

Анализ оттока клиентов Метанпромбанка

Анализ клиентов регионального банка и
выделение сегментов клиентов, которые
склонны уходить из банка.

Банк располагается в Ярославле и областных городах:
Ростов Великий и Рыбинск.

Цель исследования:

Помочь удержать клиентов, которые склонны уходить из банка.

Задачи исследования:

- Провести исследовательский анализ данных, определив все значимые признаки отточности клиентов
- Выделить сегменты отточных клиентов, чтобы они были однородными, высокоотточными и покрывали максимум проблемных зон банка.
- Выбрать лучшие сегменты и дать по ним рекомендации

Портрет типичного отточного клиента

- Мужчина до 40 лет, наиболее вероятно 33-35 лет.
- Медианный доход 125 тыс.руб. за квартал.
- Баланс примерно 800 тыс.руб.
- Кредитный рейтинг 863 балла.
- Собственность - 4 балла.
- Активный пользователь
- Два банковских продукта,
- У половины есть кредитная карта.



Портрет типичного лояльного клиента

- Женщина 37-38 лет и старше.
- Медианный доход 118 тыс.руб. за квартал.
- Баланс 475 тыс.руб.
- Кредитный рейтинг 845 балла.
- Собственность - 3 балла.
- Активности в 52% случаев за последние 3 месяца не было.
- Два банковских продукта
- Кредитная карта у 71%.

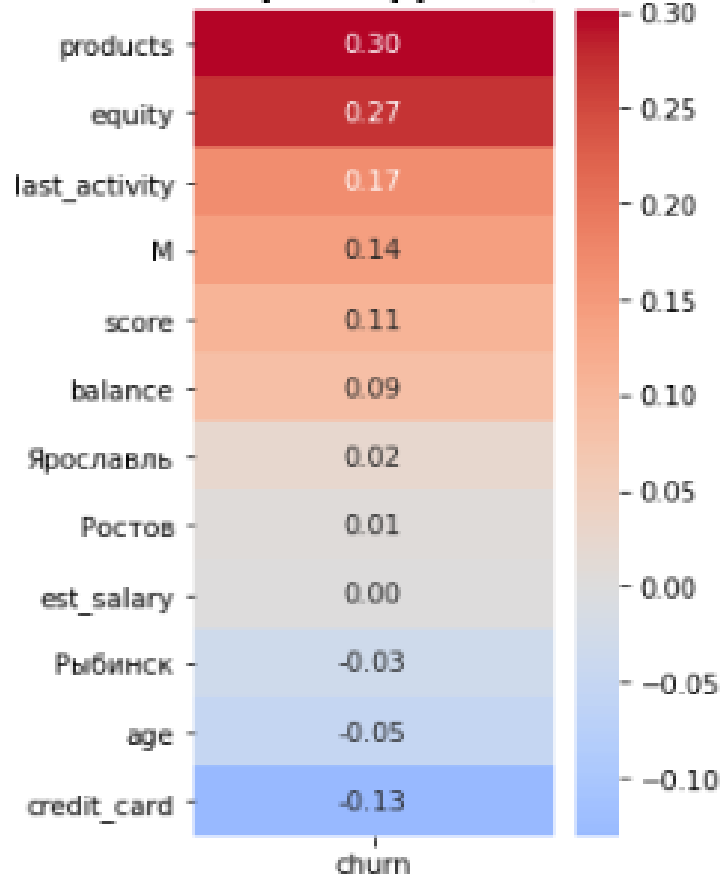
Сравнение портретов клиентов

	Средний возраст	Медианный возраст	Средний баланс	Медианный баланс	Средний доход	Медианный доход	Средний кредитный рейтинг	Собственность медиана	Продукты медиана	Пол мода	Город мода
Остаются	43.02	40.00	733,031.63	475,410.09	147,674.64	118,227.60	845.40	3.00	2.00	Ж	Ярославль
Уходят	41.43	39.00	1,134,458.21	783,908.90	148,357.48	125,408.88	863.36	4.00	2.00	М	Ярославль
Относительная разница, %	-3.84		35.38		0.46		2.08				

- Отточные клиенты младше на 3.8% младше
- Баланс у отточных клиентов на 35,4% больше, медианный баланс значительно выше
- Доход и кредитный рейтинг отточных клиентов незначительно больше (на 0.5% и 2.1%)
- У отточных клиентов больше собственности (4 балла против 3)
- 2 используемых продукта в обоих случаях
- Уходят большинство мужчин (65%), остаются 53% женщин
- Большинство клиентов обеих категорий из Ярославля.

Влияние показателей на отток клиентов

Тепловая карта корреляции оттока



Умеренное влияние:

- количество банковских продуктов (0.3)
- количество собственности (0.27).

Слабое влияние:

- активность клиента (0.17)
- клиент мужчина (0.14)
- кредитный рейтинг (0.11)
- баланс (0.09).

Нет корреляции оттока клиентов с:

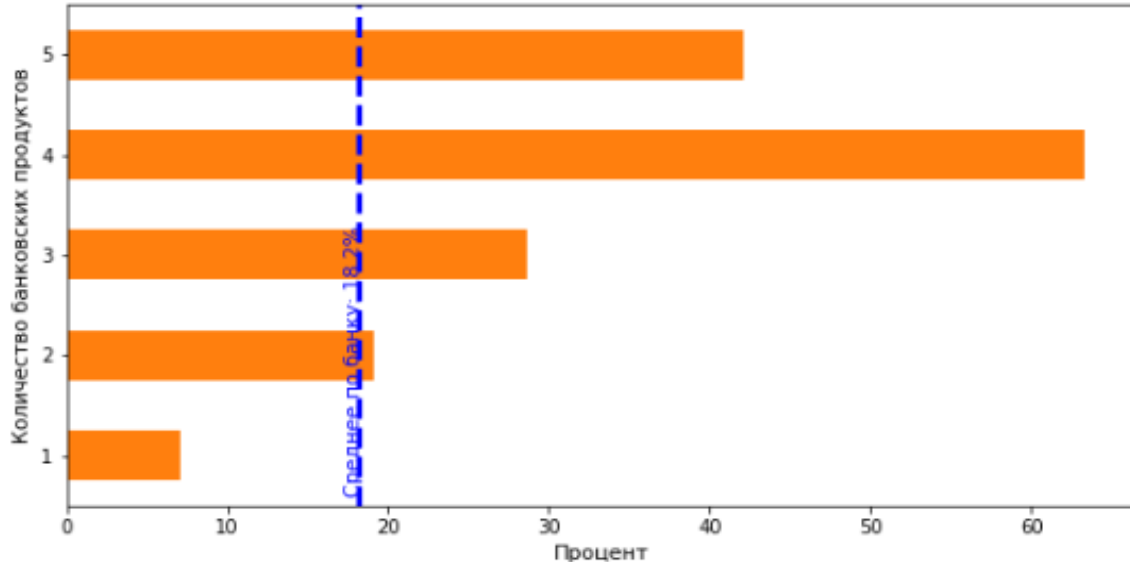
- городом,
- оценочным доходом,
- возрастом
- наличием кредитной карты у клиента.

Умеренный уровень корреляции (0.4) количества баллов собственности и количества продуктов, которыми пользуется клиент

Влияние показателей на отток клиентов

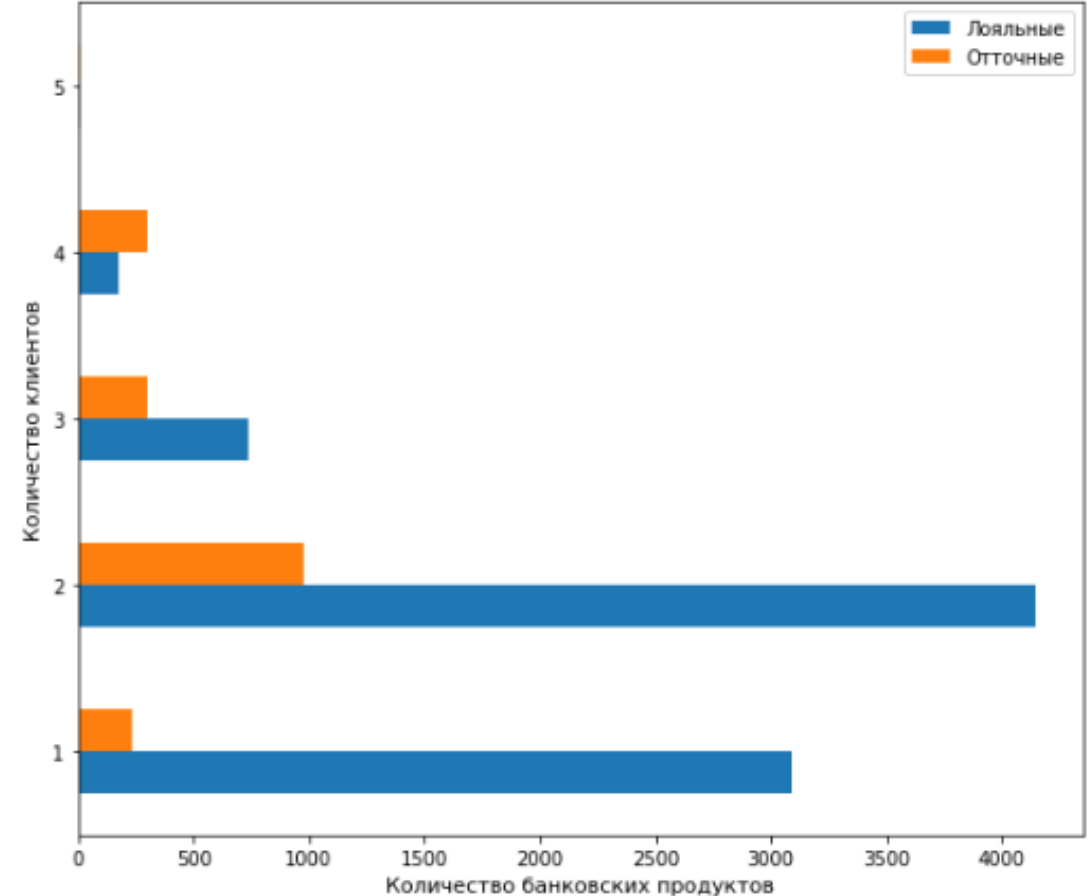
Количество банковских продуктов: для сегментации используем 4 продукта

Распределение долей отточных клиентов по количеству банковских продуктов



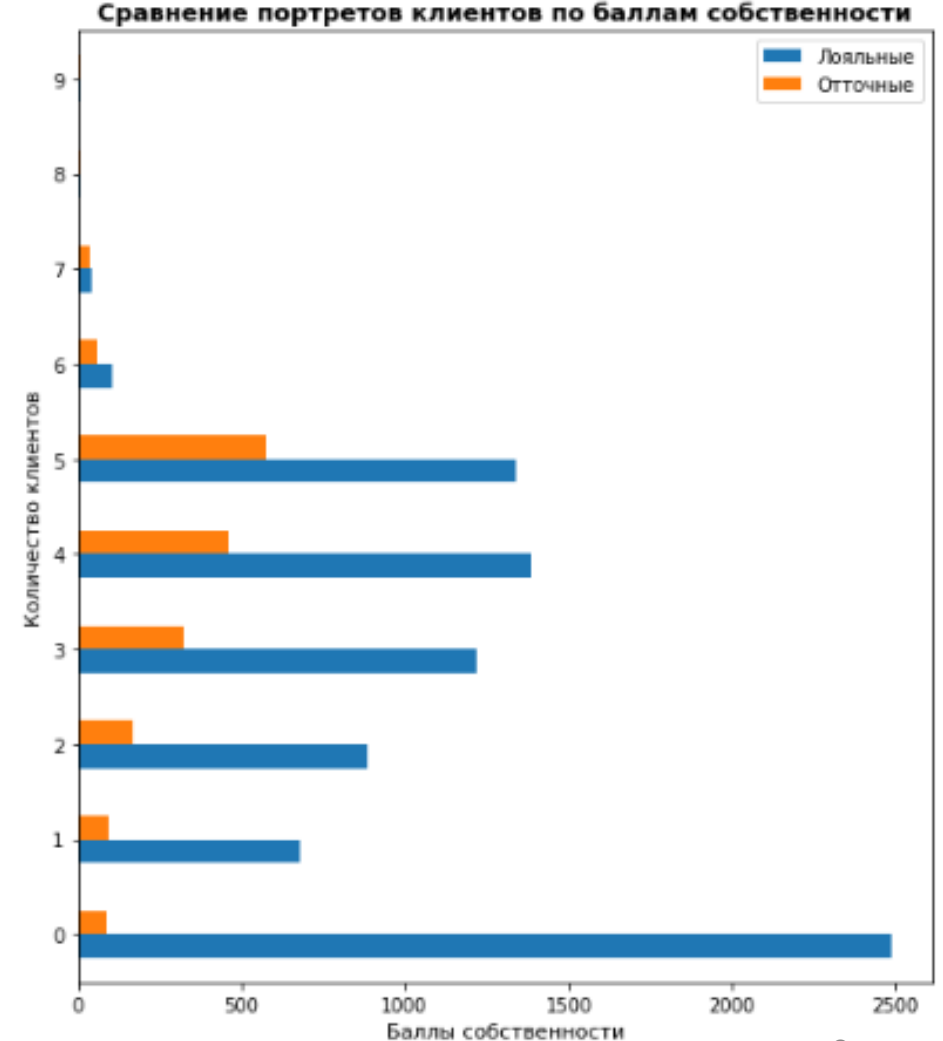
- У подавляющего большинства отточных клиентов 2 продукта.
- У большинства лояльных клиентов банка 1 или 2 продукта.
- Доля отточных клиентов с 2 продуктами выше средней - 19.1%
- Значительно выше средней доля отточных клиентов с 3-5 продуктами.
- Максимальный отток клиентов с 4 продуктами (63.3%).
- Умеренная корреляция оттока с количеством продуктов (0.3)

Сравнение портретов клиентов по количеству банковских продуктов



Влияние показателей на отток клиентов

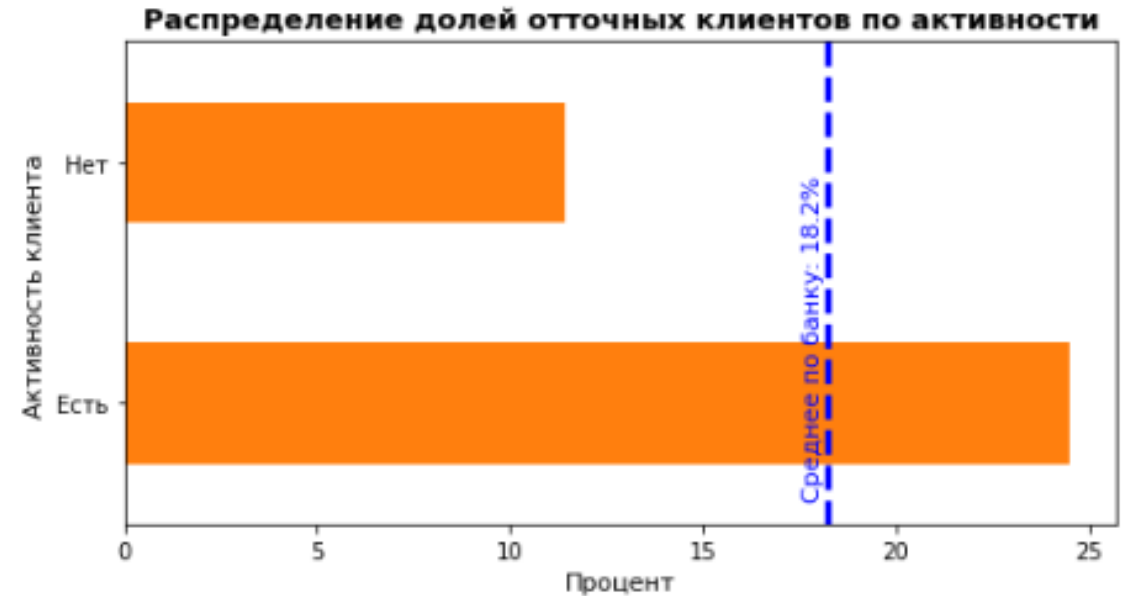
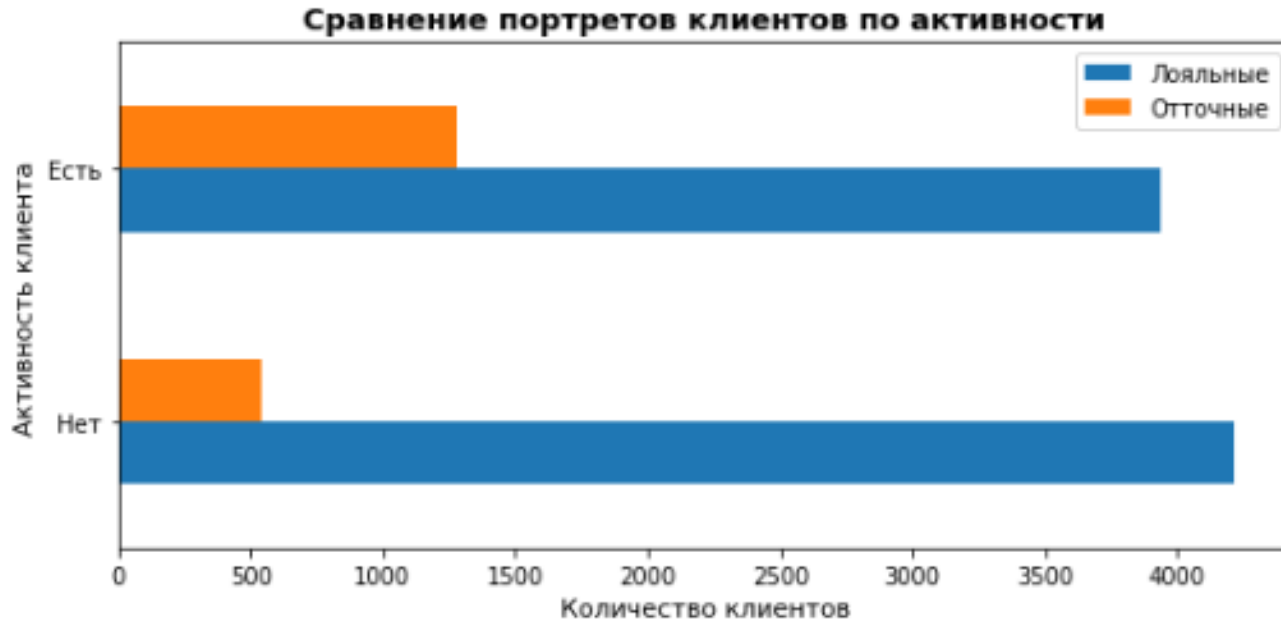
Собственность: для сегментации используем 4-5 баллов



- Большое количество отточных клиентов с 4 (25.1%) и 5 баллами собственности (30.1%)
- Медиана для отточных клиентов - 4 балла собственности,
- У большинства 5 баллов.
- Клиенты с максимальным баллом собственности (7 чел.) в более половины случаев склонны уйти.
- Умеренная корреляция оттока и собственности (0.3)

Влияние показателей на отток клиентов

Активность: используем для сегментации клиентов



- Отточные клиенты в 70% активные.
- Почти четверть (24.5%) активных клиентов собираются уходить из банка.
- Большая часть лояльных клиентов не проявляли никакой активности за последние 3 месяца.
- Чем выше активность клиента, тем выше вероятность его ухода из банка, и это различие статистически значимо по результатам z-теста.
- Существует слабая корреляция активности клиента с оттоком (0.17)

Влияние показателей на отток клиентов

Пол клиента: для сегментации используем мужской пол

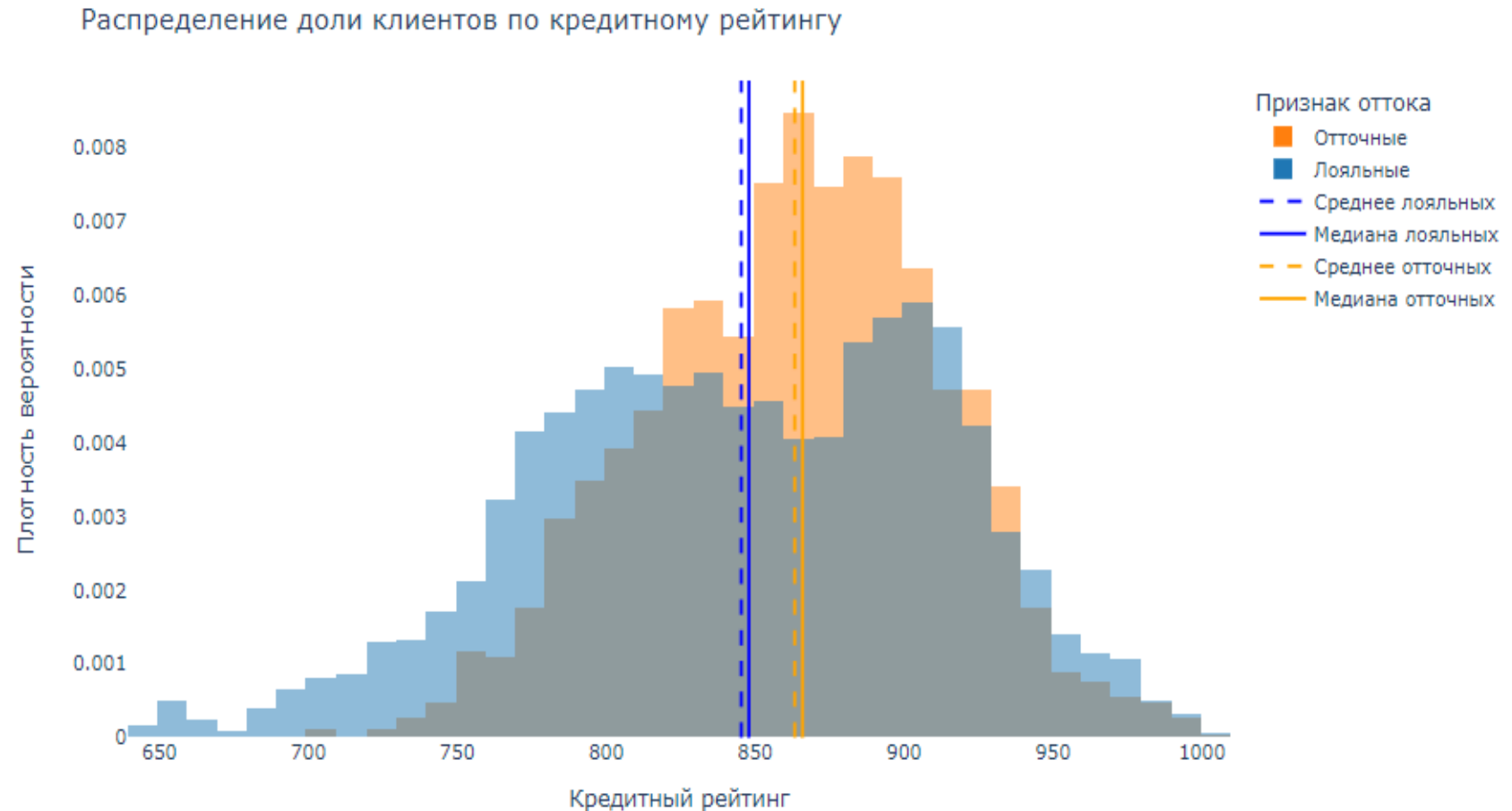


- Среди клиентов, которые уходят большинство мужчин - 65%
- Мужчин, склонных уйти из банка почти в 2 раза больше, чем женщин.
- Процент отточных мужчин (23.7%) гораздо выше среднего по банку
- 12.7% женщин склонны уйти из банка.
- Есть слабая корреляция (0.14) между оттоком и тем, что клиент мужчина.

Влияние показателей на отток клиентов

Кредитный рейтинг : для сегментации используем 850-900 баллов

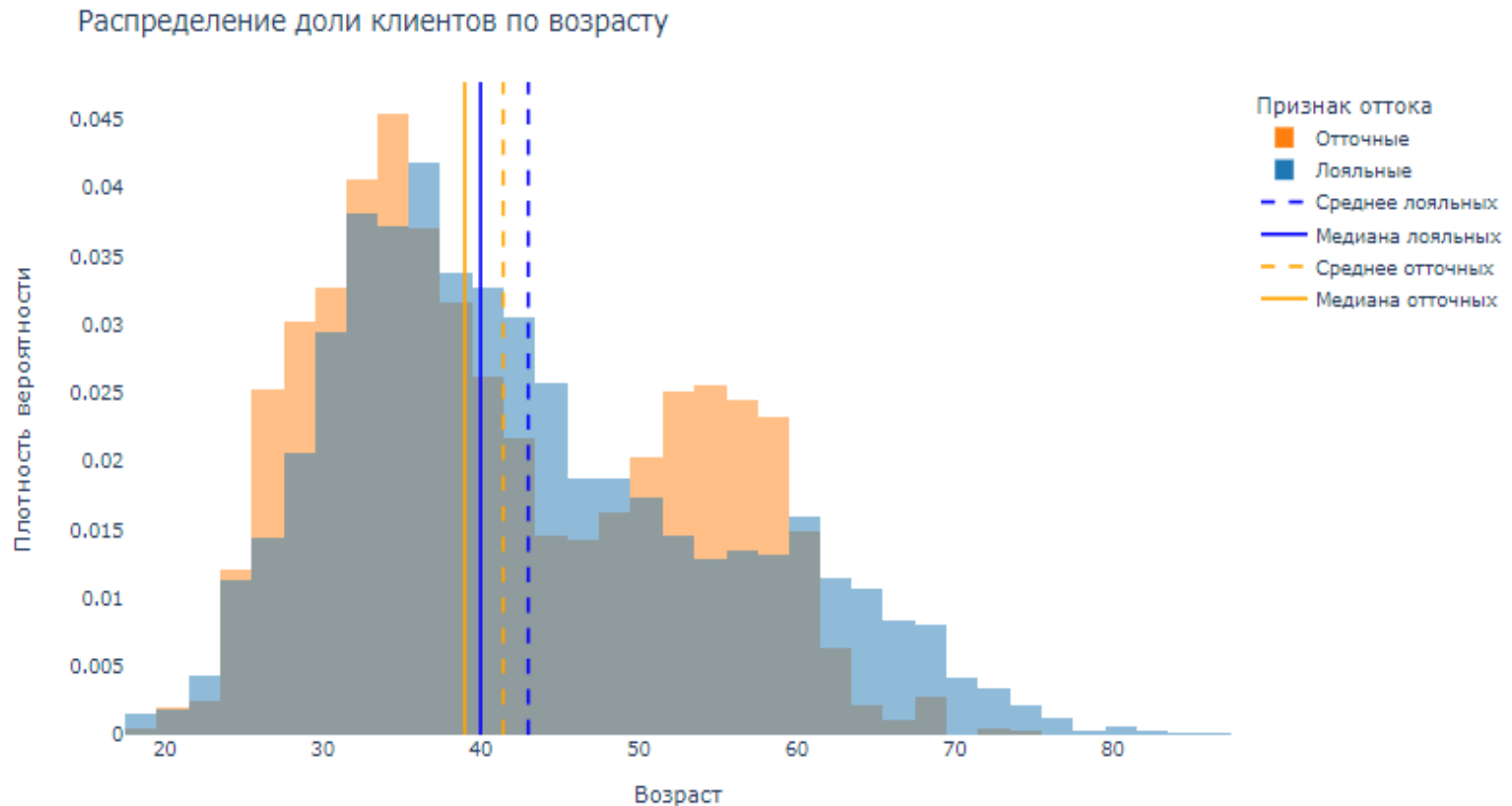
- У отточных клиентов рейтинг больше лояльных на 2.1%
- Диапазон от 706 до 1000.
- Наибольшая доля отточных клиентов с рейтингом 850-900 баллов, среднее значение 863.
- В диапазоне 820-909 отточных клиентов больше.
- Слабая корреляция (0.11) оттока с кредитным рейтингом.



Влияние показателей на отток клиентов

Возраст: для сегментации используем 33-35 лет

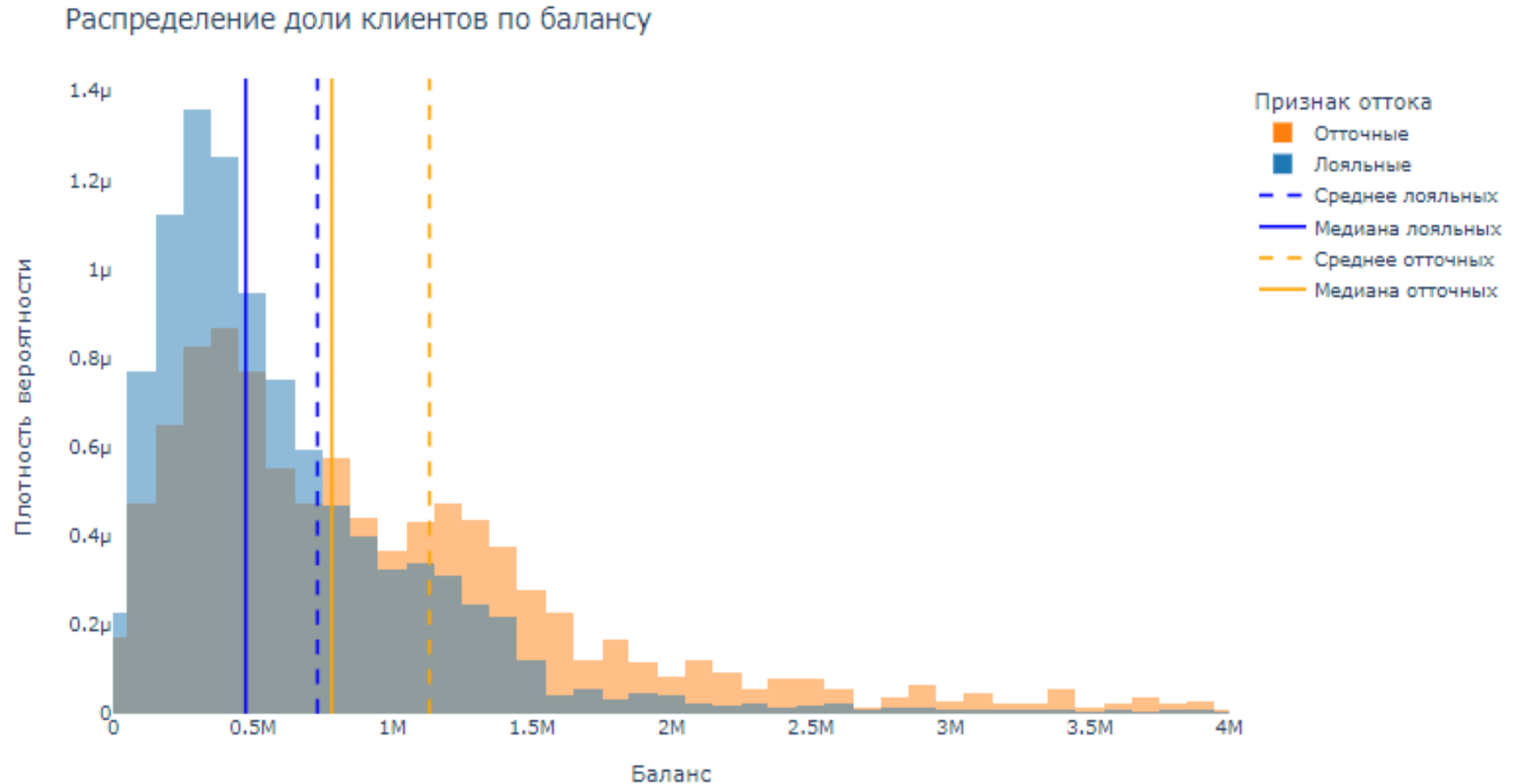
- Большая часть отточных клиентов мужчины 32-37 лет.
- Диапазон от 18 до 75 лет, средний 41.4 года, медиана 39 лет.
- Ориентироваться на средний и медианный возраст нельзя, т.к. в 39-43 года преобладают лояльные клиенты.
- Два возрастных пика отточных клиентов, когда они преобладают над лояльными: 26-35 лет и 50-59 лет.
- Среди клиентов старше 60 лет преобладают лояльные.
- Нет корреляции с оттоком.



Влияние показателей на отток клиентов

Баланс: для сегментации используем 250 - 450 тыс. руб.

- Диапазон для отточных клиентов: от 6 руб. до 64,9 млн руб.
- Наибольшая доля всех клиентов с балансом 250-450 тыс.руб.
- Большая часть клиентов с доходом свыше 750 тыс.руб. отточные.
- Слабая связь между оттоком и балансом (0.09).



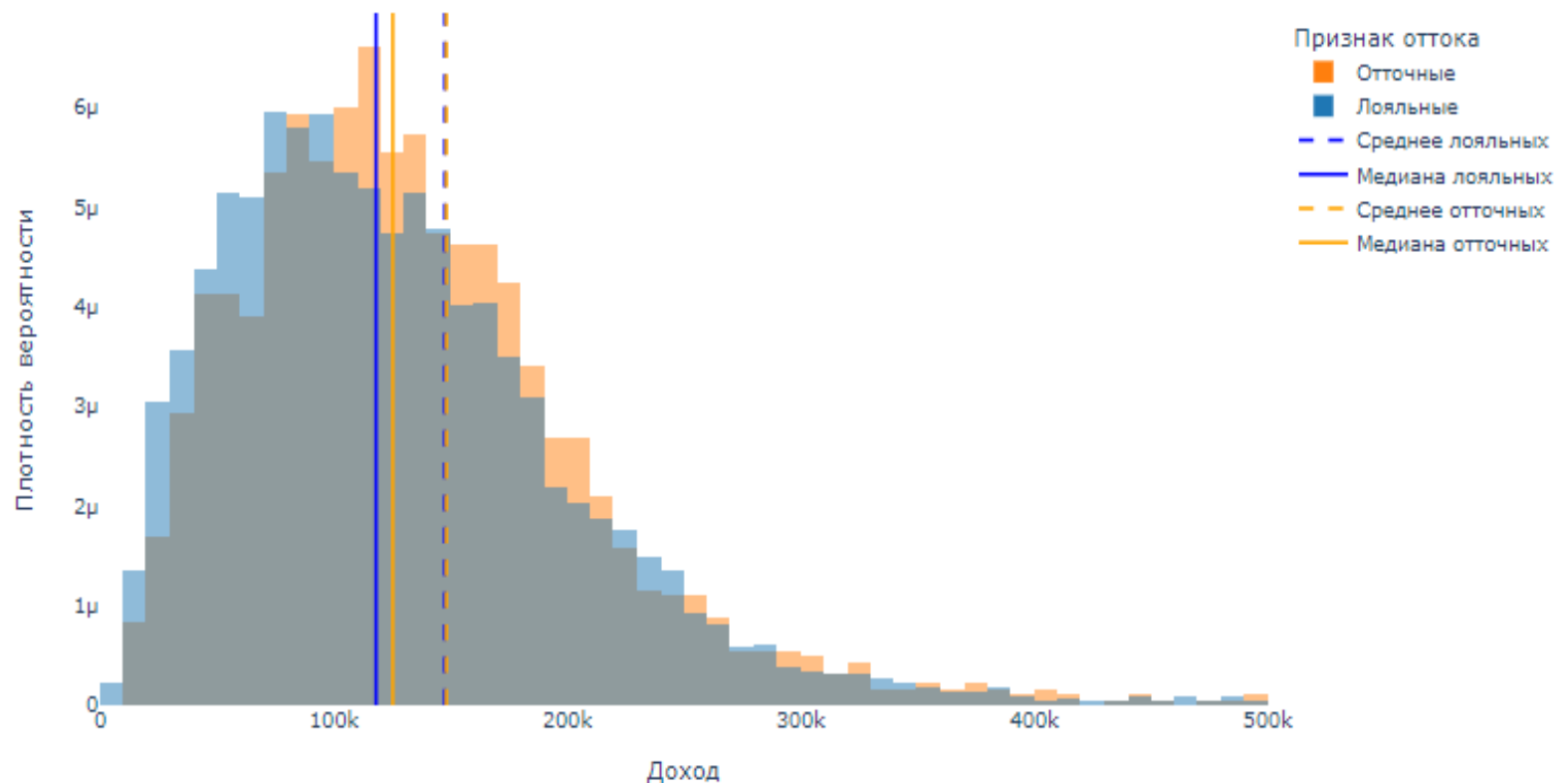
Влияние показателей на отток клиентов

Доход за квартал: не используем для сегментации

(слишком мал для маркетинговых усилий, отток от дохода не зависит)

- Диапазон у отточных клиентов 10880 руб. - 1263 тыс.руб.
- Большинство уходящих клиентов с доходом 100-140 тыс.руб.
- Большинство лояльных клиентов с доходом 70-100 тыс.руб.
- Несмотря на схожесть средних доходов, различия в распределении доходов между отточными и лояльными клиентами могут быть статистически значимыми, что показывает u-тест.
- Нет корреляции с оттоком.

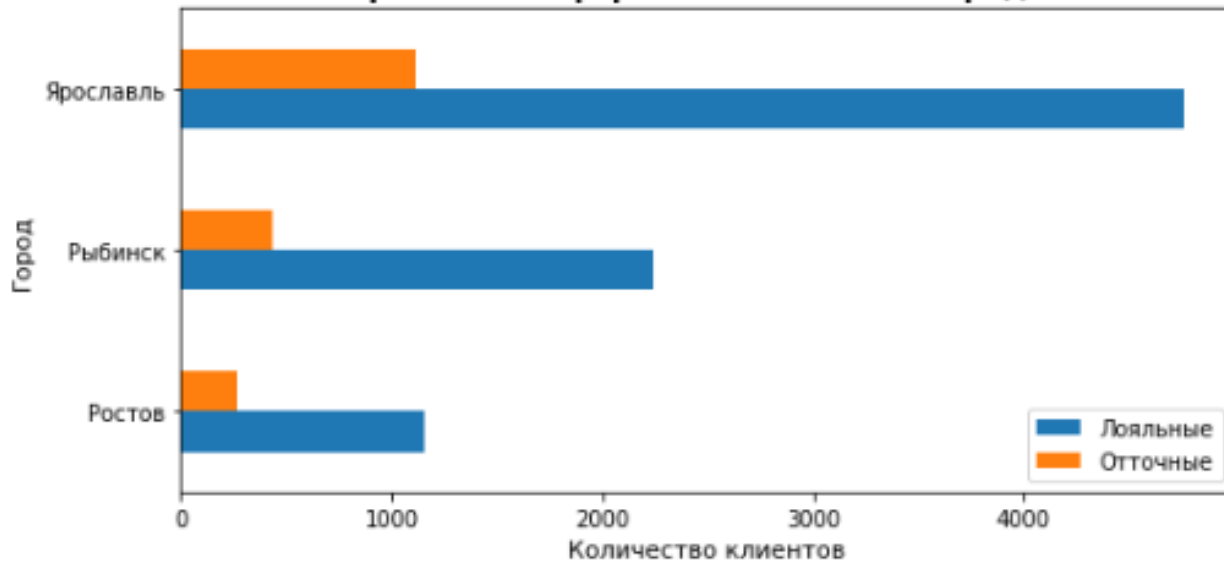
Распределение доли клиентов по оценочному доходу



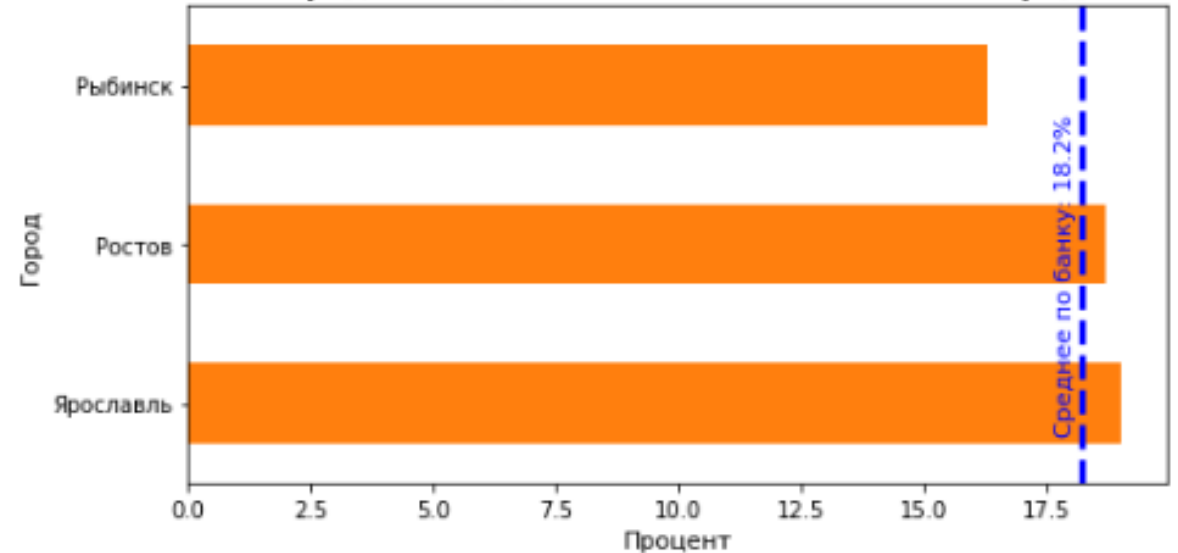
Влияние показателей на отток клиентов

Город: дополнительный признак для сегментации Ярославль

Сравнение портретов клиентов по городам



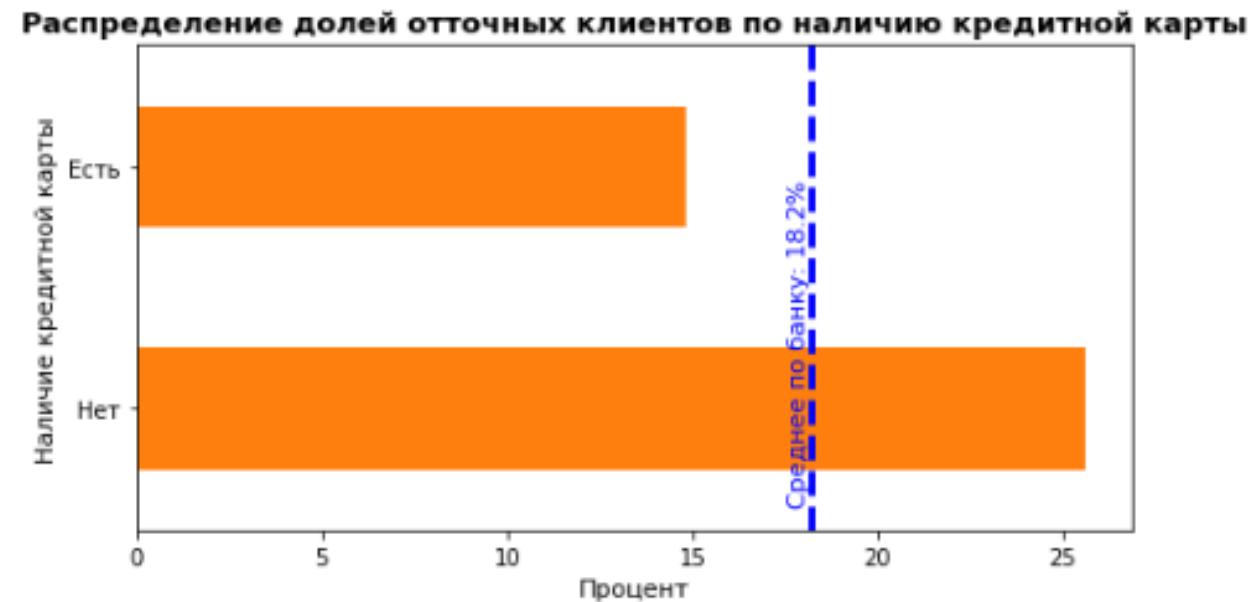
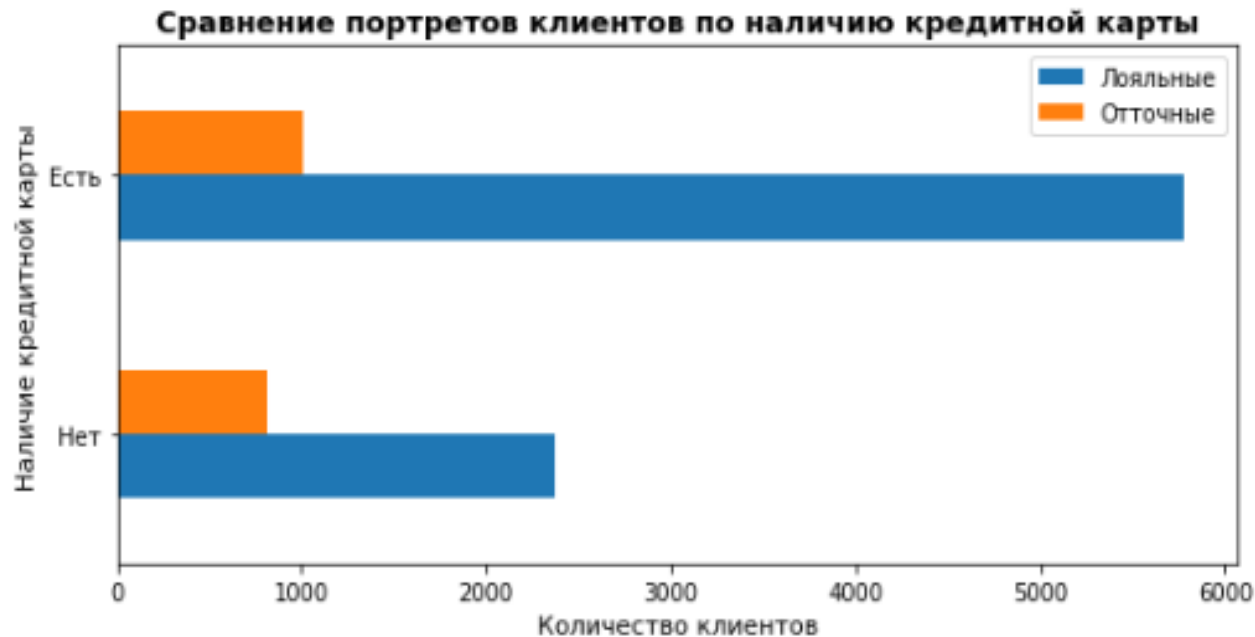
Распределение долей отточных клиентов по городам



- Большинство клиентов обеих категорий из Ярославля.
- В Ярославле большинство отточных клиентов: 1117 чел., 19% - выше среднего по банку
- В Ростове процент оттока 18.7% выше среднего по банку, но количество отточных клиентов 265 чел.
- Доля отточных клиентов в Рыбинске 16.3% - ниже средней
- Нет корреляции с оттоком.

Влияние показателей на отток клиентов

Наличие кредитной карты: *не используем для сегментации*



- Кредитная карта есть у 55% отточных клиентов и у 71% лояльных клиентов.
- У 25.6% отточных клиентов нет кредитной карты.
- Нет корреляции с оттоком.

Сегментация клиентов

Сегменты приоритезированы по среднему балансу отточных клиентов, учитывая таким образом финансовые потери банка в зависимости от доли и количества отточных клиентов.

	Сегмент	Уровень оттока	Количество отточных	Размер сегмента	Медиана баланса	Средний баланс	Общий баланс
1	Клиенты с 4 продуктами и 4-5 баллами собственности	0.62	185.00	298.00	1,376,983.64	1,547,943.06	286,369,465.86
2	Активные клиенты из Ярославля с 4-5 баллами собственности	0.43	462.00	1,085.00	1,016,075.18	1,523,633.00	703,918,447.40
3	Активные мужчины с 4-5 баллами собственности	0.48	462.00	963.00	947,682.35	1,487,432.67	687,193,894.94
4	Активные клиенты с 4 продуктами	0.56	209.00	374.00	1,192,463.14	1,389,310.78	290,365,952.52
5	Активные мужчины с кредитным рейтингом 850-900 баллов	0.49	318.00	643.00	829,340.92	1,238,240.06	393,760,339.53
6	Активные клиенты из Ярославля с кредитным рейтингом 850-900	0.48	351.00	729.00	841,382.26	1,207,248.64	423,744,273.20
7	Активные клиенты с кредитным рейтингом 850-900	0.42	575.00	1,369.00	797,854.31	1,068,078.07	614,144,892.40

Рекомендации для высокоотточных сегментов:

1. Клиенты с 4 продуктами и 4-5 баллами собственности

- сильный уровень оттока 62%;
 - маленький размер сегмента 298 человек;
 - общие финансовые потери банка 286 млн.руб.;
 - лидер по медианному балансу отточных клиентов
-
- Повышенные проценты на депозиты.
 - Кэшбэк на наиболее используемые продукты.
 - Индивидуальные финансовые консультации по управлению активами и предложения по оптимизации продуктового портфеля.
 - Рассмотрение возможности создания эксклюзивных предложений (например, премиальные карты или VIP-обслуживание).

Рекомендации для высокоотточных сегментов:

2. Активные мужчины с 4-5 баллами собственности

- уровень оттока 48%;
- средний размер сегмента 963 чел. - средний охват;
- общие финансовые потери банка 687 млн.руб.

- Предложение более гибких условий по уже имеющимся продуктам: более низкие ставки по кредитам, увеличенные лимиты по картам, льготы по комиссиям за банковские операции.
- Кэшбэк на наиболее используемые продукты.
- Скидки на партнерские услуги или дополнительные бонусы.
- Предложение дополнительных финансовых продуктов: страхование жизни, премиальные кредиты.
- Совместные предложения с партнерами, которые могут быть интересны активным мужчинам, например, скидки на путешествия или аренду автомобилей.

Примечание: Вторым в рейтинге расположен сегмент "Активные клиенты из Ярославля с 4-5 баллами собственности", который повторяет третий "Активные мужчины с 4-5 баллами собственности" по количеству отточных клиентов, однако имеет больший уровень оттока, меньший размер и близкую сумму баланса(меньшую на 16.7 млн.руб). В связи с этим наиболее ценным для ресурсов отдела маркетинга является сегмент "Активные мужчины с 4-5 баллами собственности"

Рекомендации для высокоотточных сегментов:

3. Активные клиенты с 4 банковскими продуктами

- сильный уровень оттока 56%;
- маленький размер сегмента 374 чел.;
- общие финансовые потери банка 290 млн.руб.;
- второй по медианному балансу отточных клиентов


- Проведение акции, предлагающей дополнительные продукты или улучшенные условия при переходе на новый уровень клиентских программ. Это может включать скидки на обслуживание или бонусы за активное использование новых продуктов.
- Можно предложить новые комбинации услуг, включающие инвестиционные продукты или премиальные карты.
- Предоставление таким клиентам персонального менеджера, который будет курировать их счета и помогать решать любые вопросы.
- Настройка персонализированных уведомлений о новых продуктах, изменениях условий или выгодных предложениях, которые могут заинтересовать клиентов.

Рекомендации для высокоотточных сегментов:

4. Активные мужчины с кредитным рейтингом 850-900 баллов

- уровень оттока 49%;
- размер сегмента меньше среднего 643 чел.;
- общие финансовые потери банка 394 млн руб.

- Предложения по улучшению условий кредитования: снижение ставок, увеличение лимитов по кредитам.
- Поддержка финансового здоровья: создание программы, которая будет включать регулярные обзоры кредитного рейтинга и советы по его улучшению.
- Рассмотрение возможности предложения эксклюзивных инвестиционных портфелей или программ по управлению активами.
- Льготы по комиссиям за банковские операции
- Совместные предложения с партнерами, которые могут быть интересны активным мужчинам, например, скидки на путешествия или аренду автомобилей.



**Спасибо
за внимание!**

Ваши вопросы