



Банк «Метанпром»:

сегментация пользователей по потреблению

A person wearing a white button-down shirt is shown from the chest down, with their arms slightly outstretched. The background of the image is a dense cityscape, likely New York City, with many skyscrapers visible. The image is split diagonally, with the cityscape on the left and a solid blue background on the right.

Содержание

01 Сегментация по потреблению

- Распределение пользователей по количеству продуктов
- Дашборд

02 Влияние на отток

- Что влияет на отток?
- Кластер №2

03 Проверка гипотез

- Гипотеза №1
- Гипотеза №2

04 Рекомендации

- План действий

Сегментация по потреблению



Один продукт

50,9%

Отток – 28%, активные и неактивные клиенты разделены поровну, среднее количество недвижимости в собственности – менее 5, средний уровень зарплаты – ниже, чем в других категориях;

Два продукта

45,9%

Самый низкий отток – 8%. Средний возраст ниже, чем в других группах (менее 38 лет), самый высокий уровень активности – 53%;

Три продукта

2,6%

Высокий отток – 86%. Самый низкий показатель активности – 43%, преобладают лица женского пола;

Четыре продукта

0,6%

100% отток, самая возрастная группа – средний возраст в районе 45 лет; в среднем – владельцы 5 и более объектов недвижимости, преимущественно женщины;

“

Для отслеживания
актуального статуса клиентов
был разработан

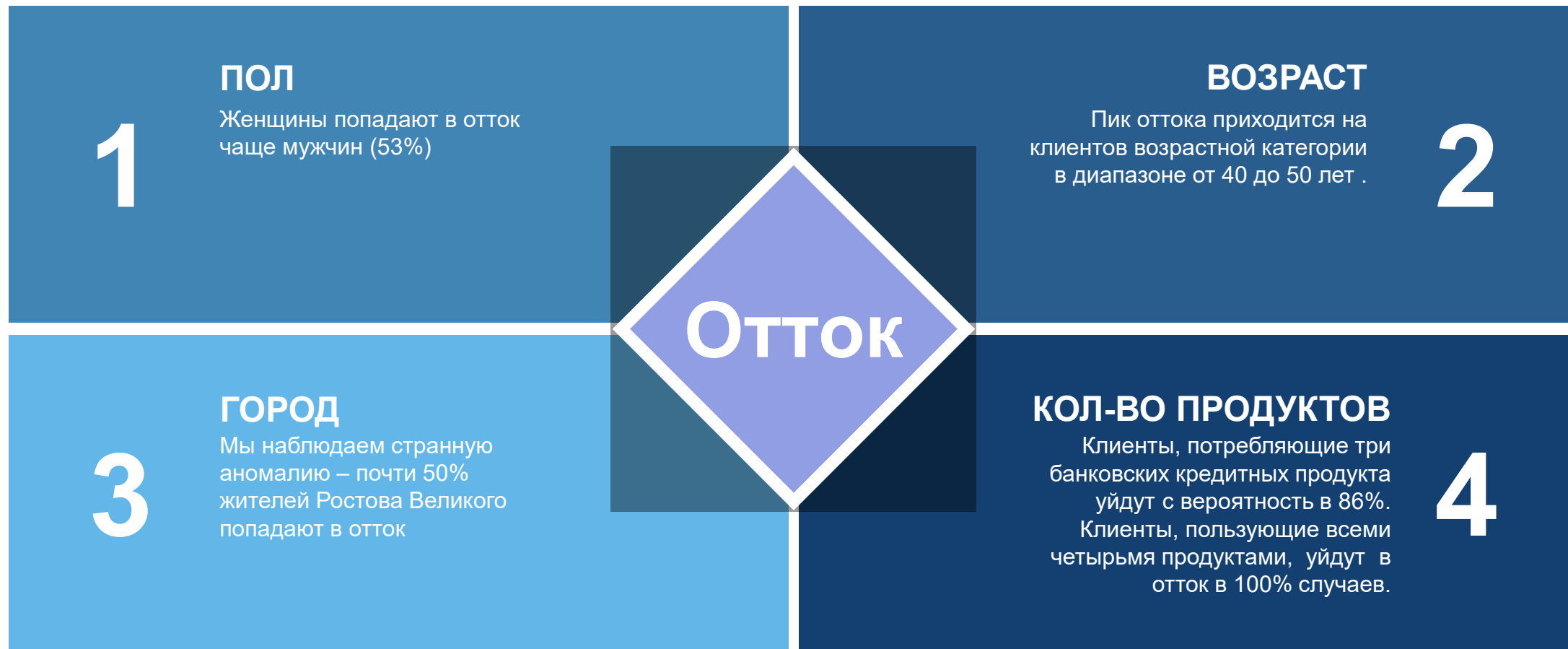
**ДАШБОРД по количеству
потребителей банковских
продуктов:**

диаграмма отражает количество
клиентов в зависимости от числа
используемых продуктов, имеет
индикаторы процента оттока и
фильтр по городу

”

https://public.tableau.com/app/profile/oxana3540/viz/product_activity/Dashboard1

Что влияет на отток?



Кластер №2



Мы обучили модель кластеризации на основании алгоритма K-Means и получили кластер № 2 – портрет пользователя с вероятностью оттока в 100%



Активность и кол-во продуктов
Низкая активность,
много продуктов

Среднее количество объектов в собственности – менее 5. При этом уровень средней заработной платы выше, чем у других групп.



Город и недвижимость
Ростов Великий, менее 5
объектов в собственности

57% отточных клиентов – женщины, клиенты более старшего возраста оттекают быстрее



Пол и возраст
Женщина 46ти лет

Проверка гипотез

01

Различие дохода между клиентами, которые пользуются двумя продуктами банка, и теми, кто пользуется одним

Не получилось отвергнуть нулевую гипотезу: доходы между клиентами, которые пользуются двумя продуктами банка, и теми, кто пользуется одним, одинаковы.

02

Различие в скоринговых баллах действующих и ушедших клиентов банка

Мы опровергли нулевую гипотезу о равенстве среднего количества скоринговых баллов: у ушедших клиентов оно ниже.



РЕКОМЕНДАЦИИ

ЧТО
нужно
сделать,
чтобы снизить
отток клиентов?

План действий

Консолидация долга

Для клиентов, имеющих 3-4 продукта необходимо в срочном порядке проводить консолидацию долга с некоторым снижением процентной ставки (консолидация кредитов – это комплекс банковских мероприятий по объединению нескольких кредитов и займов в один).

Эти меры помогут удержать клиентов, т.к. снизят нагрузку на плательщика.

Маркетинговые акции

Для удержания клиентов старшего женского возраста предлагается провести маркетинговые акции с крупными сетевыми магазинами (преимущественно продуктами): программы кэшбэка, начисление пользовательских баллов, розыгрышами призов.



Новые продукты

Для пользователей-пенсионеров: карта платежной системы "Мир" с дополнительными преференциями (например, с программой кэшбэка или начислениями баллов с возможностью зачета в счет основного долга; как вариант - введение дифференцированной ставки в зависимости от вида покупки);

Для клиентов среднего возраста (пользователей одного кредитного продукта), которые хорошо зарекомендовали себя (нет просрочек) нужно предложить второй продукт по сниженной процентной ставке. Это поможет перевести клиента во вторую группу с самым низким % оттока.

Проверка

Необходимо провести проверку качества оказания услуг, включающий, в том числе, анализ тарифов кредитных продуктов в городе Ростов Великий ввиду 50% оттока клиентов



**Благодарю за
внимание !**

подготовлено О.В. Карповой