

Анализ оттока клиентов Кредитсервисбанка

Подготовил Data Analyst

Игорь Маркин

Для связи:

kazimar396@gmail.com

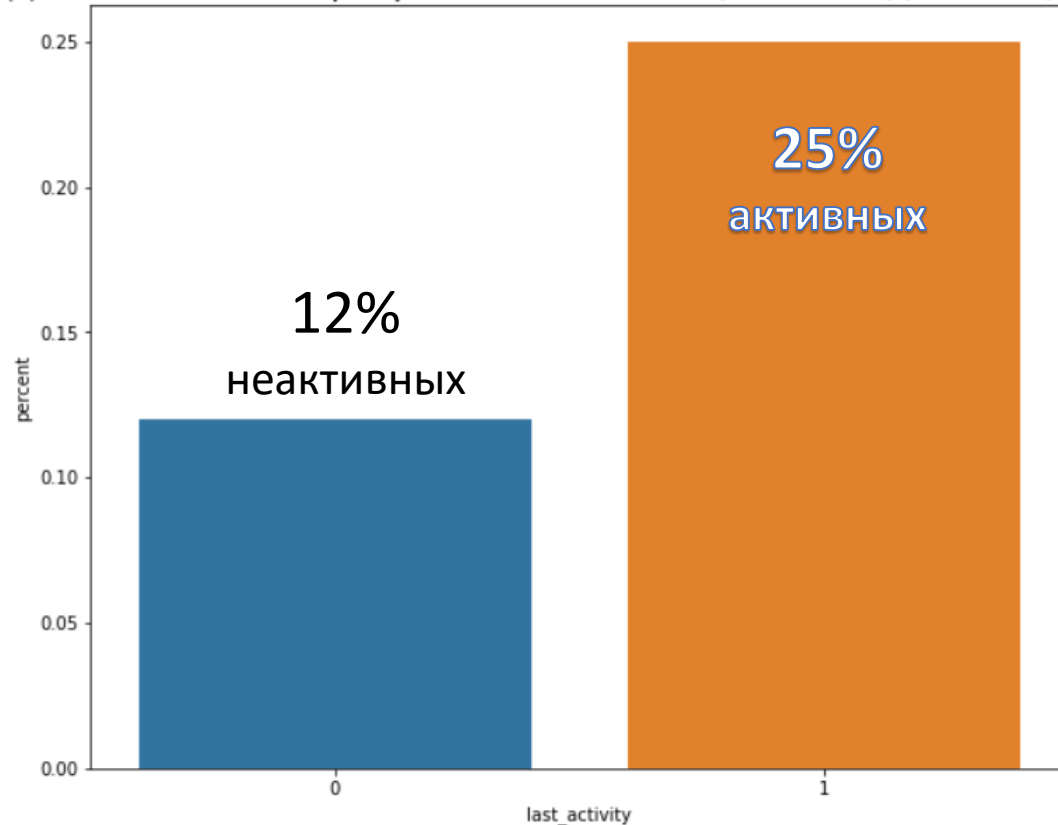
Описание работы:

- Заказчик: отдел маркетинга банка.
- Причина обращения: «драматический рост отточных клиентов».
- Требовалось:
 - установить признаки оттока,
 - определить сегменты отточных клиентов.
- Работа проводилась на основе выгрузки базы клиентов из СУБД банка. 10_000 клиентов в банке.
- Отточный клиент - клиент, обратившийся в банк с просьбой расторгнуть комплексный договор обслуживания.

Есть проблема!

- 18% средний отток по всем клиентам

Доли клиентов в разрезе активности (за последние 30 дней)



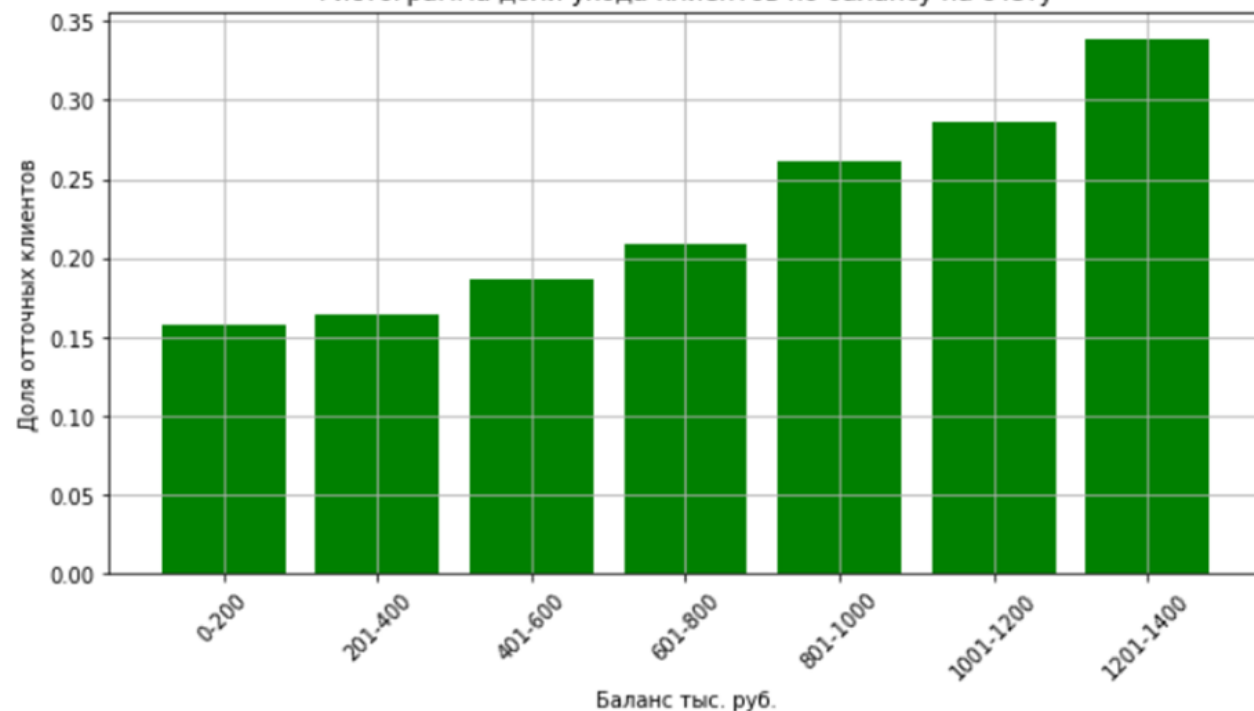
Среди клиентов с пропущенным **балансом нет уходящих** (*предполагаю их баланс = 0*).

Таких 2064 человека (**20% клиентов банка**), причем от активности в последний месяц это не зависит.

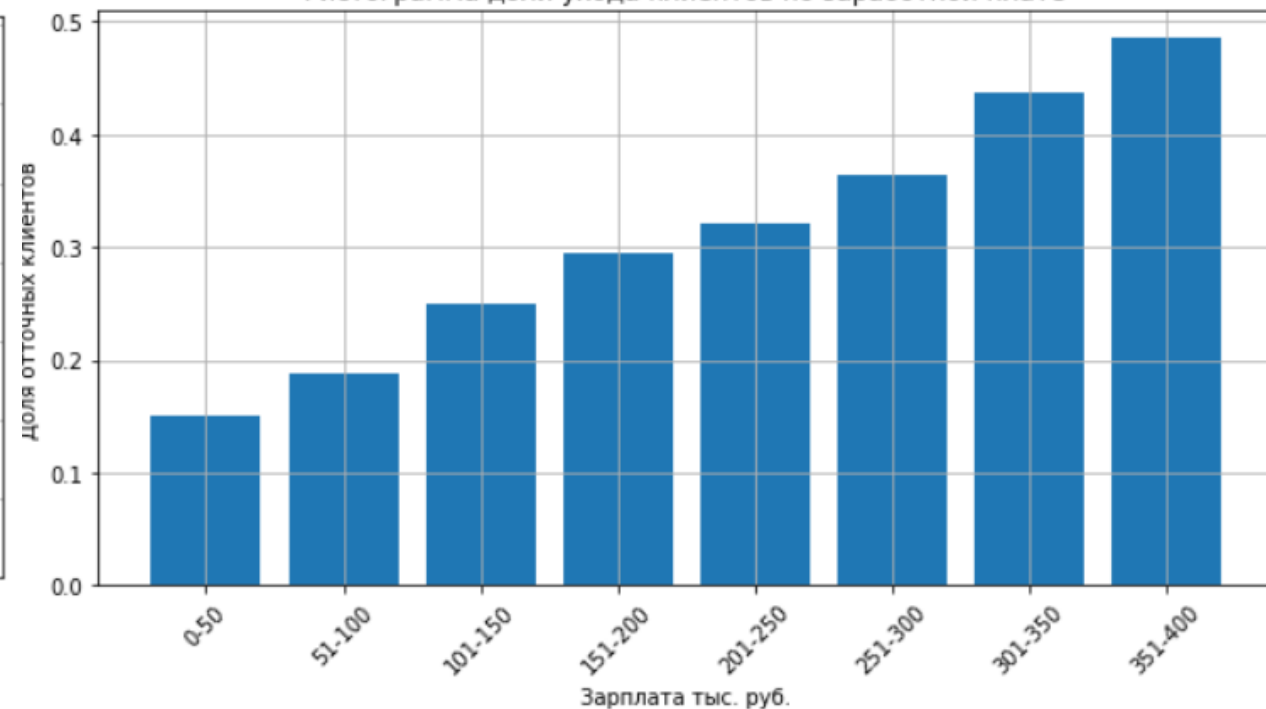
Тенденции линейной зависимости

С ростом **баланса**, **зарботной платы** растет вероятность ухода клиентов.

Гистограмма доли ухода клиентов по балансу на счету



Гистограмма доли ухода клиентов по заработной плате

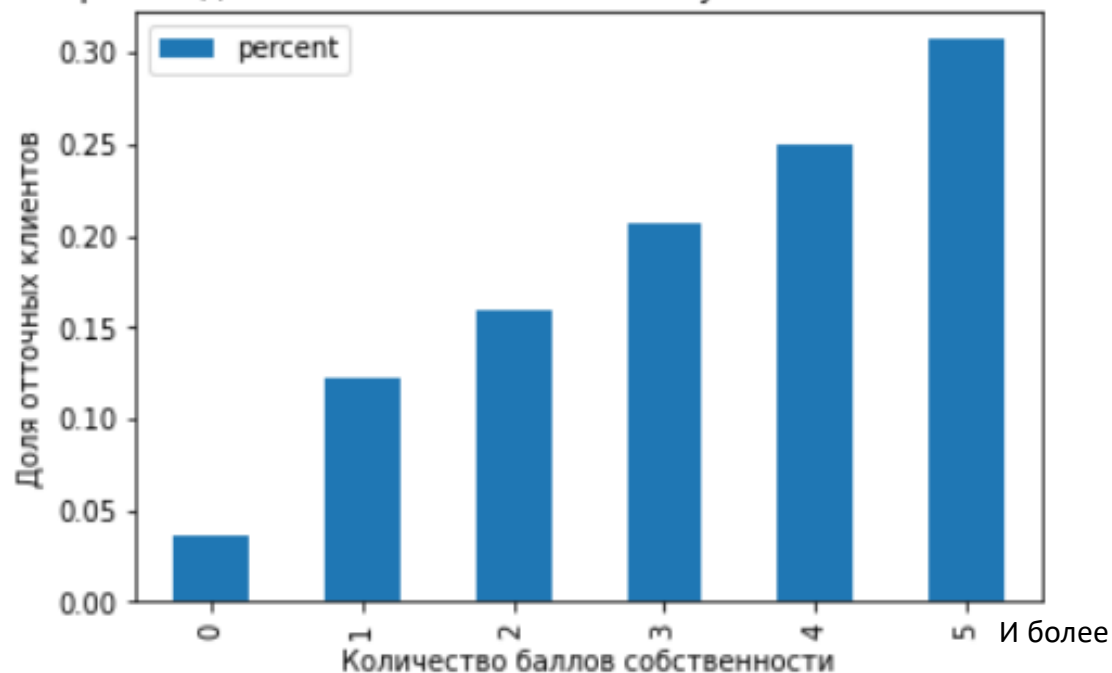


Тенденции линейной зависимости

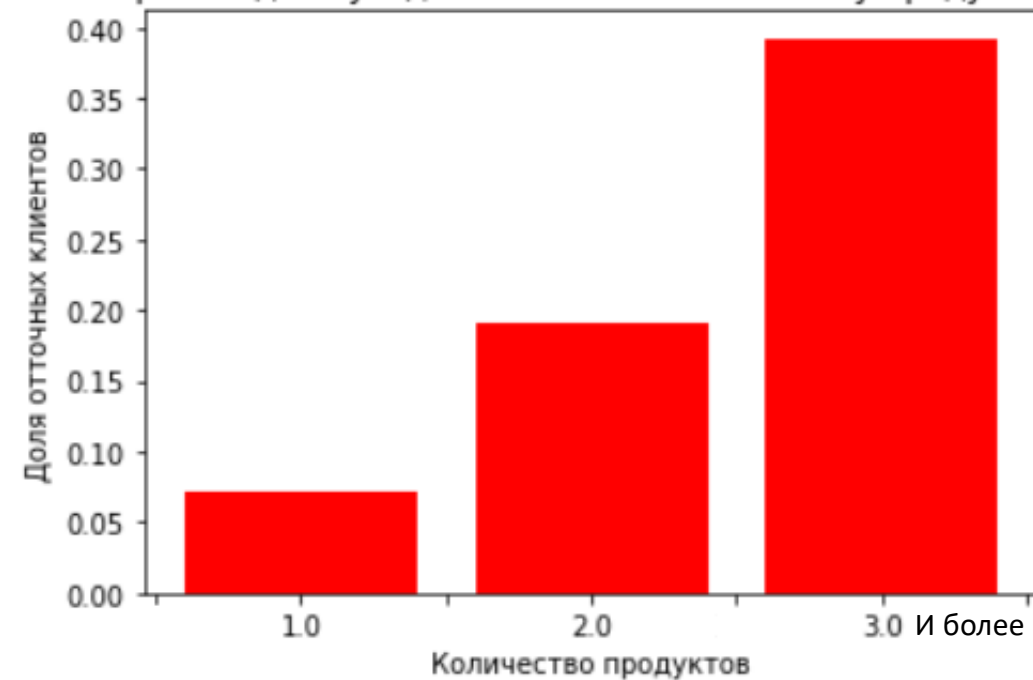
Также с ростом числа **баллов собственности**, **количества продуктов** растет вероятность ухода клиентов.

P/S: в последние группы добавлены группы имеющие все остальные группы с большим порядковым номером для репрезентативной выборки.

Гистограмма доли отточных по количеству баллов собственности (ред)



Гистограмма доли ухода клиентов по количеству продуктов (ред)

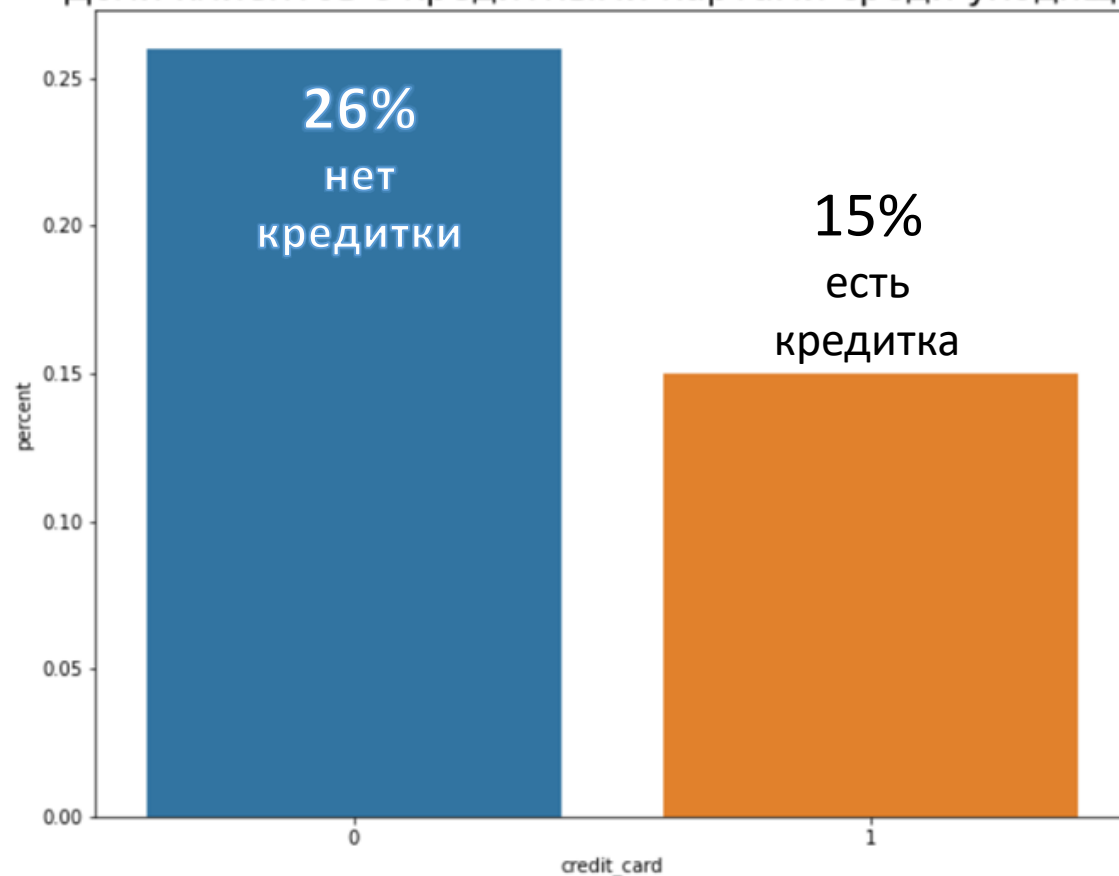


Дополнительные параметры зависимости

Доля уходящих клиентов по гендерной принадлежности



Доли клиентов с кредитными картами среди уходящих



Сегментация

- Сегмент 1
 - Мужчины с 3-мя и более продуктами
 - 726 клиентов
 - 50% отток
- Сегмент 2
 - Клиенты с 3-мя и более продуктами с зарплатой от 100_000 рублей
 - 824 клиентов
 - 48%
- Сегмент 3
 - Мужчины с балансом больше нуля и без кредитной карты
 - 1055 клиентов
 - 42% отток

Сегмент 4

Мужчины с балансом от 100_000 рублей
1627 клиентов
41% отток

Сегмент 5

Активные клиенты без кредитной карты
1693 клиентов
35% отток

* На этот сегмент стоит обратить особое внимание

Всего все сегменты затрагивают 3651 клиентов.



Рекомендации:

- Предлагается провести анализ оттока клиентов в разрезе определенных продуктов, так как вероятность ухода клиентов прямо пропорционально растет с числом используемых ими продуктов, а если какой-то продукт не нравится нашим клиентам, вероятнее его появление в списке используемых у клиентов, которые пользуются большим числом наших продуктов.
- Также небезрезультатным может оказаться анализ использования вида канала общения с банком уходящих клиентов (мобильное приложение, интернет банкинг и т.п.)

Данный датасет не позволил провести такие анализы.

Спасибо за внимание!

Подготовил Data Analyst

Игорь Маркин

Для связи:

kazimar396@gmail.com