

Анализ оттока клиентов банка «Метанпром»

АВТОР: ФЕДЬКУШОВ ГРИГОРИЙ

[HTTPS://T.ME/FEDKUSHOV](https://t.me/fedkushov)

17.08.2023

Цель исследования :

2

- ▶ минимизация оттока клиентов банка на основе анализа их поведения,
- ▶ сегментация пользователей по потреблению,
- ▶ проверка гипотез о различии возраста между клиентами, которые пользуются двумя продуктами банка и теми, которые пользуются одним

Показатели стратегически влияющие на отток:

3

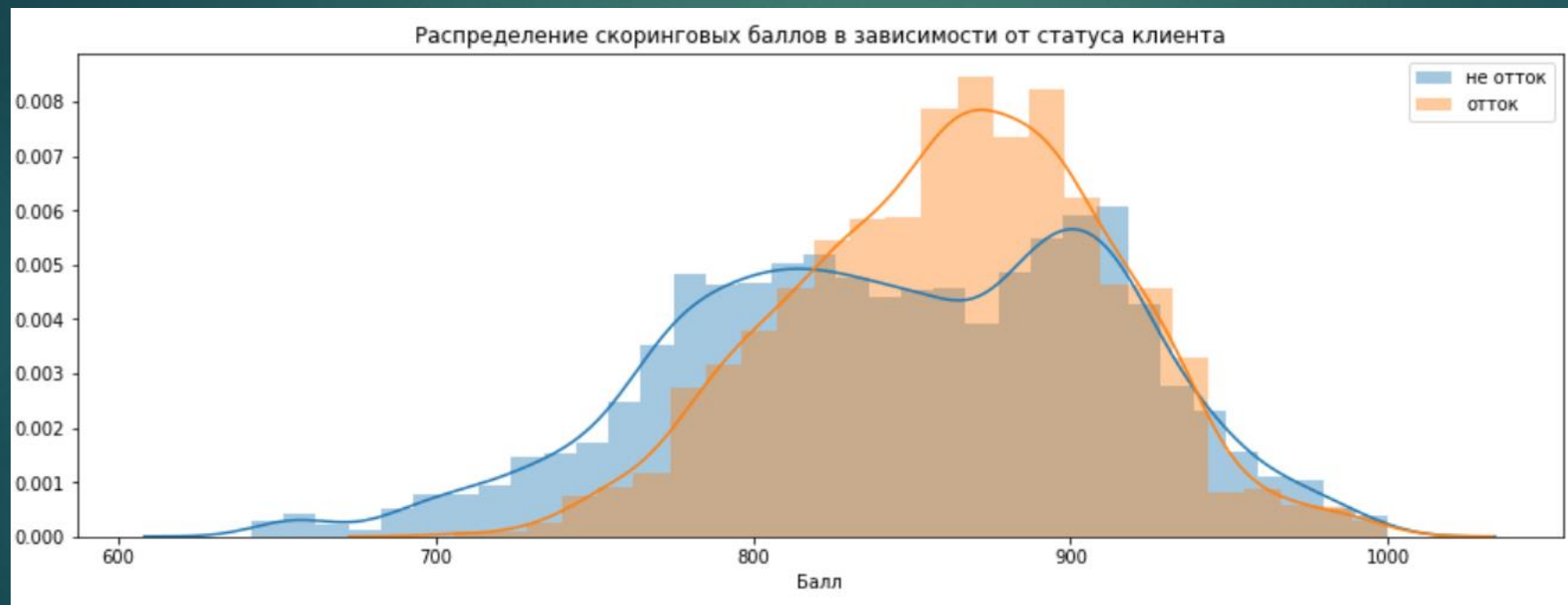
- Оценка объектов собственности клиента (столбец equity) - отток от 21% для оценки 3 до 54% для оценки 9



Показатели стратегически влияющие на отток:

4

- Скоринговый рейтинг клиента (столбец score) - в интервалах 820-950 клиенты наиболее склонны к оттоку

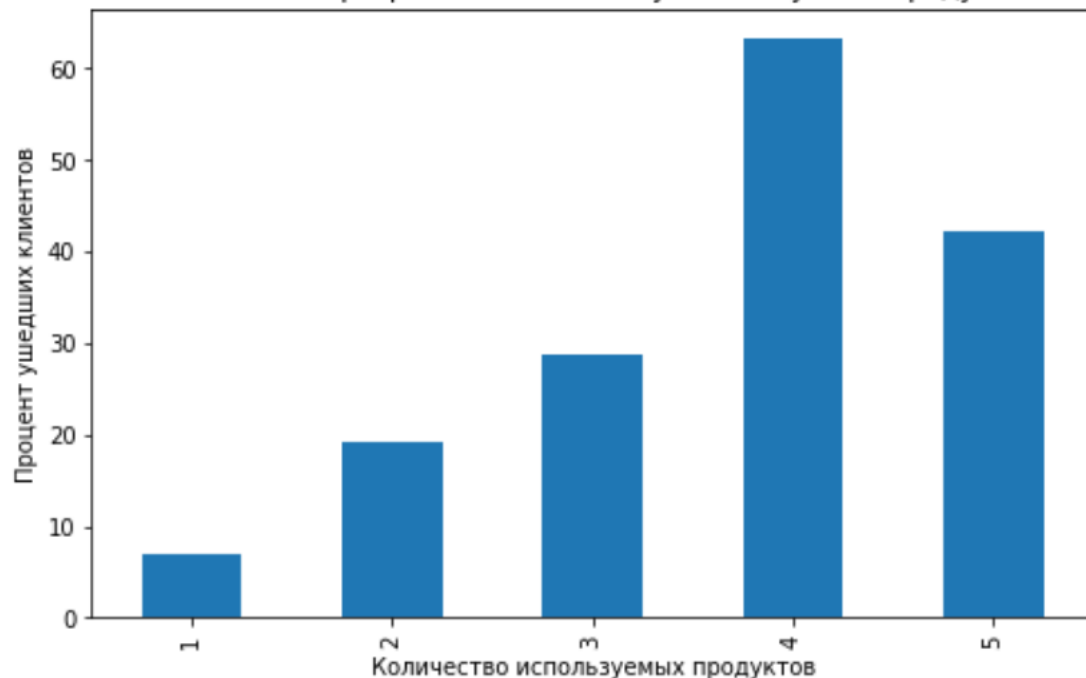


Показатели стратегически влияющие на отток:

5

- Количество продуктов, которыми пользуется клиент (столбец products) - **4 продукта** - 63 % ушли из банка, с **5 продуктами** - 42%, **2,3 продукта** доля отточных находится в диапазоне 19-29%

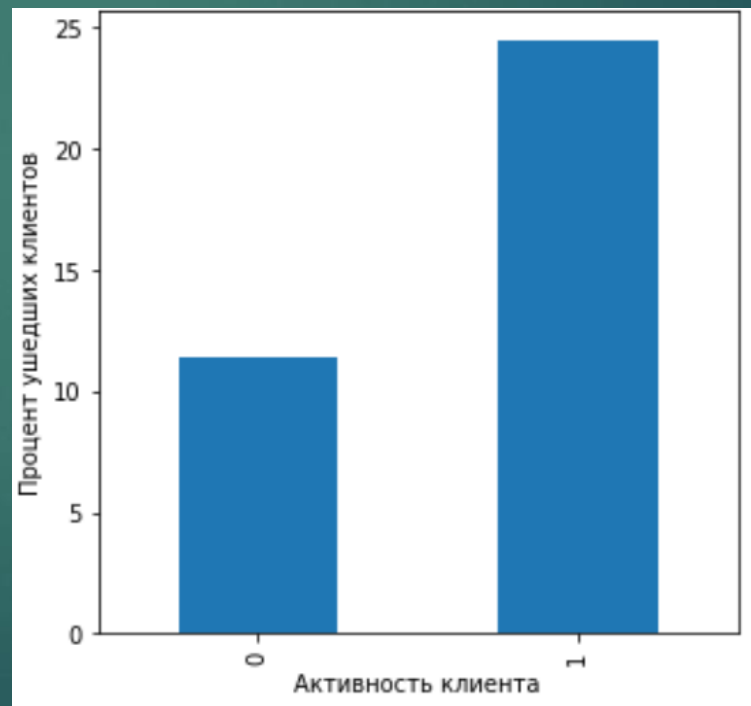
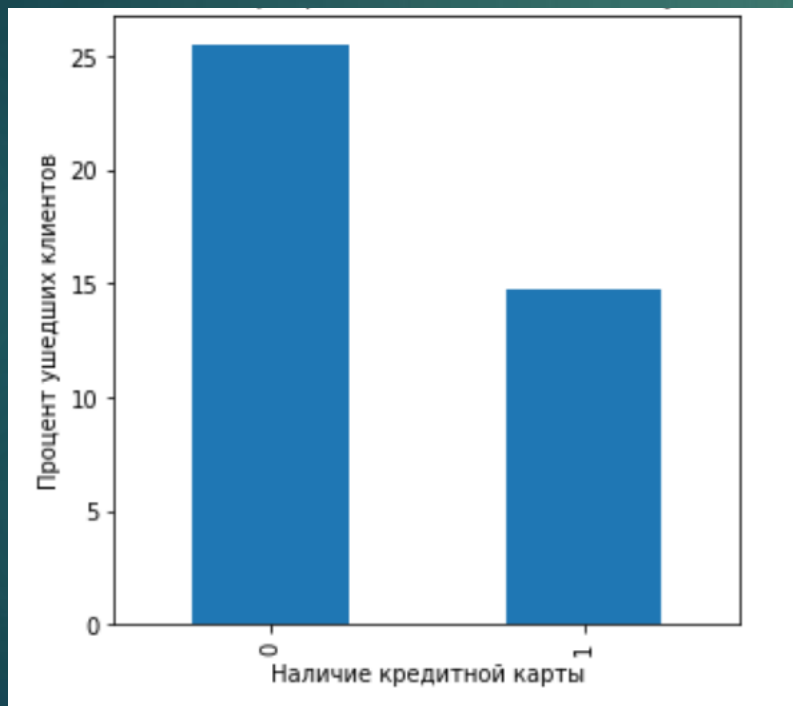
Процент отточных клиентов в разрезе по количеству используемых продуктов от общего числа



Показатели стратегически влияющие на отток:

6

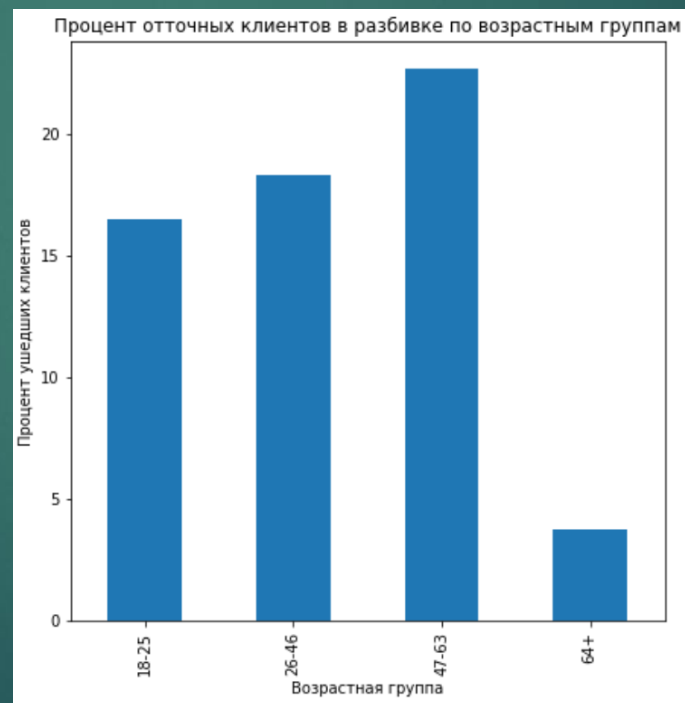
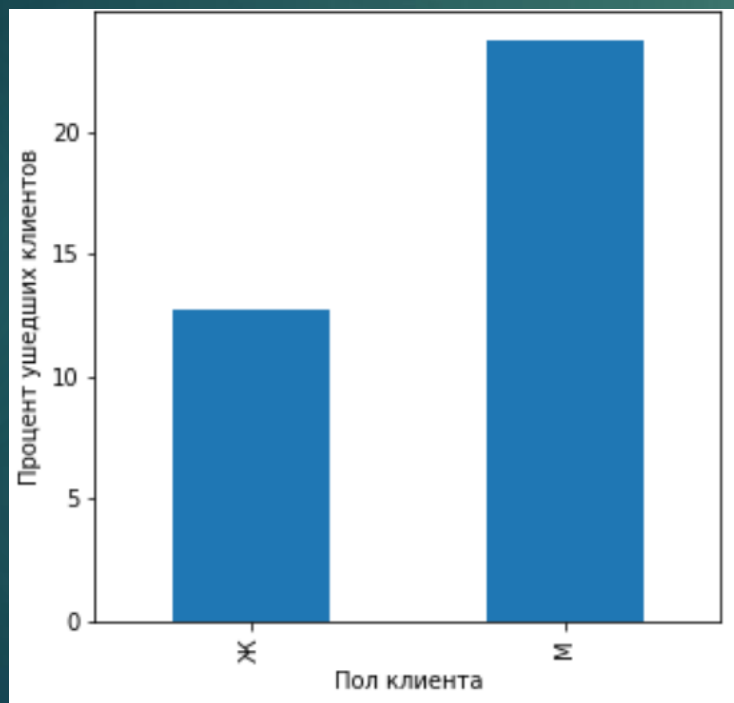
- Наличие кредитной карты (столбец `credit_card`) - 26% оттока без кредитки
- Активность пользователя (столбец `last_activity`) - 25% для активных



Показатели стратегически влияющие на отток:

7

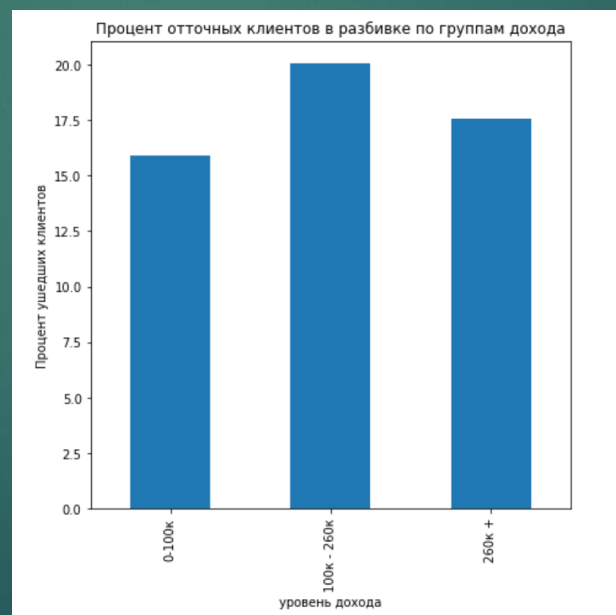
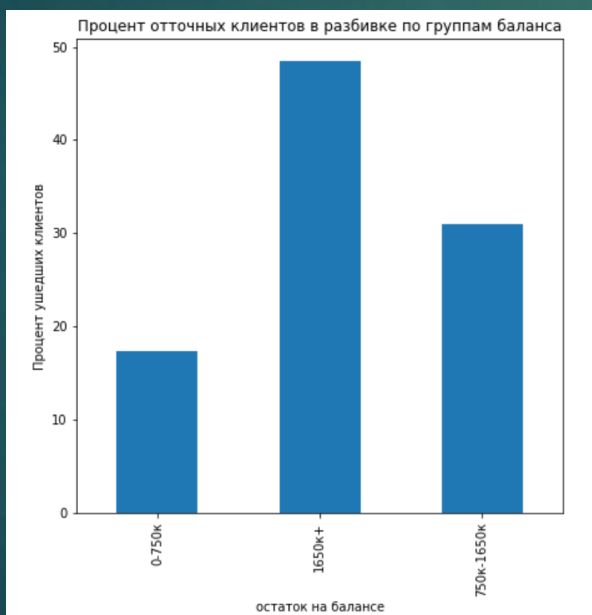
- Пол пользователя (столбцы female и male) - среди женщин доля отточных клиентов почти в два раз ниже, чем среди мужчин (24 %)
- Возраст (столбцы age) - 47 до 63 лет -23%, 26-46 лет - 19% оттока



Показатели стратегически влияющие на отток:

8

- ▶ Баласовый остаток - доля клиентов с балансом 750к-1650к отточны на 31% более, с балансом 1650000+ отточны более чем на 48%
- ▶ Наиболее отточны люди с средним достатком 100к-260к, 21% оттока



Портреты клиентов:

9

▶ Клиент максимально склонен к оттоку:

- Мужчина
- Возраст 47 - 63
- Использует 3, 4, 5 продуктов
- Активный клиент
- Оценка объектов собственности клиента от 3
- Балл кредитного скоринга 820-950
- Не использует кредитную карту
- Остаток на балансе более 1650000

▶ Клиент склонен остаться.

- Женщина
- Моложе 26
- Использует 1 продукт - кредитная карта
- Не активна
- Оценка объектов собственности 0

Корреляционный анализ признаков:

10

churn	-0.011	0.11	-0.05	0.27	0.086	0.3	-0.13	0.17	0.0019	1	0.0051	-0.031	0.024	-0.14	0.14
	user_id	score	age	equity	balance	products	credit_card	last_activity	est_salary	churn	rostov	rybinsk	yaroslavl	female	male

По таблице видно что связь между показателями слабая, наибольшая корреляция с показателем оттока клиентов у таких параметров как:

- оценка объектов собственности клиента (столбец equity)
- скоринговый рейтинг клиента (столбец score)
- количество продуктов, которыми пользуется клиент (столбец products)
- наличие кредитной карты (столбец credit_card)
- активность пользователя (столбец last_activity)
- пол пользователя (столбцы female и male)

Сегменты по приоритету и рекомендации к ним:

11

- ▶ Сегмент №5 по балансу. Клиенты имеющие очень высокие балансовые остатки, более 1650000

Общее число пользователей в сегменте №4: 599

Число отточных пользователей в сегменте №4: 290

Доля отточных пользователей в сегменте №4: 48 %

Рекомендации:

Предложить специальные условия по процентам на вклад

- ▶ Сегмент №2. Клиенты имеющие 3 и более продуктов банка

Общее число пользователей в сегменте №2: 1531

Число отточных пользователей в сегменте №2: 605

Доля отточных пользователей в сегменте №2: 40 %

Рекомендации:

Поскольку самые отточные - это клиенты с 3, 4 и 5 продуктами- нужно обратить внимание при переходе клиента со 2 на 3 продукт для выяснения неудовлетворенности получаемыми ранее услугами.

Сегменты по приоритету и рекомендации к ним:

12

► Сегмент №1. Клиенты мужчины без кредитной карты

Общее число пользователей в сегменте №1: 1303

Число отточных пользователей в сегменте №1: 457

Доля отточных пользователей в сегменте №1: 35 %

Рекомендации:

предложить оформить кредитную карту по спец условиям предложить кешбэк на категории мужских товаров (автотовары, топливо, рыбалка и туризм)

► Сегмент №3. Клиенты с оценкой собственности 5 и более

Общее число пользователей в сегменте №3: 2186

Число отточных пользователей в сегменте №3: 684

Доля отточных пользователей в сегменте №3: 31 %

Рекомендации:

предложить специальные условия по страхованию объектов собственности

Сегменты по приоритету и рекомендации к ним:

13

► Сегмент №4. Клиенты возрастной группы 47-63

Общее число пользователей в сегменте №4: 2653

Число отточных пользователей в сегменте №4: 584

Доля отточных пользователей в сегменте №4: 22 %

Рекомендации:

Это состоявшийся профессионально и более внимательный к мелочам контингент с хорошим доходом, который уйдет туда, где посчитает условия более подходящими. Можно попробовать заинтересовать ранней инвестиционной пенсионной программой, целевыми кредитами.

Проверка гипотез

14

При проверке гипотез были сделаны следующие выводы:

- ▶ Статистически значимые различия в возрасте клиентов, которые пользуются одним продуктом и теми, кто пользуется двумя продуктам, есть
- ▶ Статистически значимые различия в баллах скоринга у клиентов которые попали в отток и у действующих клиентов есть

Спасибо за внимание

15

- ▶ Источники: Яндекс Практикум
- ▶ Ссылка на дашборд:
https://public.tableau.com/app/profile/grigorii.fedkushov/viz/banks_yarik/Dashboard1