


# Банк «Метанпром»: портрет клиента и рекомендации

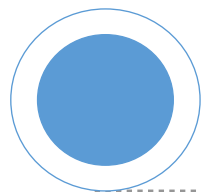
Выполнила Голикова Арина

Источники данных: данные о клиентах банка «Метанпром» (Яндекс.Практикум)

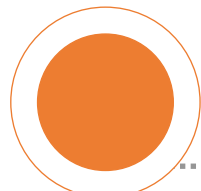
Дата анализа – май 2023 года



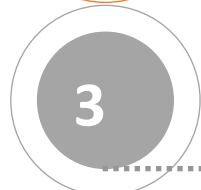
# Содержание



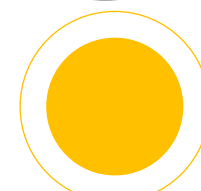
Цель исследования



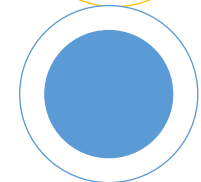
Отточные и лояльные клиенты: портреты



Факторы, влияющие на отток



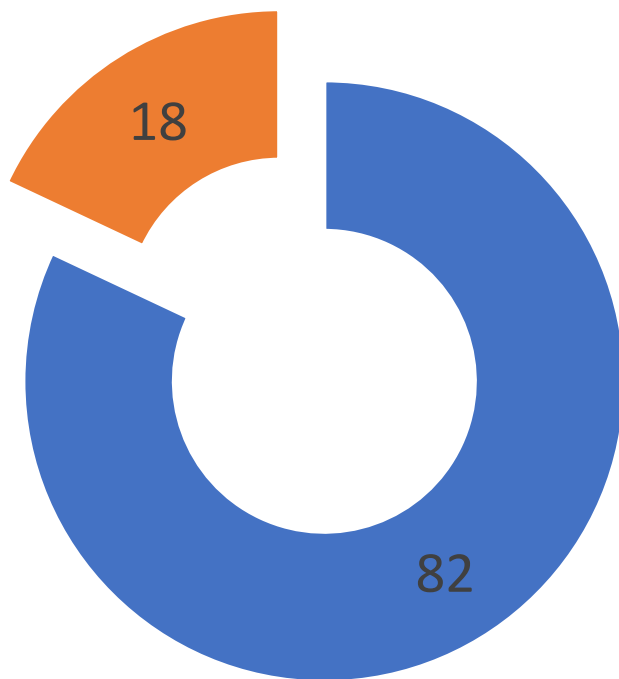
Сегменты



Рекомендации

# Цель исследования

%



■ Лояльные ■ Отток

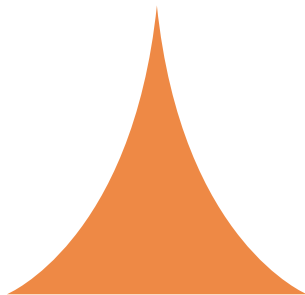
Банк «Метанпромбанк» располагается в Ярославле и областных городах: Ростов и Рыбинск.

В связи с высокой долей оттока клиентов, основными задачами работы стало:

- определить портрет лояльных и отточных клиентов
- сравнить признаки отточных и лояльных клиентов
- определить лояльные сегменты
- дать рекомендации по продуктам для этих сегментов

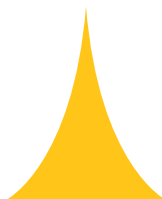
# Отточные клиенты: портрет

> 775 тыс.



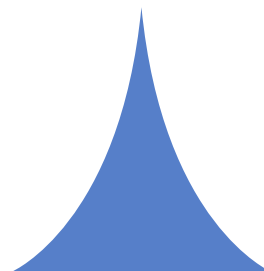
Баланс

Высокая



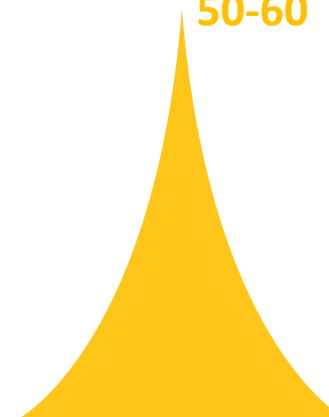
Активность за  
последний месяц

>85 тыс.



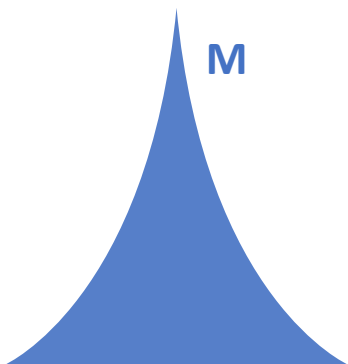
З/П

21-35  
50-60



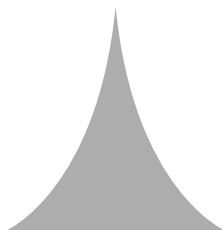
Возраст

М



Пол

5-9



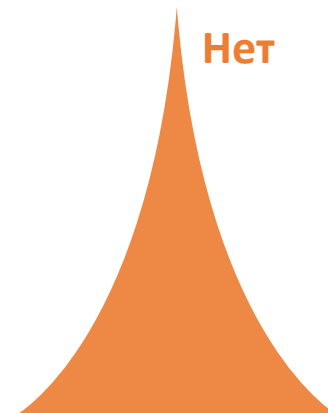
Баллы  
собственности

815-938



Кредитный рейтинг

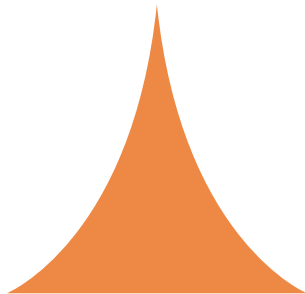
Нет



Кредитка

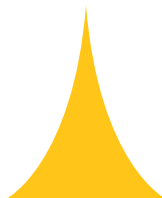
# Лояльные клиенты: портрет

< 775 тыс.



Баланс

Низкая



Активность за  
последний месяц

< 85 тыс.



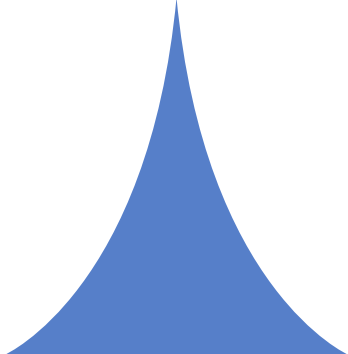
З/П

Нулевой



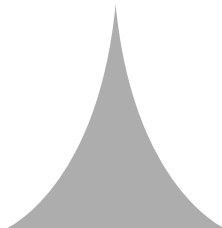
Депозит

Ж



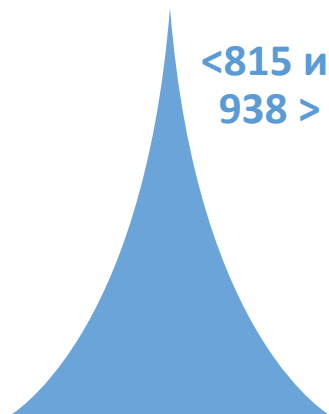
Пол

0-4



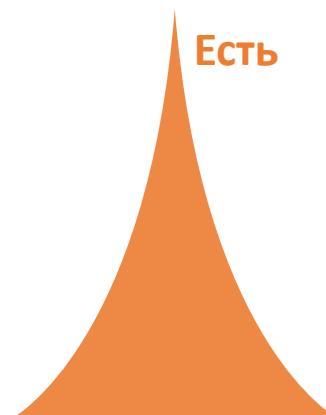
Баллы  
собственности

<815 и  
938 >



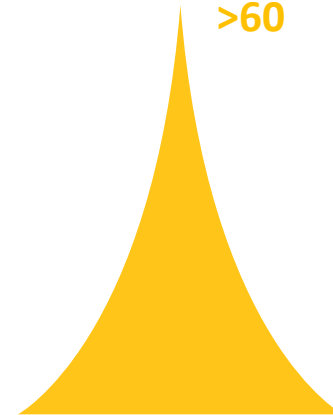
Кредитный рейтинг

Есть



Кредитка

18-21  
35-50  
>60



Возраст

# Сравнение признаков отточных и лояльных клиентов

## **собственные средства (баланс )**

- у отточных клиентов на 112.49 % выше, чем у лояльных

## **количество баллов собственности**

- у отточных клиентов на 58.07% выше, чем у лояльных

## **активность в последний месяц**

- отточные клиенты на 45.36% более активные пользователи, чем лояльные за последний месяц

## **принадлежность к полу**

- отточные клиенты на 39.25% чаще бывают мужчинами, чем лояльные

## **количество банковских продуктов**

- количество продуктов, которыми пользуются отточные клиенты на 35.21 % выше, чем у лояльных

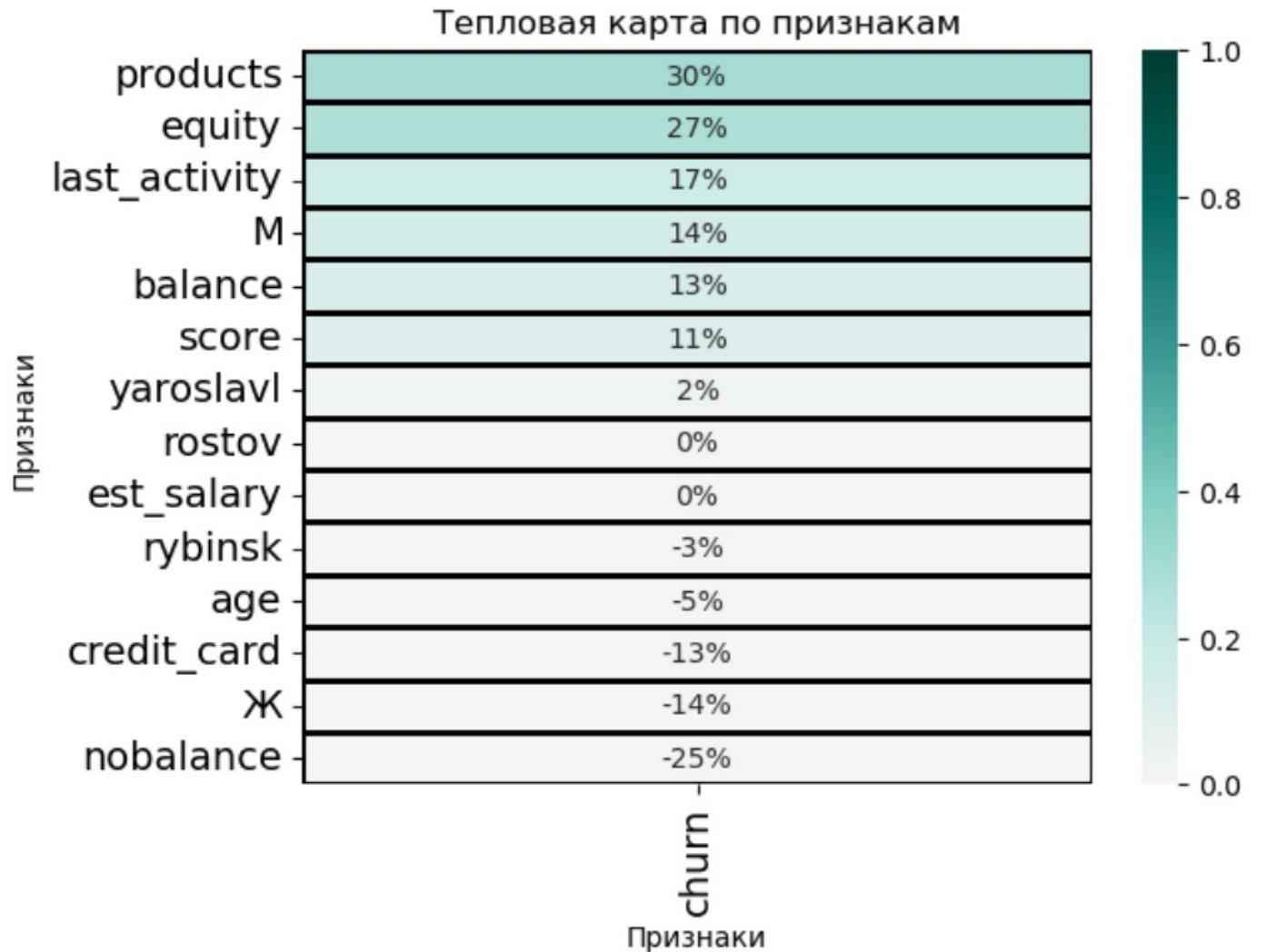
# Факторы, влияющие на отток

На отток влияют:

- количество банковских продуктов(30%) ;
- имущественная оценка (27%);
- активность за последний месяц (17%);
- принадлежностью к мужскому полу (14%);
- баланс(13%);
- кредитный рейтинг (11%);

Минимальная связь:

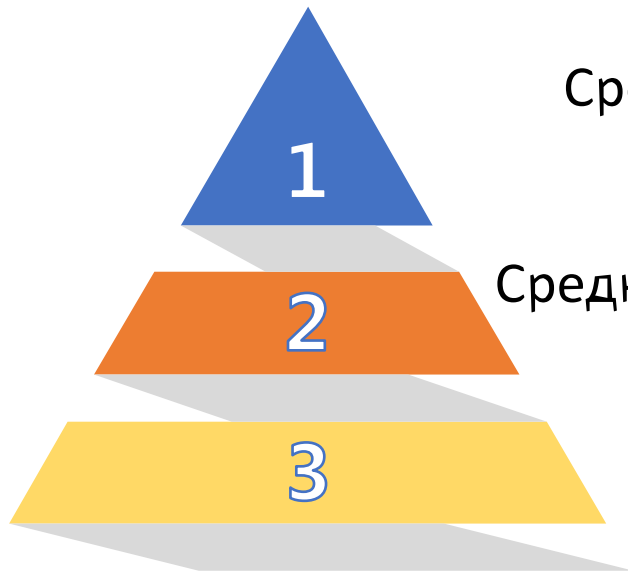
- с городами Ростов и Ярославль(0% и 2%)



Обратная линейная связь наблюдается с показателями город Рыбинск (-3%), возраст (-5%), наличие кредитной карты (-13%), принадлежность к женскому полу (-14%), отсутствие баланса (-25%)

# Проверенные гипотезы

В процессе анализа были проверены 3 гипотезы о влиянии факторов на отток:



Средний доход отточных и лояльных клиентов равен- **подтверждена**

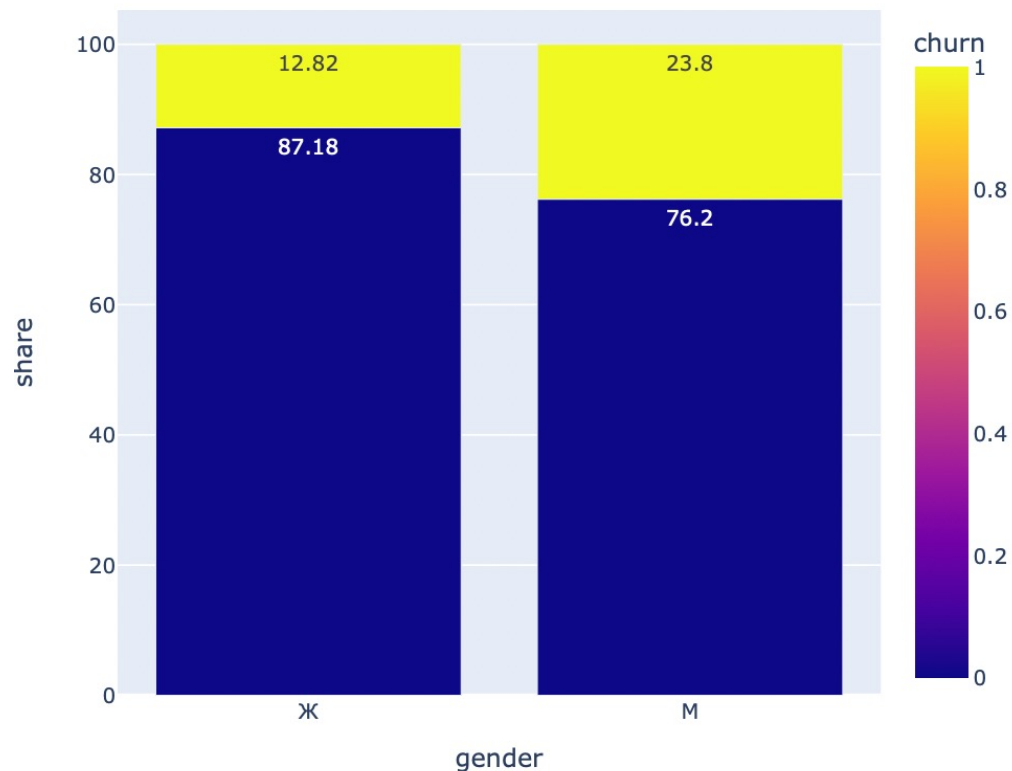
Среднее количество продуктов в группах с оттоком и без оттока одинаковое-  
**опровергнута**

Город влияет на отток-**опровергнута**



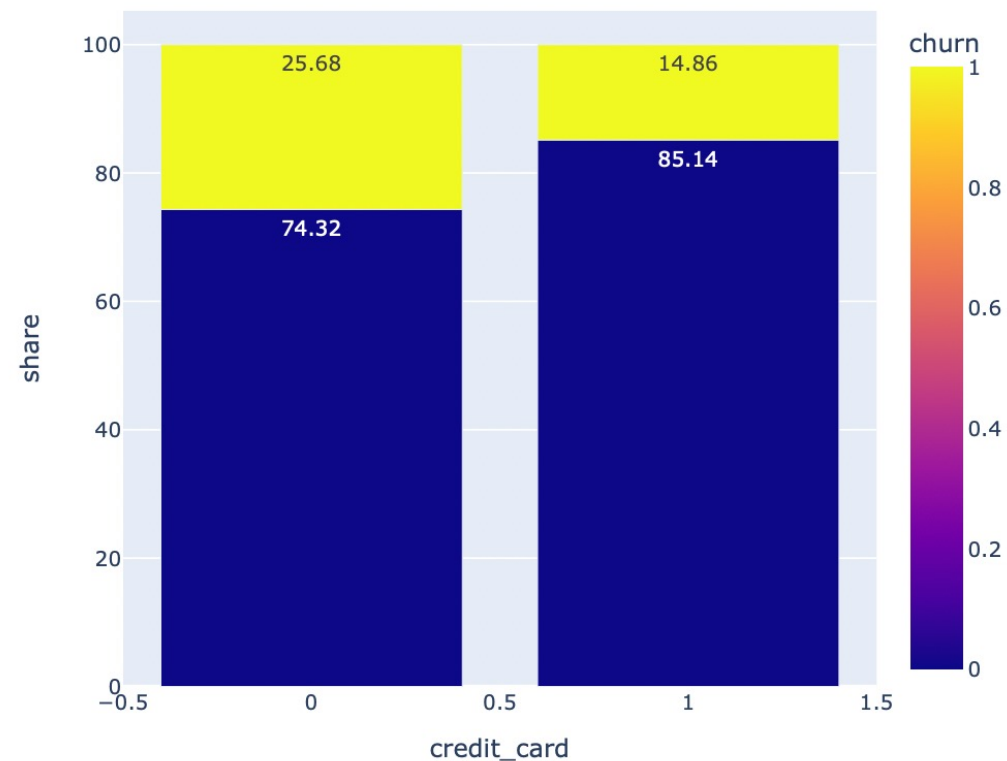
# Признаки отточности

% отточных и лояльных клиентов по gender



Доля лояльных женщин 87,18%, отточных женщин 12,82%, доля отточных мужчин 23,08- почти в два раза больше, чем женщин.

% отточных и лояльных клиентов по credit\_card



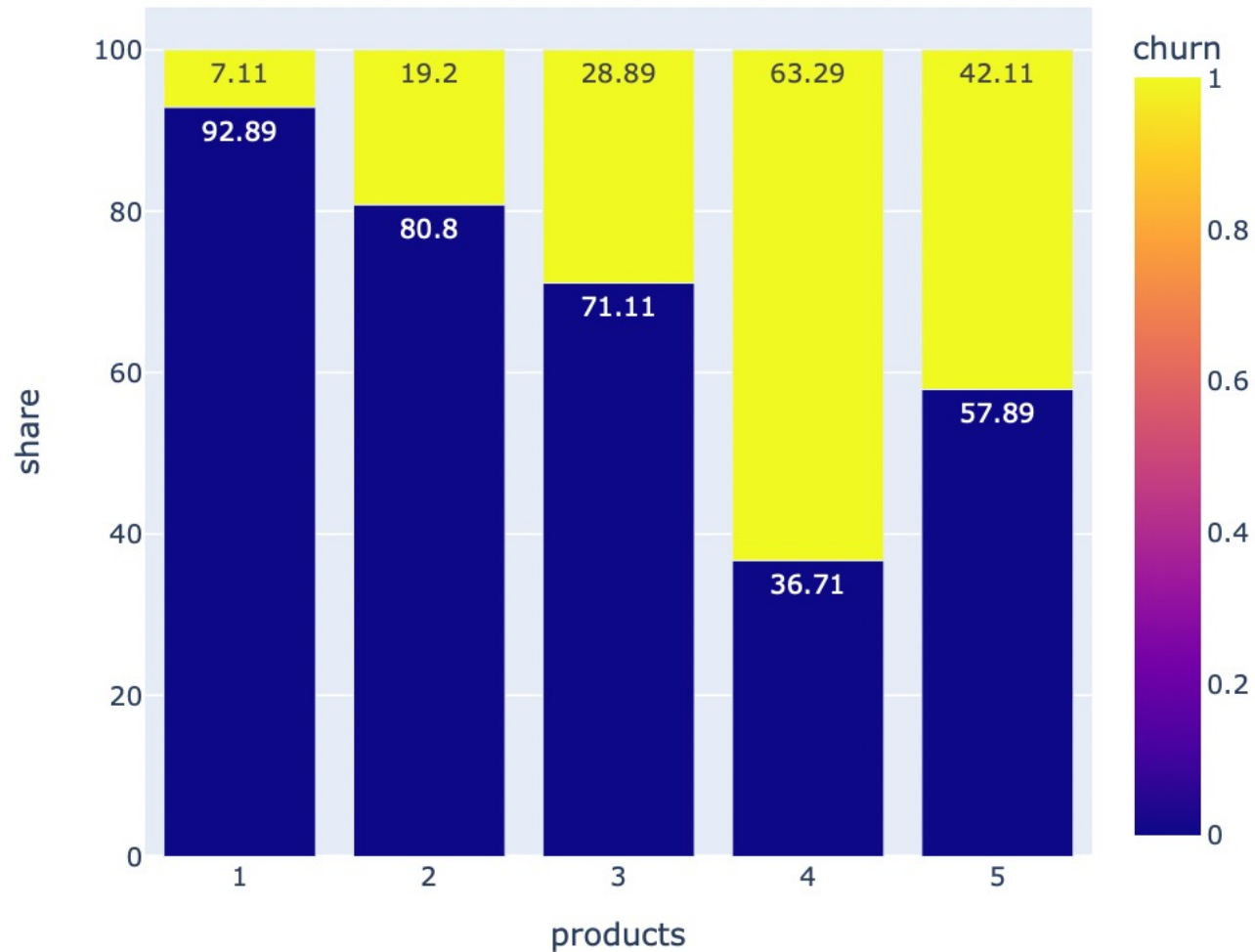
Наличие кредитки- лояльность людей с кредитной картой выше, чем у людей без кредитной карты почти на 10%, при этом лояльность людей с кредитной картой составляет 85,14%

# Признаки отточности

% отточных и лояльных клиентов по products

Распределение отточных и лояльных клиентов по количеству продуктов:

- самый большой процент отточных клиентов с 4 продуктами (63,29%),
- самый большой процент лояльный клиентов с 1 продуктом (92.89%)

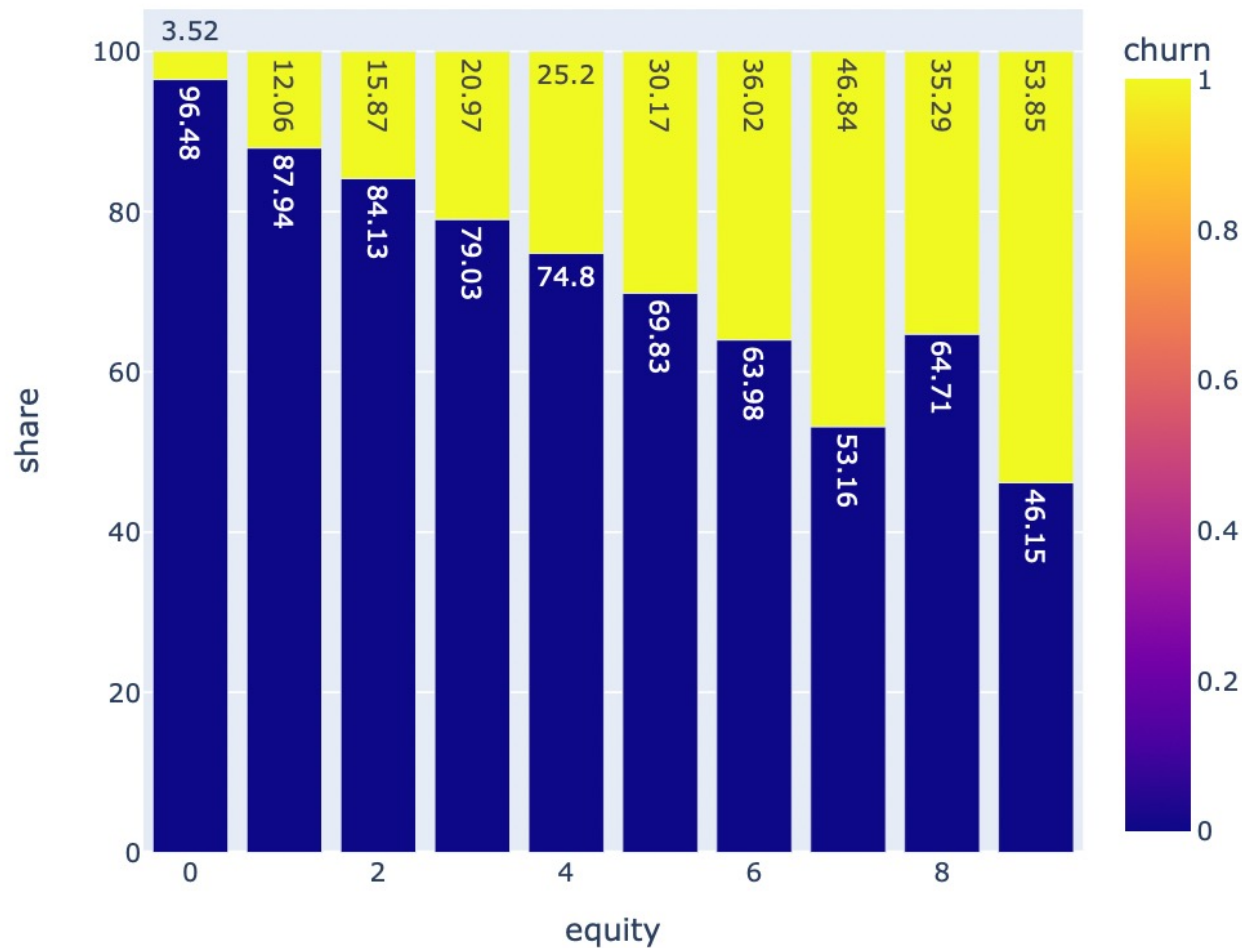


# Признаки отточности

% отточных и лояльных клиентов по equity

Самый большой процент отточных клиентов с имущественным рейтингом 7(46,84%) и 9 (53,85%),

- самые лояльные клиенты с имущественным рейтингом 0(96.48%)



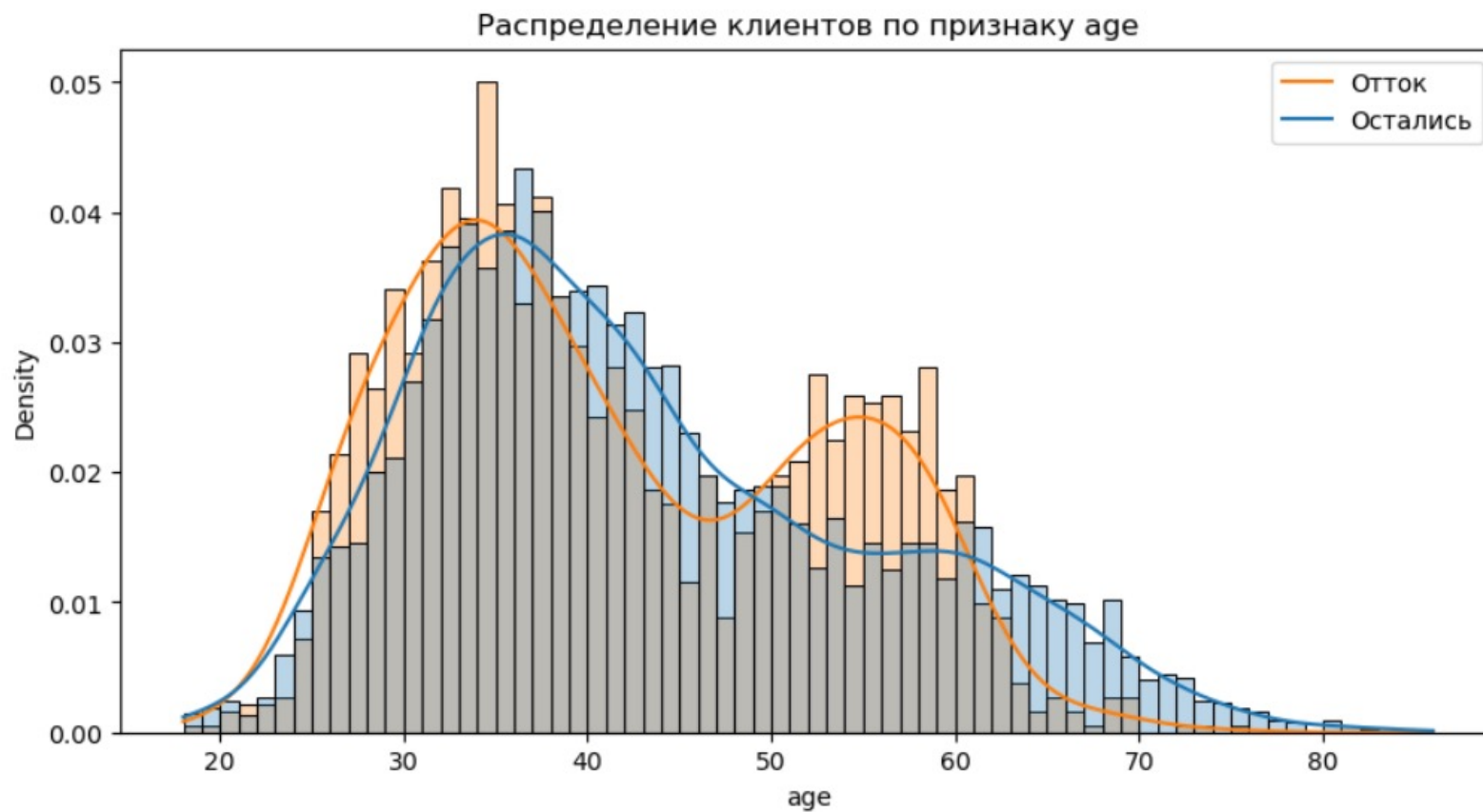
# Признаки отточности



Лояльные клиенты с кредитным рейтингом до 815 и от 938 до 1000

Отточных клиентов с кредитным рейтингом от 815 до 938 больше, чем отточных в этом диапазоне

# Признаки отточности



клиенты возрастом от 18 до 21, от 35 лет до 49 и с 61 до 86 лет - лояльные,

отточные клиенты от 22 до 34 лет и от 49 до 60 лет

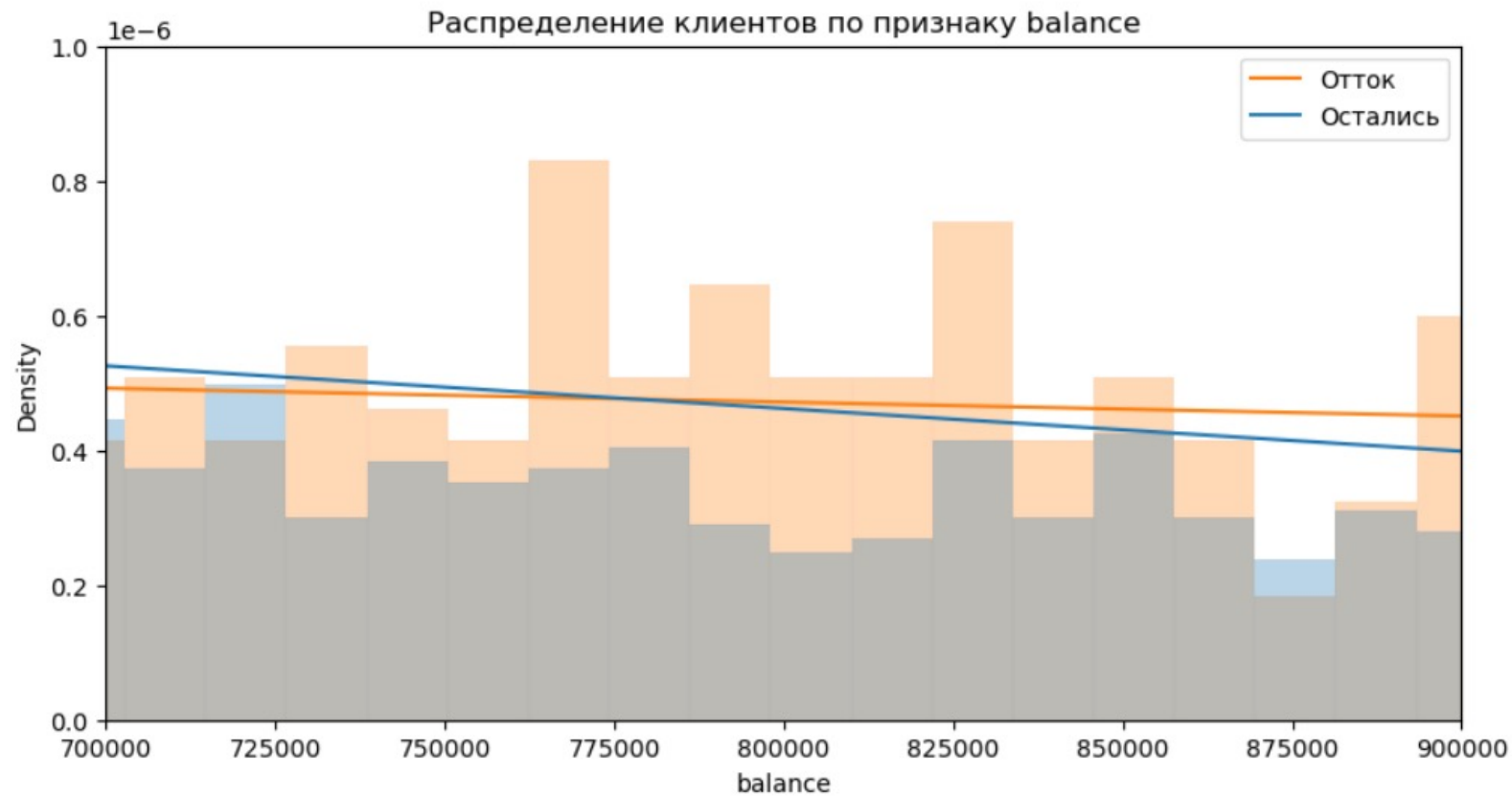
# Признаки отточности



клиенты с доходом от 0 до 85000 –лояльные

отточные с доходом более 85000 и более

# Признаки отточности

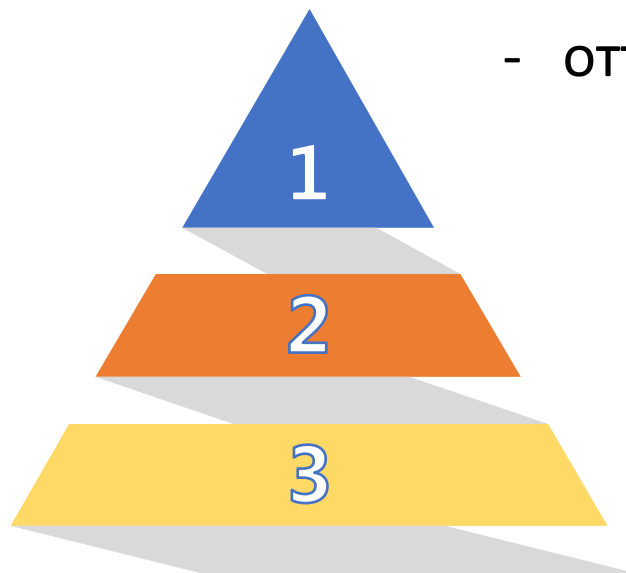


Клиенты с балансом от 0 до 775 000 руб. чаще остаются, чем отточные клиенты с балансом более 775 000 руб.

# Рекомендованные сегменты

Клиенты 35-49 лет с  
кредитным скорингом >938:

- размер группы 303
- отточность 1,16%



женщины, с кредитной картой и  
неактивные в последний месяц:

- размер группы 1474
- отточность 0,55%

Женщины 35-50 лет с 2  
банковскими продуктами:

- размер группы 1666
- отточность 0,69%



# Рекомендации

Рекомендации по продуктам для данных сегментов:

- выпуск дополнительной детской дебетовой карты, привязанной к родительскому счету с возможностью в личном кабинете отслеживать расходы ребенка в школе/институте.
- Мониторинг расходов ребенка в личном кабинете мамы будет поддерживать лояльность клиента и убережет от оттока;
- Бесплатное использование кредитной карты при определенном обороте в месяц;
- Для клиентов уже пользующихся кредиткой - бесплатное обслуживание при оформлении второго продукта, например детской карты из первого пункта или наоборот, если есть родительская карта- кредитка с бесплатным обслуживанием.

# Рекомендации

- Оформление ЭДО (электронного документооборота) для самозанятых с небольшой абонентской платой, а если у клиента оформлен продукт банка-то скидка или несколько месяцев бесплатного обслуживания.
- Карта- рефинансирование всех имеющихся рассрочек и кредитов: когда все расходы клиента собраны в одном личном кабинете и погашаются одним платежом. Акцентом на привлечение к такому банковскому продукту станет возврат все уплаченных процентов в конце срока использования при определенном обороте на карте. Выгода банка в том, что срок кредита взять не менее 5 лет, тогда это будут среднесрочные инвестиции в банк.

# Контакты и ссылка на дашборд

- ❖ Анализ подготовила: Арина Голикова
- ❖ Дата проведения анализа 18.05.2023
- ❖ Телеграмм:@ aringol

Ссылка на интерактивный дашборд по количеству потребителей банковских продуктов

[Ссылка на Дашборд](#)

The background features abstract, stylized waves in shades of blue and yellow. A thin black line starts from the left, loops around, and then flows across the top of the slide. Another black line starts from the bottom right, loops around, and flows towards the bottom left. The text is centered in a bold, black, sans-serif font.

Благодарю за внимание!