

АНАЛИЗ ОТТОКА КЛИЕНТОВ

Мамаева К.А.
для Метанпромбанк
2024 г.

Цели и задачи исследования

Цель данного исследования - выделение сегментов клиентов, наиболее склонных к "оттоку".

Задачи:

- Определение значимых признаков отточности
- Определение интервалов значений характеристик по признаку отточности
- Выделение сегментов наиболее отточных клиентов.
- Рекомендации по снижению оттока клиентов.

Вводные данные

Выводы основаны на анализе данных, содержащих сведения о 10000 клиентов Банка "Метанпромбанк".

В сведениях содержаться информация о возрасте, поле и зарработке клиентов, а также их рейтинги и рейнтинги их собственности.



Выводы

1. Общий отток по банку за последние месяцы достиг уровня 18.2%.
2. Факторы, которые показывают наибольший отток: большое количество продуктов банка, высокий бал оценки недвижимости, наличие контактов с сотрудниками банка за последние 3 месяца, мужской пол, высокий баланс дебетового счёта, высокий скоринг.
3. Мониторится связь между оттоком и общением с персоналом банка.
4. В отток попадает много vip-клиентов.



Отточный клиент

- пол - мужской,
- город - Ярославль,
- возраст от 51 до 60 лет или от 25 до 29,
- количество продуктов: 3 и выше,
- баллы собственности: 3 и выше,
- обращавшийся в банк за последние 3 месяца,
- без кредитной карты,
- баланс выше 800 тыс.,
- скоринг 850 и выше.



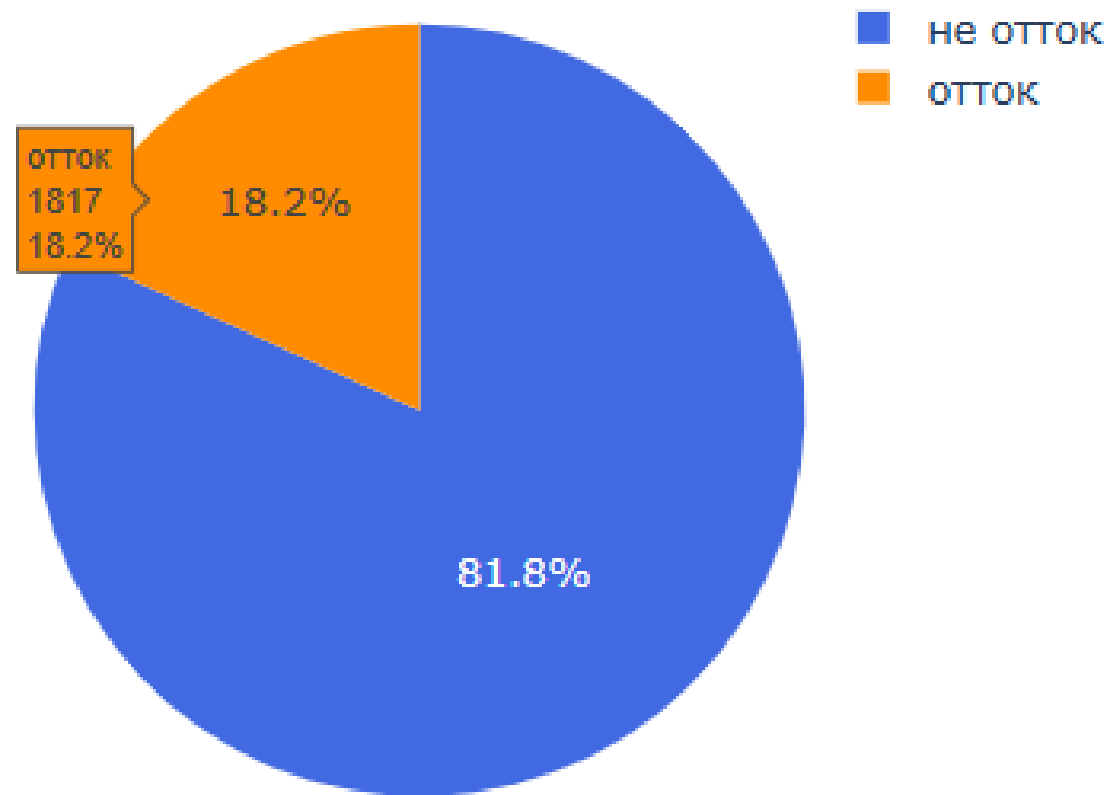
Лояльный клиент

- пол - женский,
- город - Рыбинск,
- возраст - младше 25 или старше 60,
- количество продуктов: 2 и ниже,
- баллы собственности: ниже 3,
- не обращался в банк за последние 3 месяца,
- с кредитной картой,
- баланс ниже 800 тыс.,
- скоринг ниже 850.

ОБЩИЙ ОТТОК КЛИЕНТОВ

Общий отток клиентов
по банку составляет
18.2%

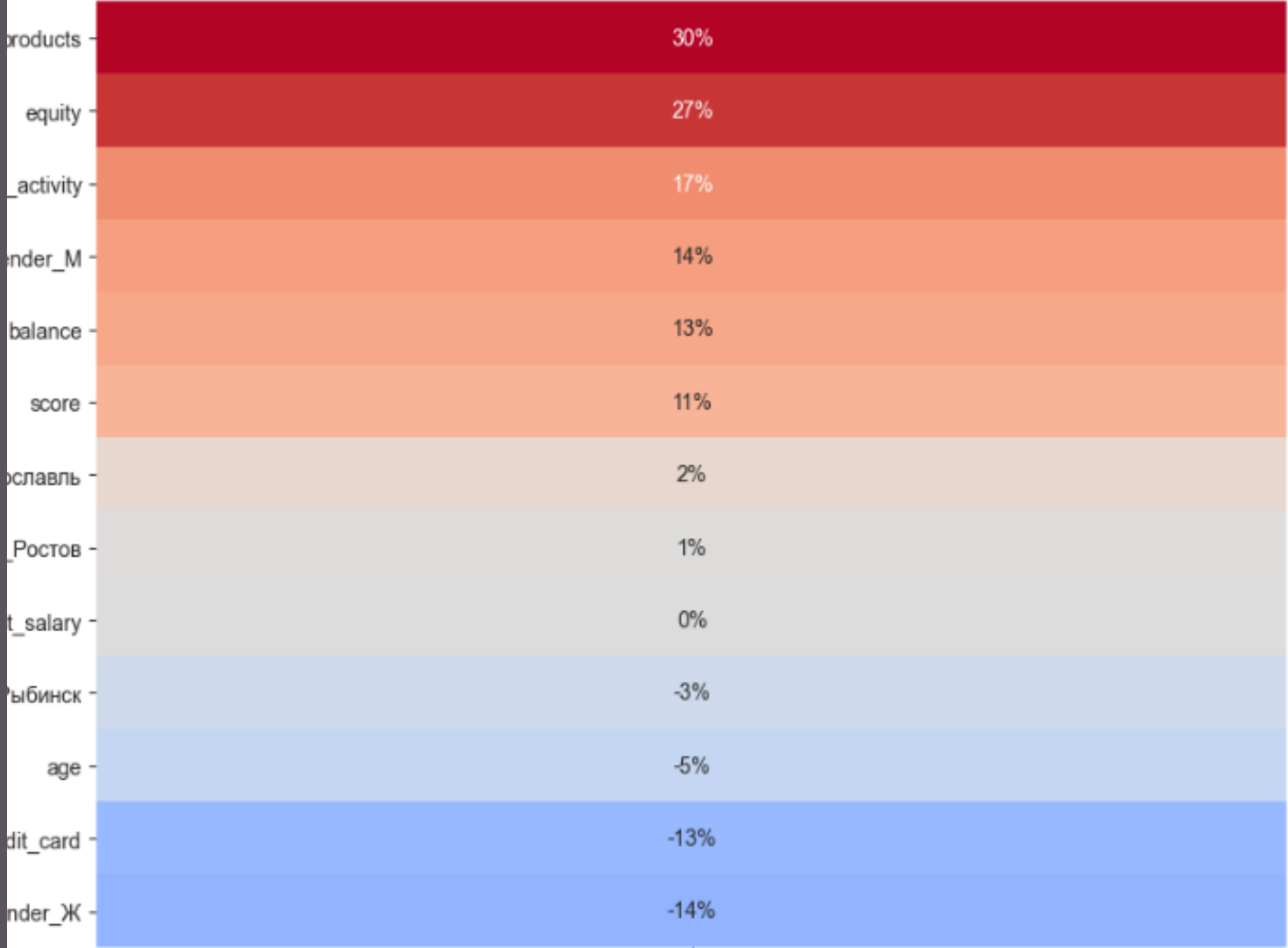
I Процентное соотношение клиентов



КОРРЕЛЯЦИЯ ОТТОКА С ПРИЗНАКАМИ КЛИЕНТОВ

Самыми влияющим на отток признаками являются следующие:

- количество продуктов банка,
- оценка недвижимости эквити,
- контакты с сотрудниками банка за последние 3 месяца,
- пол,
- баланс счёта,
- скоринг.



ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ АНАЛИЗ

ГРАФИКИ РАСПРЕДЕЛЕНИЯ ОТТОКА

Отток клиентов в процентах по баллам собственности



Отток
увеличен от 3
балов и выше

Высокий
ОТТОК в
Ярославле

Отток клиентов в процентах по городам



ГРАФИКИ РАСПРЕДЕЛЕНИЯ ОТТОКА



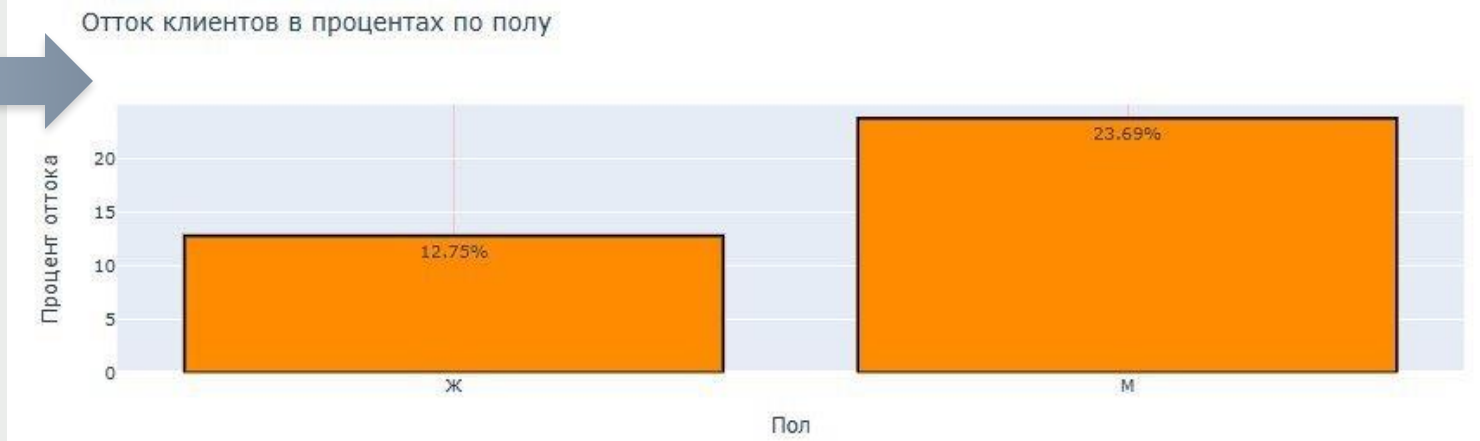
Увеличен отток
после
2 продуктов

Увеличен отток
у активных
клиентов

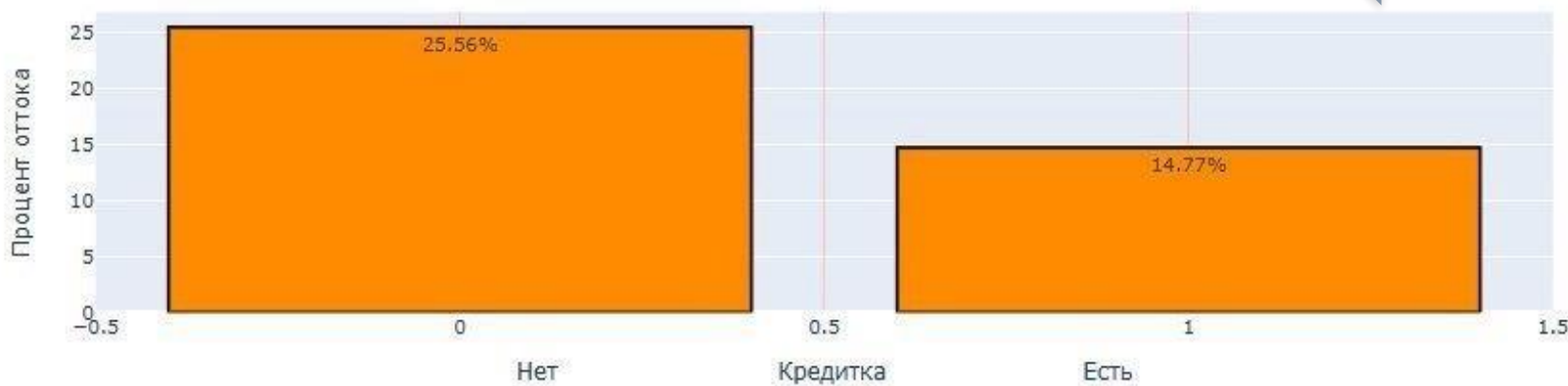


ГРАФИКИ РАСПРЕДЕЛЕНИЯ ОТТОКА

Увеличен отток у
мужчин

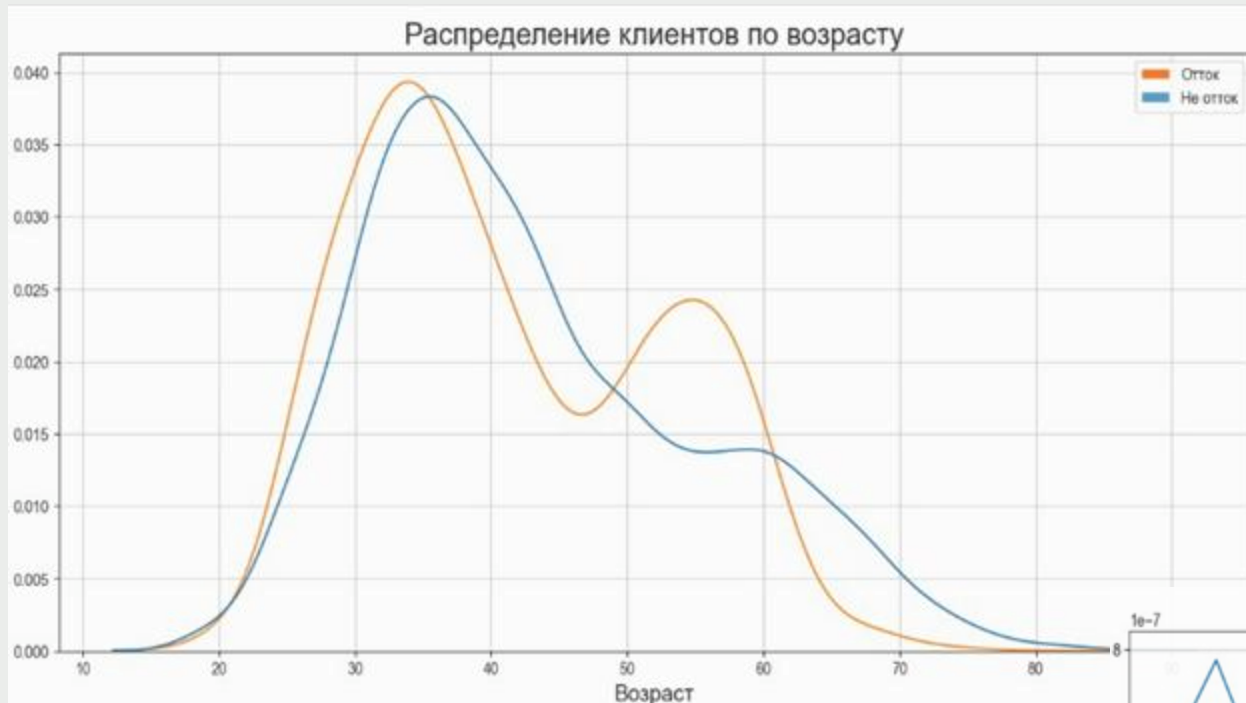


Отток клиентов в процентах по наличию кредитной карты



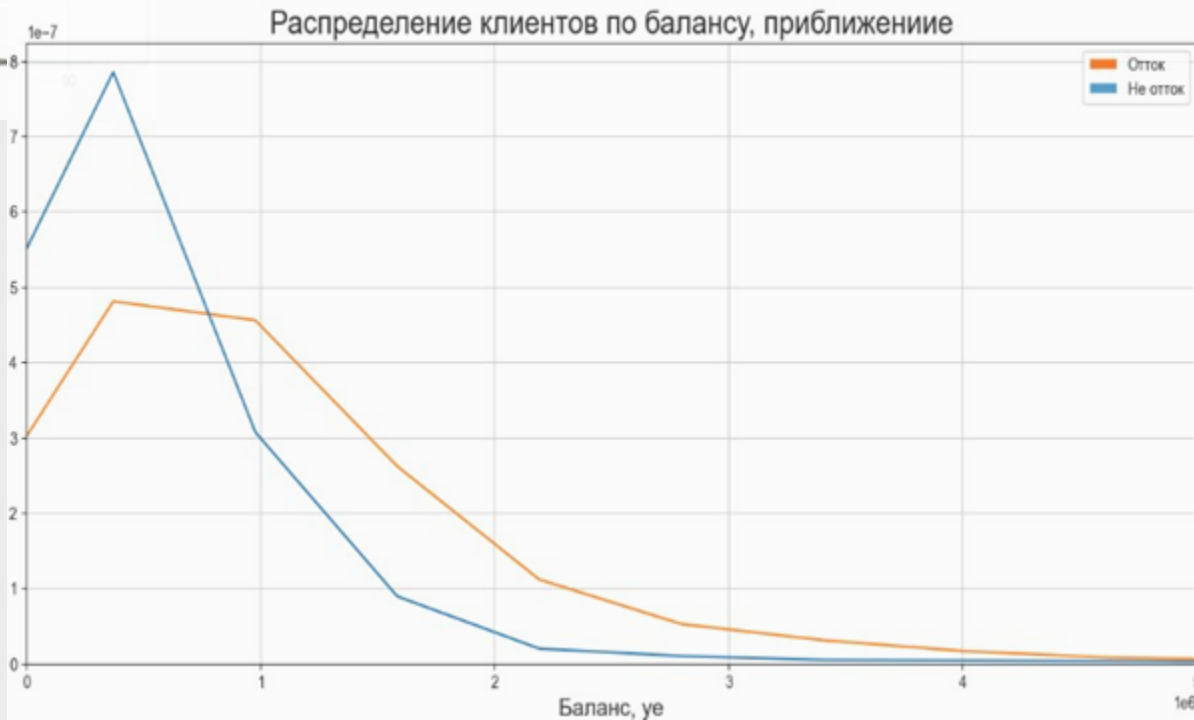
Увеличен отток при
отсутствии кредитно
й карты

ГРАФИКИ РАСПРЕДЕЛЕНИЯ ОТТОКА

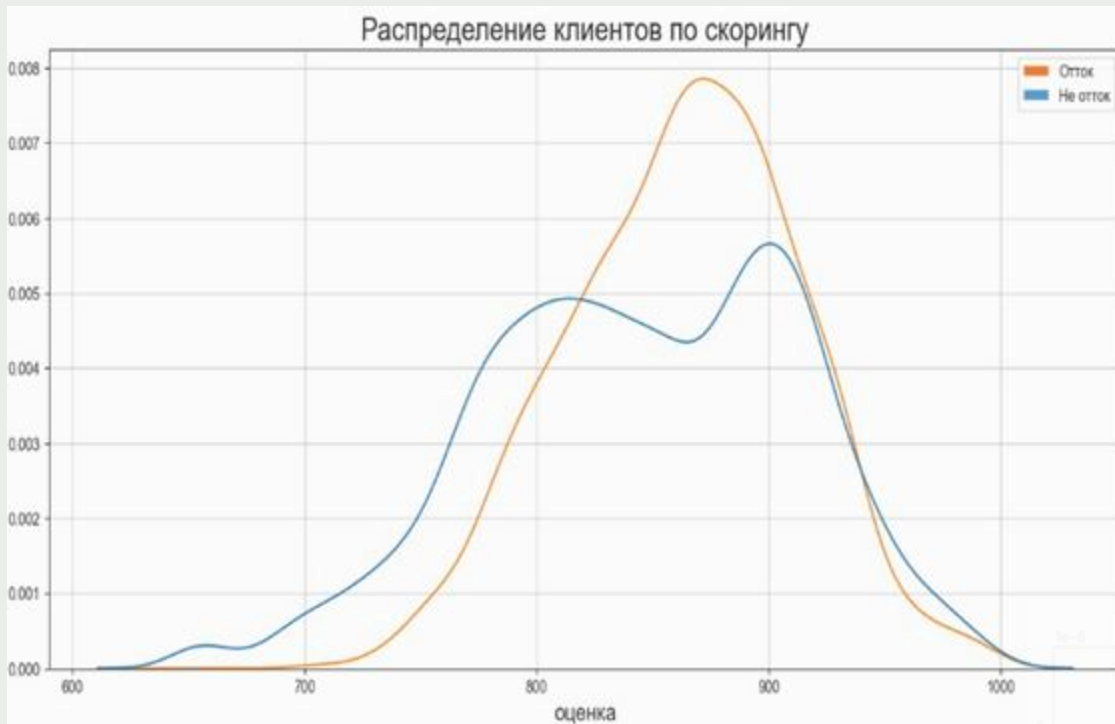


Увеличен отток у групп от 25-29 и 51-60

Увеличен отток после 800 тыс.

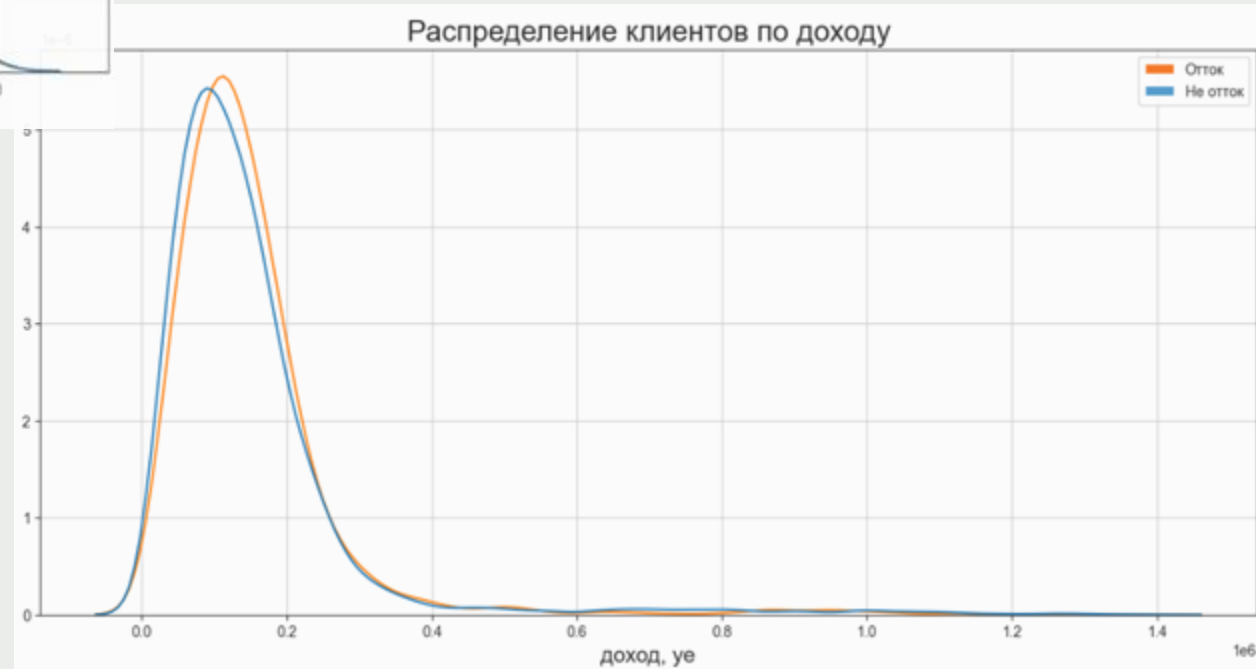


ГРАФИКИ РАСПРЕДЕЛЕНИЯ ОТТОКА



Увеличен отток при
скоринге более 850

Увеличен отток от
100-200 тыс.



СЕГМЕНТАЦИЯ

Выделение сегментов клиентов и
стратегии для работы с ними

Размер сегмента

- 391

Процент оттока

- 55%

Размер оттока

- 215

✓ Более 3 продуктов

✓ Общение с сотрудниками банка

Почему могут уходить люди с таким большим количеством продуктов после общения с сотрудниками банка? Тут только тренинги для сотрудников попомогут.

Стоит предложить клиентам услуги персонального обслуживания.

1. Продукты и активности

2. Баллы собственности и скоринг

- ✓ Баллы собственности больше 4
- ✓ Скоринг больше 850

Высокий скоринг и много недвижимости: возможно клиенты захотят ещё немного улучшить показатели недвижимости, а может им стоит предложить вкладывать деньги в более прибыльные предприятия.

Депозиты с несколько более высокими ставками при размещении крупных денежных сумм или паи инвестиционных фондов и в принципе инвестиционные консультации могут заинтересовать таких клиентов.

Размер сегмента

- 1387

Процент оттока

- 39%

Размер оттока

- 534

3. Баланс и пол

✓ Баланс более 800 тыс.

✓ Пол - мужской

Мужчинам со сбережениями возможно будет интересен ряд дополнительных услуг в области страхования или туризма.

Обязательно предложить программу лояльности.

По разнице оттока у мужчин и женщин можно сделать вывод, что нехватает инвестиционных предложений.

Размер сегмента

- 1283

Процент оттока

- 46%

Размер оттока

- 587

Размер сегмента

- 698

Процент оттока

- 35%

Размер оттока

- 244

✓ Кредитные карты - отсутствуют

✓ Возраст - 51-60

Можно предложить программы пенсионного накопления.

Кредитные карты надо предлагать активнее и возможно предложить более "интересные" условия по ним, среди владельцев кредитных карт заметно меньше отток.

4. Кредитные карты и возраст

Размер сегмента

- 557

Процент оттока

- 27%

Размер оттока

- 153

✓ Город - Ярославль

✓ Возраст - от 25-29

Молодые жители районного центра
возможно захотят новое жильё.

Предложить ипотечные программы.

И обратить внимание насколько
современны и понятны цифровые
сервисы.

5. Город и возраст

СПАСИБО

- Мамаева

Ксения Александровна

- Ks.a.mamaeva@gmail.com

- da_25+