

«МЕТАНПРОМБАНК»

Анализ оттока и привлечения клиентов

Голева Е.О.
Апрель 2023 г.

Цель исследования

Разработать программу привлечения лояльных клиентов

Задача исследования

- Проанализировать клиентов регионального банка
- Выделить сегменты клиентов, которые склонны оставаться в банке
- Дать рекомендации по привлечению лояльных клиентов

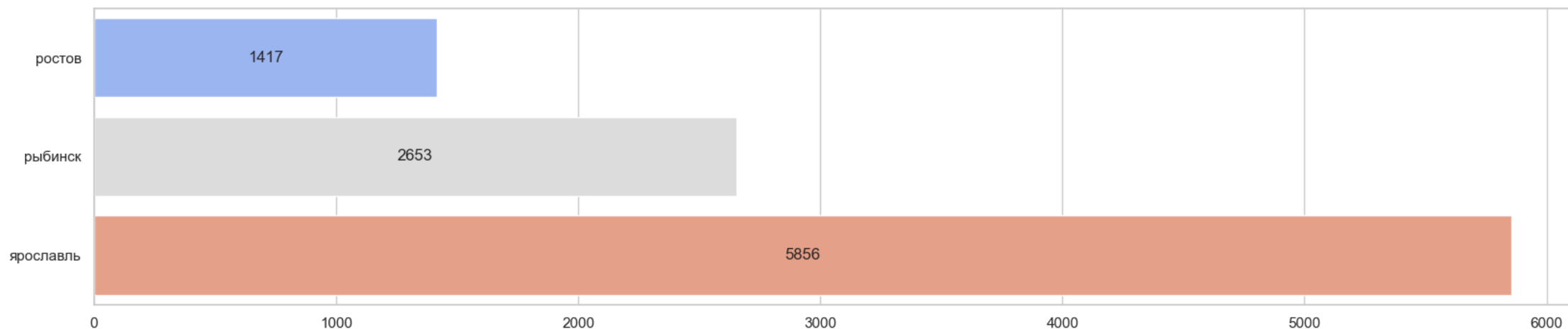
Содержание презентации

- Общие наблюдения
- Анализ отточности по качественным характеристикам
- Анализ отточности по количественным характеристикам
- Сегменты и рекомендации для них

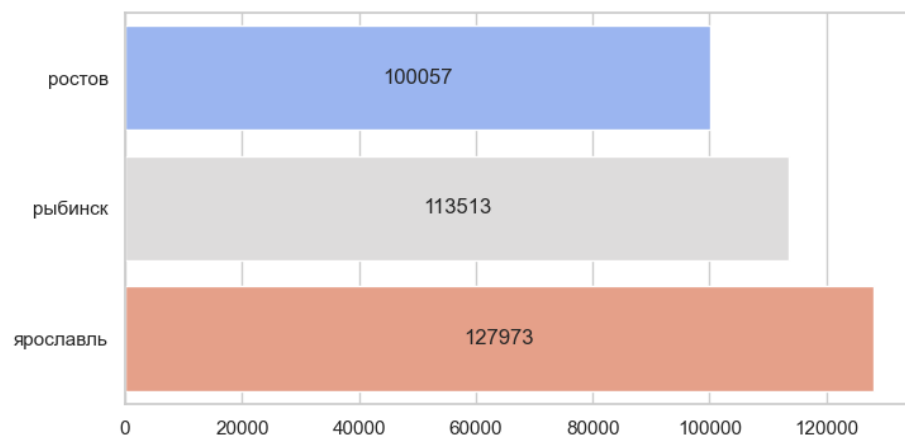
Общие наблюдения

География клиентов банка

Количество жителей в городах присутствия



Доходы жителей городов

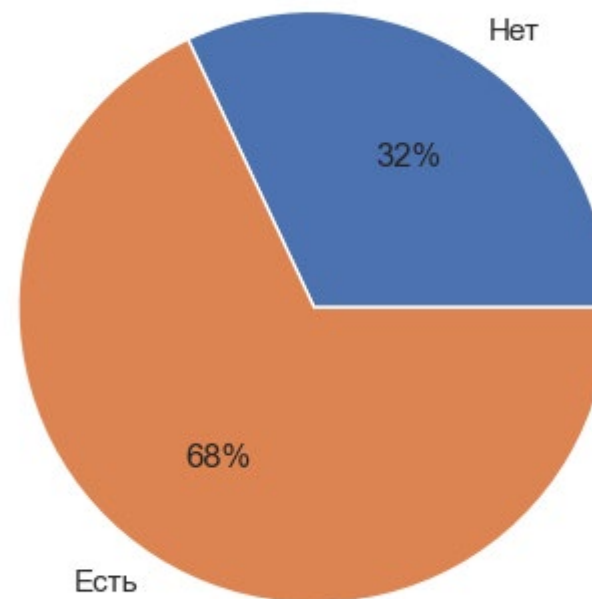


Более половины клиентов – жители Ярославля.

Наибольшие доходы – у жителей Ярославля. Наименьшие – у жителей Ростова.

68%

Клиентов банка владеют
кредитной картой

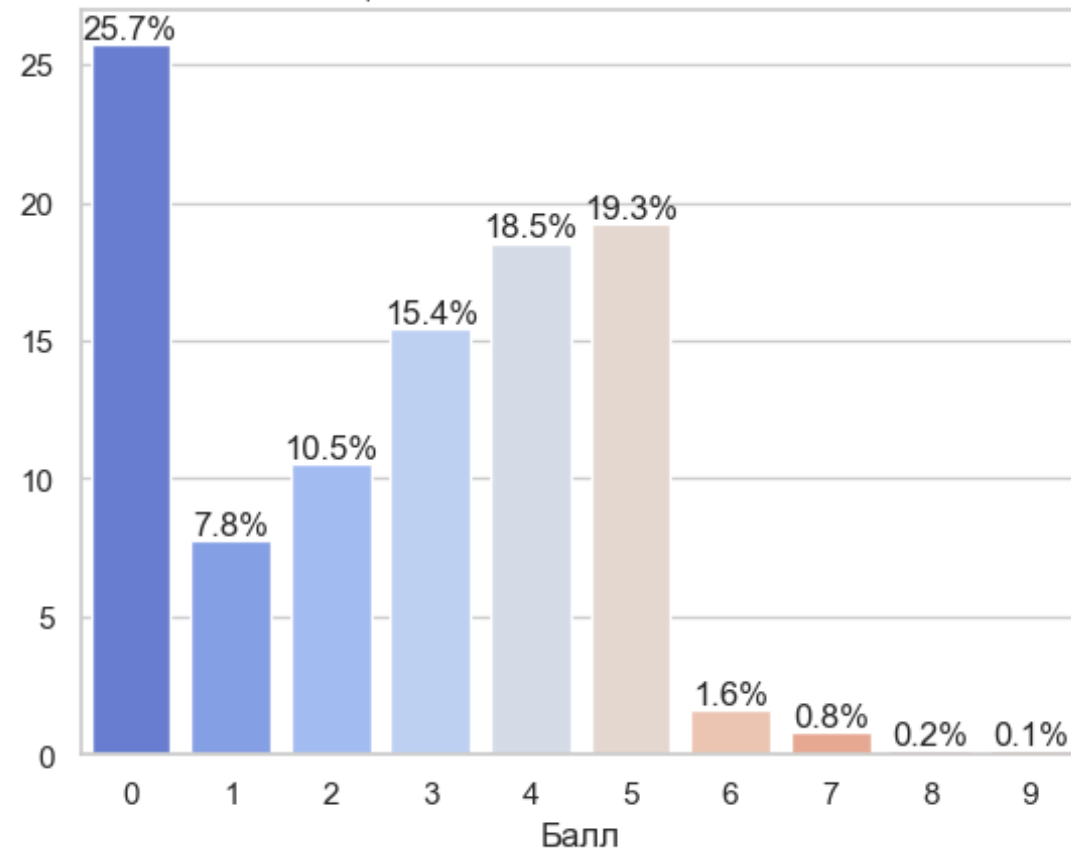


Оценка активов клиентов

Большая часть клиентов
не имеет ценных активов

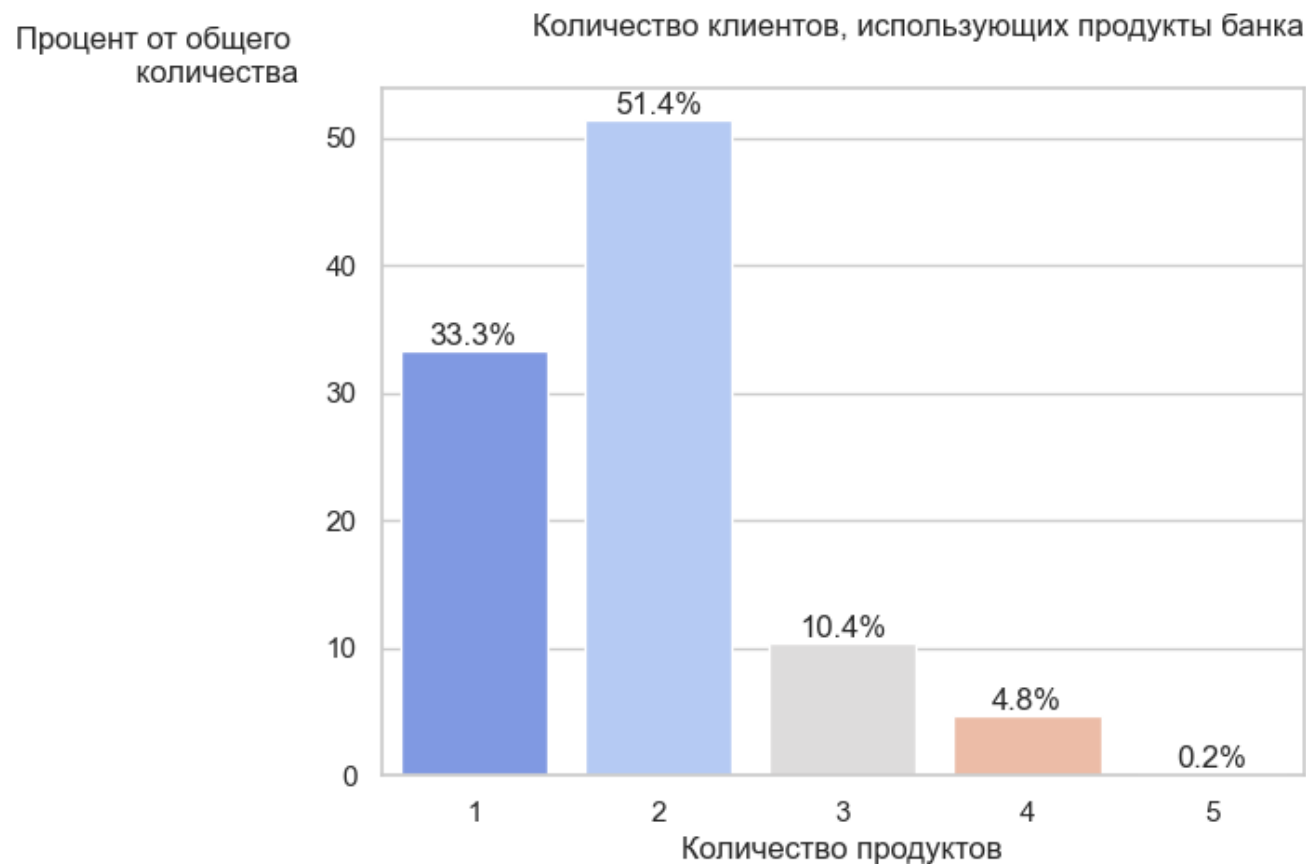
Процент от общего
количества

Оценка капитала пользователей



Количество используемых клиентами продуктов

Мало клиентов пользуется более чем 2 продуктами



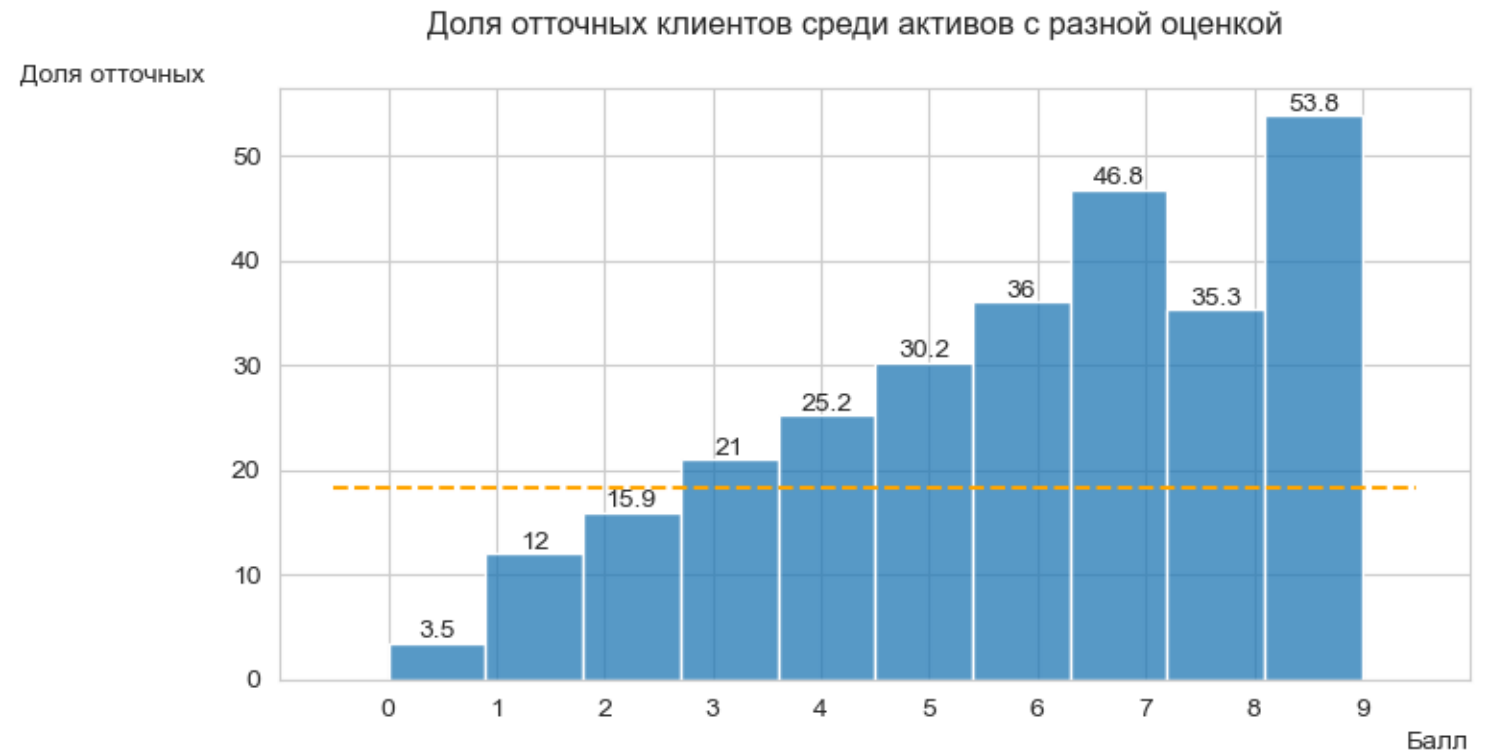
18%

клиентов ушли
из банка

Анализ отточности по качественным характеристикам

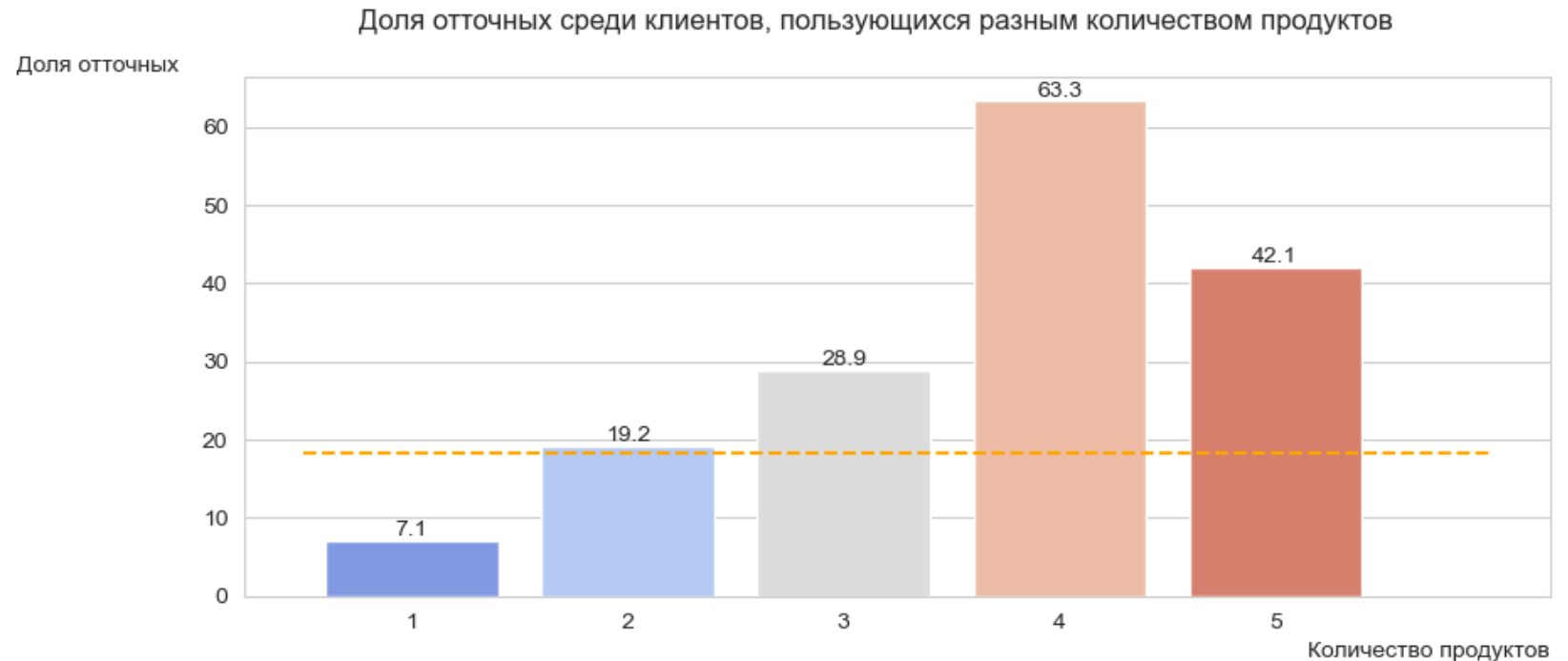
Оценки активов с наибольшей степенью отточности

Клиенты с активами, оцениваемыми в 0, 1 и 2 балла, склонны уходить из банка меньше, чем в среднем все клиенты банка.



Влияние количества продуктов на отточность клиентов

Только клиенты, использующие 1 продукт, имеют степень отточности ниже средней по банку



География отточности

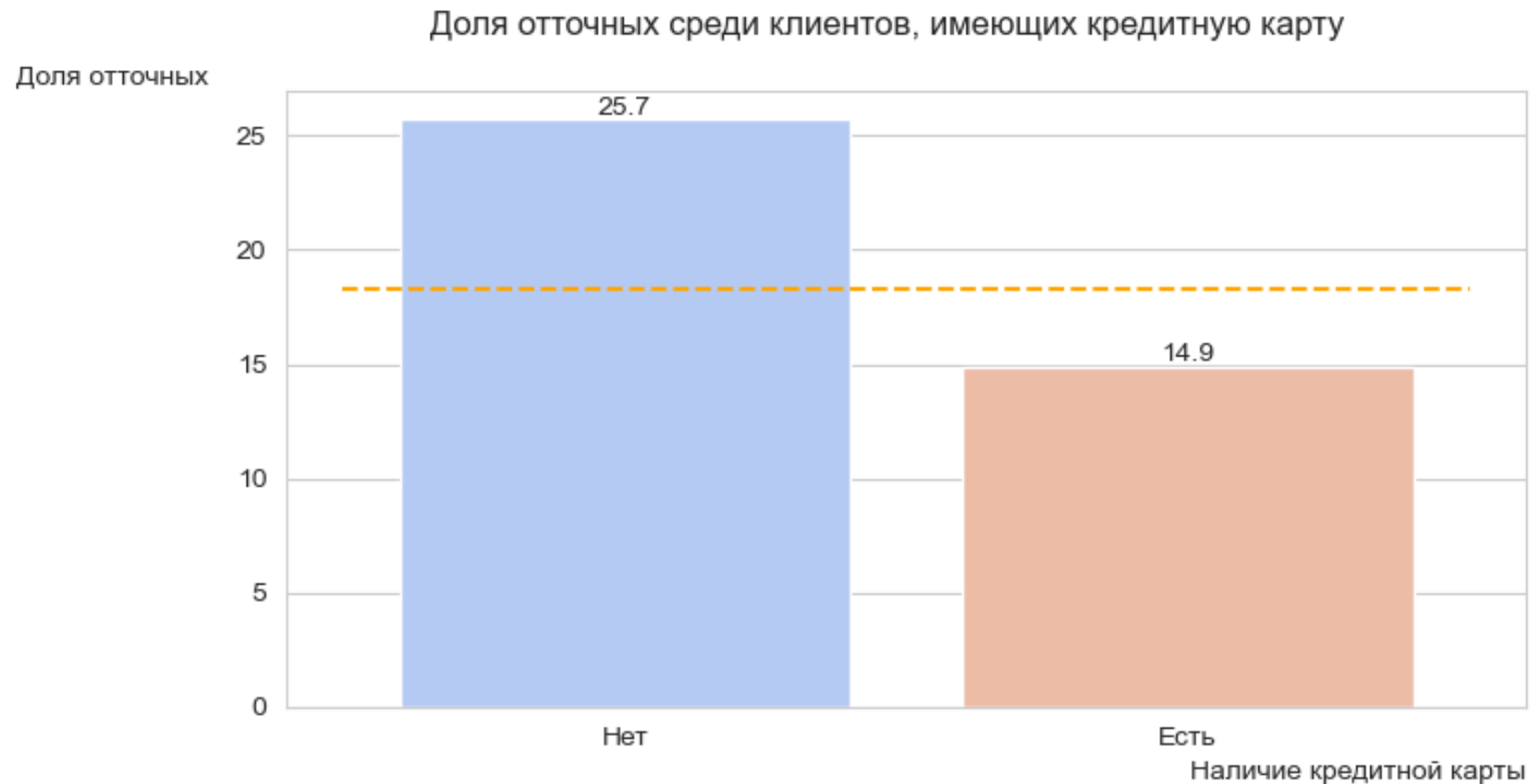


Ярославль – ушло 19% клиентов

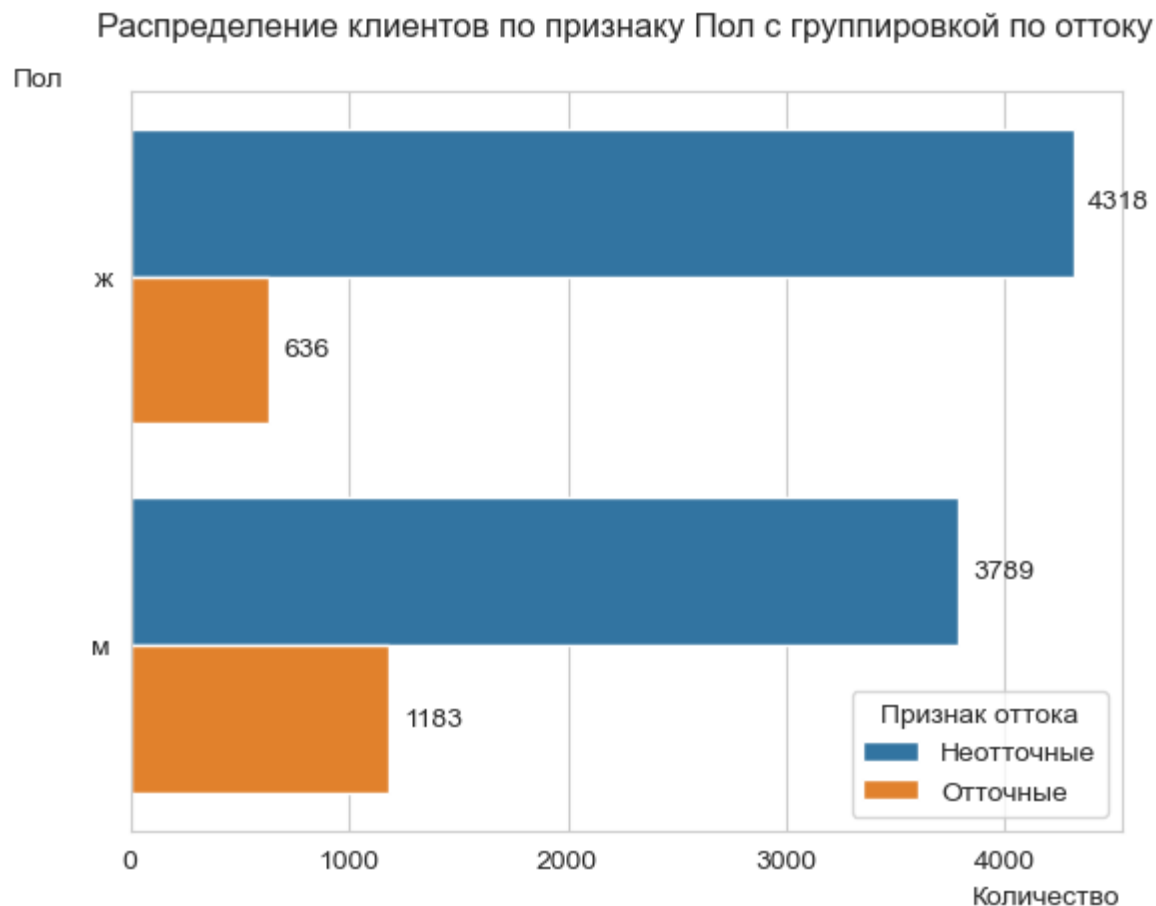
Ростов – ушло 18,77% клиентов

Рыбинск – ушло 16,43% клиентов

Клиенты с кредитной картой менее отточны



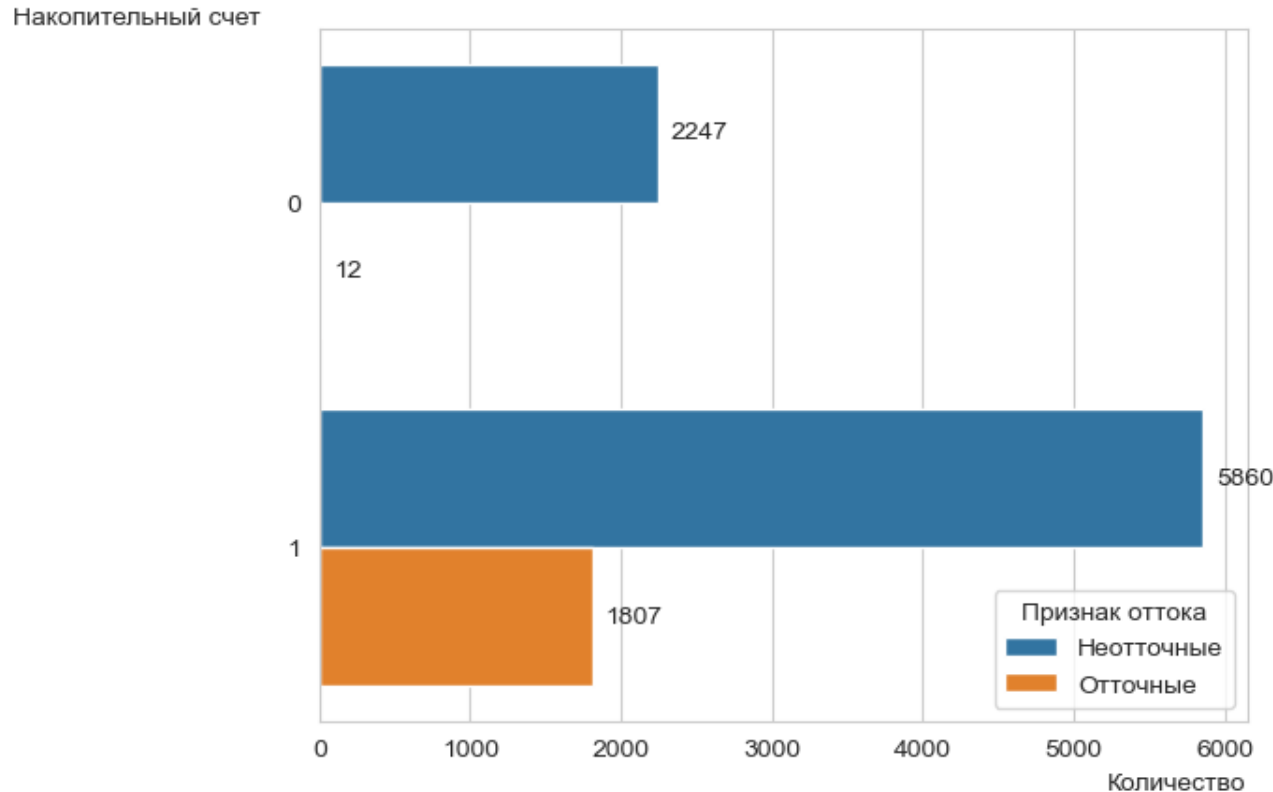
Склонность к уходу из банка представителей разного пола



Женщины более лояльны к
банку, нежели мужчины

Влияние накопительного счета на отток клиентов

Распределение клиентов по признаку Накопительный счет с группировкой по оттоку



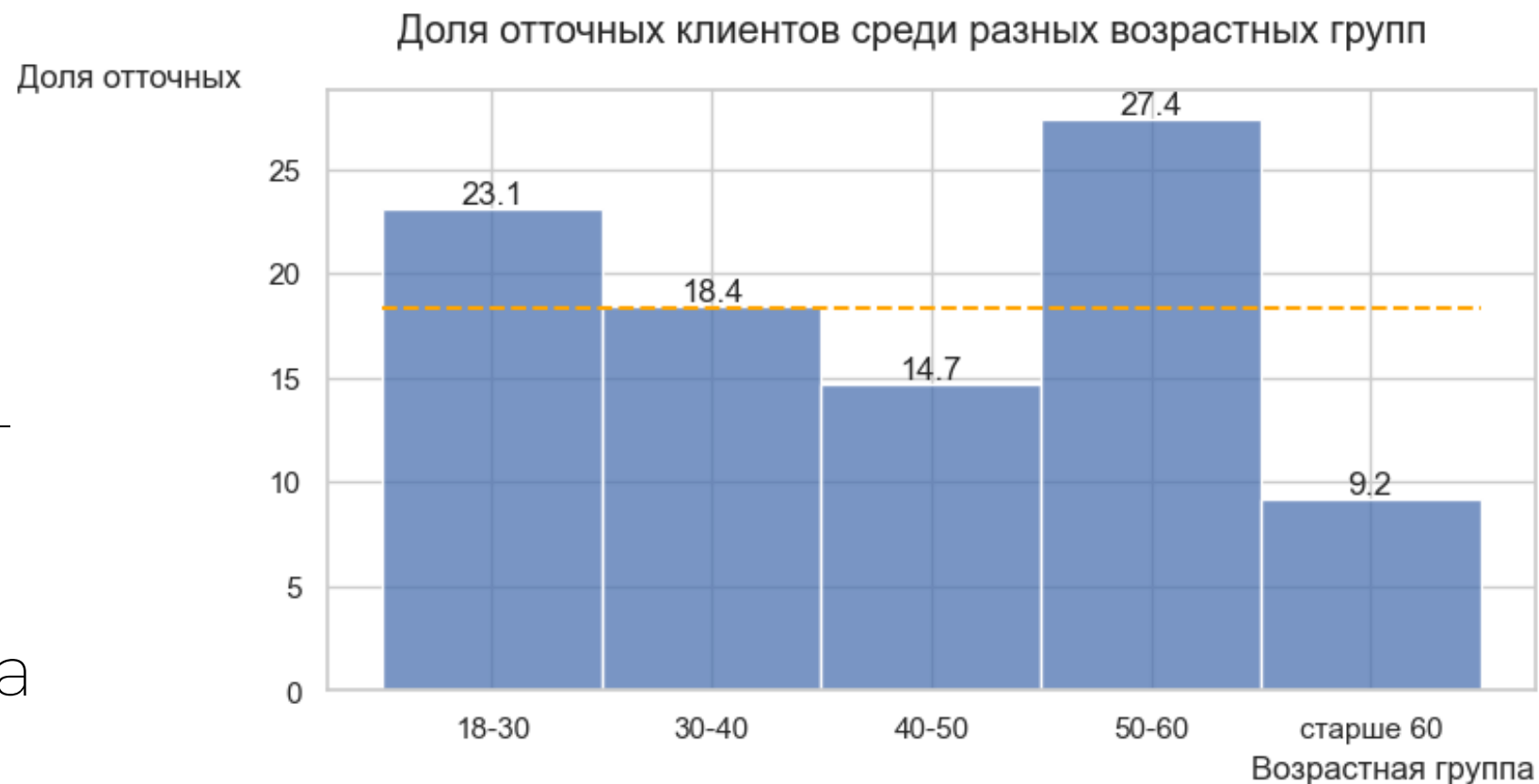
Среди клиентов, не имеющих накопительного счета, почти нет тех, кто уходит из банка.

Анализ отточности по количественным характеристикам

Влияние возраста клиентов на отток

Наименее отточные
возрастные группы –
это:

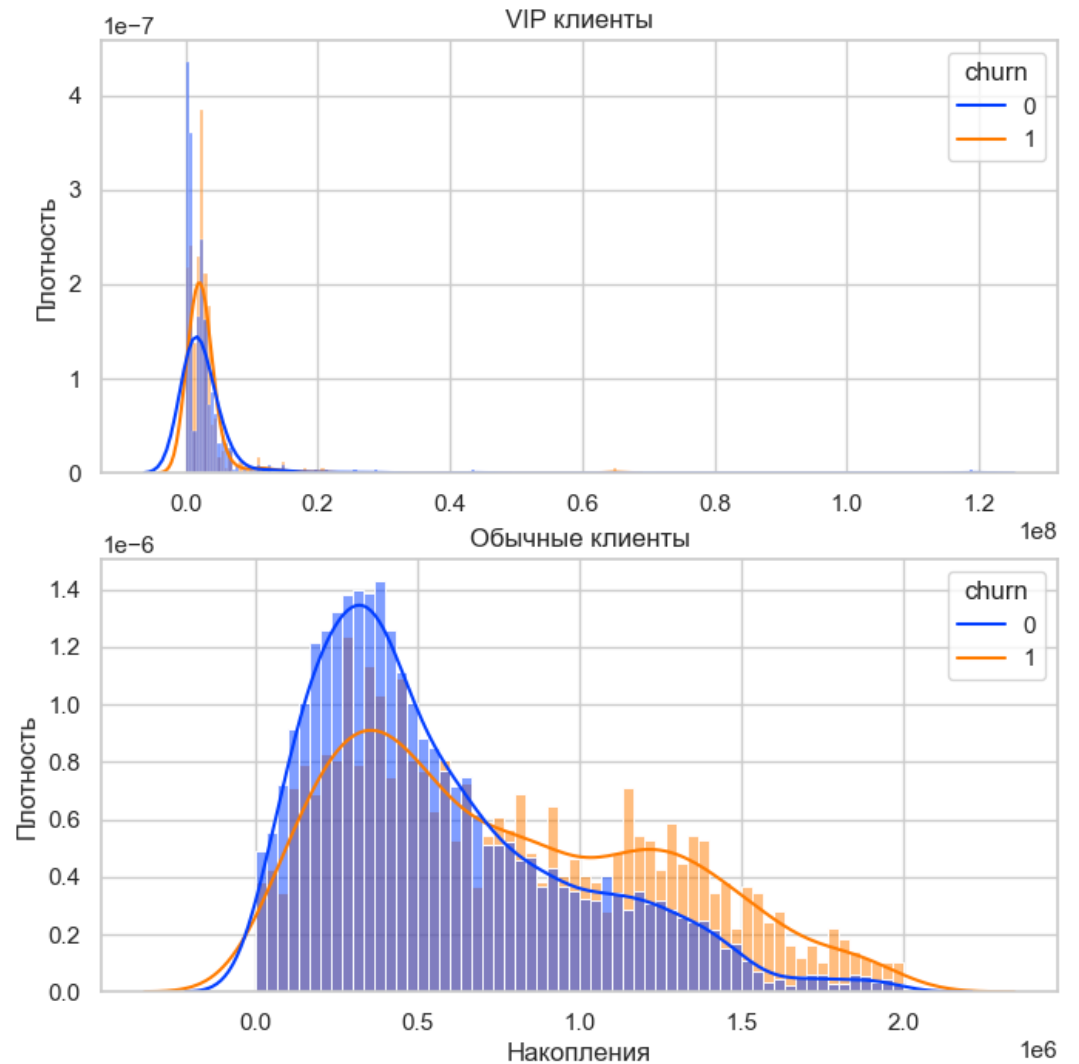
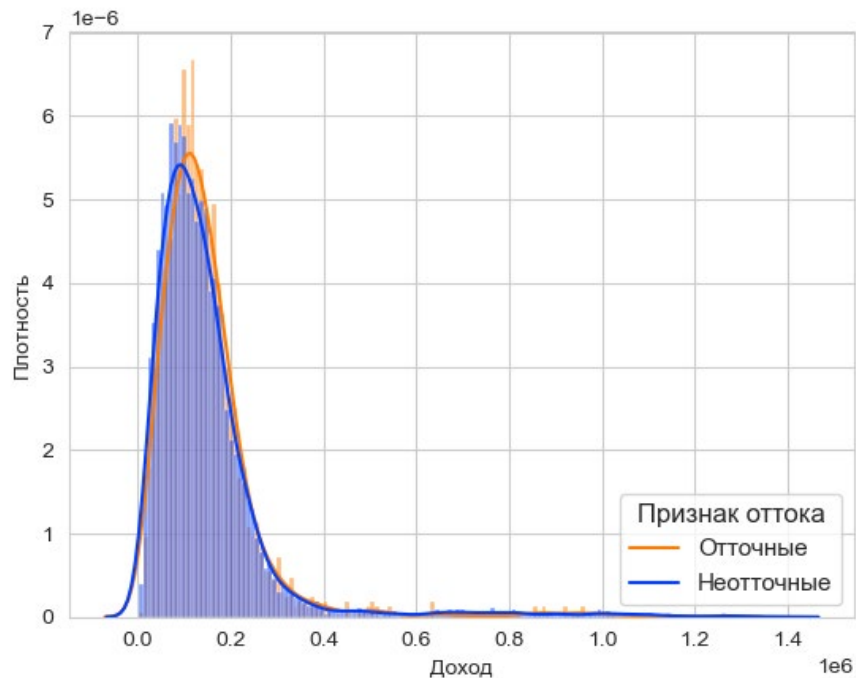
40-50 лет и группа
старше 60 лет



Влияние финансов на отток

Доходы между лояльными и ушедшими клиентами отличаются не сильно.

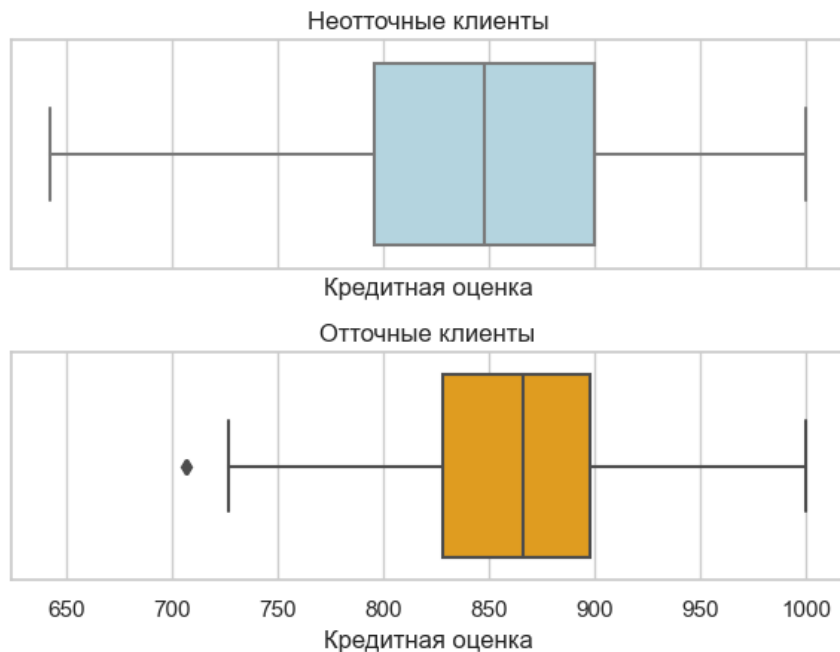
Различия в накоплениях между группами клиентов существенны, как среди VIP клиентов, так и среди обычных



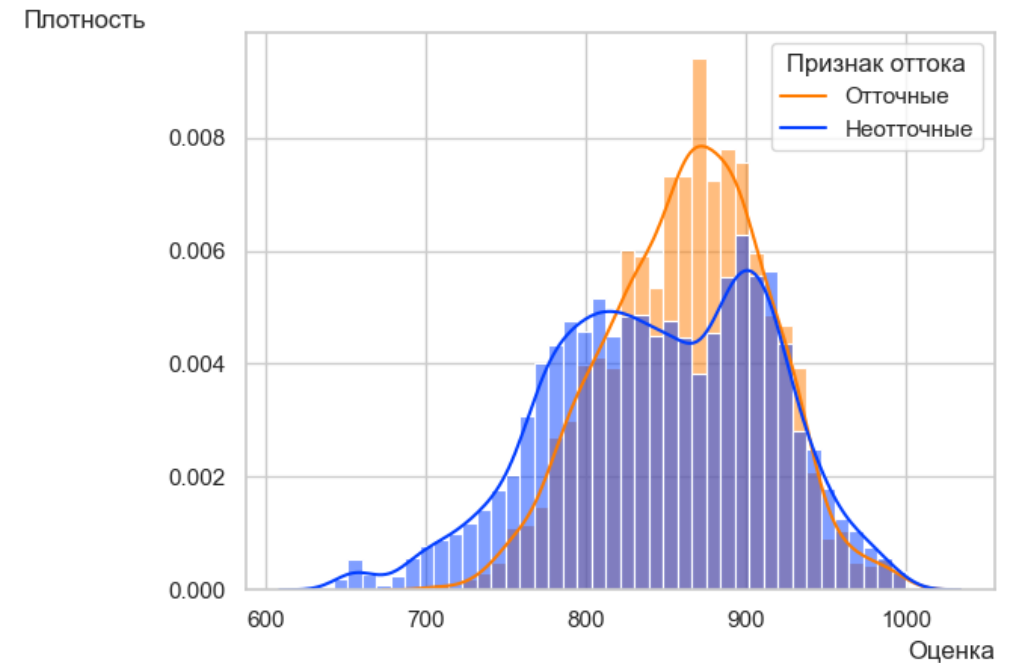
Кредитная оценка лояльных и ушедших клиентов

Медианная кредитная оценка отточных клиентов выше, чем у лояльных – 870 баллов против 845.

Распределение кредитных оценок отточных и неотточных клиентов

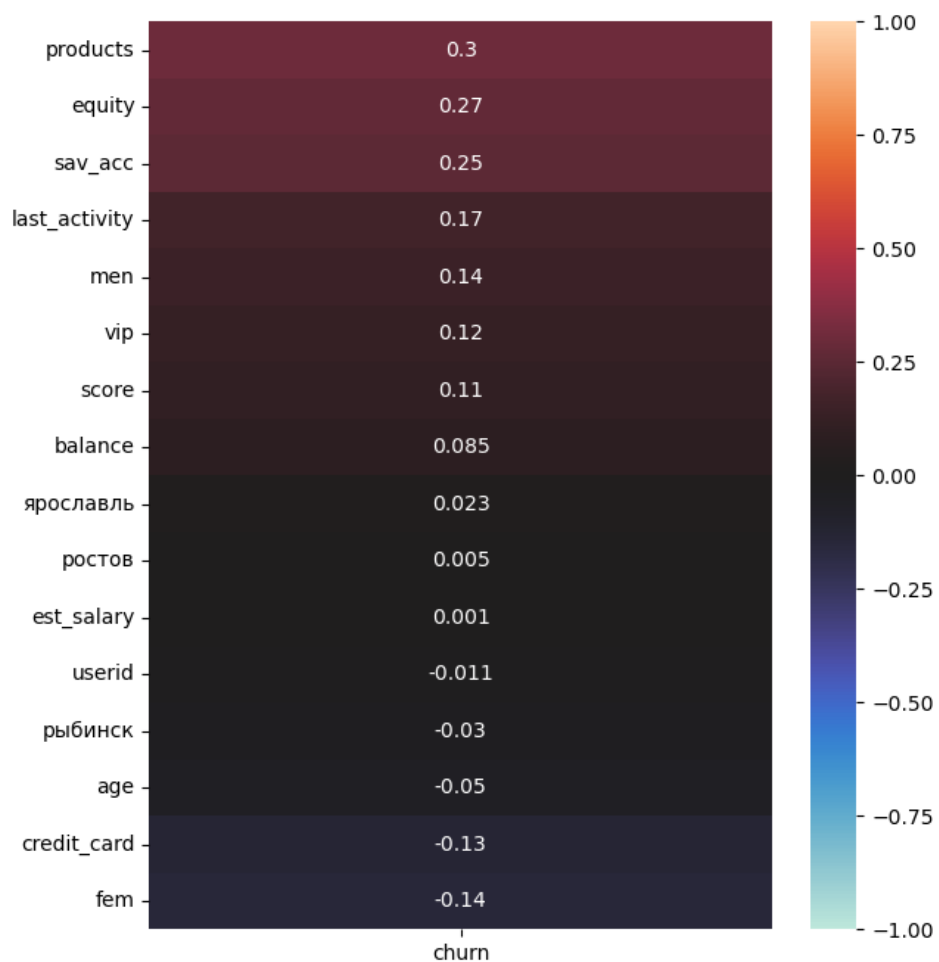


Распределение кредитных оценок отточных и неотточных клиентов

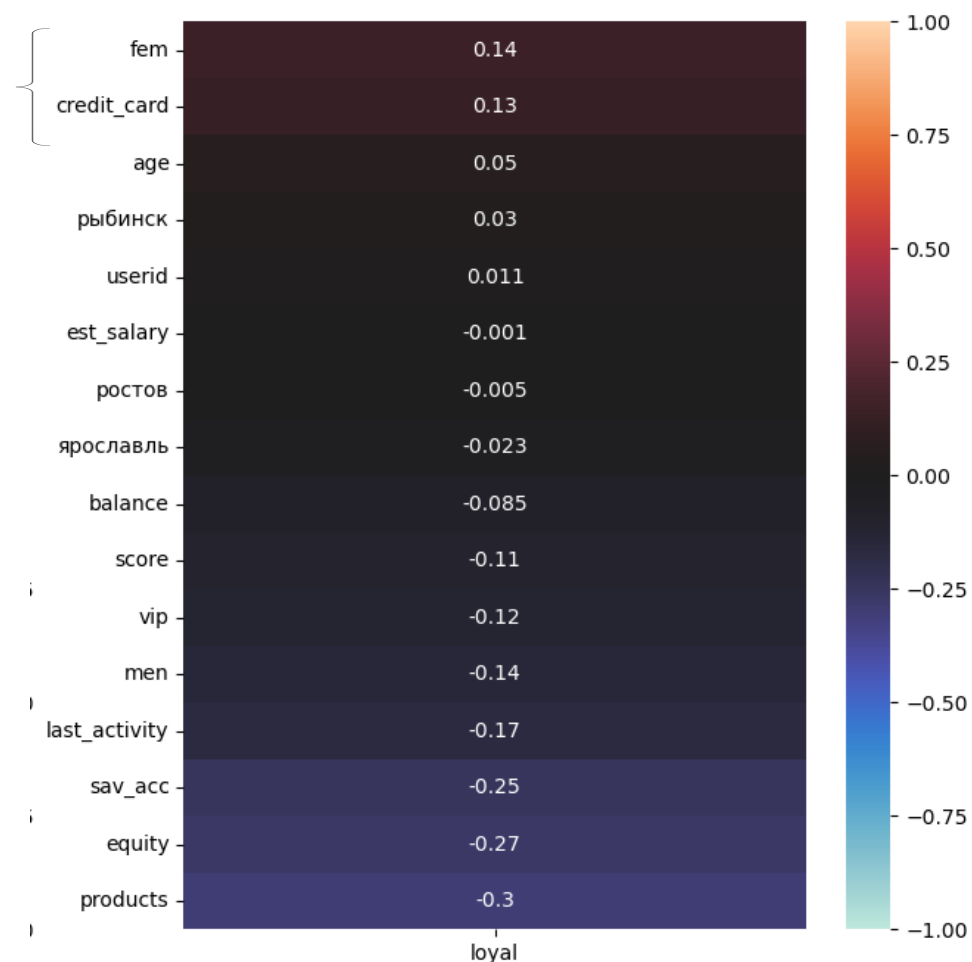


Сегменты и рекомендации для них

Характеристики с наибольшей корреляцией с оттоком



Характеристики с наибольшей корреляцией



Портреты типичных клиентов

Типичный лояльный клиент

- город регистрации – Рыбинск
- пол – женский
- возраст - около 35 лет
- доход около 120 000 руб. в месяц
- имеет около 400 000 руб. на накопительном счете
- использует 2 пакета продуктов, среди которых есть кредитная карта
- кредитная оценка около 820 баллов
- ценных активов нет

Типичный уходящий клиент

- пол – мужской
- возраст около 35 лет
- доход около 120 000 руб. в месяц
- имеет около 600 000 руб. на накопительном счете
- использует 2 пакета продуктов
- кредитной карты нет
- имеет кредитную оценку 870 баллов
- имеет активы оцененные 5 баллами

Сегменты и рекомендации

Сегмент №1

Размер сегмента = 1357 чел.

Процент оттока сегмента = 8,84%

Накопления – до 600 000 руб.

Женский пол.

Имеется кредитная карта.

Нет VIP статуса.

Рекомендации:

- Повышенный кэшбек в магазинах-партнерах (товары для женщин, дома, детей)
- Бесплатное оформление кредитной карты при открытии накопительного счета

Сегмент №2

Размер сегмента = 690 чел

Процент оттока сегмента = 0,14%

Накопительный счет отсутствует.

Женский пол

Имеется кредитная карта.

Нет VIP статуса.

Рекомендации:

- Повышенный кэшбек в магазинах-партнерах (товары для женщин, дома, детей)

Сегмент №3

Размер сегмента = 1589 чел

Процент оттока сегмента = 0.44%

Отсутствует накопительный счет

Пол: любой

Есть кредитная карта

Не присвоен VIP статус

Рекомендации:

- Повышенный кэшбек на более широкий спектр товаров и услуг (+ авто, спорт, техника)

Спасибо!

В случае возникновения вопросов, можно
связаться со мной по контактам ниже:

+7 926 667 79 66

arven31@yandex.ru