




Анализ оттока клиентов

Презентацию выполнил:
Хасаянов Руслан Альбертович
г. Екатеринбург
27.02.2023



Необходимо проанализировать
клиентов регионального банка и
выделить сегменты, которые
склонны уходить из банка.



ВЫВОДЫ

- В результате исследовательского анализа данных получено 2 портрета отточенных клиентов:

1-й портрет:

- город - Ярославль, пол - мужчина, возраст - 30-40 лет
- количество продуктов, которыми пользуется клиент - 2
- есть ли кредитная карта - есть
- активный клиент - да
- баллы кредитного скоринга - 840-915
- баланс на счете - до 2 млн
- оценочная заработная плата клиента - 20-260 тыс.
- оценка собственности клиента - 5, 4, 3

2-й портрет:

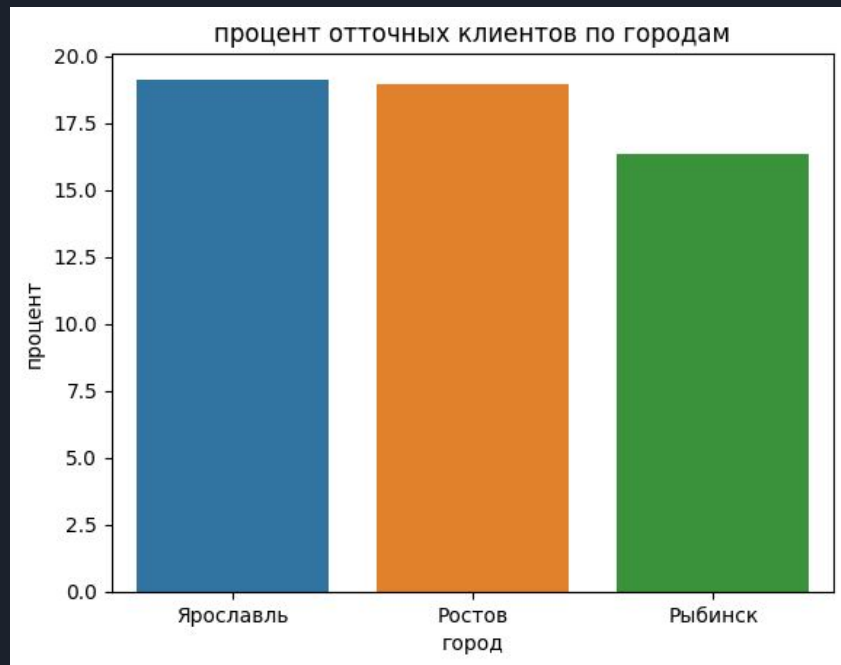
- город - Ростов, пол - мужчина, возраст - 32-37 лет
- количество продуктов, которыми пользуется клиент - 2
- есть ли кредитная карта - есть
- активный клиент - да
- баллы кредитного скоринга - 830-890
- баланс на счете - до 600 тыс. и 1,1-1,3 млн.
- оценочная заработная плата клиента - 70-110 тыс.
- оценка собственности клиента - 3, 5, 4



ВЫВОДЫ

- Стратегически на отток клиентов влияют признаки города (Ярославль, Ростов), возраста(30-40 лет для Ярославля, 32-37 лет для Ростова), пола(муж)
- Проведена сегментация клиентов на основе стратегических показателей и вычислен процент отточных клиентов в каждом сегменте:
 - Сегмент 1 и процент: в Ярославле 22,27 % отточных клиентов мужского пола в возрасте от 30 до 40 лет
 - Сегмент 2 и процент: в Ростове 24,55 % отточных клиентов мужского пола в возрасте от 32 до 37 лет
 - В Ростове на 2,28 % больше отточных клиентов, чем в Ярославле

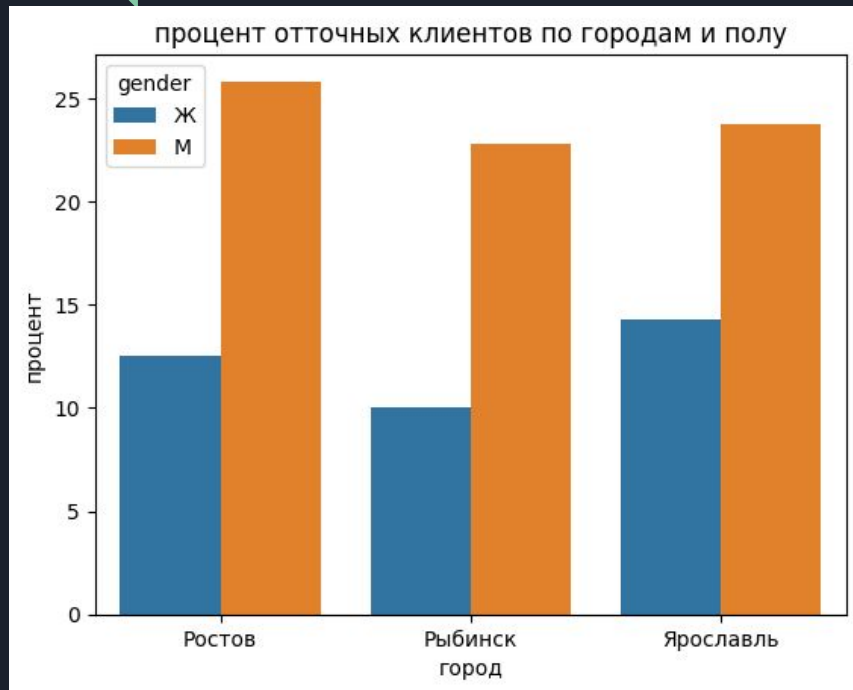
Процент отточных клиентов по городам



Вывод:

Процент отточных клиентов по каждому городу находится в диапазоне от 16 % до 19 %. Наибольшее количество таких клиентов в Ярославле, наименьшее в Рыбинске. В Ростове чуть меньше отточных клиентов, чем в Ярославле; в обоих городах приблизительно 19 % таких клиентов.

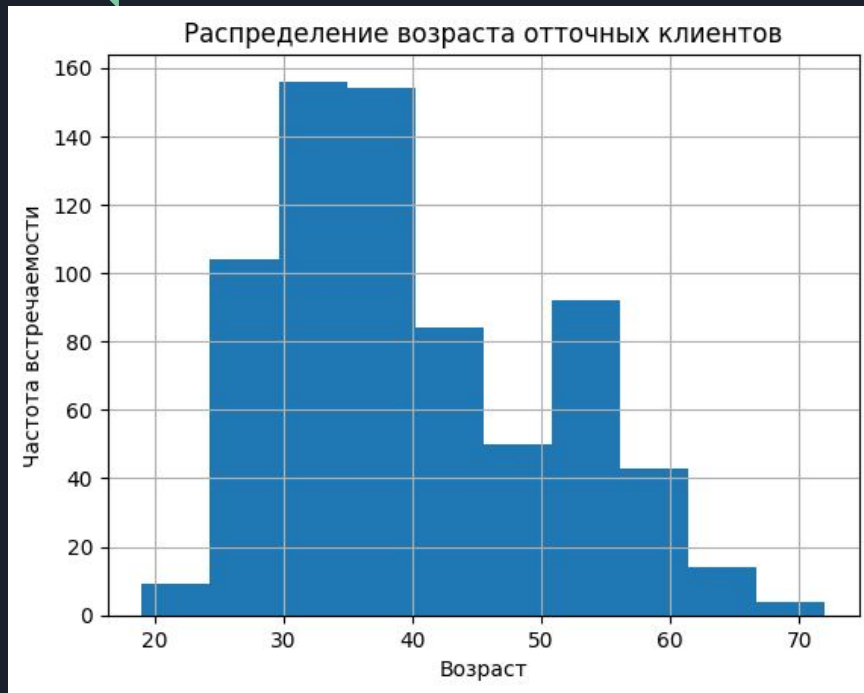
Процент отточных клиентов по городам и полу



Вывод:

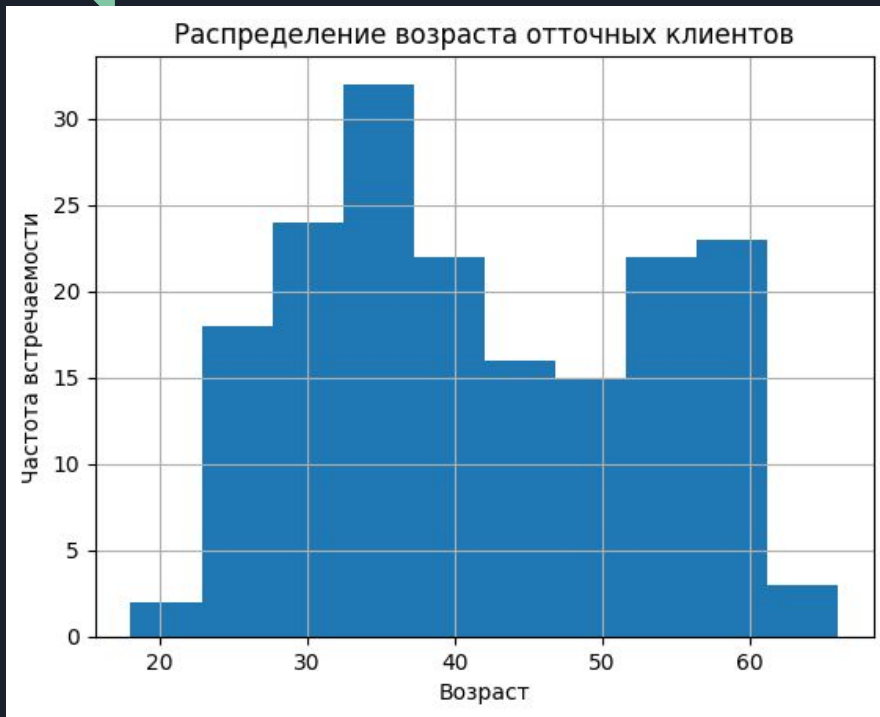
По всем городам среди отточных клиентов больше мужчин в 1,5-2 раза.

Возраст отточных клиентов



Вывод:
В Ярославле возраст
высокоотточных клиентов-
мужчин составляет 30-40 лет.

Возраст отточных клиентов

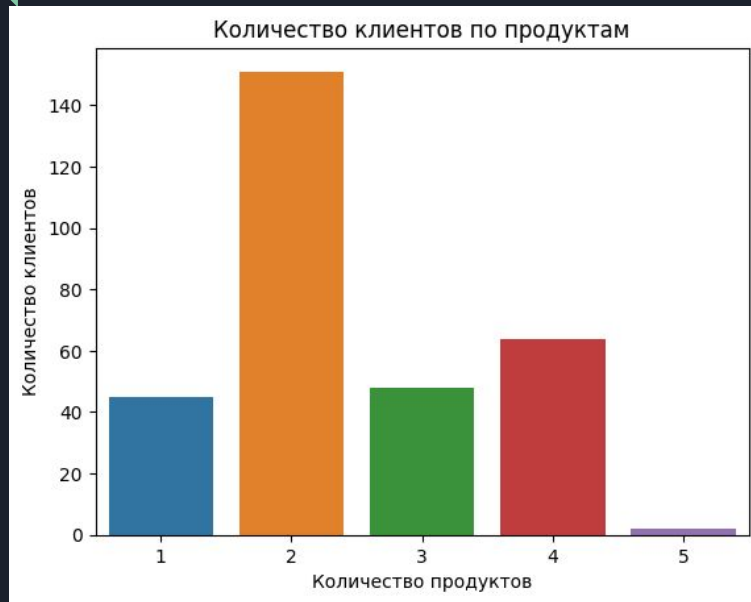


Вывод:

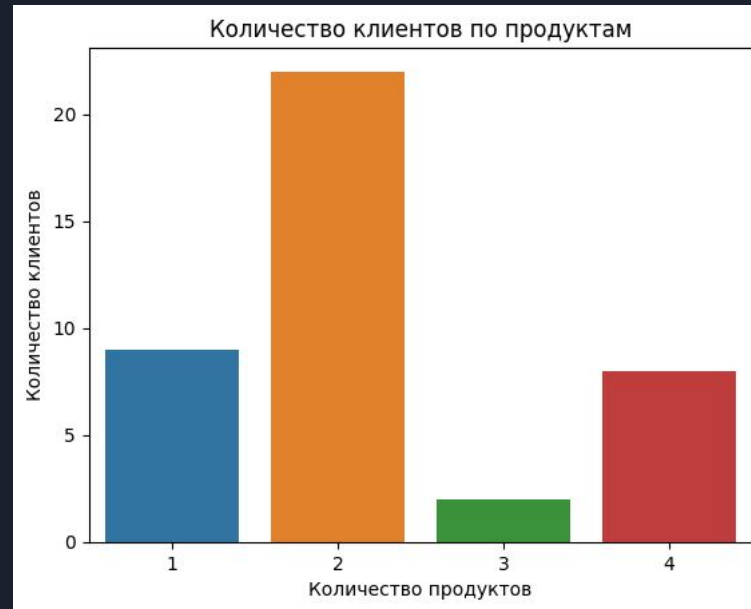
В Ростове возраст высокоотточных клиентов-мужчин составляет 32-37 лет.

Количество клиентов по продуктам

Ярославль



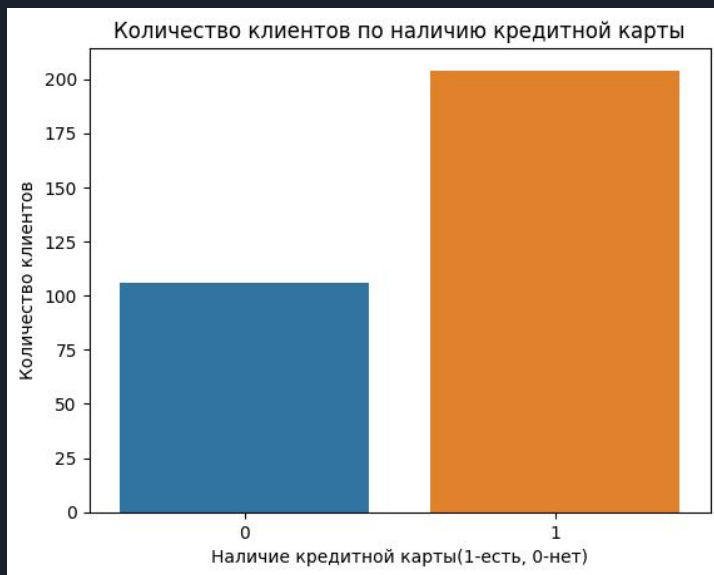
Ростов



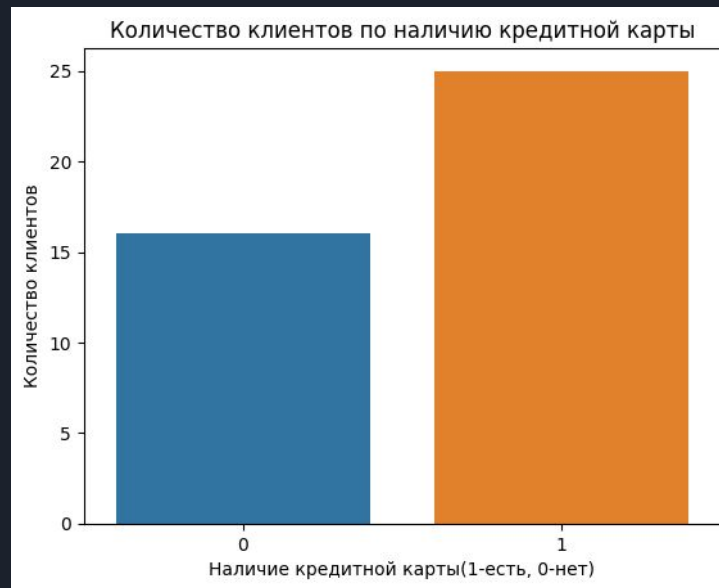
Вывод: И В Ярославле, И В Ростове отточные клиенты-мужчины в большинстве случаев имели 2 банковских продукта.

Количество клиентов по наличию кредитной карты

Ярославль



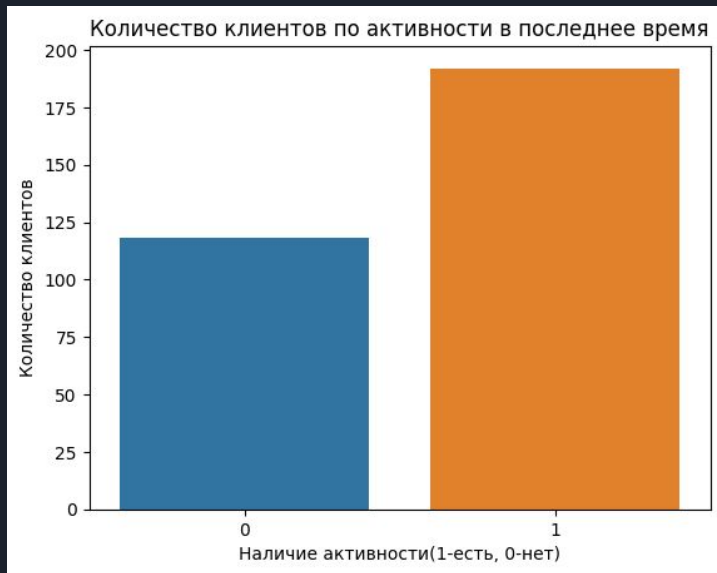
Ростов



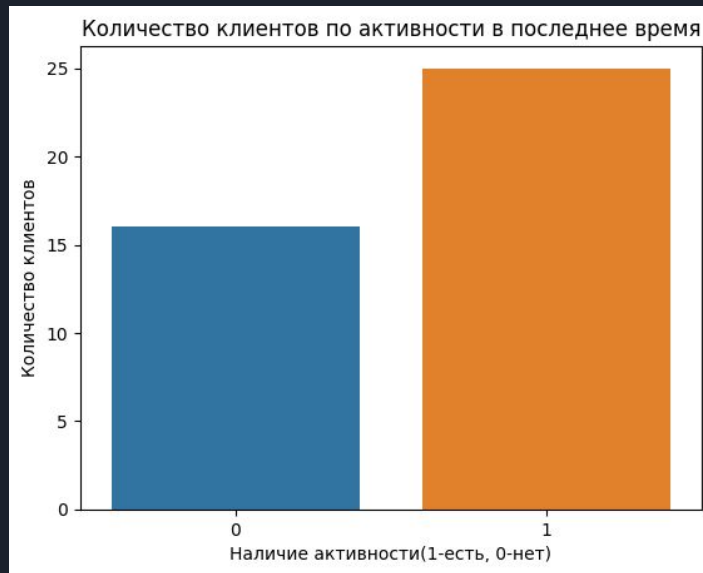
Вывод: В обоих городах отточные клиенты-мужчины, более чем в 60 % случаев, имели кредитную карту.

Количество клиентов по активности в последнее время

Ярославль



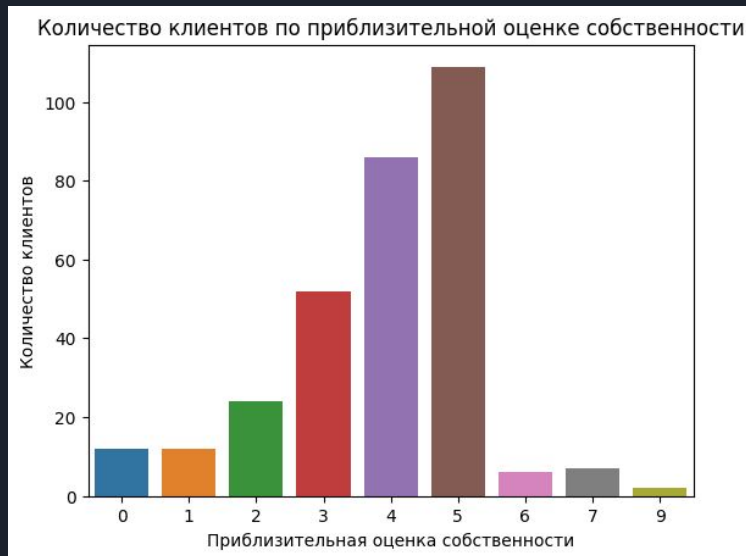
Ростов



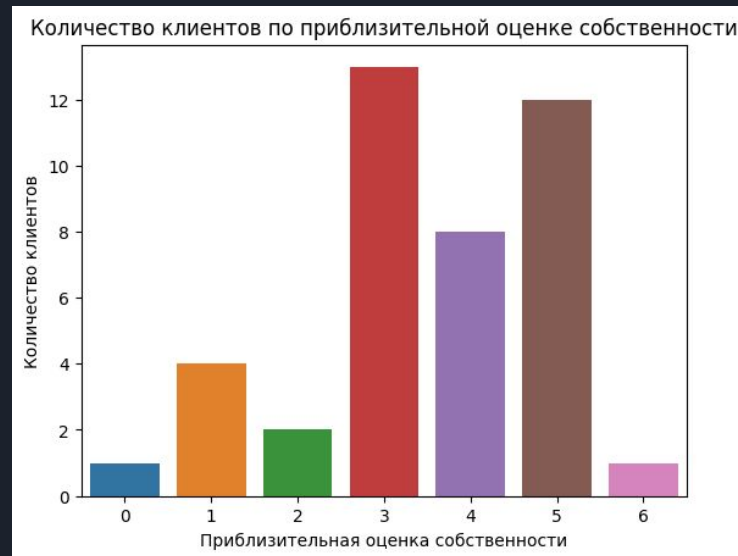
Вывод: В обоих городах отточные клиенты-мужчины, более чем в 60 % случаев, были активны в последнее время.

Количество клиентов по приблизительной оценке собственности

Ярославль



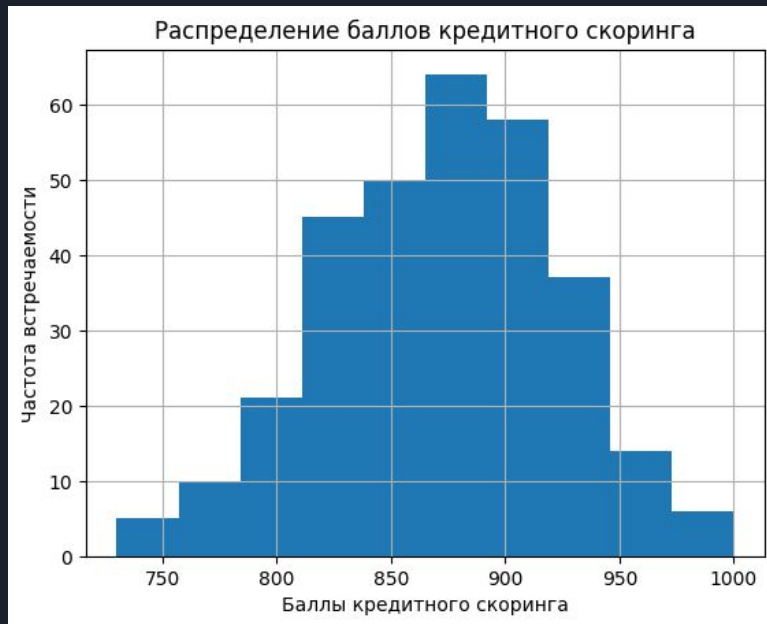
Ростов



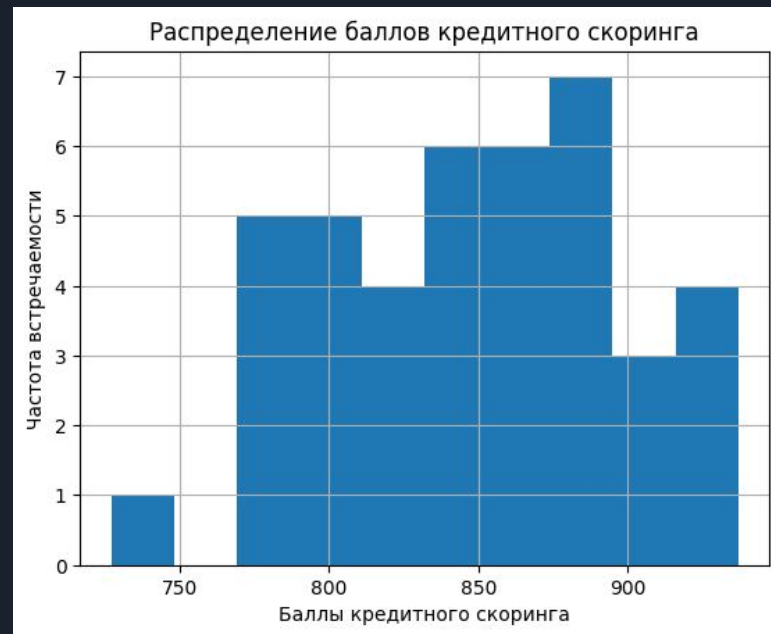
Вывод: отточные клиенты-мужчины Ярославля и Ростова чаще всего имеют приблизиительную оценку собственности в диапазоне от 3 до 5. В Ярославле порядок оценок собственности по частоте встречаемости(от большей частоты к меньшей) - 5, 4, 3; в Ростове - 3, 5, 4.

Баллы кредитного скоринга

Ярославль



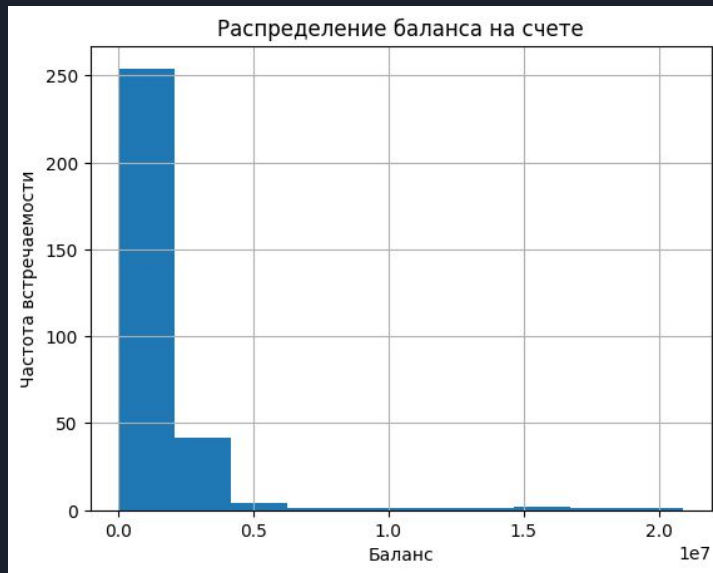
Ростов



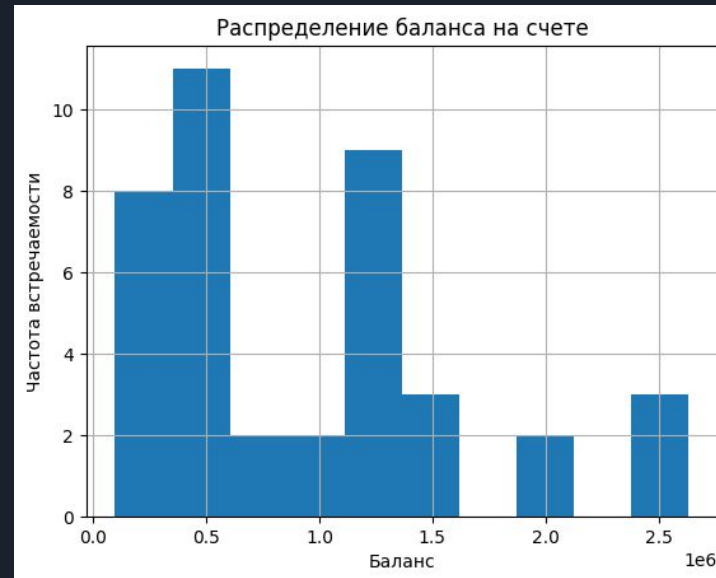
Вывод: в Ярославле у отточных клиентов наиболее часто встречаются баллы кредитного скоринга – 840-915, в Ростове – 830-890.
данные банка «Метанпром»

Баланс на счете

Ярославль



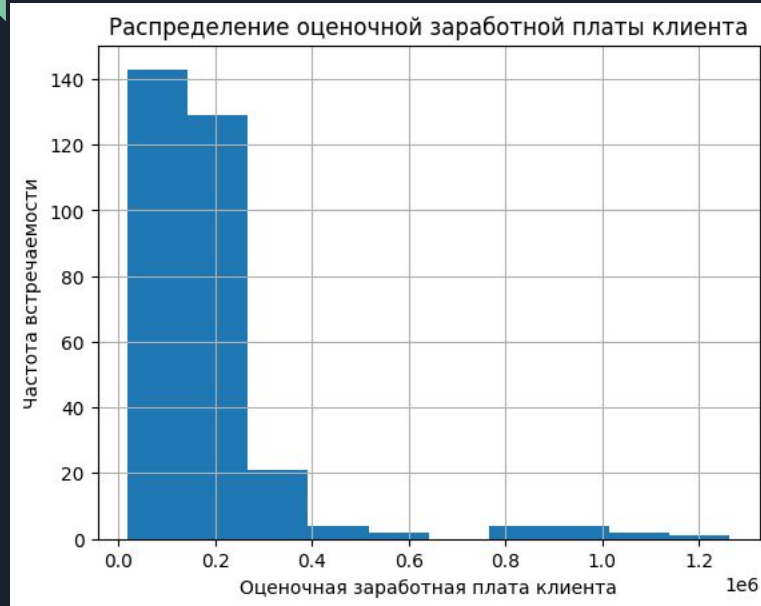
Ростов



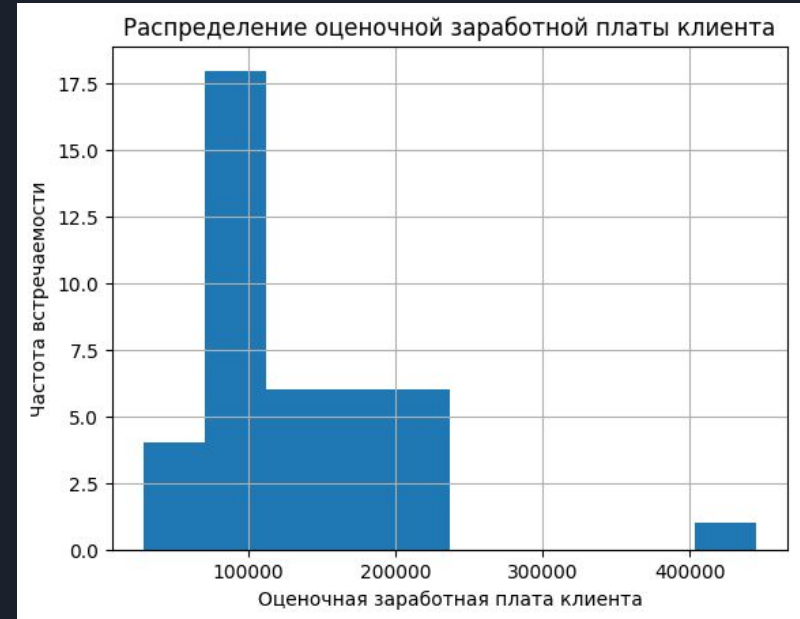
Вывод: У отточных клиентов в Ярославле наиболее часто встречающиеся значения баланса на счете – до 2 млн., в Ростове – до 600 тыс. и 1,1-1,3 млн.

Оценочная заработная плата

Ярославль



Ростов



Вывод: У отточных клиентов в Ярославле наиболее часто встречающиеся значения оценочной заработной платы клиента – данные банка «Метанпром» 20-260 тыс., в Ростове – 70-110 тыс.



Рекомендации

- Для обоих сегментов:
 - проанализируйте почему происходит отток(например, поговорите с клиентом по телефону)
 - расскажите о своих конкурентных преимуществах
- Для сегмента 1:
 - предоставьте обширный и универсальный контент о ключевых функциональных преимуществах банковских продуктов
 - предлагайте регулярные обновления новостей, такие как объявления о сделках, специальных предложениях или предстоящих обновлениях
- Для сегмента 2:
 - предлагайте стимулы, такие как скидки и специальные предложения