

Анализ оттока клиентов банка «Метанпром»

Автор: Кубышева Людмила

Предмет и цель проекта:

Заказчик—отдел маркетинга банка «Метанпром»

Задача: Определить сегменты клиентов, которые склонны уходить из банка.

Источник данных: Датасет [bank_scrooge.csv](#) с данными о клиентах банка «Метанпром».

Описание данных

- **USERID** — идентификатор пользователя,
- **score** — баллы кредитного скоринга,
- **city** — город,
- **gender** — пол,
- **age** — возраст,
- **equity** — количество баллов собственности
- **balance** — баланс на счёте,
- **products** — количество продуктов, которыми пользуется клиент,
- **credit_card** — есть ли кредитная карта,
- **last_activity** — активный клиент или нет,
- **Est_salary** — заработная плата клиента,
- **churn** — ушёл или нет.

Портрет клиентов, которые склонных уходить из банка по средним показателям

возраст - 41 год

скоринг - 863

показатель собственности - 3.8

баланс на счету - 1.13 млн.

количество банковских продуктов - 2

кредитная карта - +

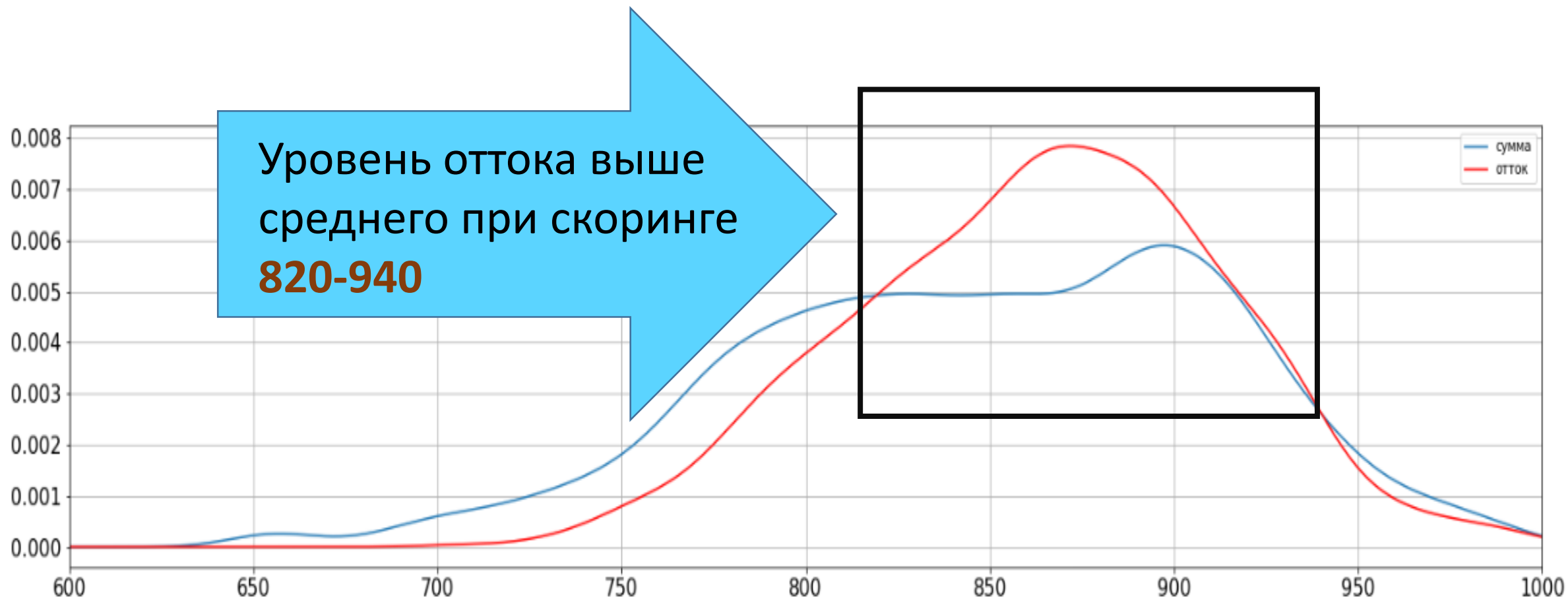
активность - +

зарплата - 148 тыс.

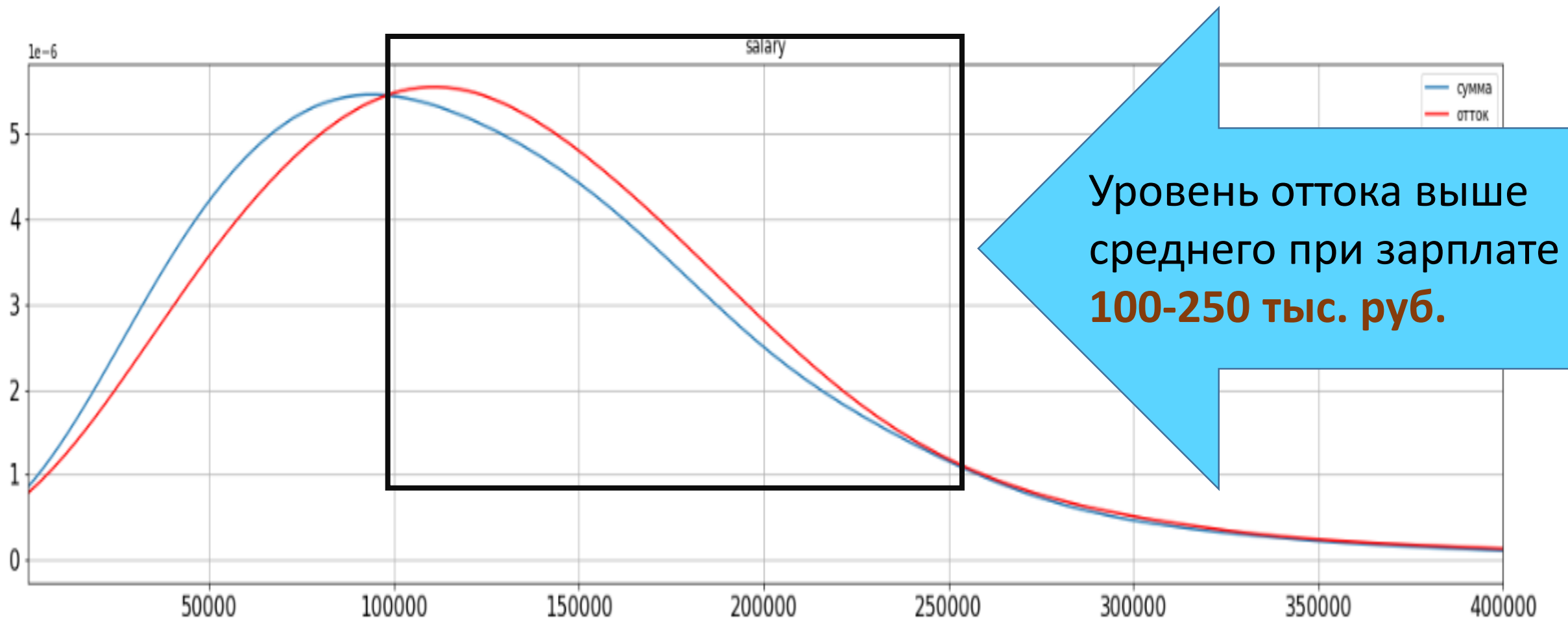
город - Ярославль

пол - мужской

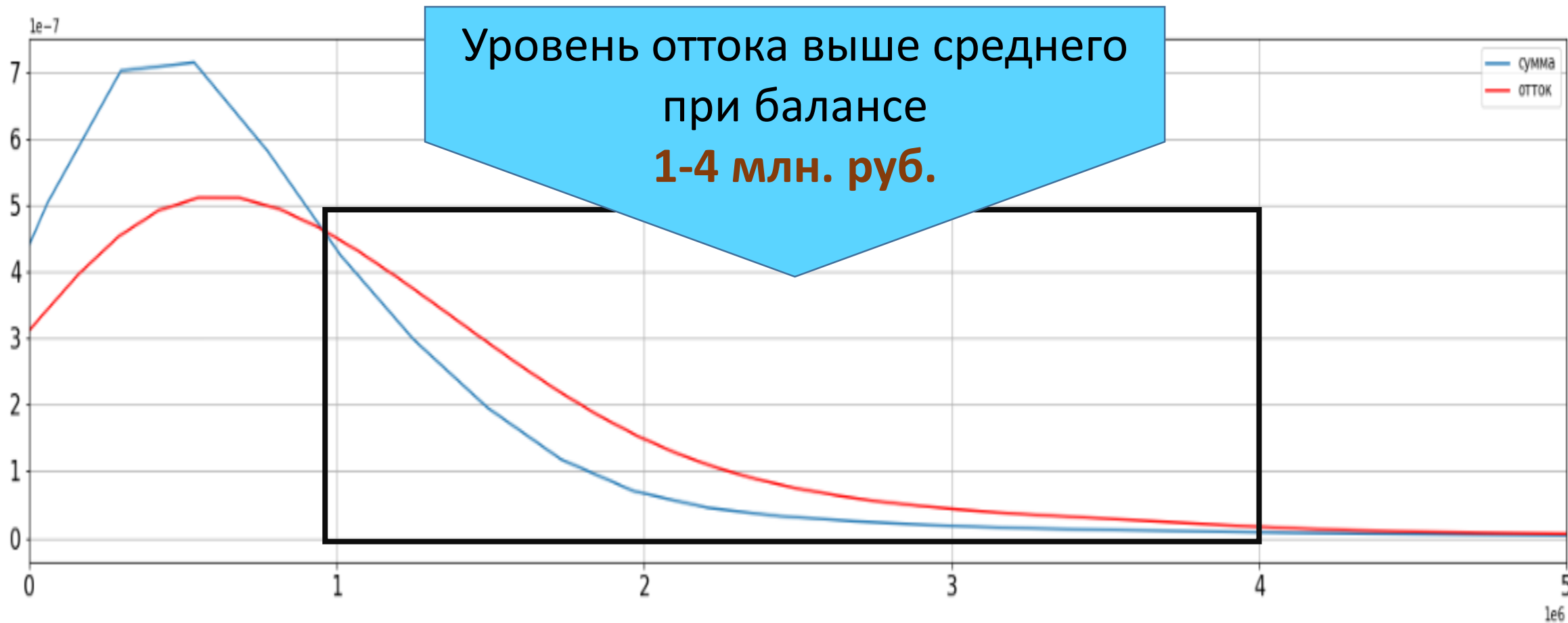
Распределение плотности оттока по скорингу



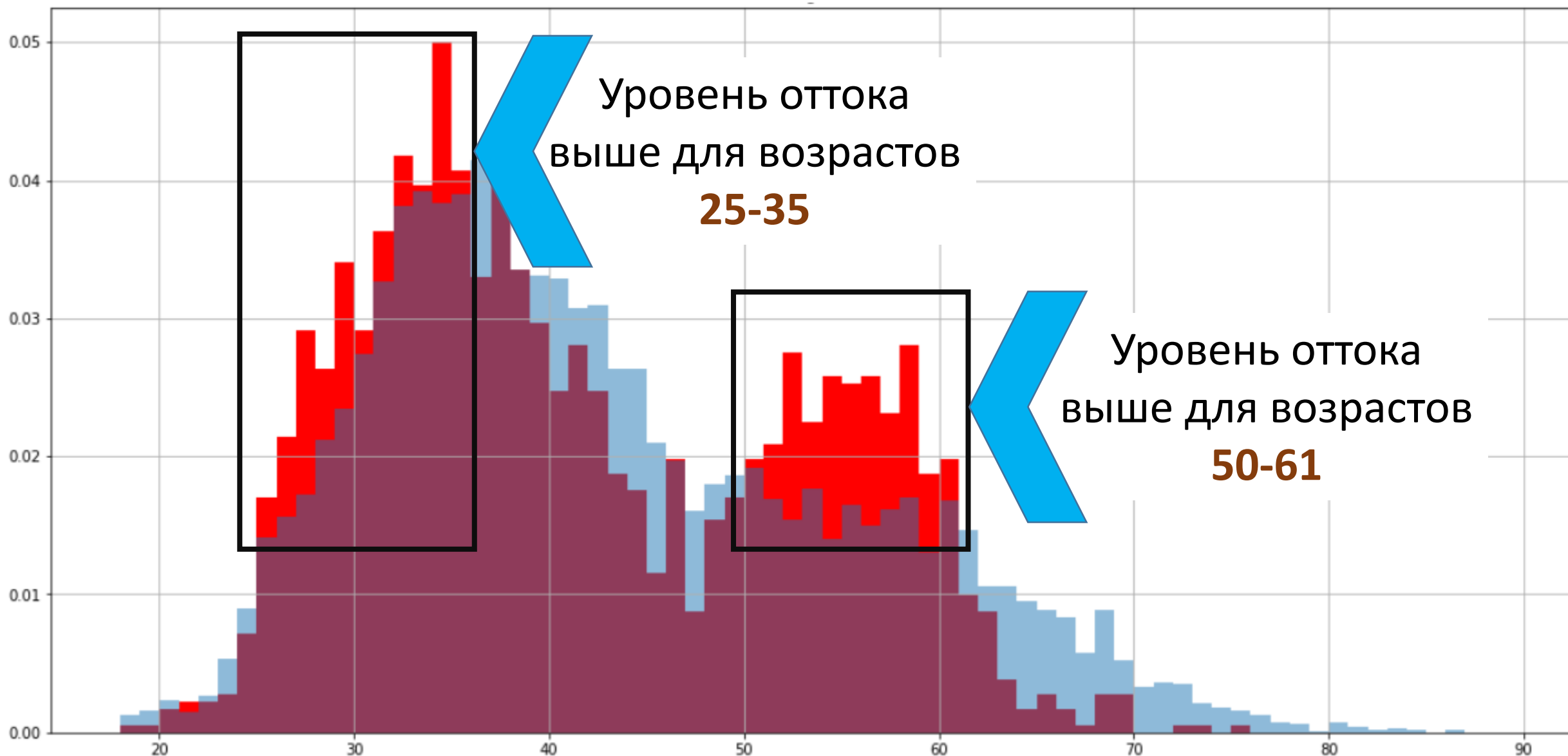
Распределение плотности оттока по зарплате



Распределение плотности оттока по балансу

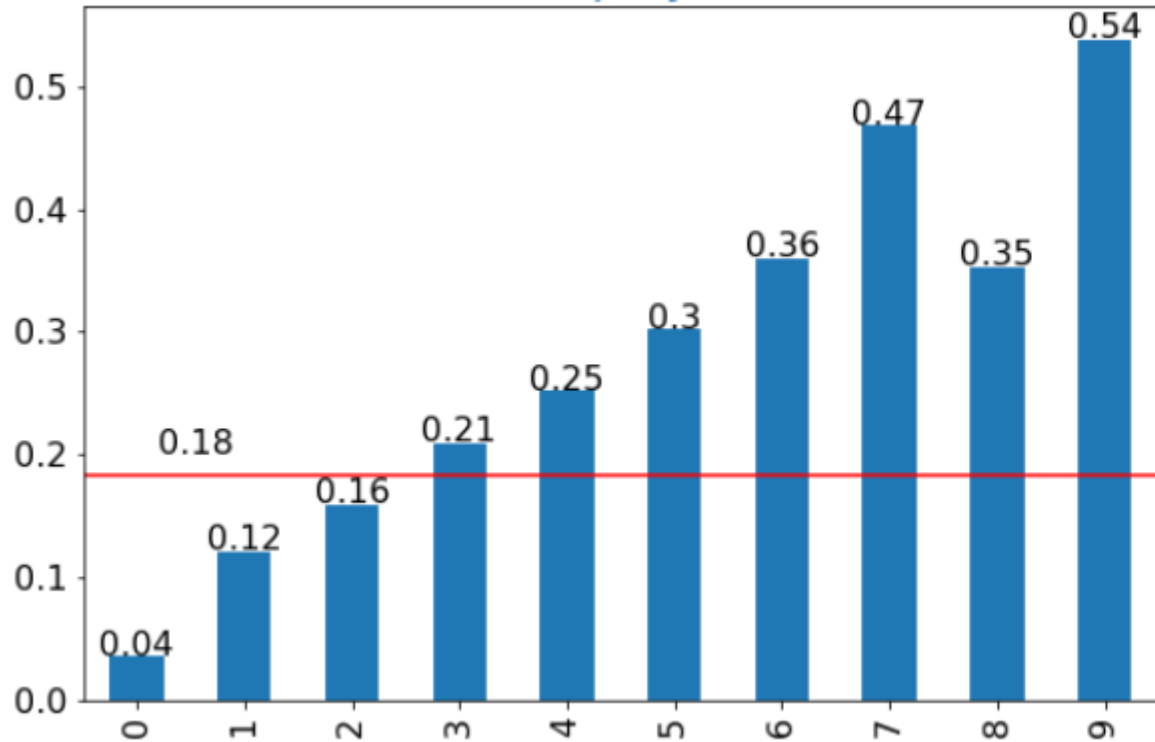


Распределение плотности оттока по возрасту



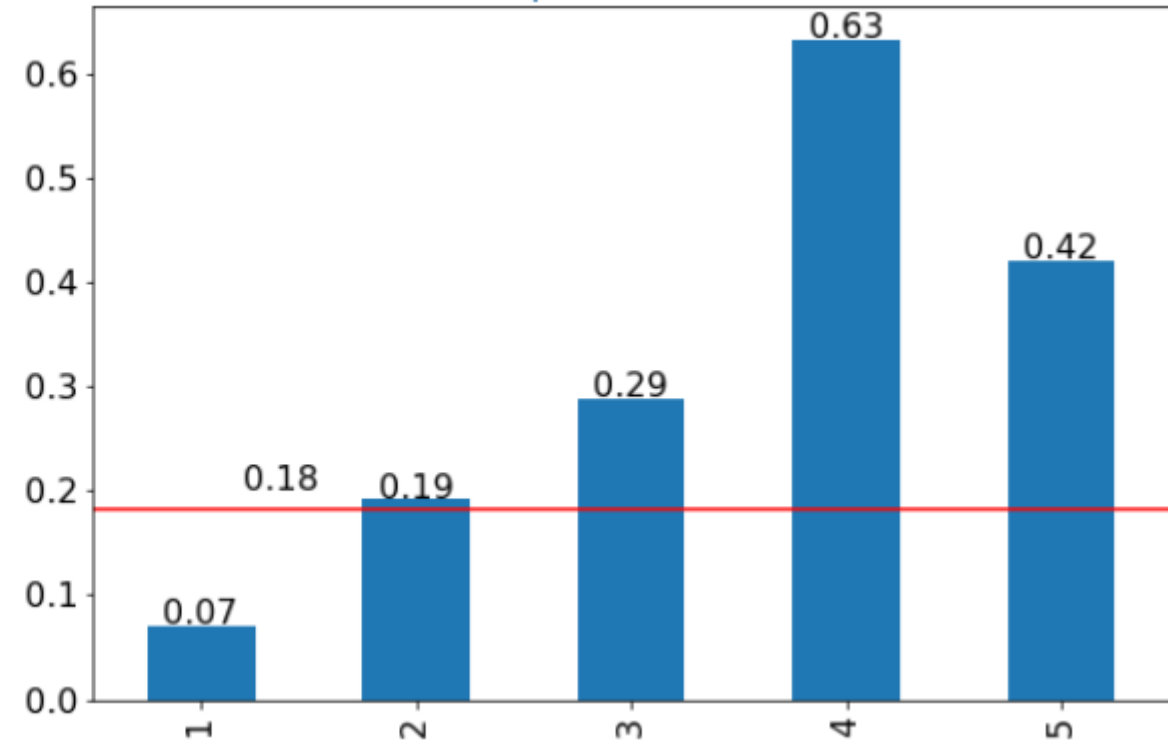
Распределение плотности оттока

по оценке собственности



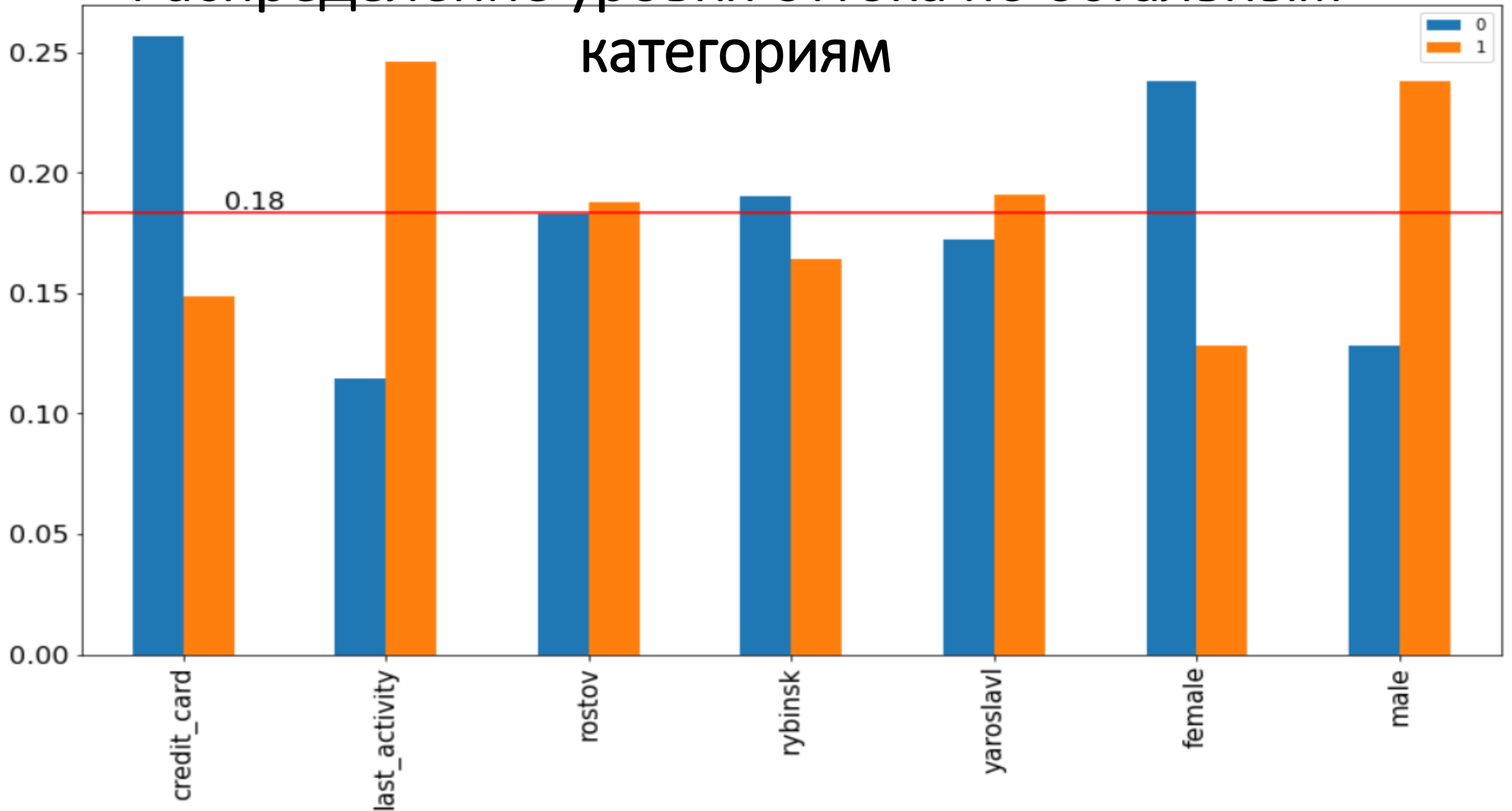
Уровень оттока выше при
оценке собственности **> 2**

по числу продуктов



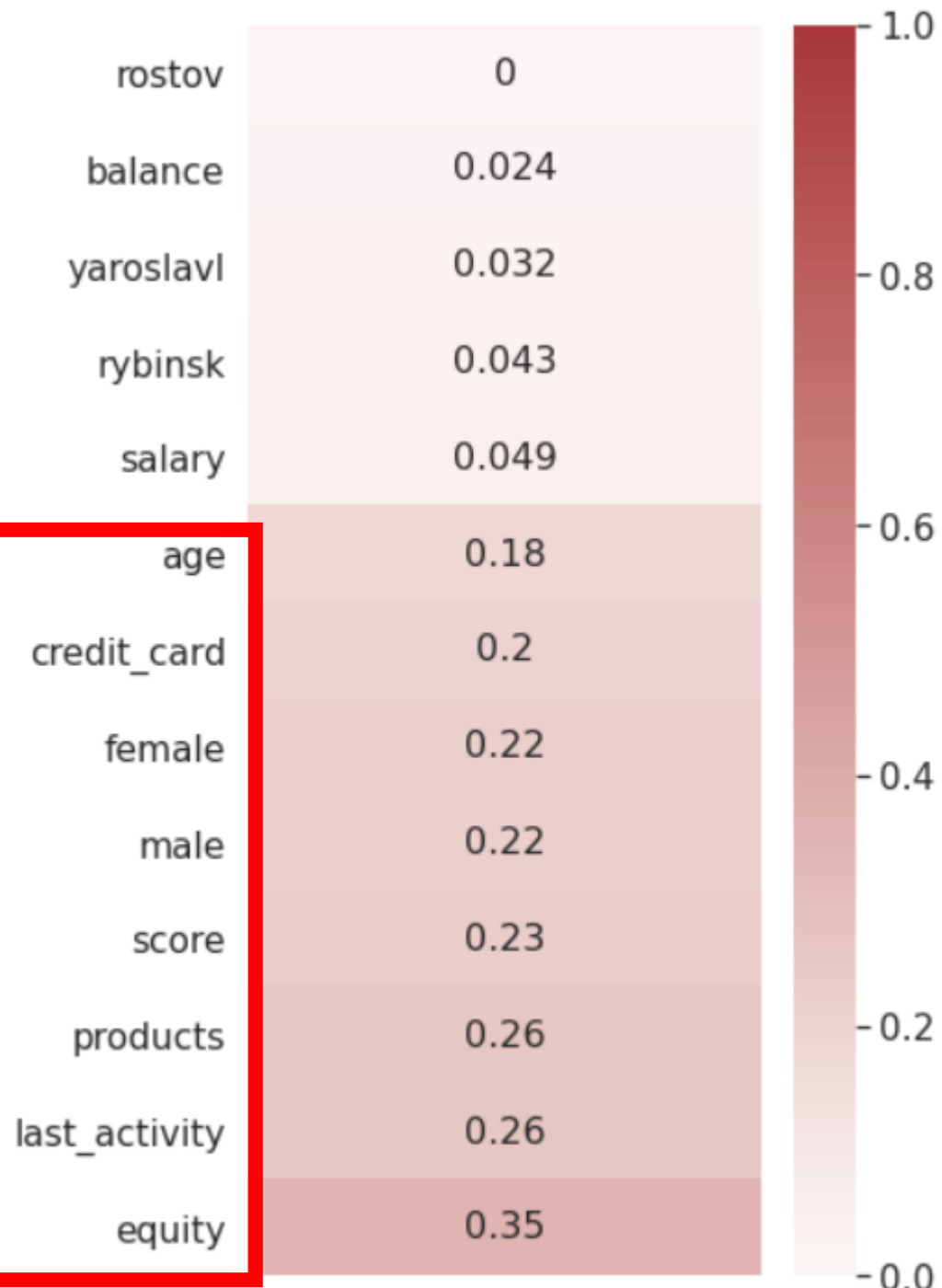
Уровень оттока выше при
количестве продуктов **> 1**

Распределение уровня оттока по остальным категориям



Корреляции признаков клиентов с оттоком

Корреляция
выше 10%



Формулировка гипотез

H0: доли отточных и неотточных клиентов
равны

H1: доли отточных и неотточных клиентов не
равны

Влияние признаков на отток

Основные
признаки
влияющие
на отток

Показатель	Сравнение портретов/гипотезы	Корреляции	Распределения в разрезе оттока (отточный интервал)
male	есть связь/ может быть связь	есть связь	1
female	есть связь	есть связь	1
rybinsk	есть связь	нет связи	1
yaroslavl	нет связи	нет связи	1
rostov	нет связи	нет связи	1
score	нет связи	есть связь	820-940
age	нет связи	есть связь	25-35 и 50-61
equity	есть связь/ может быть связь	есть связь	>2
balance	есть связь	нет связи	1-4 млн.руб.
products	есть связь	есть связь	>1
credit_card	есть связь/ может быть связь	есть связь	1
last_activity	есть связь/ может быть связь	есть связь	1
salary	нет связи/ не может быть связи	нет связи	100-250 тыс.руб

Сегменты
отточных
признаков

- активные клиенты
- оценка собственности > 2

- мужчины
- оценка собственности > 2

- мужчины
- без кредитной карты

Мероприятия по снижению уровня оттока

- ❖ онлайн-оформление полиса страхования имущества в любом регионе России
- ❖ онлайн-бронирование реквизитов счета, открытие и обслуживание без посещения банка, переводы без комиссии
- ❖ кобрендинговые карты в магазинах связанных с рыбалкой.