТОВ.....слайд 16

В БАНКЕ ПОСЛЕДНЕЕ ВРЕМЯ ДРАМАТИЧЕСКИ ПОВЫСИЛСЯ ОТТОК, ЭТО НАЧИНАЕТ СТАНОВИТЬСЯ ПРОБЛЕМОЙ, КОТОРАЯ УГРОЖАЕТ СУЩЕСТВОВАНИЮ БАНКА.

ЦЕЛЬ ИССЛЕДОВАНИЯ: ПРОАНАЛИЗИРОВАТЬ КЛИЕНТОВ РЕГИОНАЛЬНОГО БАНКА И ВЫДЕЛИТЕ СЕГМЕНТЫ КЛИЕНТОВ, СКЛОННЫХ УХОДИТЬ.

ЗАДАЧИ ИССЛЕДОВАНИЯ

- Сравнить портреты типичных клиентов, которые склонны и не склонны уходить из банка.
- Определить все значимые признаки отточности (интервалы значений характеристик, которые связаны с повышенным оттоком)
- Объединяя признаки отточности, сформировать сегменты и дать по ним рекомендации

Ссылка на дашборд: https://public.tableau.com/views/_16901404042070/Dashboard1?:language=en-US&publish=yes&:display_count=n&:origin=viz_share_link

ОБЩИЕ ВЫВОДЫ ПО ИССЛЕДОВАНИЮ

ИССЛЕДОВАНИЕ НА БАЗЕ ИЗ 9973 КЛИЕНТОВ

ПАРАМЕТРЫ, ПРЕВЫШАЮЩИЕ СРЕДНИЙ ОТТОК ПО БАНКУ:

- город - Ярославль и Ростов
- гендер - мужчины
- наличие кредитной карты - нет
- активный клиент - да
- количество продуктов банка - 2 и более
- количество баллов собственности - 3 и более

СРЕДНИЙ УРОВЕНЬ ОТТОКА - 18.23%

ПРОВЕРКА СТАТИСТИЧЕСКИХ ГИПОТЕЗ

Статистически значимые различия между средней зарплатой отточных клиентов и не отточных клиентов есть.

Статистически значимые различия между средним балансом отточных клиентов и не отточных клиентов есть.

Статистически значимые различия между средним скорингом отточных клиентов и не отточных клиентов есть.

РЕКОМЕНДАЦИИ ПО СЕГМЕНТАМ

СЕГМЕНТ 1

- предложить депозитные счета с выгодными процентными ставками, брокерские счета
- предложить выгодные процентные ставки по видам кредитов с обеспечением - ипотеке и автокредитам

СЕГМЕНТ 2

- предложить кредитные продукты с выгодной процентной ставкой
- рассмотреть дополнительное увеличение категорий и процента кэшбэка по картам

СЕГМЕНТ 3

- предложить депозитные счета, металлические счета, валютные счета для сохранения и увеличения имеющихся сбережений,
- страховые продукты как для самого клиента, так и для его семьи

СЕГМЕНТ 4

- сегменту следует предложить депозитные счета,
- защиту по операциям в банке от мошенников.

ОТНОСИТЕЛЬНОЕ ИЗМЕНЕНИЕ В СРЕДНИХ ЗНАЧЕНИЯХ ПРИЗНАКОВ ОТТОЧНЫХ КЛИЕНТОВ НАД НЕ ОТТОЧНЫМИ

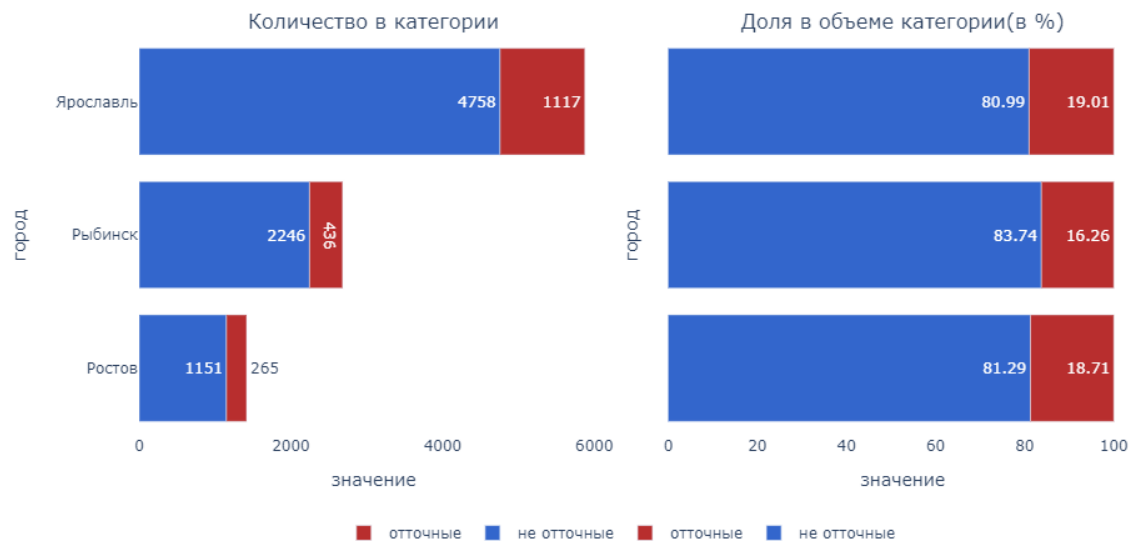
признак	портрет отточного клиента	портрет не отточного клиента
пол	мужской	женский
возраст	41 год	43 года
город	Ярославль	Ярославль
средняя зарплата	148357 у.е.	147674 у.е.
средний баланс	1134458 у.е.	733031 у.е.
количество баллов скоринга	863	845
количество баллов собственности	4	3
количество банковских продуктов	2	2
активный клиент	да	нет
имеется ли кредитная карта	да	да

У ОТТОЧНЫХ КЛИЕНТОВ:

- выше количество баллов собственности на **58.24%**;
- выше баланс на **54.76%**;
- клиенты активнее на **45.46%**;
- выше количество используемых продуктов на **35.16%**;
- выше скоринг на **2.13%**;
- выше зарплата на **0.46%**.

РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ХАРАКТЕРИСТИК В РАЗРЕЗЕ ОТТОКА

Распределение отточных и не отточных клиентов по параметру город.

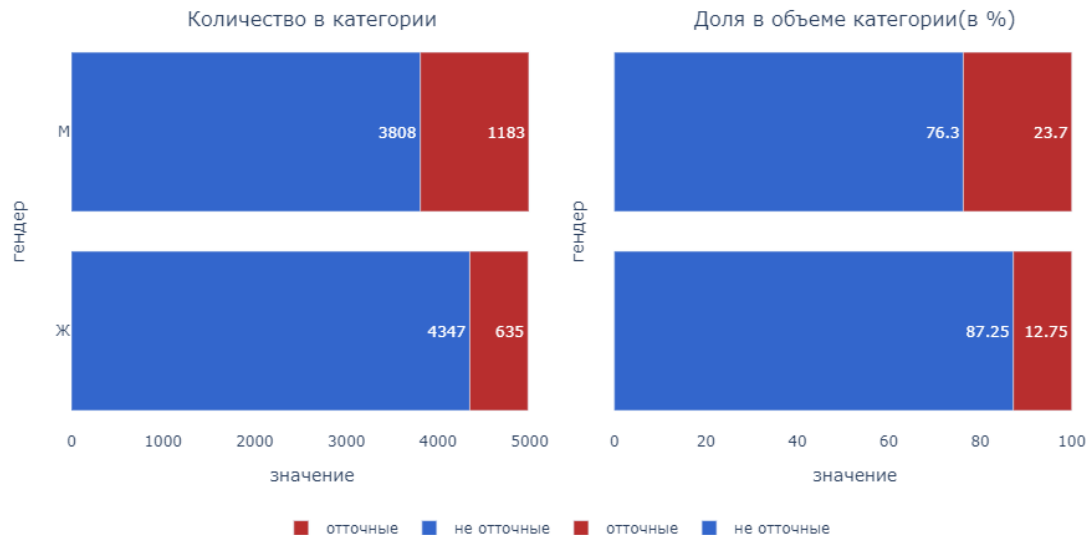


РАСПРЕДЕЛЕНИЕ КАТЕГОРИЙ ВНУТРИ ПАРАМЕТРА ГОРОД

- большой объем данных у Ярославля - около **59%**;
- по уровня оттока также лидирует Ярославль - **19%**, на втором месте Ростов - **18,71%**, наименьшая отточность у Рыбинска - **16,26%**;
- Ростов и Ярославль имеют уровень оттока немного выше среднего по банку (18,23%).

РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ХАРАКТЕРИСТИК В РАЗРЕЗЕ ОТТОКА

Распределение отточных и не отточных клиентов по параметру гендер.

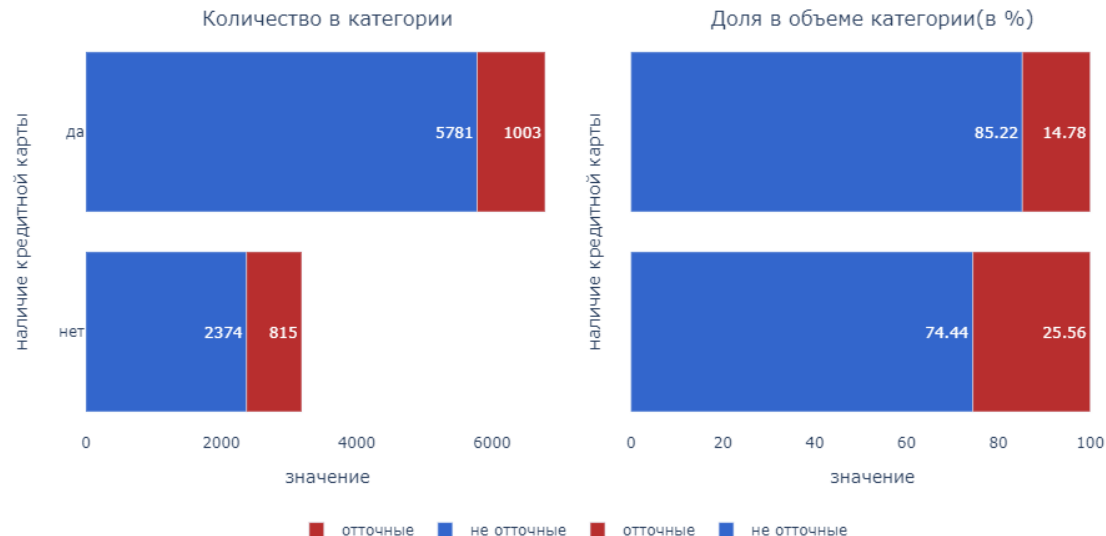


РАСПРЕДЕЛЕНИЕ КАТЕГОРИЙ ВНУТРИ ПАРАМЕТРА ГЕНДЕР КЛИЕНТА

- распределение клиентов банка по полу равномерное;
- среди отточных клиентов количество мужчин превышает количество женщин практически в 2 раза.
- уровень оттока женщин - **12,75%**, уровень оттока мужчин - **23,7%**.

РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ХАРАКТЕРИСТИК В РАЗРЕЗЕ ОТТОКА

Распределение отточных и не отточных клиентов по параметру наличие кредитной карты.

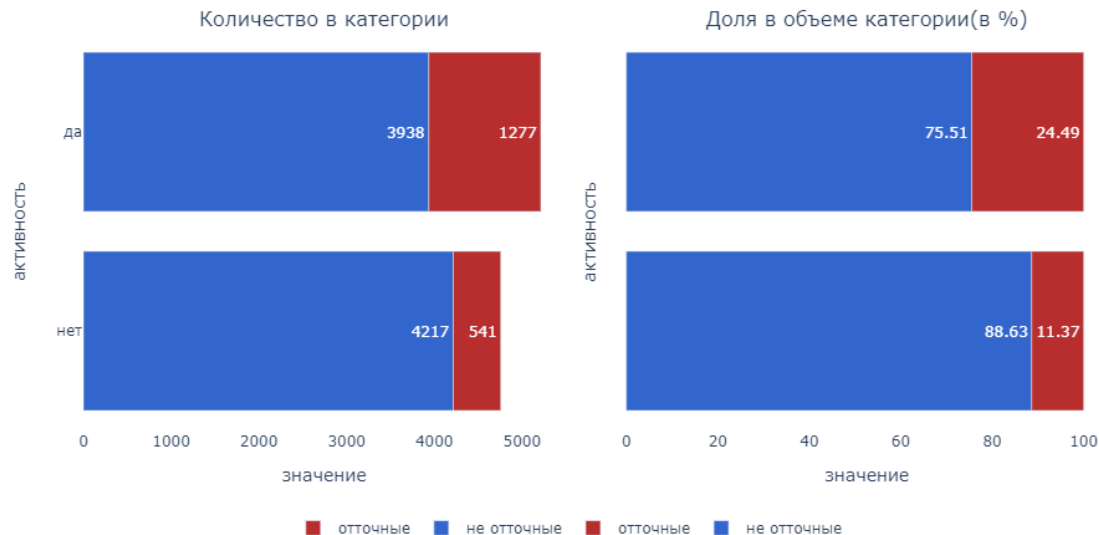


РАСПРЕДЕЛЕНИЕ КАТЕГОРИЙ ВНУТРИ ПАРАМЕТРА НАЛИЧИЕ КРЕДИТНОЙ КАРТЫ

- наибольший объем у пользователей, владеющих кредитной картой - **около 68%**;
- наибольший уровень оттока у клиентов, не имеющих кредитной карты - **25,56%**;
- отток клиентов с кредитной картой - **14,78%**.

РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ХАРАКТЕРИСТИК В РАЗРЕЗЕ ОТТОКА

Распределение отточных и не отточных клиентов по параметру активность.

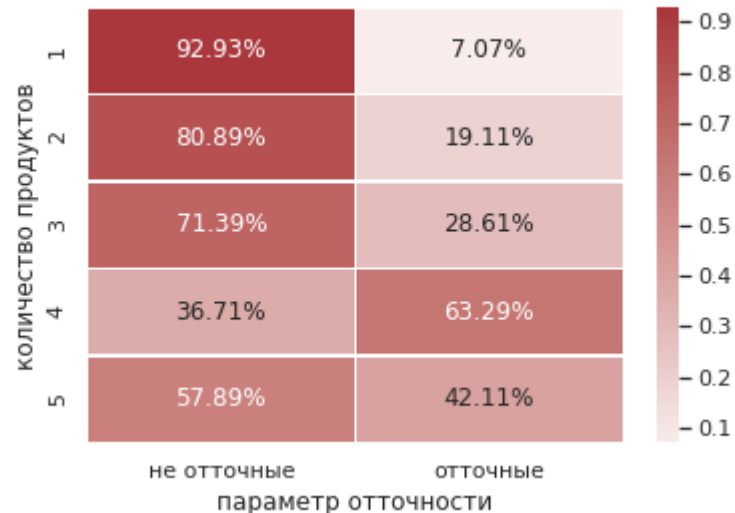


РАСПРЕДЕЛЕНИЕ КАТЕГОРИЙ ВНУТРИ ПАРАМЕТРА АКТИВНОСТЬ КЛИЕНТА В БАНКЕ

- только **52%** пользователей банка были активны в последний месяц;
- наибольший уровень оттока у активных клиентов банка - **24,49%**;
- отток клиентов, не проявляющих активность в последний месяц - **11,37%**.

РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ХАРАКТЕРИСТИК В РАЗРЕЗЕ ОТТОКА

Диаграмма распределения между отточными и не отточными клиентами по количеству продуктов

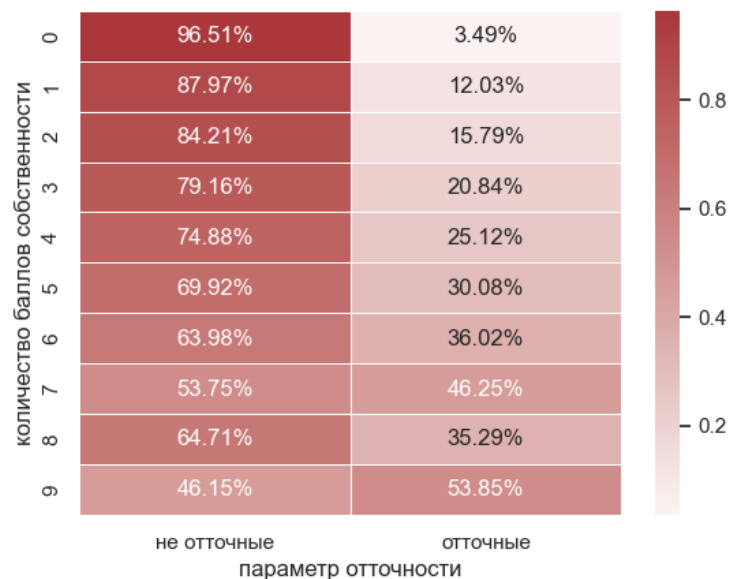


РАСПРЕДЕЛЕНИЕ КАТЕГОРИЙ ВНУТРИ ПАРАМЕТРА КОЛИЧЕСТВО ПРОДУКТОВ

- основной объем клиентов в банке используют 1 или 2 продукта;
- наибольший уровень оттока у клиентов, пользующихся 4 продуктами банка - **63,29%**, а также 5 продуктами - **42,11%**;
- не превышает средний отток по банку (18,23%) у клиентов, пользующихся 1 продуктом.

РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ХАРАКТЕРИСТИК В РАЗРЕЗЕ ОТТОКА

Диаграмма распределения между отточными и не отточными клиентами по количеству баллов собственности

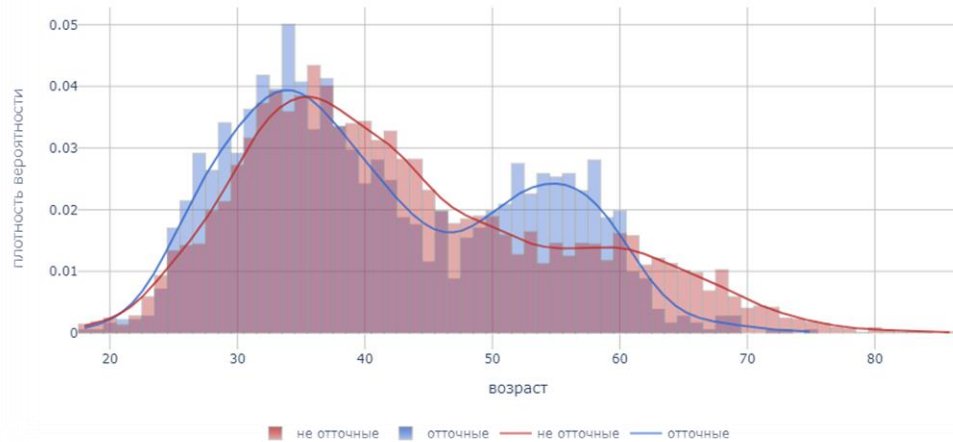


РАСПРЕДЕЛЕНИЕ КАТЕГОРИЙ ВНУТРИ ПАРАМЕТРА КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ СОБСТВЕННОСТИ

- наибольшая отточность у клиентов, пользующихся 4 и 5 продуктами банка (**63,29%** и **42,11%**),
- чем выше количество баллов собственности, тем больше отток (исключение 8 баллов).
- уровень оттока не превышает средний отток по банку (18,23%) у клиентов с баллом собственности 2 и меньше.

РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ХАРАКТЕРИСТИК В РАЗРЕЗЕ ОТТОКА

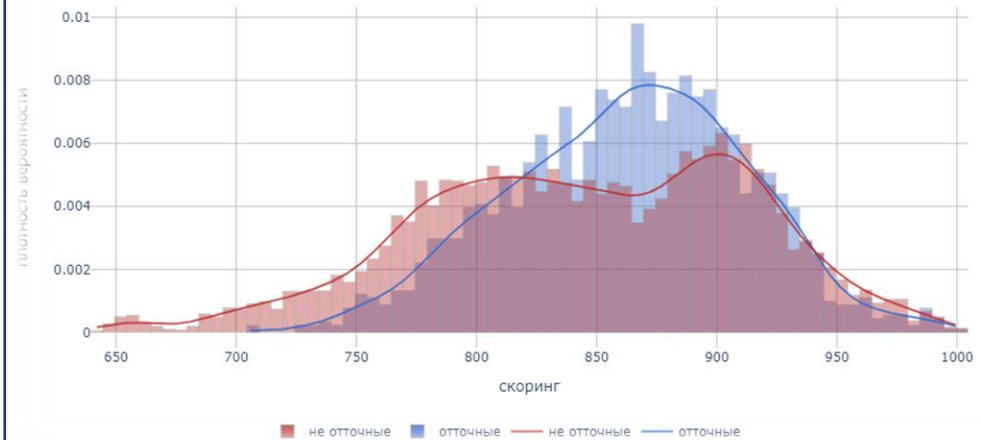
Гистограмма распределения отточных и не отточных клиентов по параметру возраст



РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ВНУТРИ ПАРАМЕТРА ВОЗРАСТ КЛИЕНТОВ

- наибольший уровень оттока у клиентов в возрасте 25-35 лет и 50-60 лет.

Гистограмма распределения отточных и не отточных клиентов по параметру скоринг

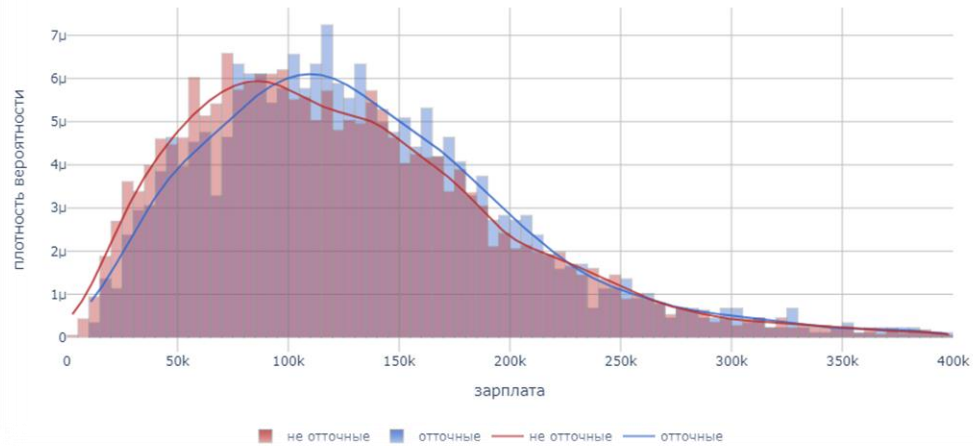


РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ВНУТРИ ПАРАМЕТРА СКОРИНГ КЛИЕНТОВ

- наибольший уровень оттока у клиентов со скорингом 820 до 944.

РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ХАРАКТЕРИСТИК В РАЗРЕЗЕ ОТТОКА

Гистограмма распределения отточных и не отточных клиентов по параметру зарплата



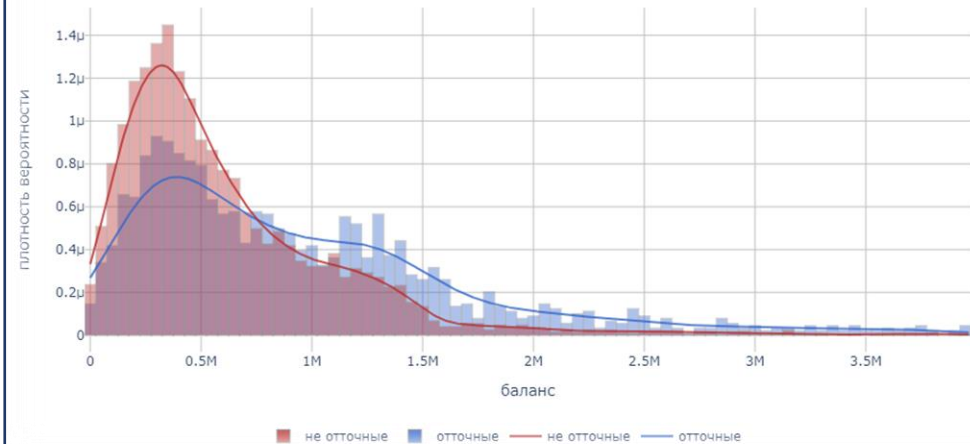
РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ВНУТРИ ПАРАМЕТРА БАЛАНС КЛИЕНТОВ

- наибольший уровень оттока у клиентов со остатком на балансе от 725000 и выше.

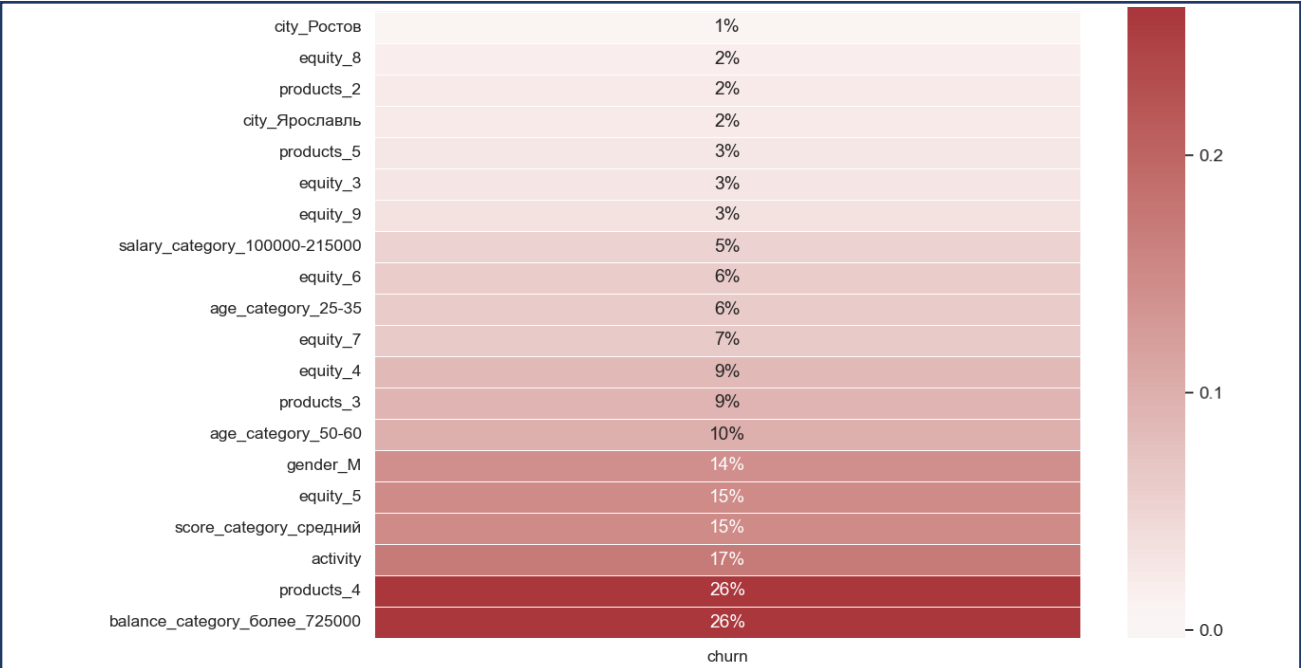
РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ВНУТРИ ПАРАМЕТРА ЗАРПЛАТА КЛИЕНТОВ

- наибольший уровень оттока у клиентов со зарплатой в диапазоне от 100000 у.е. до 215000 у.е.

Гистограмма распределения отточных и не отточных клиентов по параметру баланс



ЗНАЧЕНИЯ И ИНТЕРВАЛЫ ПАРАМЕТРОВ, СВЯЗАННЫЕ С ОТТОКОМ



По корреляции можно выделить следующие наиболее отточные категории:

- баланс **более 725000**
- количество продуктов **2 и более**
- **активный** клиент банка
- скоринг в диапазоне **от 820 до 944**
- баллы собственности **3 и более**
- гендер **мужской**
- возраст **от 50 до 60 лет**

ПРИОРИТИЗАЦИЯ СЕГМЕНТОВ

	Сегмент 1	Сегмент 4
признаки сегмента	мужчины / возраст 25-35 лет / количеством баллов имущества 3 и более / активные пользователи банка	возраст 50-60 лет / баланс более 725000 у.е.
размер сегмента	544.00	633.00
размер оттока	290.00	280.00
доля оттока	53.31	44.23
общий баланс	526996747.05	1115137011.01
средний баланс	968744.02	1761669.84
средняя зарплата	133100.37	147011.02

СЕГМЕНТ 1

- наиболее отточный – **53.31%**,
- имеет средний уровень баланса и зарплаты,

СЕГМЕНТ 4

- второе место по отточности – **44.23%**
- имеет высокий уровень баланса и средний уровень зарплаты

ПРИОРИТИЗАЦИЯ СЕГМЕНТОВ

	Сегмент 3	Сегмент 2
признаки сегмента	возраст 36-49 лет / баланс более 725000 у.е. / средний уровень скоринга	женщины / возраст 25-35 лет / средний уровень скоринга / количество продуктов банка 2 и более
размер сегмента	774.00	580.00
размер оттока	278.00	177.00
доля оттока	35.92	30.52
общий баланс	1134384699.40	362020356.18
средний баланс	1465613.31	649946.78
средняя зарплата	183045.19	113013.44

СЕГМЕНТ 3

- третье место по отточности – **35.92%**,
- имеет самый высокий уровень баланса и зарплаты,

СЕГМЕНТ 2

- наименьший отток среди сегментов – **30.52%**,
- имеет самый низкий уровень баланса и зарплаты среди сегментов.

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

Ссылка на дашборд:

https://public.tableau.com/views/_16901404042070/Dashboard1?:language=en-US&publish=yes&:display_count=n&:origin=viz_share_link

Исследование подготовила

Гайда Анастасия

Контакты для связи

mail: gaidanastya@mail.ru