

Аналитика по оттоку клиентов регионального банка

Презентация к выпускному проекту
da_04, Каряева Соня

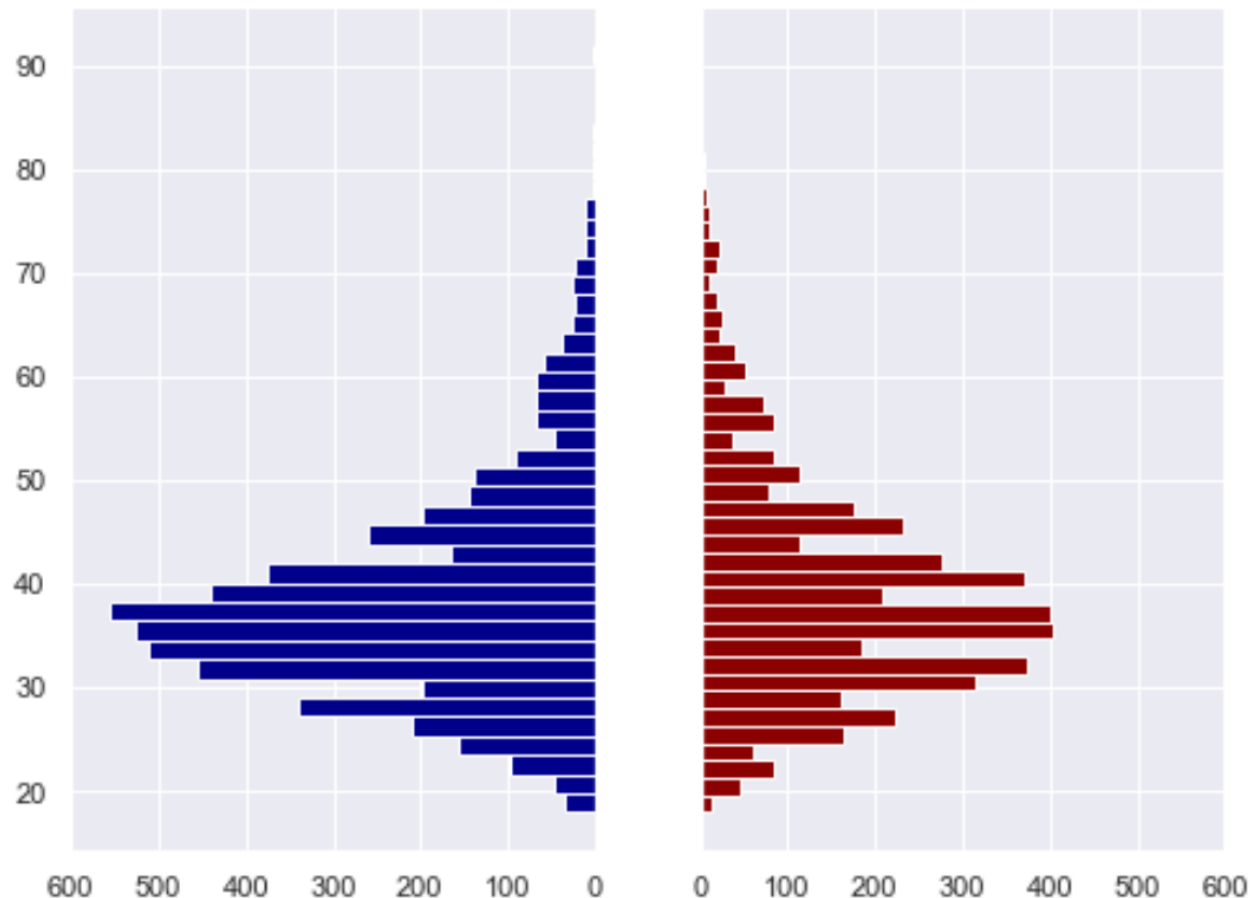
Клиенты банка

50% - из Ярославля, по 25% - из
Ростова Великого и Рыбинска

37 лет - медианный возраст
клиентов

55% - мужчины, 45% - женщины

10000 клиентов в выборке



Пирамида по полу и возрасту клиентов. Синим –
мужчины, красным - женщины

Доход и баланс клиентов. Продукты банка

652 - медианный кредитный скоринг

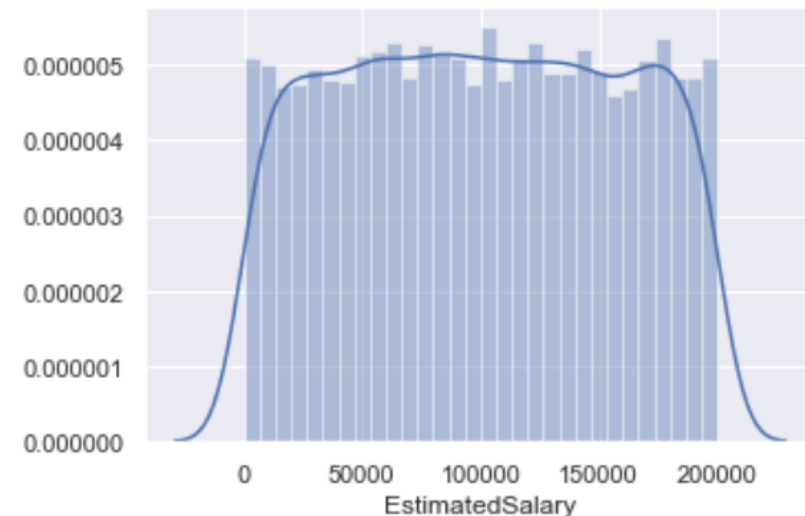
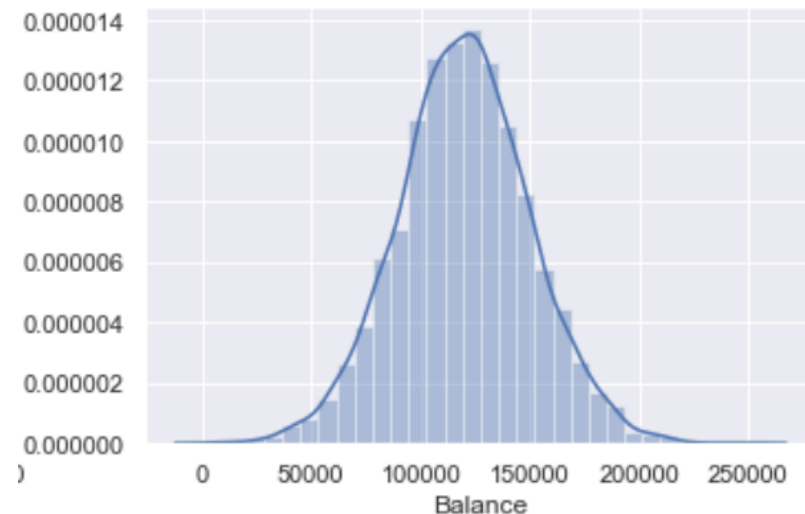
36% - клиенты с нулевым балансом

96% пользуются только одним или двумя продуктами банка

71% пользуются кредитной картой

52% - «активные клиенты»

Данные по балансу, скорингу и зарплате неполные, что делает их оценку затруднительной



Распределение баланса и оценочной зарплаты

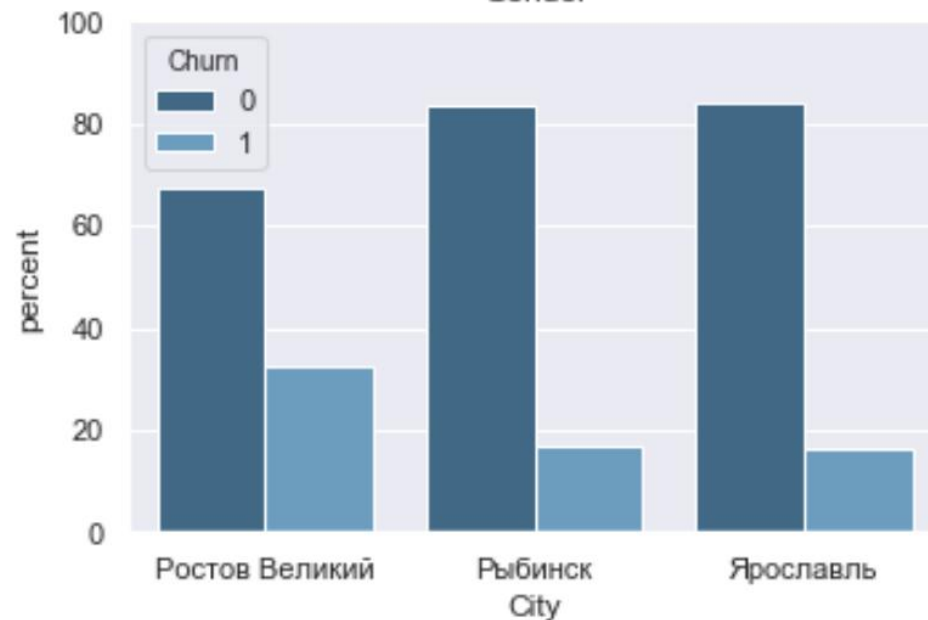
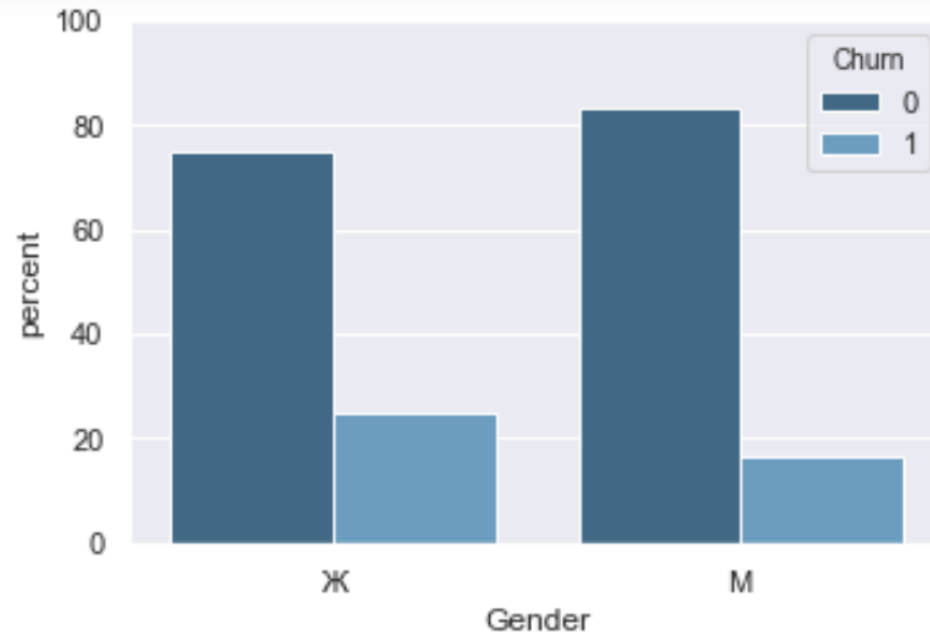
Отток клиентов

1/3 клиентов из **Ростова Великого**

перестает пользоваться банком

45 лет – средний возраст уходящих клиентов

25% женщин перестает пользоваться банком; для мужчин этот процент составляет 16,5

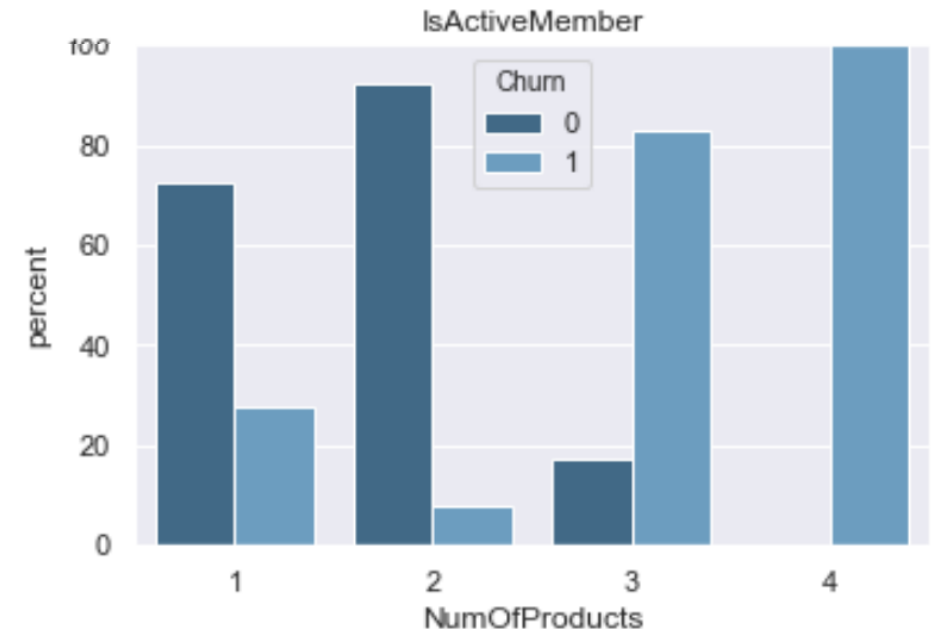
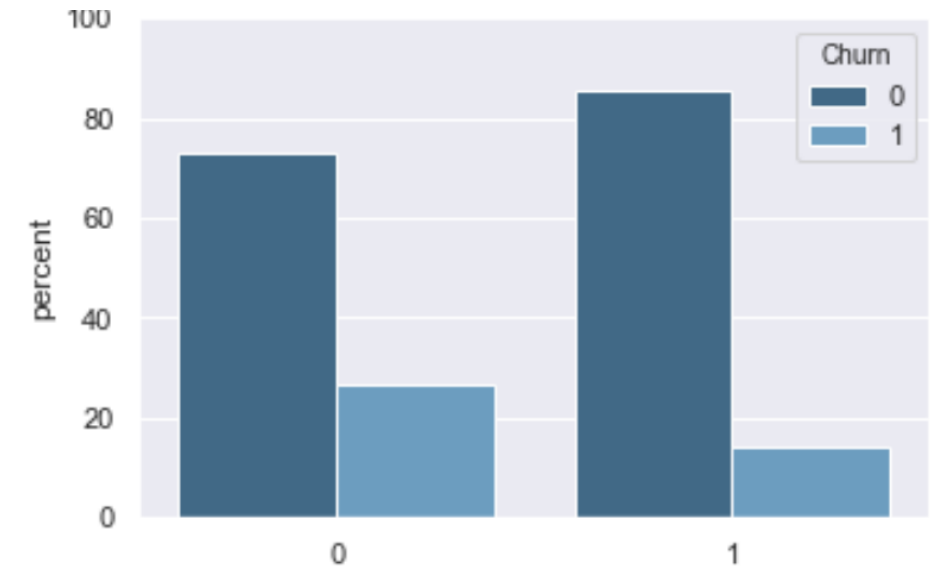


Распределение оттока клиентов для пола и города

Отток клиентов

- Наличие кредитной карточки никак не влияет на отток;
- Если клиент отмечен как "активный", он уйдет с меньшей вероятностью;
- Все клиенты, пользующиеся 4 продуктами банка, и почти все, пользующиеся 3 - ушли; наименьшая вероятность - у тех, кто пользуется двумя продуктами;
- количество объектов в собственности не влияет на отток.

Общий отток – 20%



Распределение оттока клиентов для количества продуктов банка и показателя «активный клиент»

Выводы и рекомендации

- Женщины перестают пользоваться банком чаще, чем мужчины – есть смысл в маркетинговых программах, ориентированных специально на женщин
- Чем старше клиент, тем выше вероятность, что он перестанет пользоваться банком – необходимо ввести новые продукты для людей пенсионного возраста
- Все клиенты, пользующиеся 4 продуктами банка, и почти все, пользующиеся 3 - ушли; может быть, это ухудшает пользовательский опыт?
- Клиенты из Ростова Великого уходят чаще – необходимы рекламные кампании и/или улучшение обслуживания в этом городе