



Анализ оттока клиентов Банка «Метанпром»

Подготовил Блинников Д.Н.

Москва

2023



Оглавление

- Цель исследования
- Выводы
- Рекомендации
- Высокоотточные сегменты
- Корреляция признаков с оттоком
- Отток клиентов в разрезе города
- Отток клиентов в разрезе возраста
- Отток клиентов в разрезе полового признака
- Отток клиентов в разрезе дохода
- Отток клиентов в разрезе количества продуктов
- Отток клиентов в разрезе клиентской активности
- Отток клиентов в разрезе наличия дебетового счета и баланса
- Отток клиентов в разрезе скоринга
- Отток клиентов в разрезе оценки собственности
- Отток клиентов в разрезе наличия кредитной карты
- Источник данных и контакты



Цель проекта

- Проанализировать клиентов банка.
- Выделить сегменты клиентов, склонных к оттоку.
- Подготовить рекомендации для отдела маркетинга по удержанию клиентов.

ВЫВОДЫ

Доля среднего уровня оттока в целом по банку составляет 18%.

Портрет клиентов, склонных к оттоку:

- 65% клиентов - мужчины
- Возрастные группы 26 - 35 и 50 - 61 лет.
- Основной город оттока - Ярославль (61%)
- Диапазон скоринга 820 - 900 и 930 - 945
- Оценка собственности от 3 до 9 баллов
- Пользующиеся от 2 до 5 продуктов
- Без кредитной карты
- С дебетовым счетом и балансом на нем от 700 000 до 4 000 000 руб.
- Активные (70%)
- Со доходом от 100 000 до 360 руб.

Рекомендации

- Предложить инвестиционные программы с высоким процентом и краткосрочным периодом или инвестировать в такой инструмент, как золото.
- Т.к. у клиентов большое число продуктов, которыми они пользуются, причина кроется в трудностях оплаты кредитов, предложить реструктуризацию для снижения финансовой нагрузки, кредитные каникулы.
- Предложить специальные условия по страхованию объектов собственности.
- Предлагать уникальные продукты и индивидуальные условия для клиентов с высоким скорингом, т.к. они явно платежеспособны и ответственны по своим обязательствам. Например, субсидированная ипотека без первоначального взноса по минимальному пакету документов.
- Предлагать кредитные карты с низкой процентной ставкой, предоставлением рассрочки до 3-х месяцев, начислением кэшбека за покупки и скидками у партнеров.
- Повысить клиентоориентированность персонала банка путем проведения тренингов по увеличению профессиональных навыков и повышению квалификации. Поменять систему мотивации персонала в работе по удержанию клиентов банка.
- Повысить условия обслуживания счетов путем начисления повышенного процента.
- Предлагать зарплатные проекты с интересными программами, кэшбеком, мобильным банком.
- Предлагать крупный процент по вкладам с безлимитным пополнением и снятием, особенно для клиентов пенсионного возраста.

ВЫСОКООТТОЧНЫЕ СЕГМЕНТЫ

	Отток	Размер
balance>700000 and products>=3 and equity>=3	53.2%	701
score>=820 and credit_card==0 and last_activity==1	44.2%	1_270
debit==1 and est_salary>120000 and age_group=="50-61"	38.7%	511

В сегменты попало: 895/1818 = 49.2%

Сегмент №1:

- баланс счета - от 700 000 руб.
- количество продуктов - от 3-х и больше
- рейтинг собственности - от 3-х и выше

Сегмент №2

- скоринг - от 820 и выше
- наличие кредитной карты - отсутствует
- клиентская активность - активный

Сегмента №3:

- наличие дебетового счета - есть
- доход - от 120 000 руб.
- возрастная группа - 50-61 год.

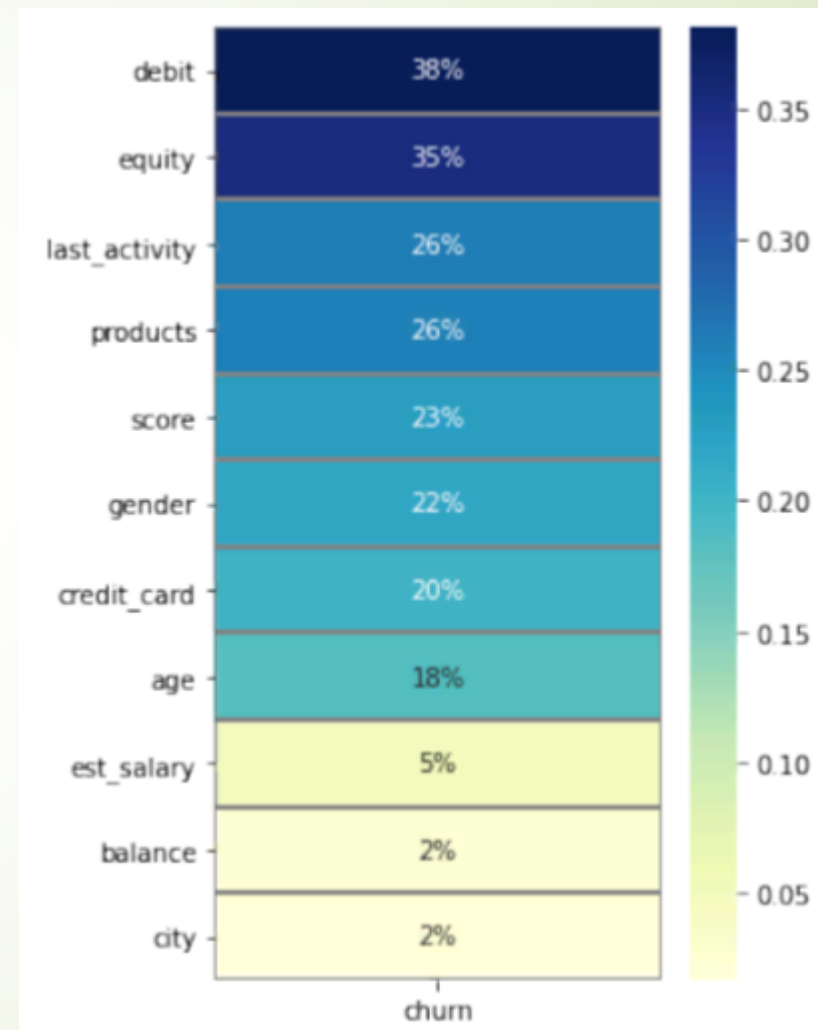
Корреляция признаков с оттоком

Умеренная корреляция:

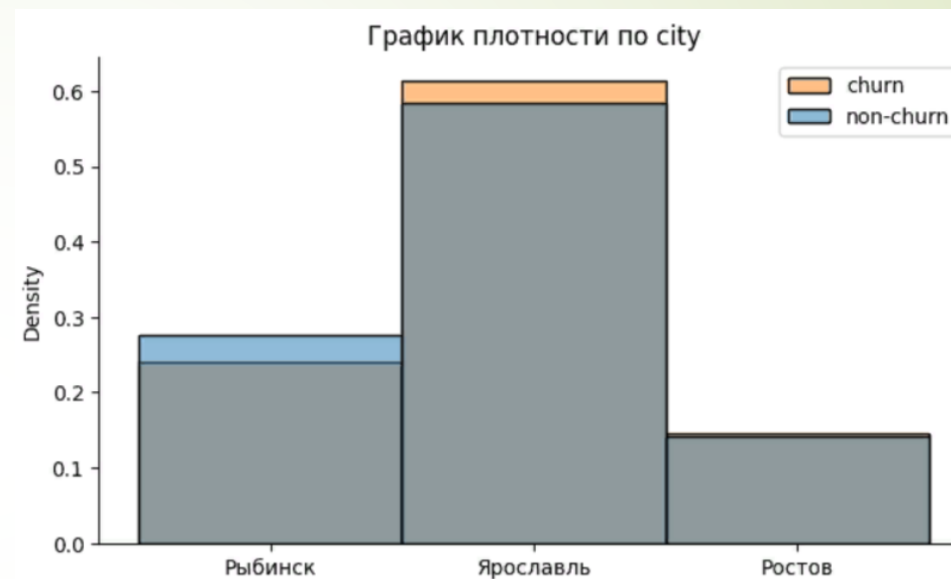
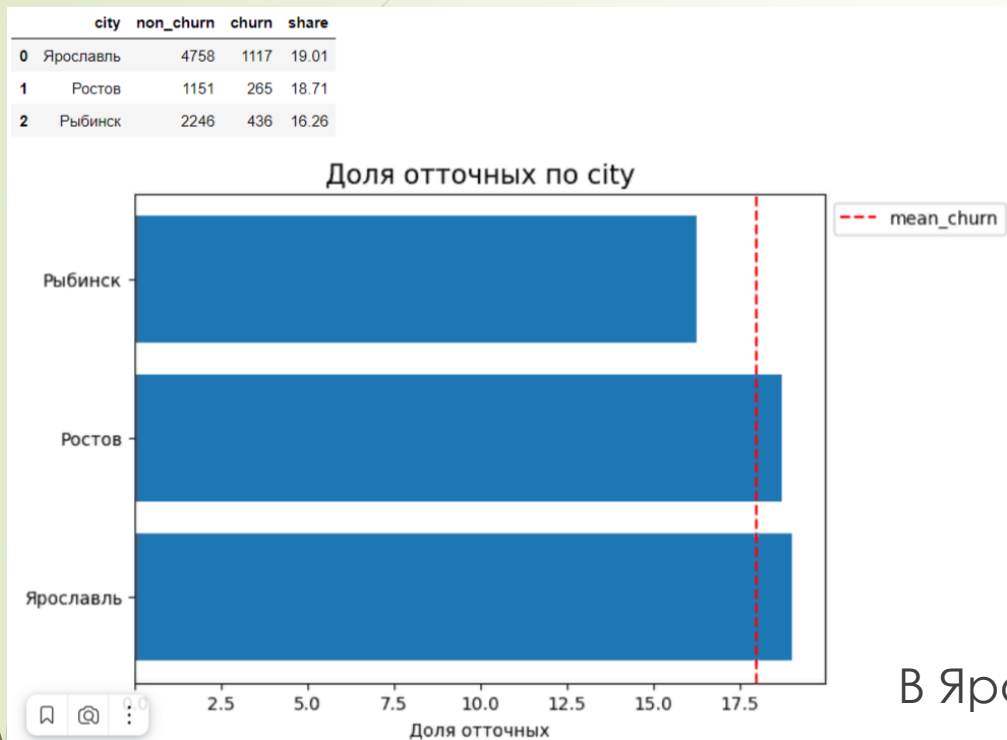
- рейтинг собственности (35%)
- наличие дебетового счета (38%).

Слабая корреляция 18-26% у:

- возраста,
- наличия кредитной карты,
- пола,
- скоринга,
- количества продуктов,
- клиентской активности.



Отток клиентов в разрезе города

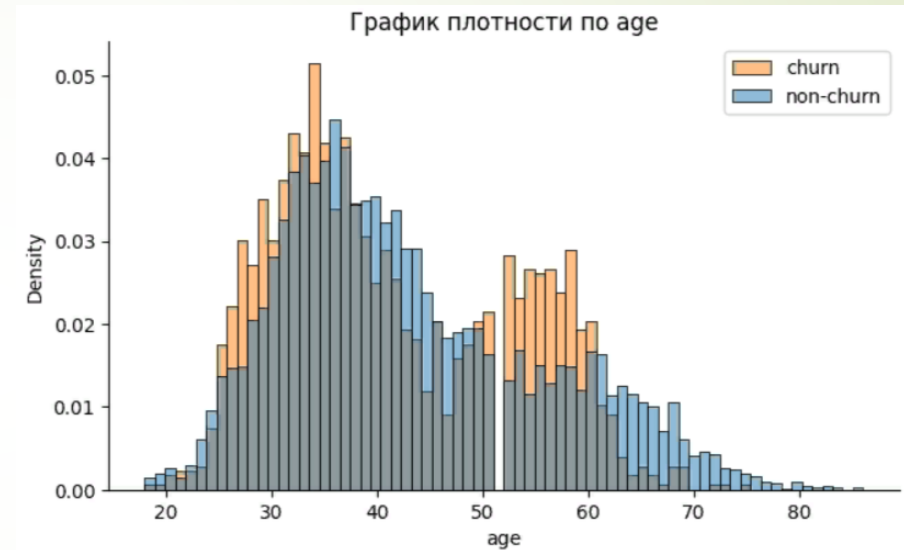
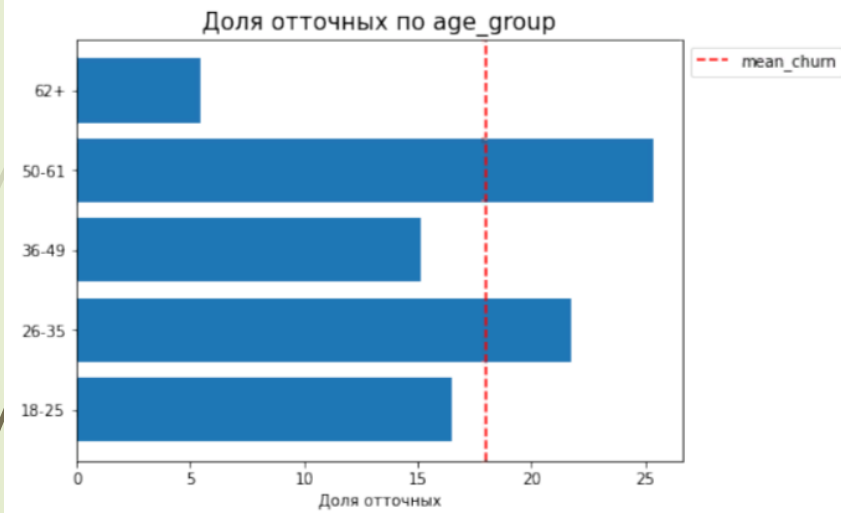


В Ярославле самый высокий отток (61%).

В сравнении со средним уровнем оттока по банку (18%) доля отточных клиентов филиалах Ярославля и Ростова выше в среднем на 1%. В Рыбинске ниже на 1,7%.

Отток клиентов в разрезе возраста

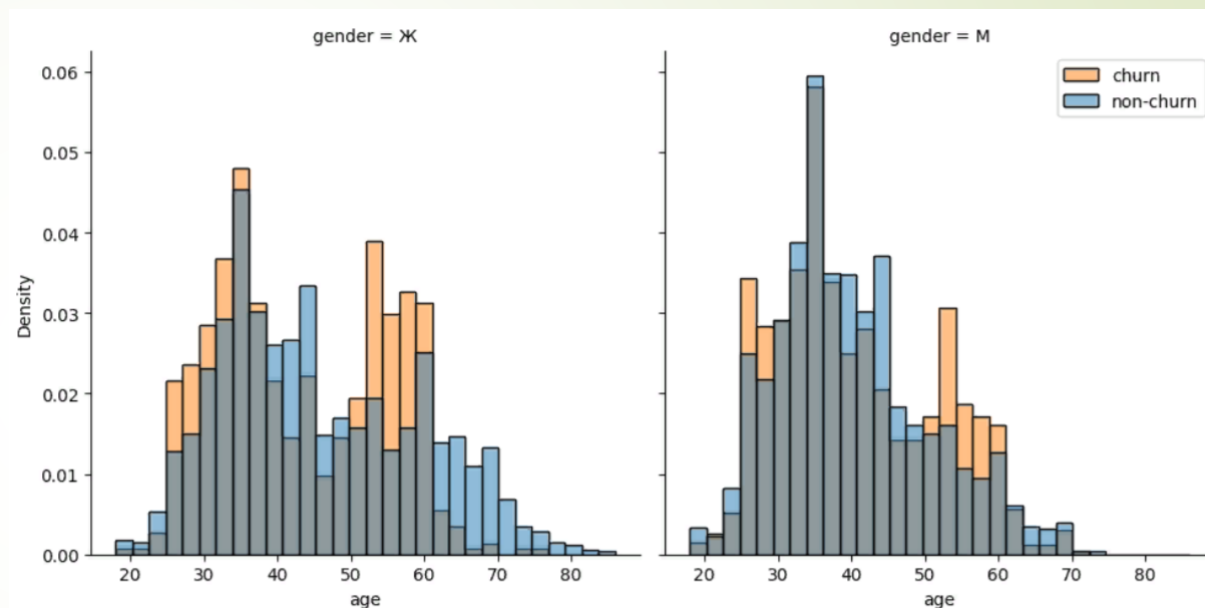
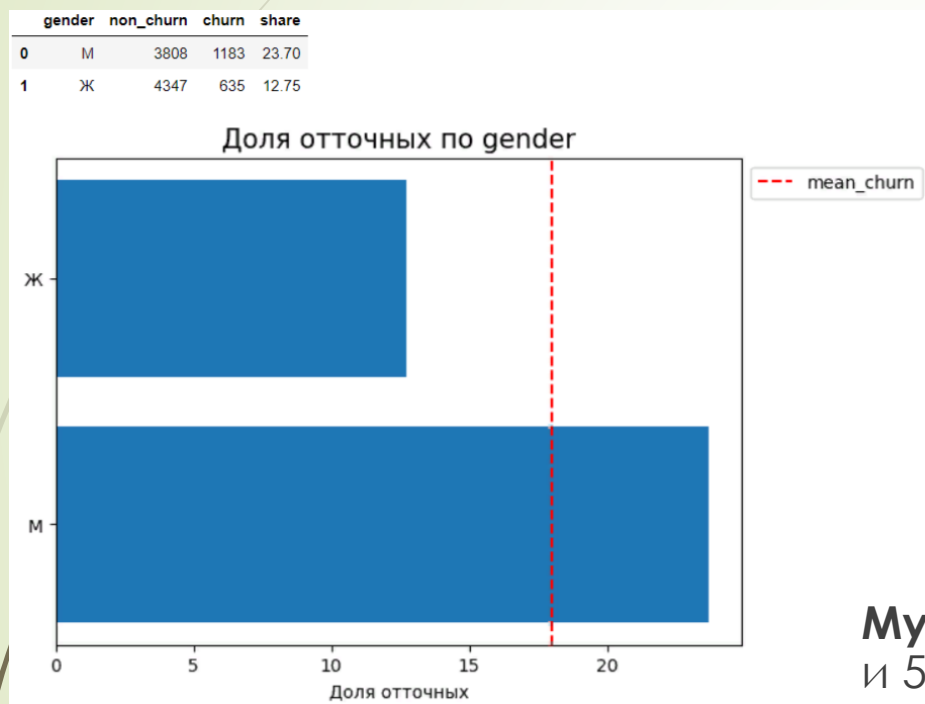
	age_group	non_churn	churn	share
0	18-25	314	62	16.49
1	26-35	2281	634	21.75
2	36-49	3294	588	15.15
3	50-61	1429	486	25.38
4	62+	837	48	5.42



Самые отточные возрастные группы:

- 50-61 год, на 7,4% выше среднего (25,4%).
- 25-35 лет, на 3,7% выше среднего (21,7%).

Отток клиентов в разрезе полового признака



Мужчины отточнее (23,7%). В основном в возрасте 25-28 и 50-60 лет.

Отток выше среднего уровня на 5,7%.

Женщины, доля оттока 12,7%, основной возраст 25-38 и 50-60 лет.

Уровень оттока ниже среднего уровня на 5,3%.

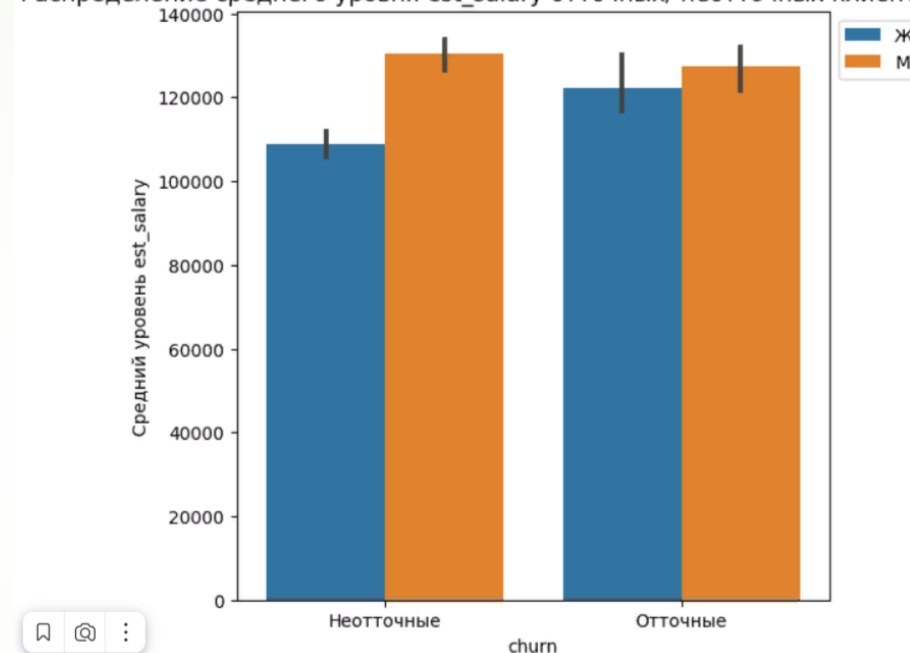
Отток клиентов в разрезе дохода

Диапазон дохода клиентов в оттоке 100 000 – 360 000 руб.

Различие в средних доходах клиентов в оттоке и не в оттоке составило 5%, доказано гипотезой.



Распределение среднего уровня est_salary отточных/ неотточных клиентов по полу

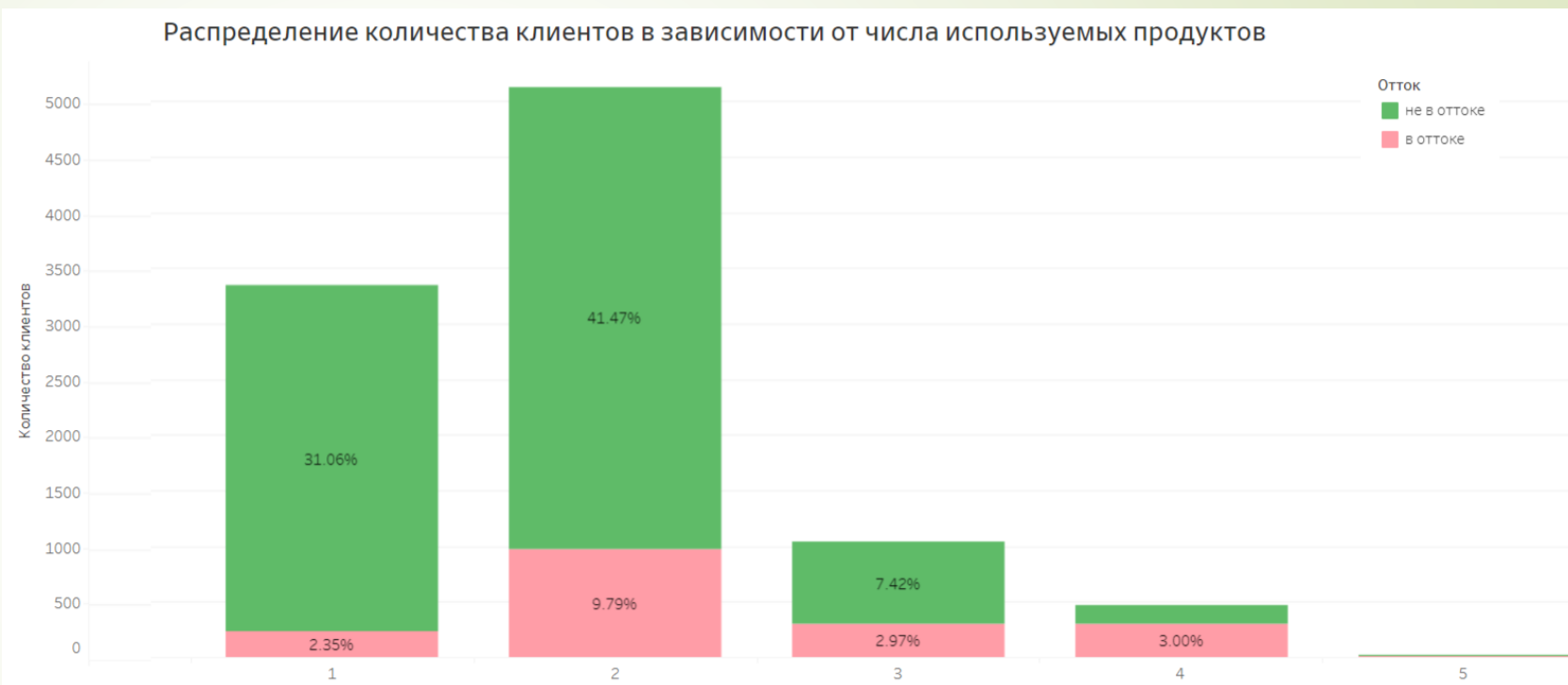
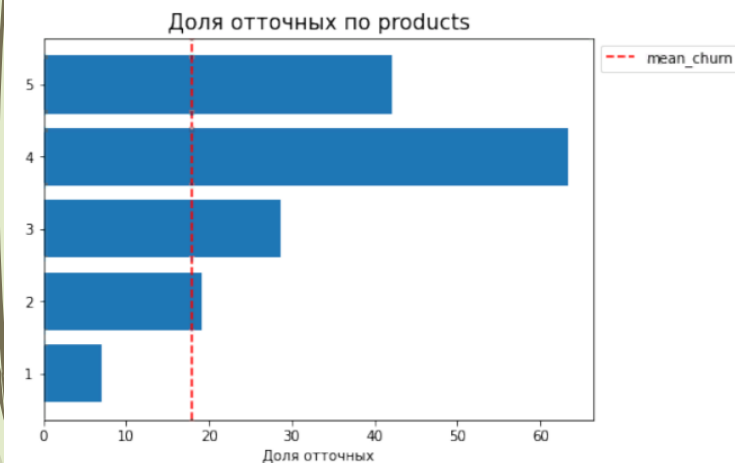


Средний доход у мужчин в оттоке ниже, чем и не в оттоке (127 тыс. руб. против 130 тыс. руб.).

Средний доход у женщин в оттоке зарплата выше, чем у неотточных (110 тыс. руб. против 121 тыс. руб.).

Отток клиентов в разрезе количества продуктов

	products	non_churn	churn	share
0	1	3088	235	7.07
1	2	4141	978	19.11
2	3	741	297	28.61
3	4	174	300	63.29
4	5	11	8	42.11



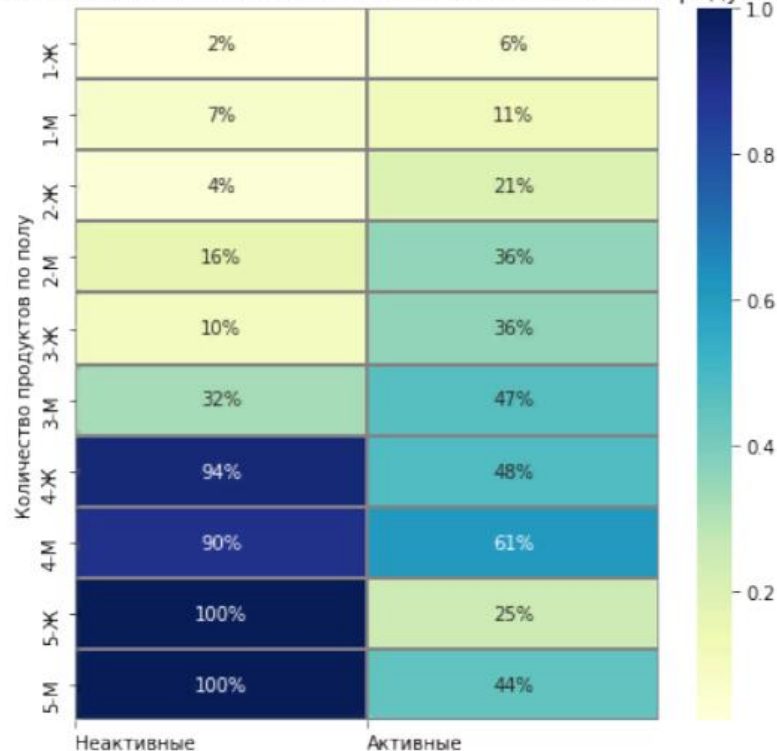
Отток выше среднего начинается с 2-х продуктов и больше.

Самая отточная доля клиентов с 4 - 5 продуктами, более 42%.

Менее всего подвержены оттоку клиенты с 1 продуктом, всего 7% отточных.

Отток клиентов в разрезе клиентской активности

Распределение оттока клиентов в зависимости от пола и количества продуктов и активности



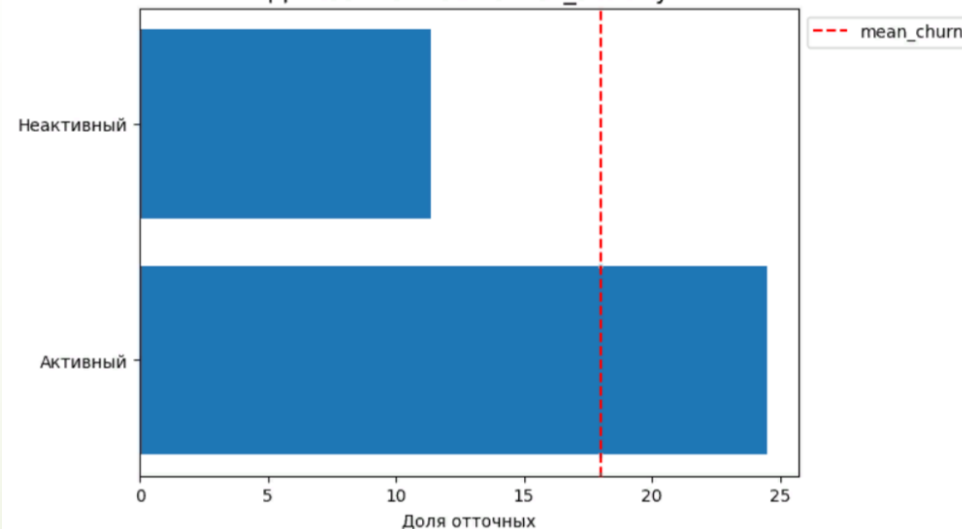
Отток увеличивается с количеством продуктов.

Активные от 2-х продуктов и более.

Неактивные - от 3-х продуктов и более.

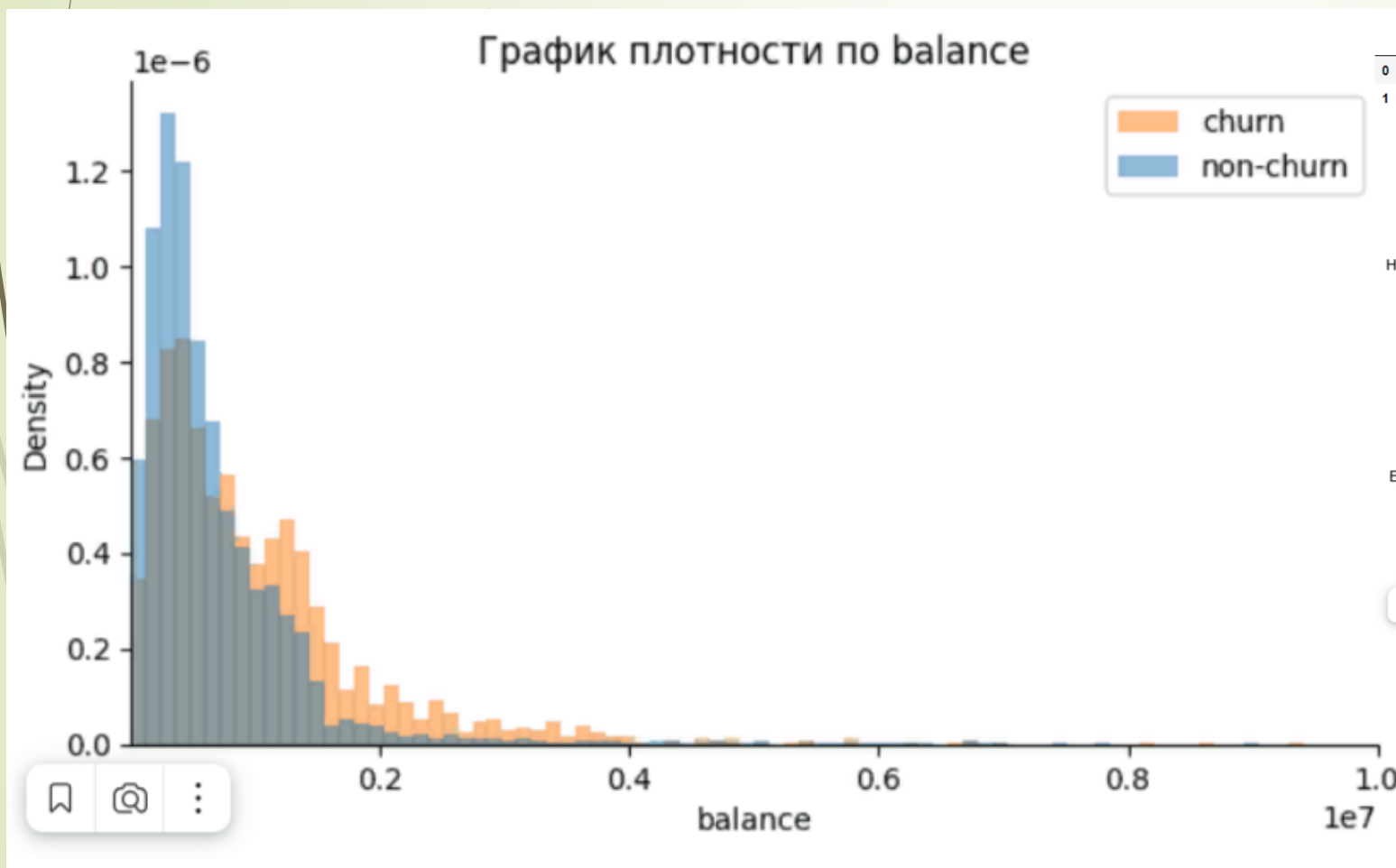
	last_activity	non_churn	churn	share
0	Активный	3938	1277	24.49
1	Неактивный	4217	541	11.37

Доля отточных по last_activity

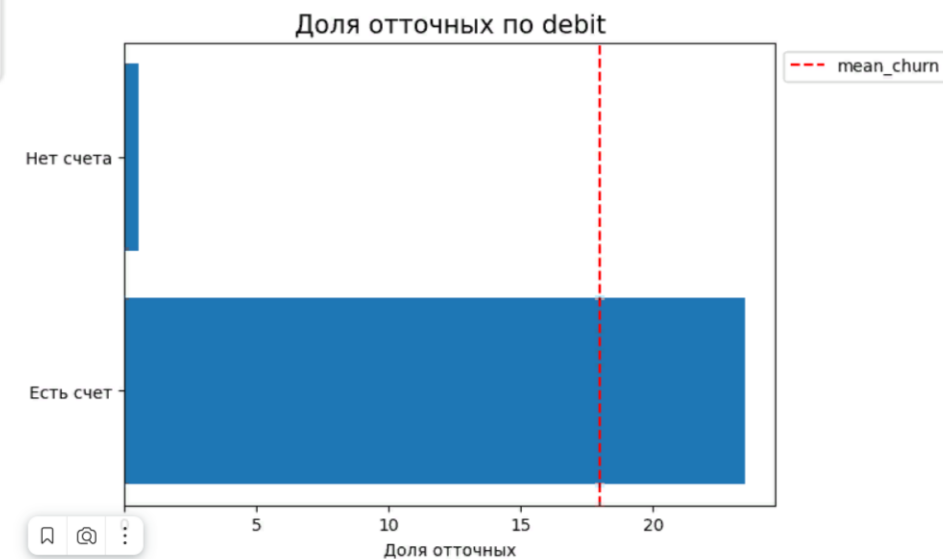


Доля **активных** клиентов в оттоке выше среднего уровня на 6,5%.

Отток клиентов в разрезе наличия дебетового счета и баланса



	debit	non_churn	churn	share
0	Есть счет	5889	1806	23.47
1	Нет счета	2266	12	0.53



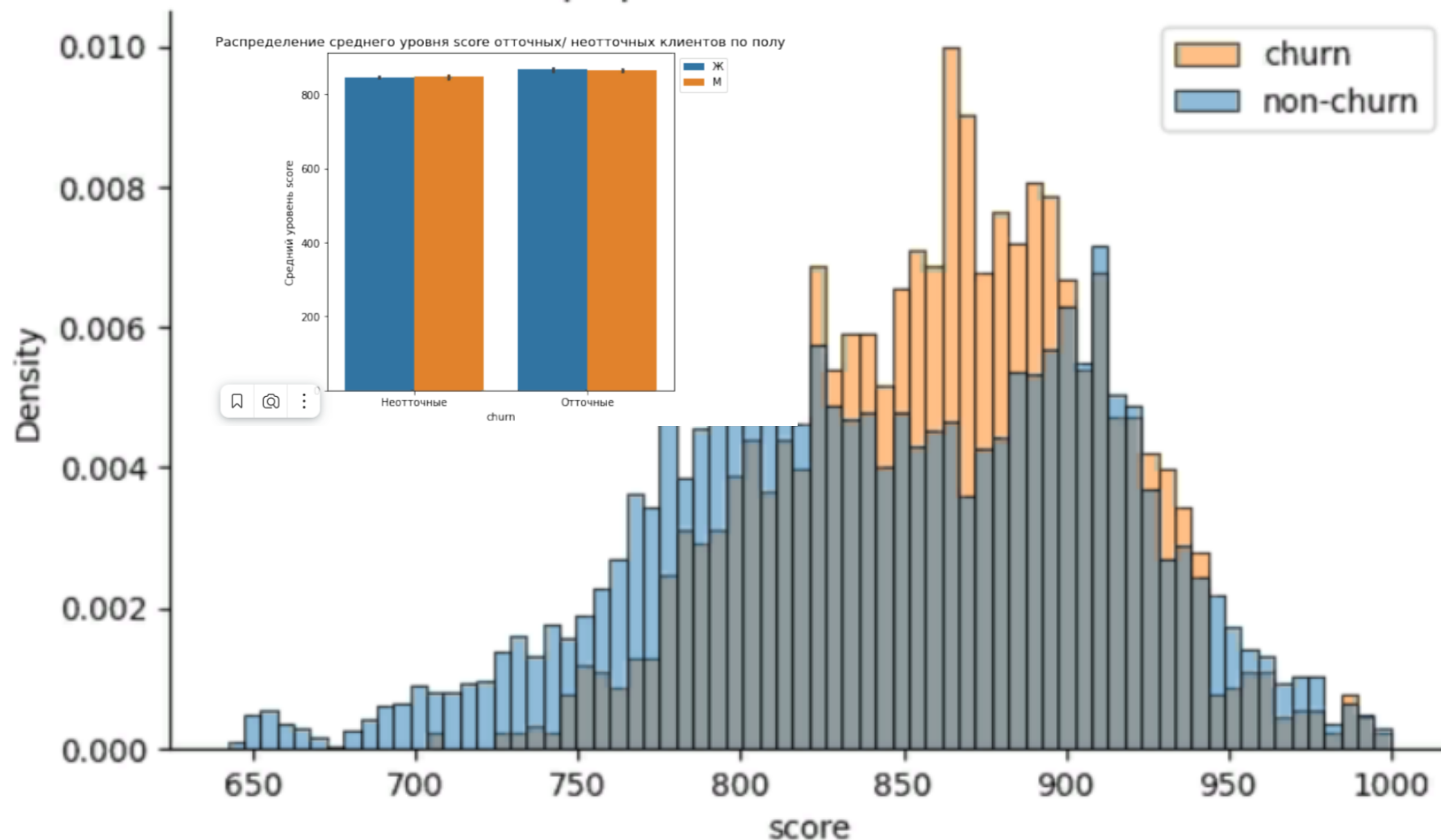
Доля клиентов с **дебетовым счетом** в оттоке выше среднего уровня на 5,5%.

Без счета доля составляет меньше 1%

Основная масса оттока с балансом от 700 000 руб. до 4 000 000 руб.

Отток клиентов в разрезе скоринга

График плотности по score



Отточнее клиенты с достаточно высокими скоринговыми рейтингами.

Основной диапазон (820 - 900 и 930 - 945).

У отточных рейтинг выше, причем, как у мужчин, так и у женщин.

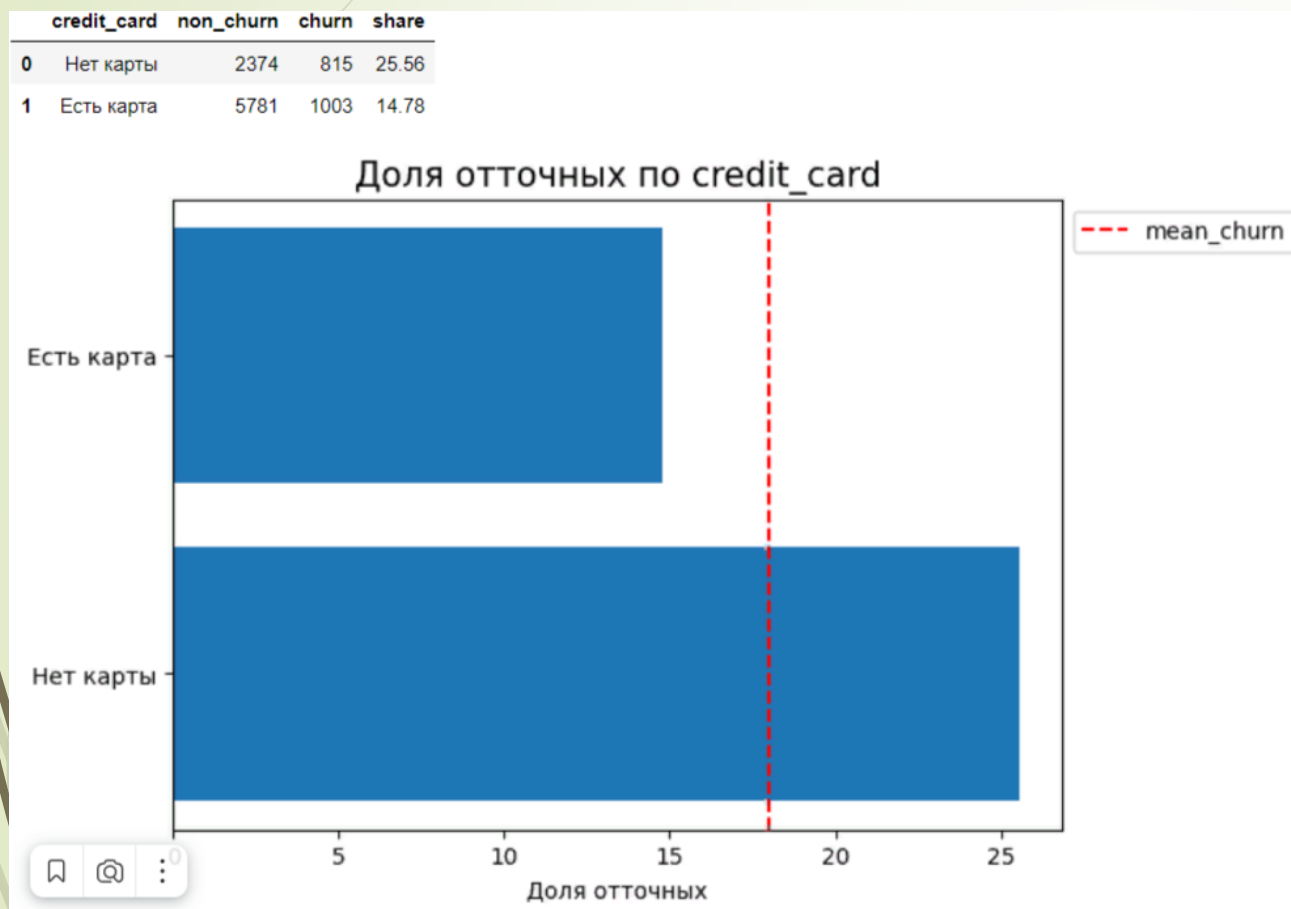
Доля клиентов в оттоке в разрезе оценки собственности



С 3 по 9 оценки доля отточных выше среднего уровня на 3 - 36%


Самый высокоотточные клиенты с оценками 7 и 9.

Отток клиентов в разрезе наличия кредитной карты



Доля клиентов с кредитной картой в оттоке ниже, чем у неотточных с кредитной картой, **доказано гипотезой**.

- Доля клиентов в оттоке, не имеющих кредитную карту, ниже среднего на 3,2%.
- Доля клиентов в оттоке с кредитной картой на 7,5% выше среднего уровня



ИСТОЧНИК ДАННЫХ И КОНТАКТЫ

Внутренние данные Банка «Метанпром»

Мои контакты

Тел.: +7 (910) 499-60-15

Email: dnb777@ya.ru