

Bu çalışma, kredi kartı müşterilerinin davranışlarını analiz ederek churn riskini, gelir potansiyelini ve limit–harcama ilişkisini ortaya koymayı amaçlamaktadır. Analiz kapsamında 10.127 müşteriye ait demografik, finansal ve davranışsal veriler kullanılmıştır.

Dashboard üzerinden elde edilen bulgular, müşteri segmentleri arasında belirgin risk ve gelir farkları olduğunu göstermektedir. Özellikle yüksek riskli müşterilerin işlem hacminin düşük, sadık müşterilerin ise gelir katkısının yüksek olduğu tespit edilmiştir. Mevcut müşteri tabanında churn oranı %16,07 seviyesindedir.

Senaryo ve optimizasyon analizleri, kredi limit artışlarının toplam işlem tutarı üzerinde doğrudan ve pozitif etki yarattığını göstermektedir. Yapılan hesaplamalara göre toplam işlem tutarının 85.000.000 TL seviyesine ulaşabilmesi için kredi limitlerinde yaklaşık %90,6 oranında artış gerekmektedir. Ayrıca aylık 1.500.000 TL gelir hedefi için aktif müşteri sayısının 23.957 seviyesine çıkarılması gerektiği hesaplanmıştır.

Bu bulgular doğrultusunda, müşteri segmentasyonuna dayalı hedefli kampanyalar, risk odaklı önleyici aksiyonlar ve limit optimizasyonu stratejileri önerilmektedir. Hazırlanan dashboard ve otomatik güncelleme altyapısı sayesinde analizler tek tuşla güncellenebilir ve karar destek süreçlerinde etkin şekilde kullanılabilir.