

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

с 06.03.2023 по 12.03.2023

Автор: Баштовенко Игорь

Тел. 8 918 90-90-94, [ibasht@huvacliq.com](mailto:ibasht@huvacliq.com)

# Общие вывод:

По данным проведённых исследований клиентов регионального банка можно подвести итоги:

- Около 20,4% клиентов ушли из банка.
- Наибольший отток клиентов из города Ростов Великий здесь ушло 32,4% клиентов.
- Мужчин больше чем женщин среди клиентов и они реже уходят из банка чем женщины, среди отточных клиентов женщин больше чем мужчин.
- Основной отток клиентов идет среди возрастных клиентов в возрасте от 40 лет.
- Среди продуктов банка есть большой отток от трех продуктов, а уже с четырьмя продуктами клиентов практически нет.
- Не активные клиенты чаще уходят чем активные, возможна есть проблемы в приложении с которым сложно взаимодействовать возрастным клиентам.

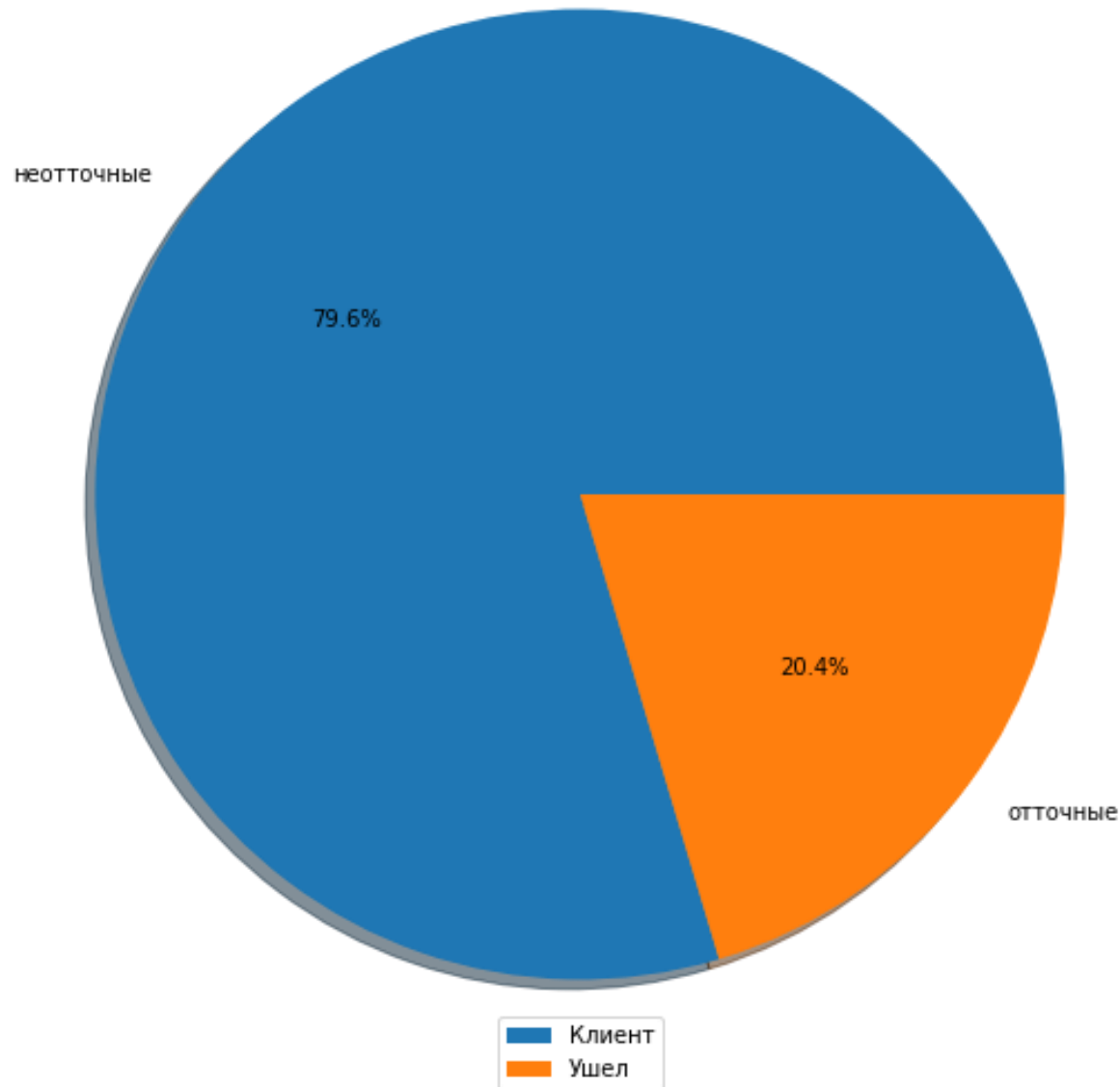
Можно сегментировать клиентов:

1. Житель города Ростов Великий в возрасте 40 лет, чей баланс выше 70 000.
2. Клиенты в возрасте от 40 лет, считающейся не активным, чей баланс выше 70 000.
3. Женщины в возрасте 40 лет чей баланс выше 70 000.

Общий портрет клиента который решает уйти из банка эта возрастная женщина со средним возрастом около 45 лет являющийся жителем города Ростов Великий, считающейся не активным и использующий от 3 продуктов банка чей баланс в среднем 80 000 рублей.

# Отток клиентов из банка.

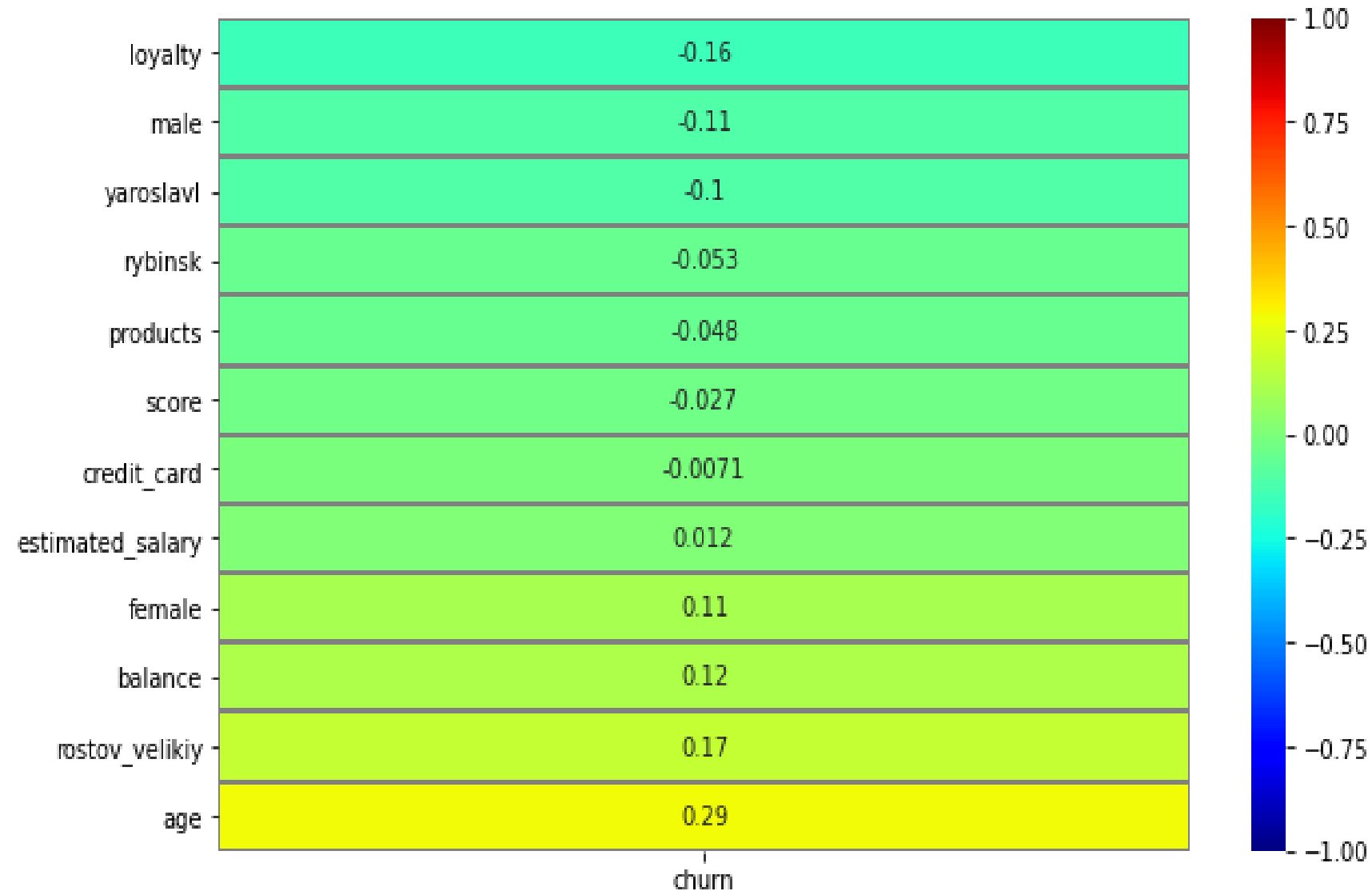
Соотношение ушедших и оставшихся клиентов



Вывод:

Около 20% клиентов считаются ушедшими из банка.

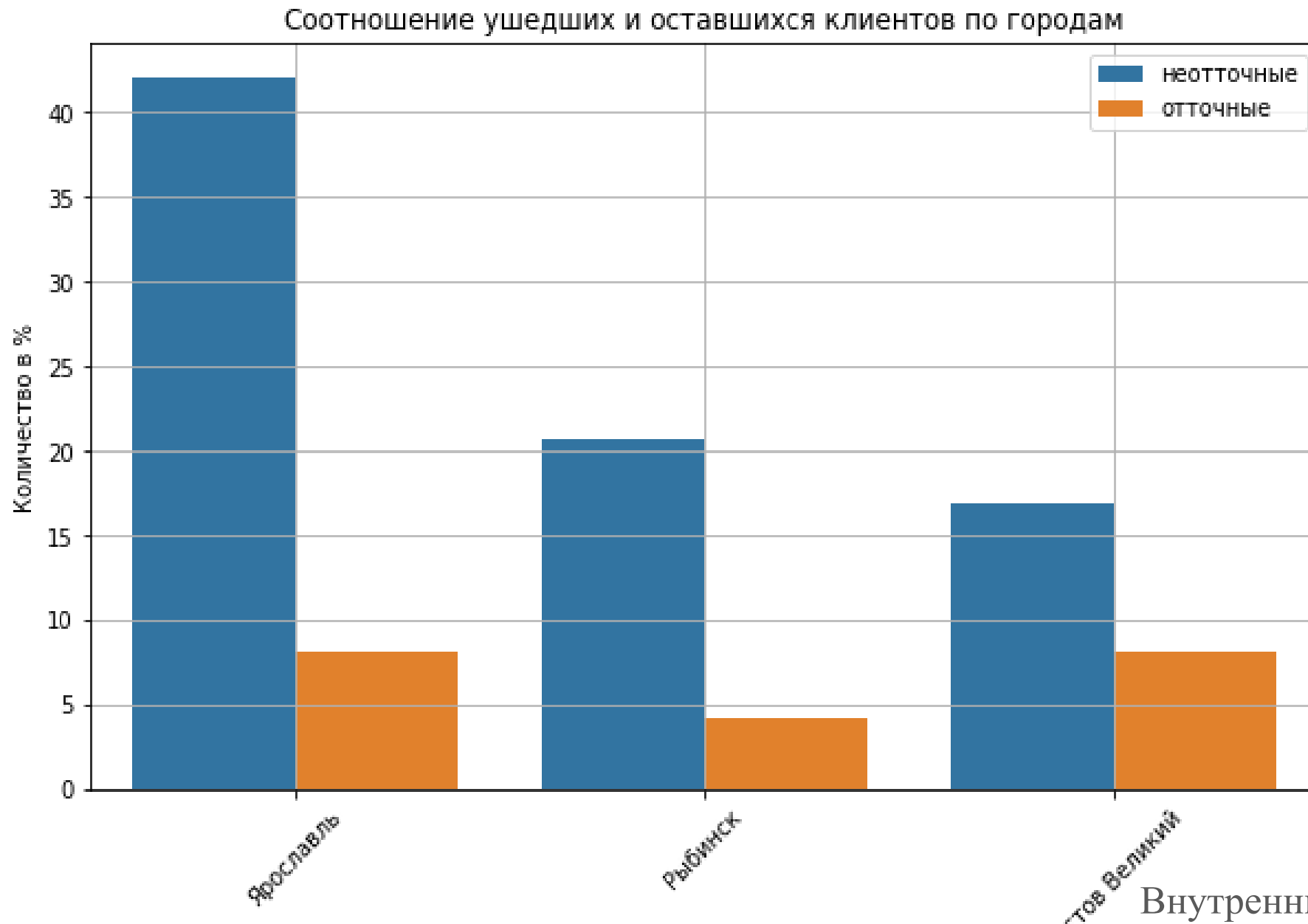
# Корреляция оттока клиентов по категориям данных.



Вывод:

Можно выделить сильную корреляцию по полу клиента, у активных/не активных клиентов и у городов Ростов Великий и Ярославль, также стоит обратить внимание на баланс и возраст.

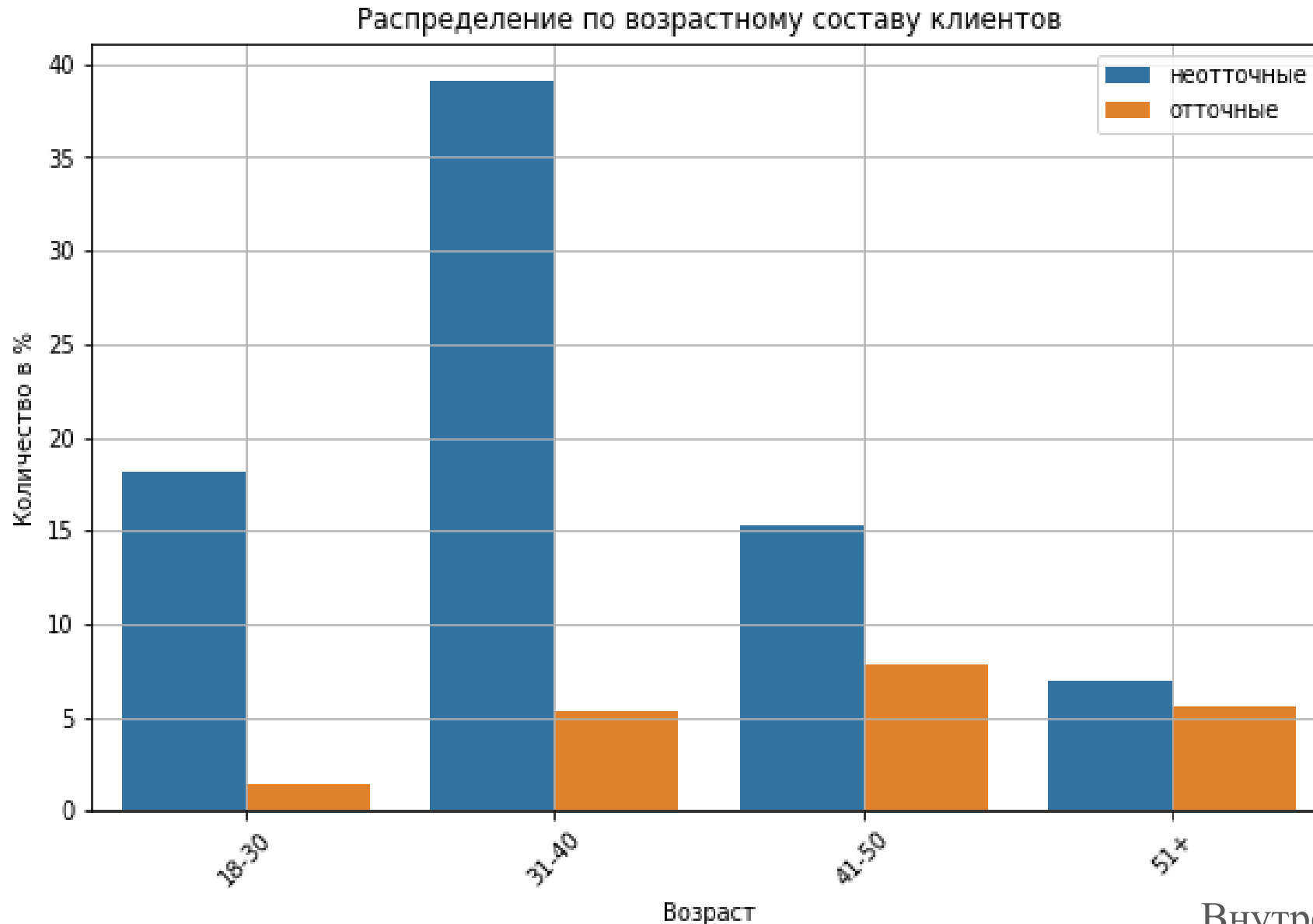
# Отток клиентов по городам.



Вывод:

Наибольший отток клиентов в Ростове Великом, он равняется 32.4%

# Отток клиентов по возрасту.

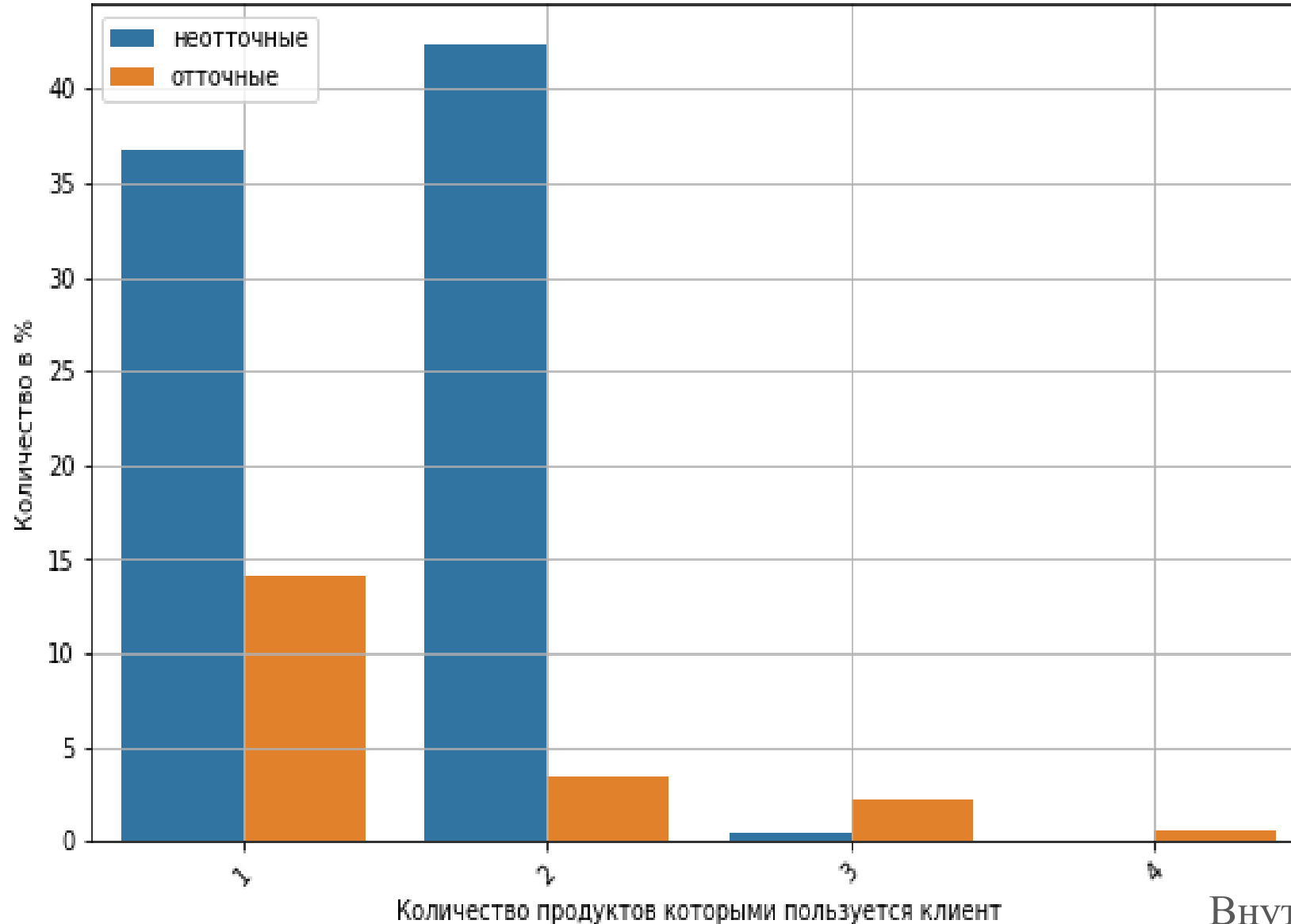


Вывод:

Более  
великовозрастные  
клиенты чаще  
склонны уходить из  
банка чем более  
молодые клиенты.  
Если сравнивать  
категории то в 41-50  
ушло 34%, а в 51+  
уходит чуть меньше  
чем половина  
клиентов.

# Отток клиентов по количеству продуктов.

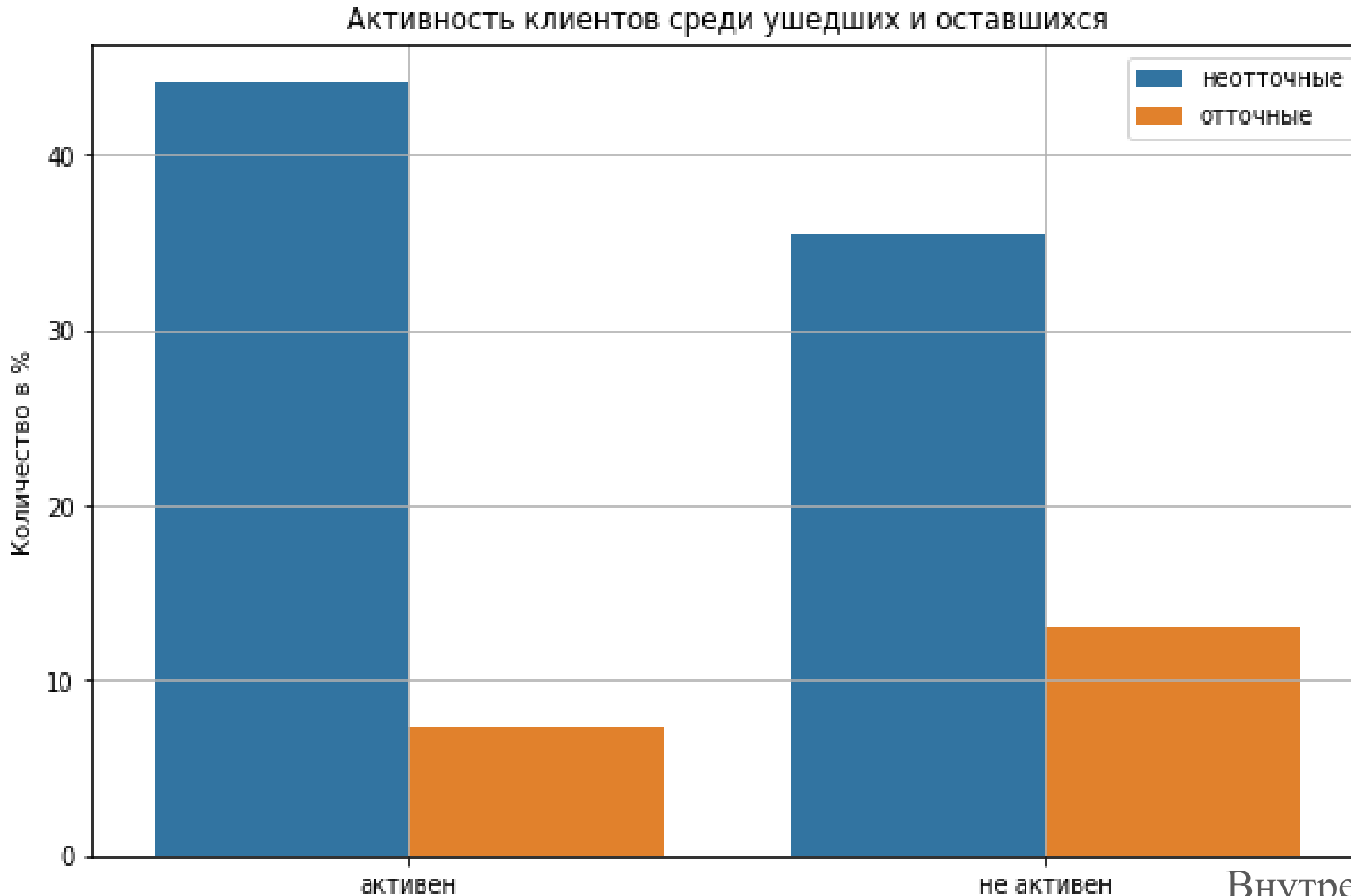
Соотношение ушедших и оставшихся клиентов среди количества продуктов



Вывод:

На третьем продукте идет наибольший отток на 4 продуктами клиентов практически нет. Отток клиентов с одним продуктом выше чем с двумя, но не превышает оставшихся клиентов как у трех продуктов.

# Отток клиентов по активности.



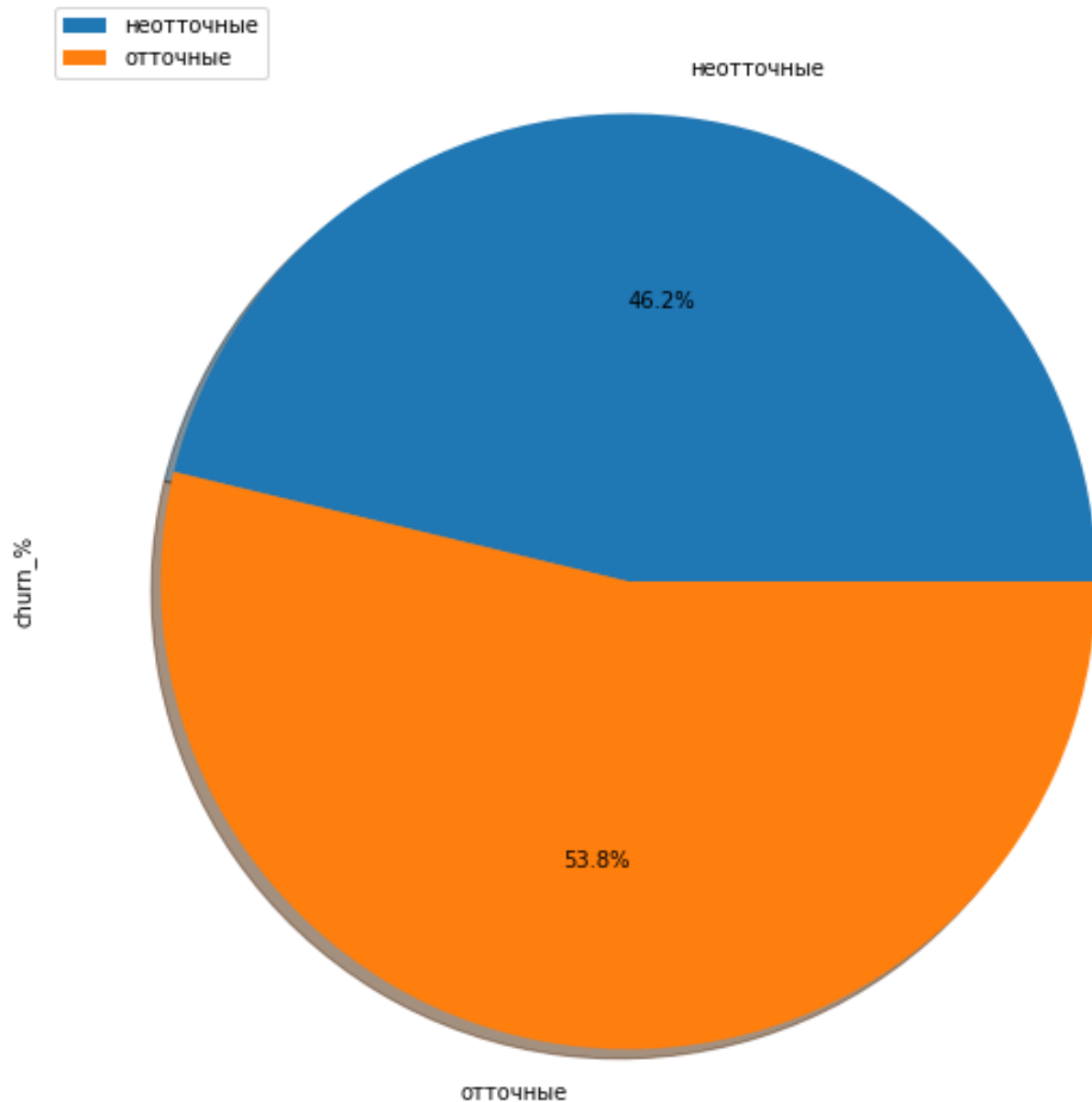
Вывод:

Не активные клиенты  
чаще уходят чем  
активные.



# Первый сегмент оттока клиентов из банка.

Соотношение отточных клиентов в первом сегменте

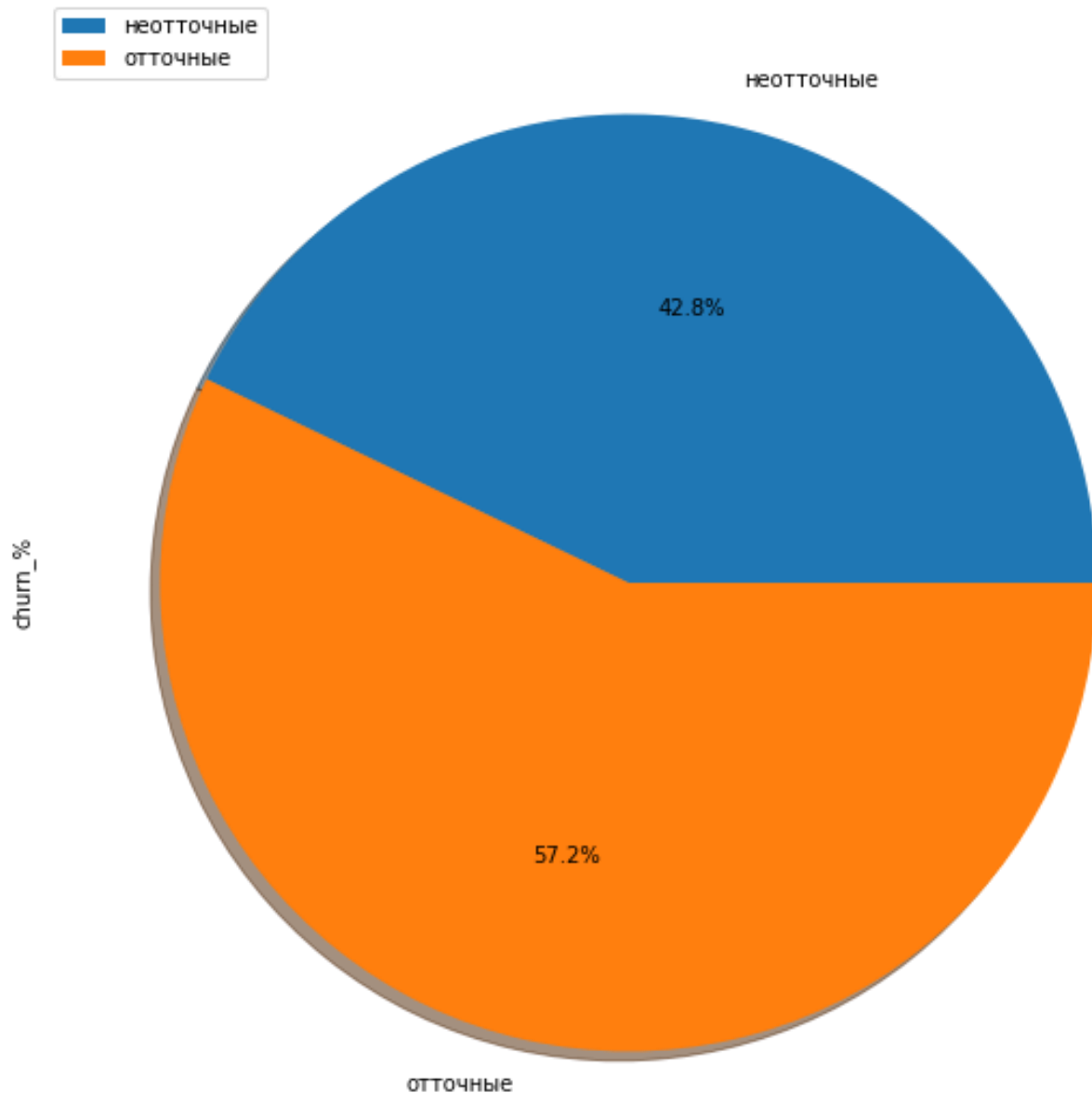


Вывод:

В первом сегменте количество отточных клиентов 54% что на много больше если сравнивать с общими данными где отток всего 20,4%.

# Второй сегмент оттока клиентов из банка.

Соотношение отточных клиентов в втором сегменте

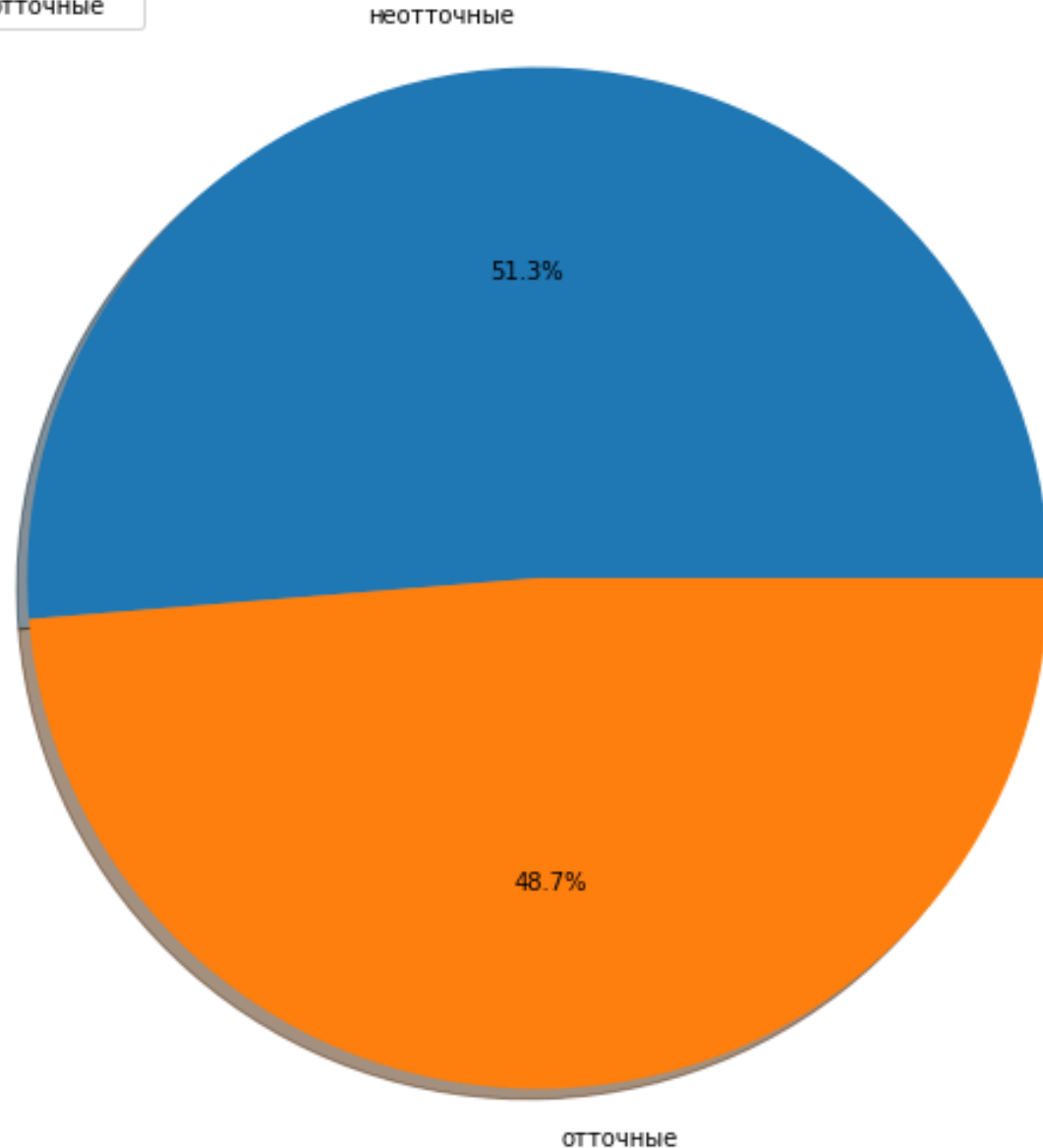
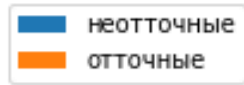


Вывод:

В основных данных отточных клиентов примерно 20,4%, а в втором сегменте 57,2%.

# Третьей сегмент оттока клиентов из банка.

Соотношение отточных клиентов в третьем сегменте



Вывод:

В третьем сегменте  
количество отточных  
клиентов 48,7%.

Спасибо за внимание.