

Банки – анализ оттока клиентов банка «Метанпром»

Подготовила Мария Никонова
2022 г.

Оглавление

• Цель исследования	3
• Портрет клиента, склонного к оттоку	4
• Распределение стратегических показателей в разрезе оттока	5-8
• Корреляционный анализ	9
• Результаты сегментации	10
• Проверка гипотез	11
• Общие рекомендации	12

Цель исследования

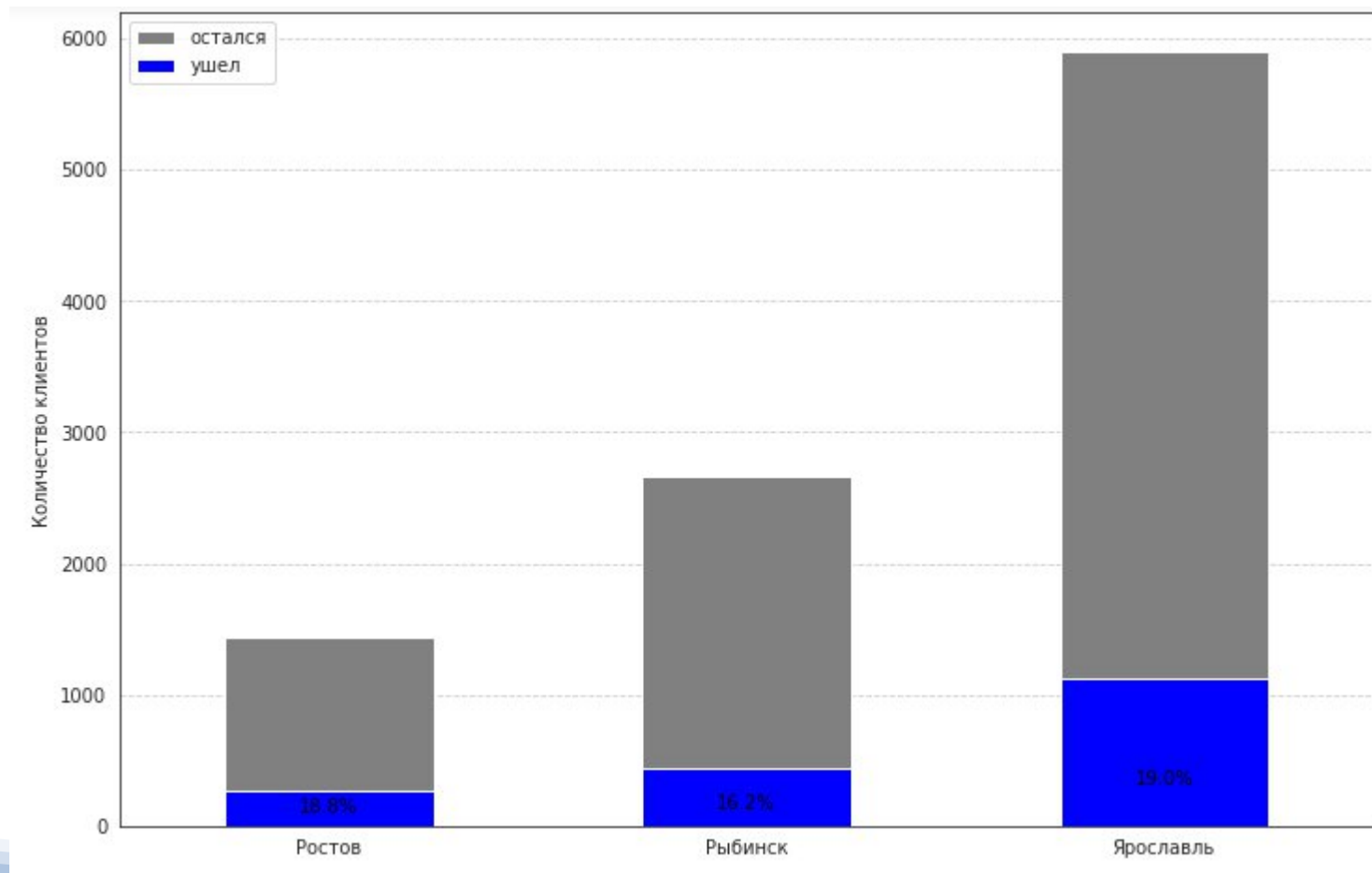
- Выделить портреты клиентов, склонных уходить из банка
- Сформулировать и проверить статистические гипотезы

Портрет клиента, склонного к оттоку

- -доход от 100 т.р. до 200 т.р.
- -возраст - либо 25-35, либо 50-60 лет;
- -проживает в основном в Ярославле;
- -большинство этих клиентов не имеют кредитную карту;
- -высокая активность;
- -более 4 объектов в собственности;
- -в среднем оформлено 4 продукта;
- -мужчин в 2 раза больше, чем женщин,
- -баланс на счете - 100-400 т.р.,
- -баллы кредитного скоринга - 825-900.

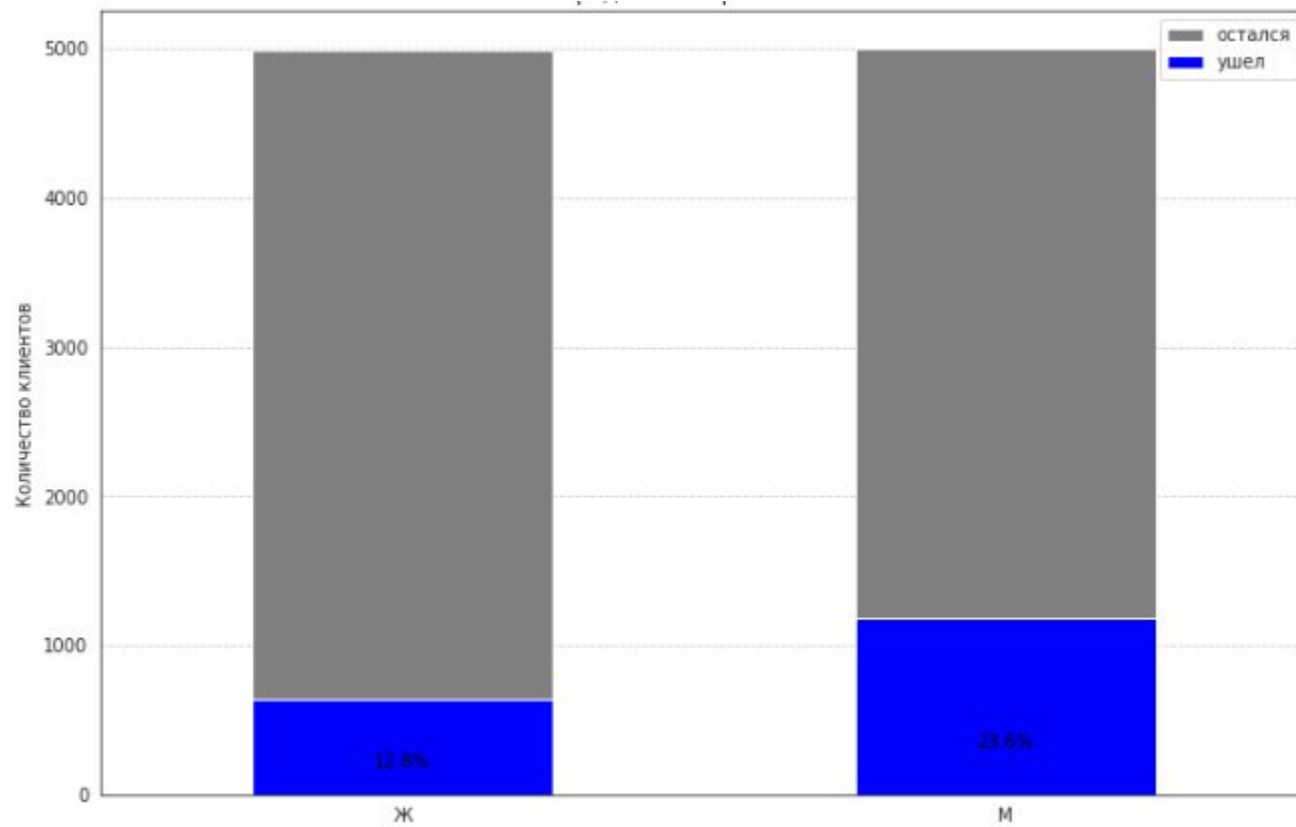
Распределение признака «город»

Город Рыбинск
(16,2%) менее
отточный, а
Ярославль (19,0%)
более отточный



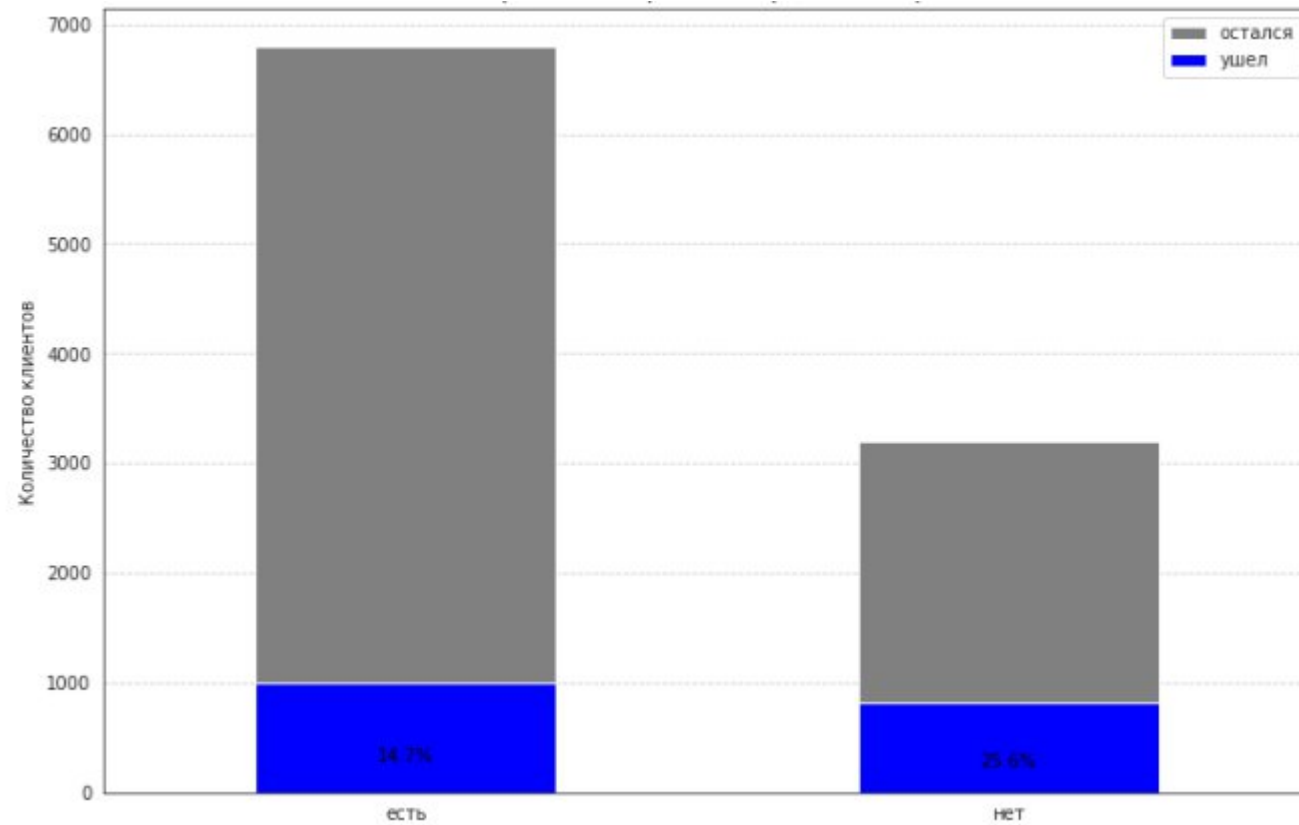
Распределение признака «пол»

Мужчины (23,6%) в
2 раза точнее,
чем женщины
(12,8%)



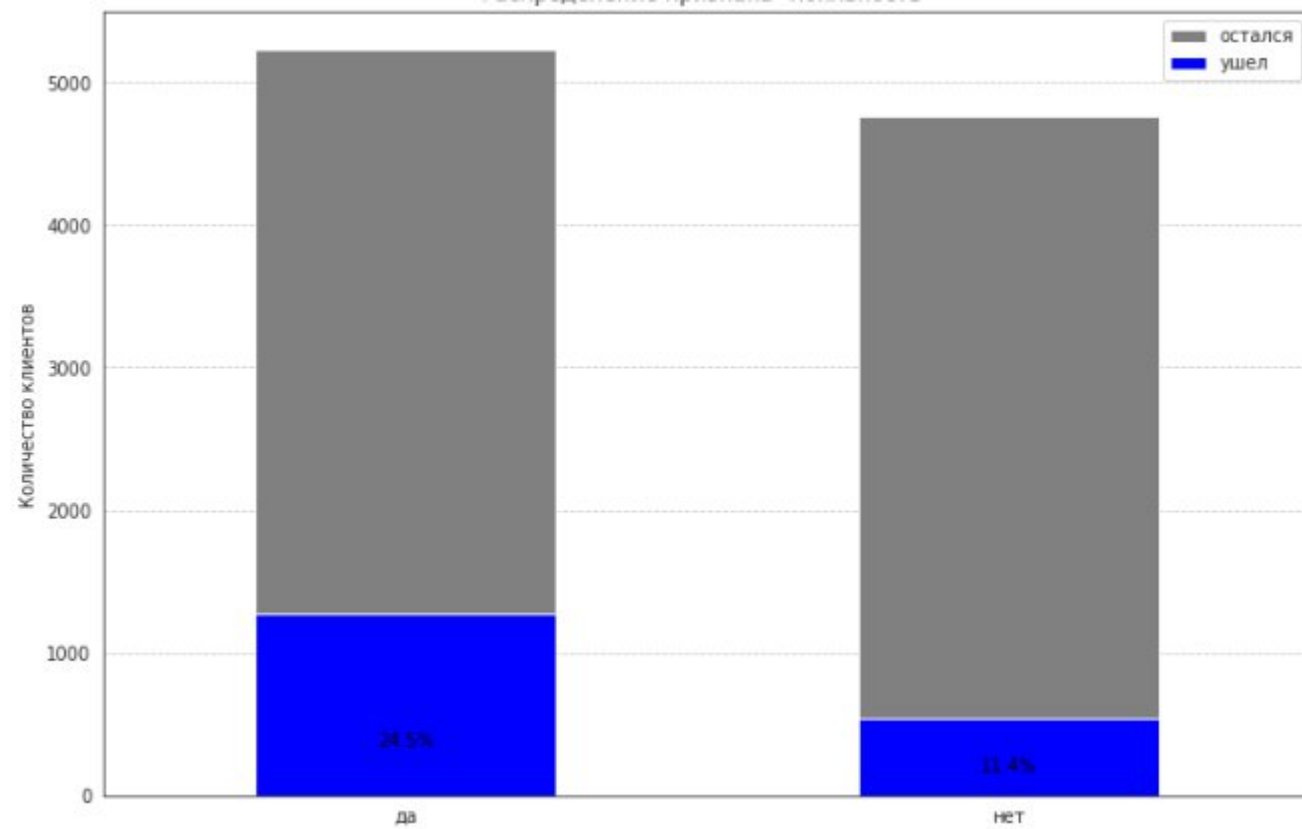
Распределение признака «кредитная карта»

Клиенты, имеющие кредитные карты (14,7%), менее отточные, чем с кредитками (25,6%)



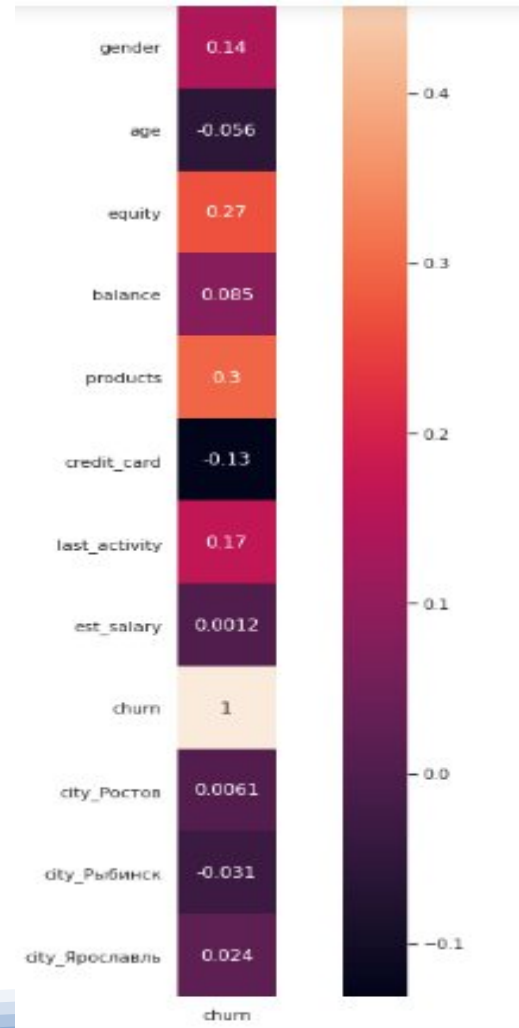
Распределение признака «лояльность»

Самые большие расхождения по признаку loyalty(активный) - среди отточных их 24.5%, а среди оставшихся в два раза меньше - 11.4%



Корреляционный анализ

С целевой переменной churn больше всего коррелирует products , equity , last_activity и gender.



Результаты сегментации

- самыми отточными клиентами в зависимости от пола и наличия кредитных карт являются мужчины, их доля составляет - 35.07%,
- доля мужчин с 4-мя продуктами получается 67%,
- активные клиенты, имеющие 4 и более объектов в собственности, отточнее всего, отточнее всего активный с 9-ю продуктами,
- доля зрелых отточных клиентов с доходом 100-200 т.р. на счете составляет 29%,
- доля зрелых отточных клиентов с балансом 100-400 т.р. на счете составляет 26%

Проверка гипотез

1. Гипотеза о различии дохода между отточными и неотточными клиентами (u -тест Манна-Уитни)

- Гипотеза подтвердилась.

2. Гипотеза о влиянии возраста на отток (t -тест)

- Гипотеза подтвердилась.

Общие рекомендации

- Основной акцент имеет смысл сделать на клиентов мужского пола с 4-мя продуктами. Возможно нужно обратить внимание на изменения условий при переходе с 4-го продукта к 5-му, с 5-го к 6-му продукту и т.д, возможно условия ухудшаются.
- Также имеет смысл подумать над специальными предложениями для мужчин - их в группе оттока больше, чем в группе тех, кто остался. Можно разработать специальные предложения именно мужчинам без кредитных карт, например выпустить кредитки с хорошими условиями бонусов специально к праздничным дня, посвященным мужчинам.
- Мы помним, что большая часть отточных клиентов не имеют кредитных карт и можно предположить, что карта является стимулом для начала договорных отношений с банком. Возможно пересмотр системы бонусов, которая стимулировала бы ее использование и не позволял уходить пользователям из банка, решил бы в какой-то мере проблему оттока.
- Что касается возрастных клиентов с доходом 100-200 т.р., например, предложить открыть накопительные счета, вклады и кредитные программы для людей старше 50 лет, сделав акцент на их будущем, будущем их детей и внуков.