

# Анализ оттока клиентов банка «Метанпром»

## Цель:

Проанализировать клиентов регионального банка и выделить сегменты клиентов, которые склонны уходить из банка и дать рекомендации по их удержанию.

Выполнил: Тарунин Максим

Контакты: [dozeerp@yandex.ru](mailto:dozeerp@yandex.ru)

Дата: 13.07.2023

Яндекс. Практикум

## **Анализ оттока клиентов банка «Метанпром»**

### **Вывод:**

- Самый большой отток клиентов в Ярославле - больше 1 тысячи (19% оттока от всех клиентов города Ярославль). Рыбинск - 437 отточных клиентов (16,3% оттока от всех клиентов города Рыбинск). Ростов - 265 отточных клиентов (18,7% оттока от всех клиентов города Ростов);
- Отток клиентов мужчин составляет 23,7% от общего числа клиентов мужчин, у женщин - 12,8% от общего числа клиентов женщин;
- Количество ушедших клиентов по возрасту разбросаны в диапазоне от 25 до 60 лет с пиковыми значениями в 29-38 лет и 52-58 лет;
- Есть зависимость, что чем больше количество баллов собственности у клиентов, тем больший % оттока;
- Чем больше продуктов банка используют клиенты - тем больший % оттока. Исключение - клиенты с 5 продуктами;
- Отток клиентов у которых есть кредитная карта составляет примерно 25,6% от количества клиентов с кредитной картой. Отток клиентов, у которых нет кредитной карты составляет 14,8% от общего количества клиентов без кредитной карты;
- Отток активных клиентов составляет 11,4% от общего числа активных клиентов, не активных - 24,5% от общего числа неактивных клиентов.

# **Анализ оттока клиентов банка «Метанпром»**

## **Общие рекомендации:**

1. Исследовать причины оттока и разработать меры для снижения оттока клиентов в городе Ярославль и оттока клиентов мужского пола.
2. Уделить особое внимание клиентам в возрасте 29-38 и 52-58 лет. Провести анализ чтобы определить причины оттока и предложить меры для удержания клиентов.
3. Разработать стратегию для удержания клиентов с высоким количеством баллов собственности. Возможно стоит предложить индивидуальные предложения для таких клиентов, чтобы увеличить их удовлетворенность услугами банка.
4. Разработать меры по стимулированию клиентов использовать больше продуктов банка и повысить их лояльность.
5. Для клиентов с кредитными картами предложить дополнительные преимущества и программы лояльности. Также проработать предложения для клиентов без кредитных карт.
6. Сосредоточиться на удержании активных клиентов. Возможно разработать программы и акции, которые будут способствовать удержанию активных клиентов и повышению их лояльности.

# **Анализ оттока клиентов банка «Метанпром»**

## **Общий портрет по сегментам:**

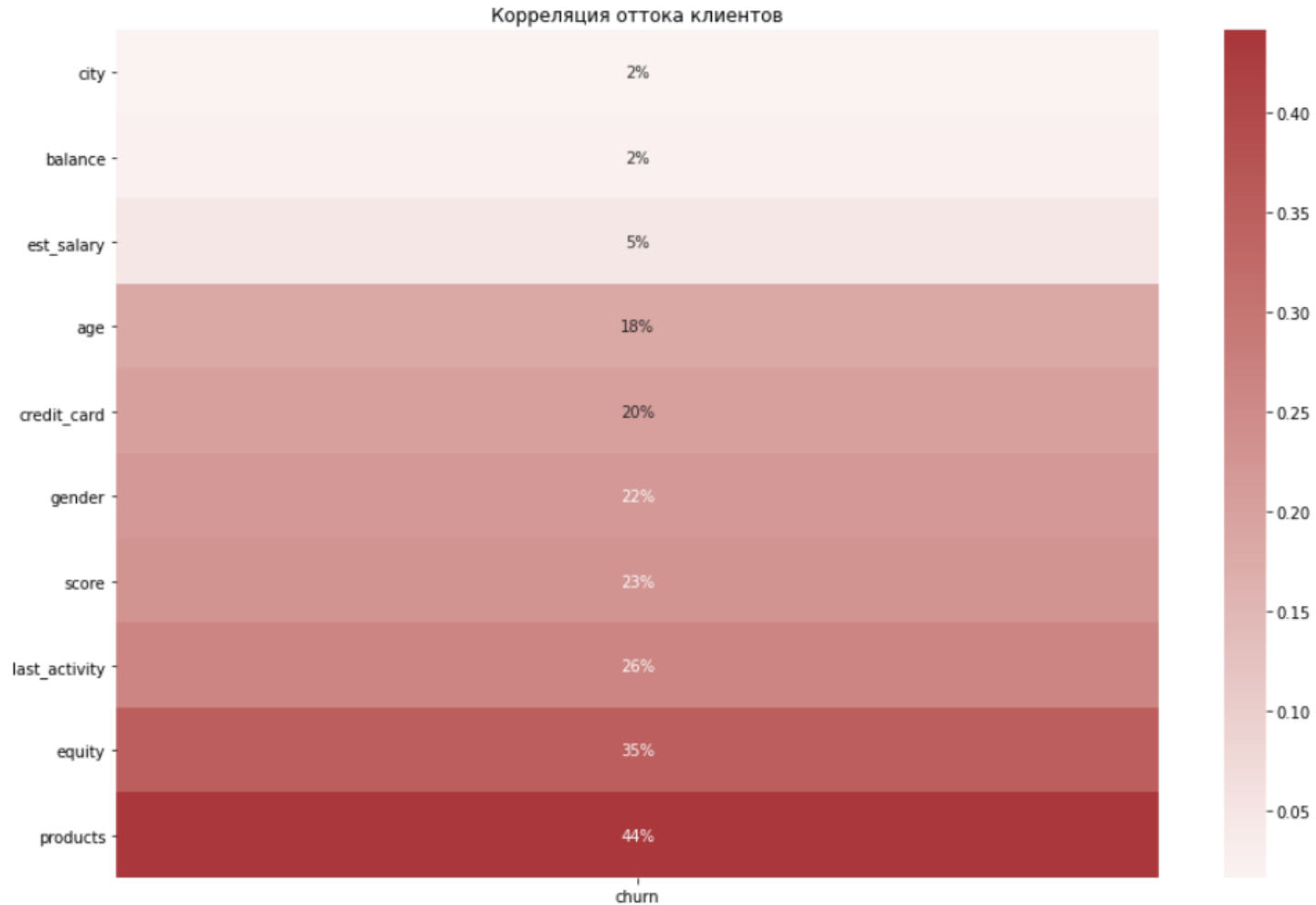
В целом они похожи друг на друга. Чаще всего характеристики клиента, который ушел из банка, это:

- мужчина;
- возраст в районе 29-38 лет и 52-68 лет;
- количеством баллов собственности больше 3;
- использует больше 1 продукта в банке;
- имеет кредитный скоринг больше 800;
- не является активным клиентом.

## **Рекомендую повышать активность клиентов:**

- информировать о новых продуктах банка;
- предложить повышенный кэшбэк на мужские категории;
- оформлять потребительский кредит на очень выгодных условиях;
- улучшить условия для ипотечного кредита (для молодых клиентов);
- улучшить условия пенсионной программы (для пожилых клиентов);
- улучшить условия для дебетовой карты.

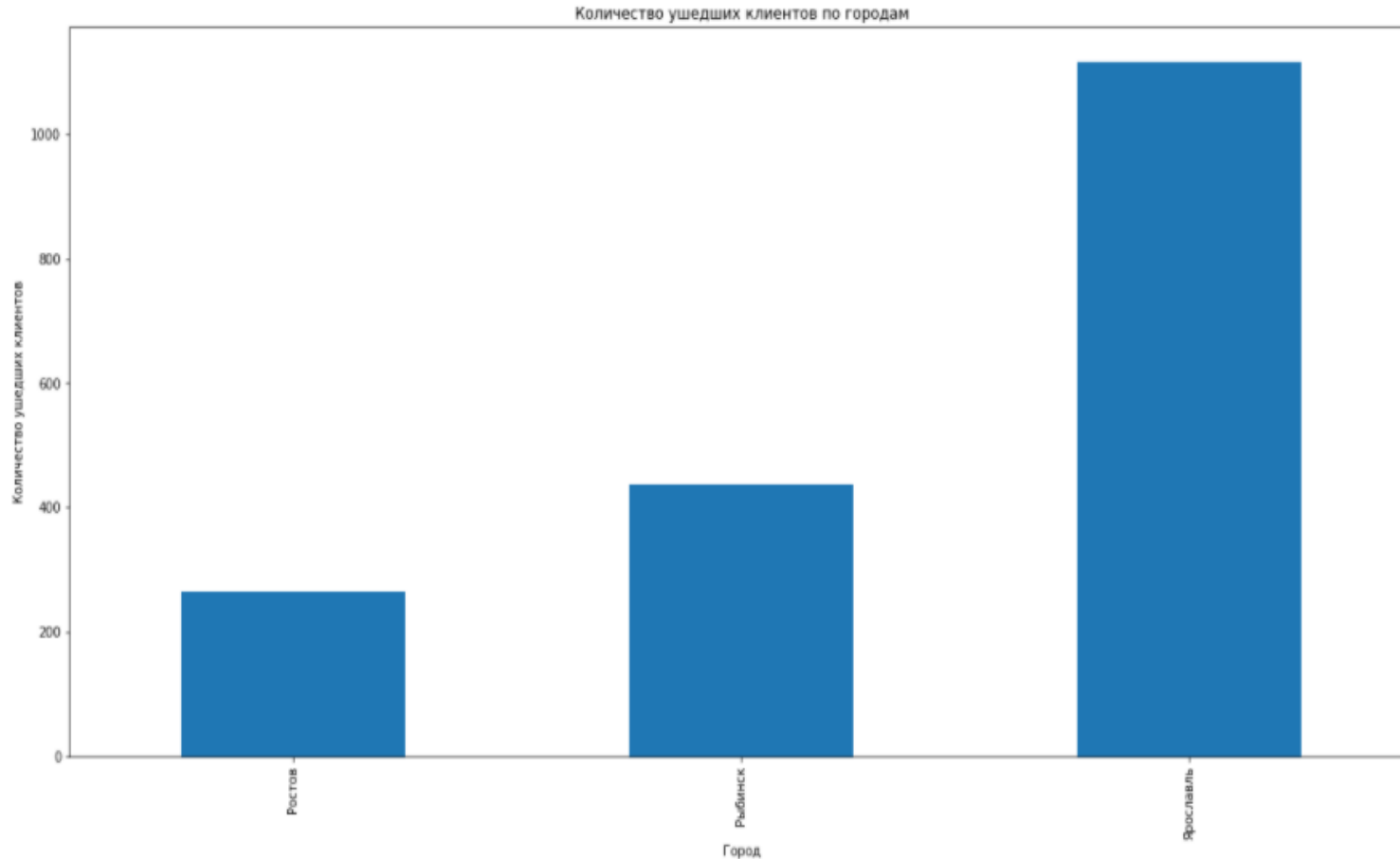
# Исследование корреляции оттока клиентов



Выделим корреляцию оттока клиентов с:

1. Количеством продуктов, которыми пользуется клиент.
2. Количеством баллов собственности.
3. Значением активного клиента.

# Исследование оттока клиентов по городам



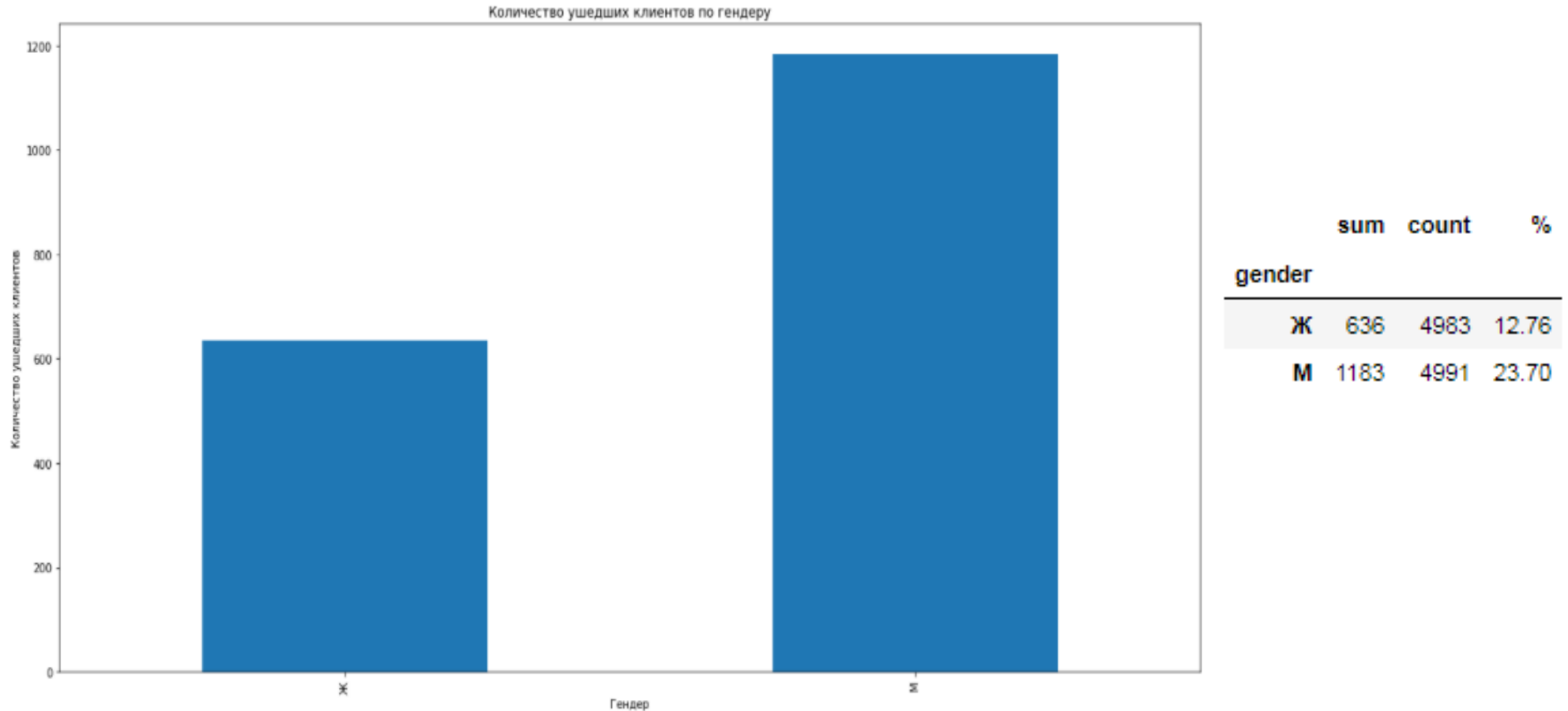
	sum	count	%
city			
Ростов	265	1416	18.71
Рыбинск	437	2683	16.29
Ярославль	1117	5875	19.01

Ярославль – 1 117 отточных клиентов или 19,01%.

Рыбинск - 437 отточных клиентов или 16,29% от всех клиентов города .

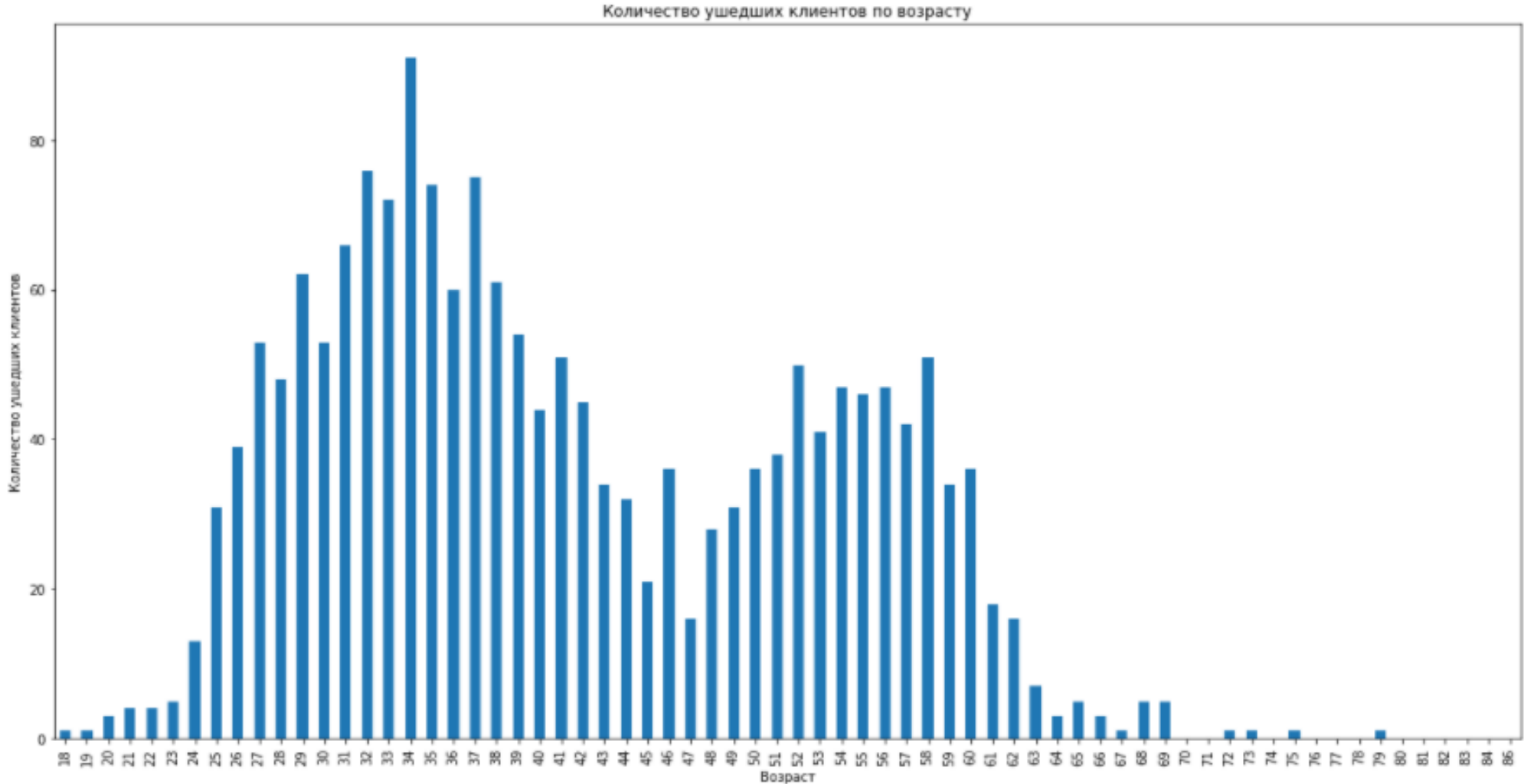
Ростов - 265 отточных клиентов или 18,71% от всех клиентов города.

# Исследование оттока клиентов по гендеру



Отток клиентов мужчин составляет 23,76% от общего числа клиентов мужчин.  
У женщин - 12,76% от общего числа клиентов женщин.

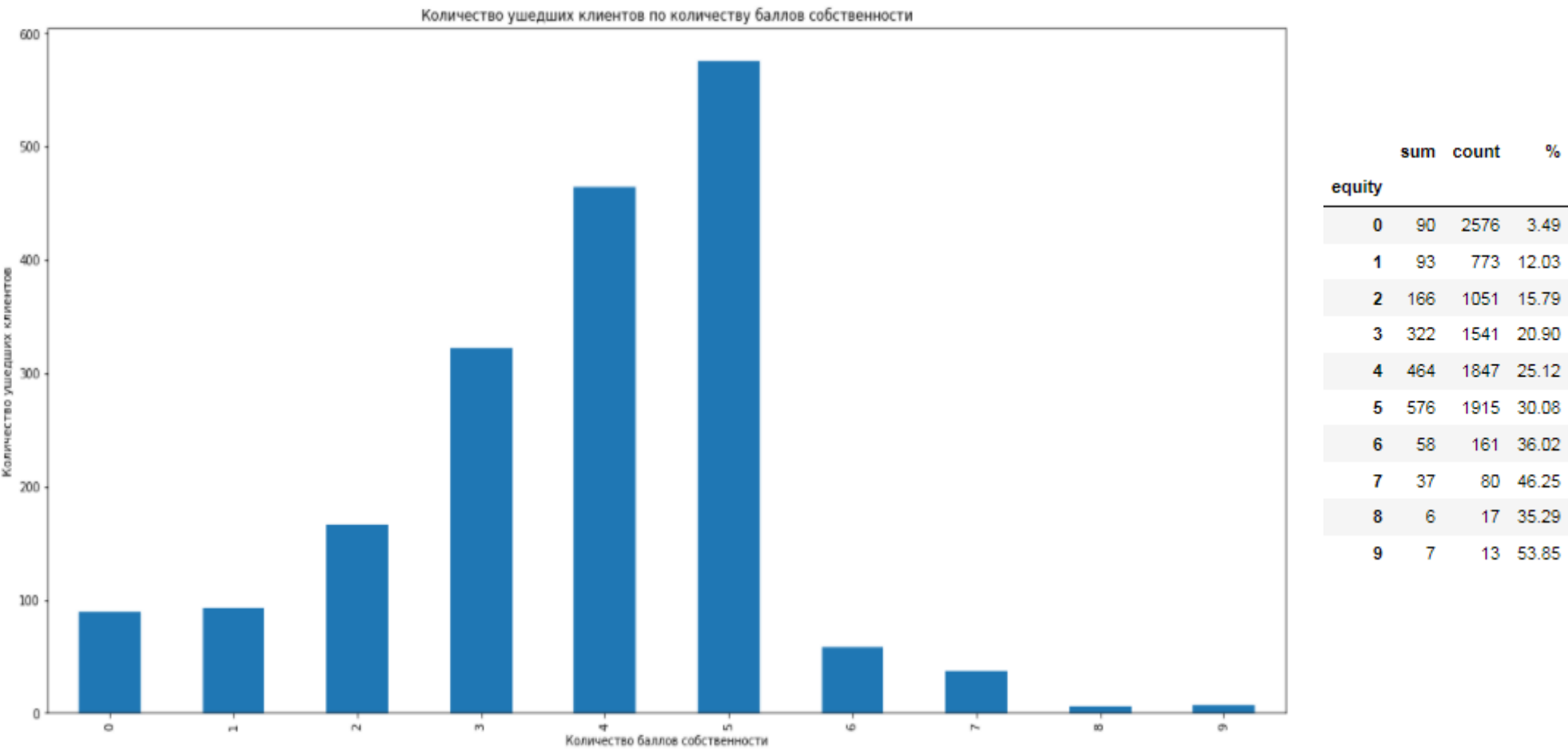
# Исследование оттока клиентов по возрасту



Количество ушедших клиентов по возрасту разбросаны в диапазоне от 25 до 60 лет с пиковыми значениями в 29-38 лет и 52-58 лет.

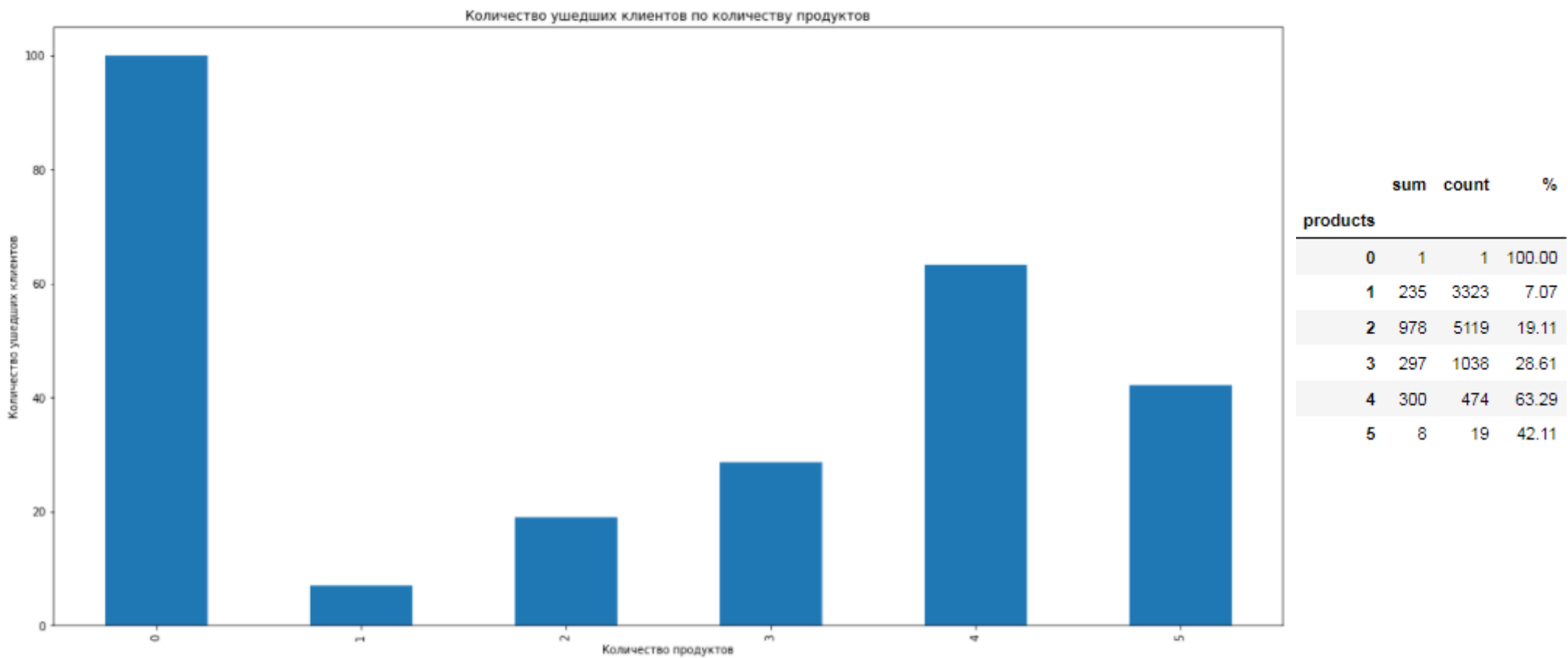


# Исследование оттока клиентов по количеству баллов собственности



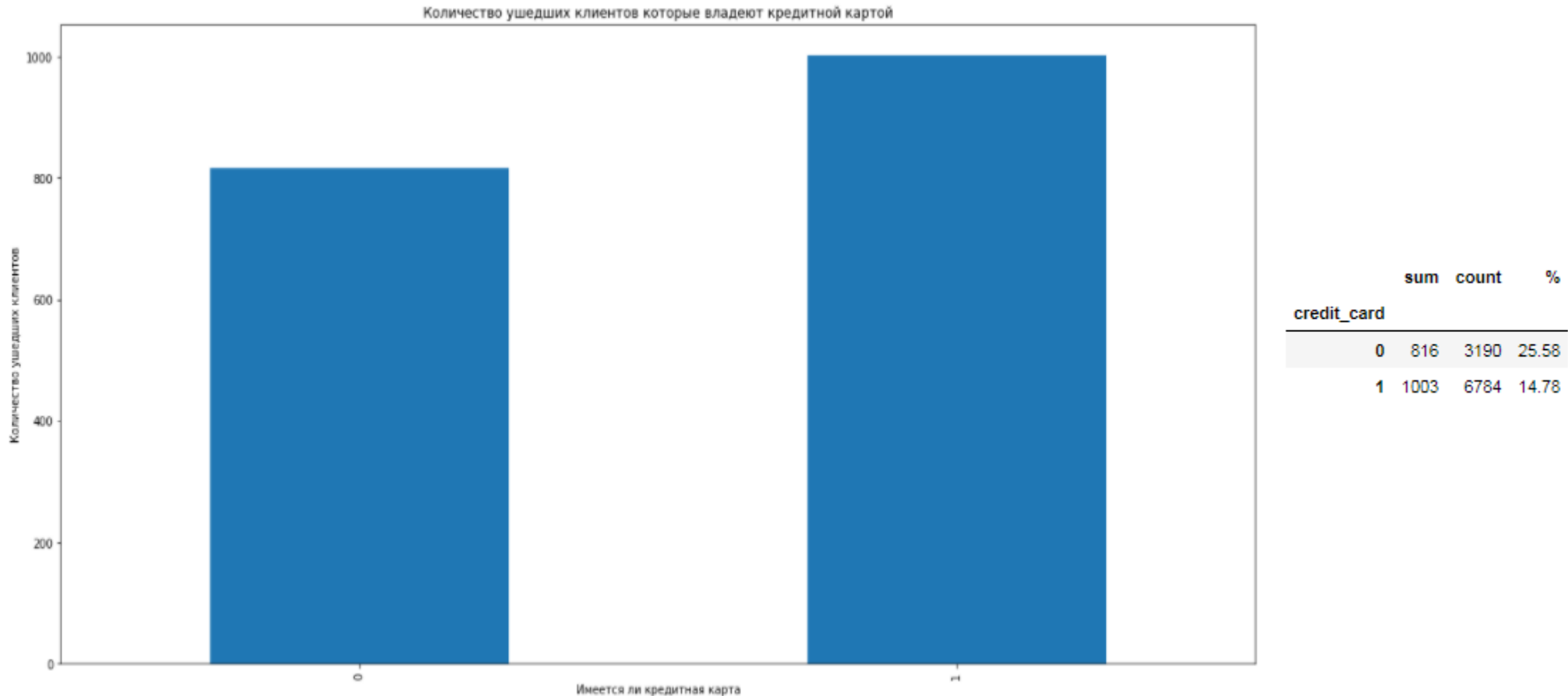
Чем больше количество баллов собственности у клиентов, тем больший % оттока.

# Исследование оттока клиентов по количеству продуктов



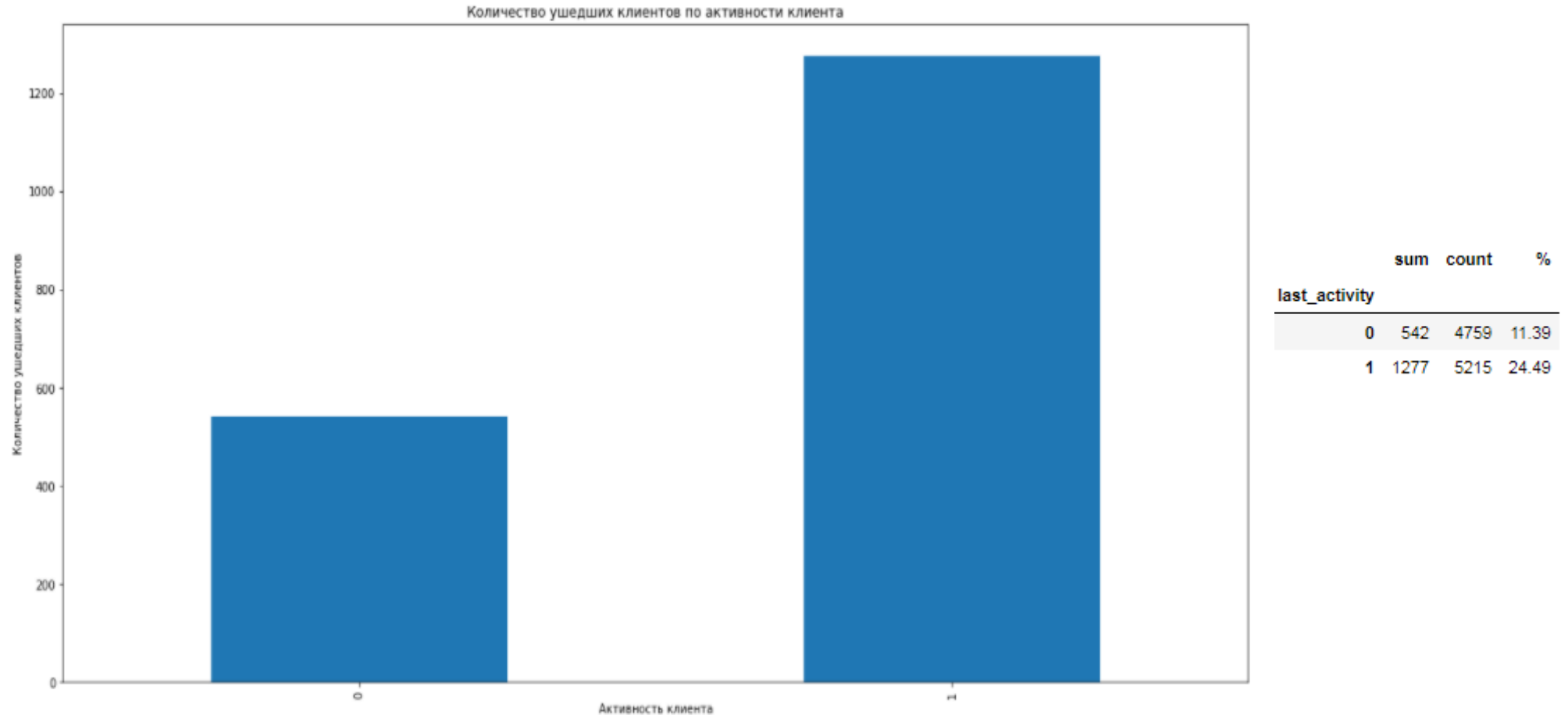
Чем больше продуктов банка используют клиенты - тем больший % оттока.  
Исключение - клиенты с 5 продуктами.

# Исследование оттока клиентов которые владеют кредитной картой



Отток клиентов у которых есть кредитная карта составляет примерно 25,6% от количества клиентов с кредитной картой, у которых нет кредитной карты составляет 14,8% от общего количества клиентов без кредитной карты.

# Исследование оттока клиентов по активности клиента



Отток активных клиентов составляет 11,4% от общего числа активных клиентов, не активных - 24,5% от общего числа неактивных клиентов.

## **Сегменты отточных клиентов**

### **Сегмент 1.**

**Общее количество клиентов: 609**

**Отточных клиентов: 393**

**Доля отточных клиентов 64,53%.**

#### **Характеристики:**

- **гендер: мужской;**
- **количество баллов собственности: больше или равно 4;**
- **баллы кредитного скоринга: больше или равно 830;**
- **количество продуктов, которыми пользуется клиент: больше 1;**
- **активный клиент: нет.**

### **Сегмент 2.**

**Общее количество клиентов: 631**

**Отточных клиентов: 381**

**Доля отточных клиентов 60,38%**

#### **Характеристики:**

- **возраст: больше или равен 29 и меньше или равен 37;**
- **количество баллов собственности: больше или равно 3;**
- **баллы кредитного скоринга: больше или равно 830;**
- **активный клиент: нет.**

## **Сегменты отточных клиентов**

### **Сегмент 3.**

**Общее количество клиентов: 761**

**Отточных клиентов: 455**

**Доля отточных клиентов 59,79%**

#### **Характеристики:**

- кредитная карта: есть;
- количество продуктов, которыми пользуется клиент: больше 1;
- баллы кредитного скоринга: больше 850;
- активный клиент: нет.

### **Сегмент 4.**

**Общее количество клиентов: 636**

**Отточных клиентов: 379**

**Доля отточных клиентов 59,59%**

#### **Характеристики:**

- количество баллов собственности: больше или равно 5;
- количество продуктов, которыми пользуется клиент: больше или равно 2;
- баллы кредитного скоринга: больше или равно 850;
- активный клиент: нет.

## **Сегменты отточных клиентов**

### **Сегмент 5.**

**Общее количество клиентов: 618**

**Отточных клиентов: 335**

**Доля отточных клиентов 54,21%**

#### **Характеристики:**

- гендер: мужской;
- количество баллов собственности: больше 3;
- количество продуктов, которыми пользуется клиент: больше 1;
- кредитная карта: есть;
- баллы кредитного скоринга: больше или равно 800.

### **Сегмент 6.**

**Общее количество клиентов: 671**

**Отточных клиентов: 293**

**Доля отточных клиентов 43,67%**

#### **Характеристики:**

- город Ярославль;
- гендер: мужской;
- количество баллов собственности: больше 4.

# Проверка гипотез

**1. Гипотеза различия дохода между теми клиентами, которые ушли и теми, которые остались.**

Тест показал, что статистически значимых различий доходов между группами «ушел» и «остался» нет.

**2. Гипотеза о различии активности клиентов, которые ушли с теми, которые остались.**

Тест показал, что статистически значимые различия в активности клиентов которые «ушли» и «остались» есть.

**3. Гипотеза о различии количества используемых банковских продуктов клиентов которые ушли, с теми, которые остались.**

Тест показал, что статистически значимые различия в количестве продуктов, используемые клиентами которые «ушли» и «остались» есть.