

Анализ оттока клиентов банка «Метанпромбанк»

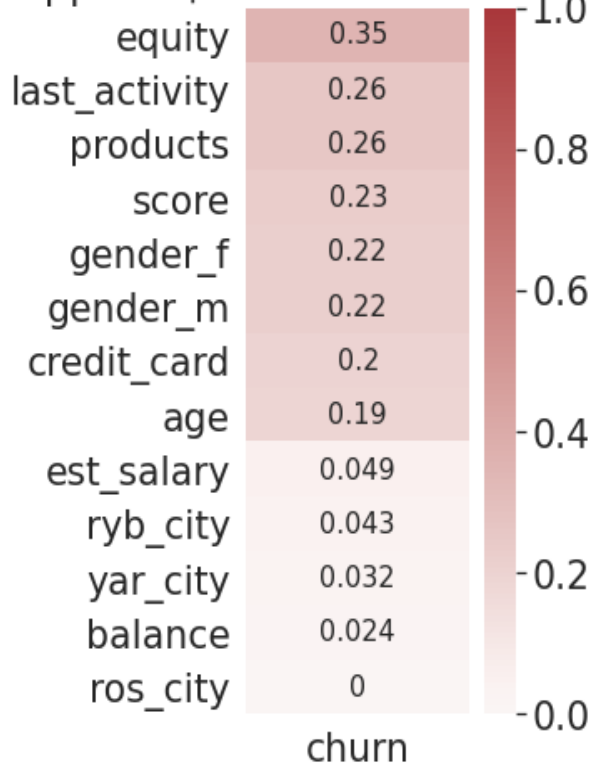
Выполнил: П.Гришин
Дата: 18.04.2025 г.

Введение

- Данное исследование представляет собой анализ группы клиентов банка «МПБ», их сегментирование и проверку гипотез, проведённое с целью определить тех клиентов, что расторгают договор обслуживания, и дать рекомендации по удержанию этих клиентских групп.

Корреляция оттока с другими категориями

Корреляция оттока с категориями



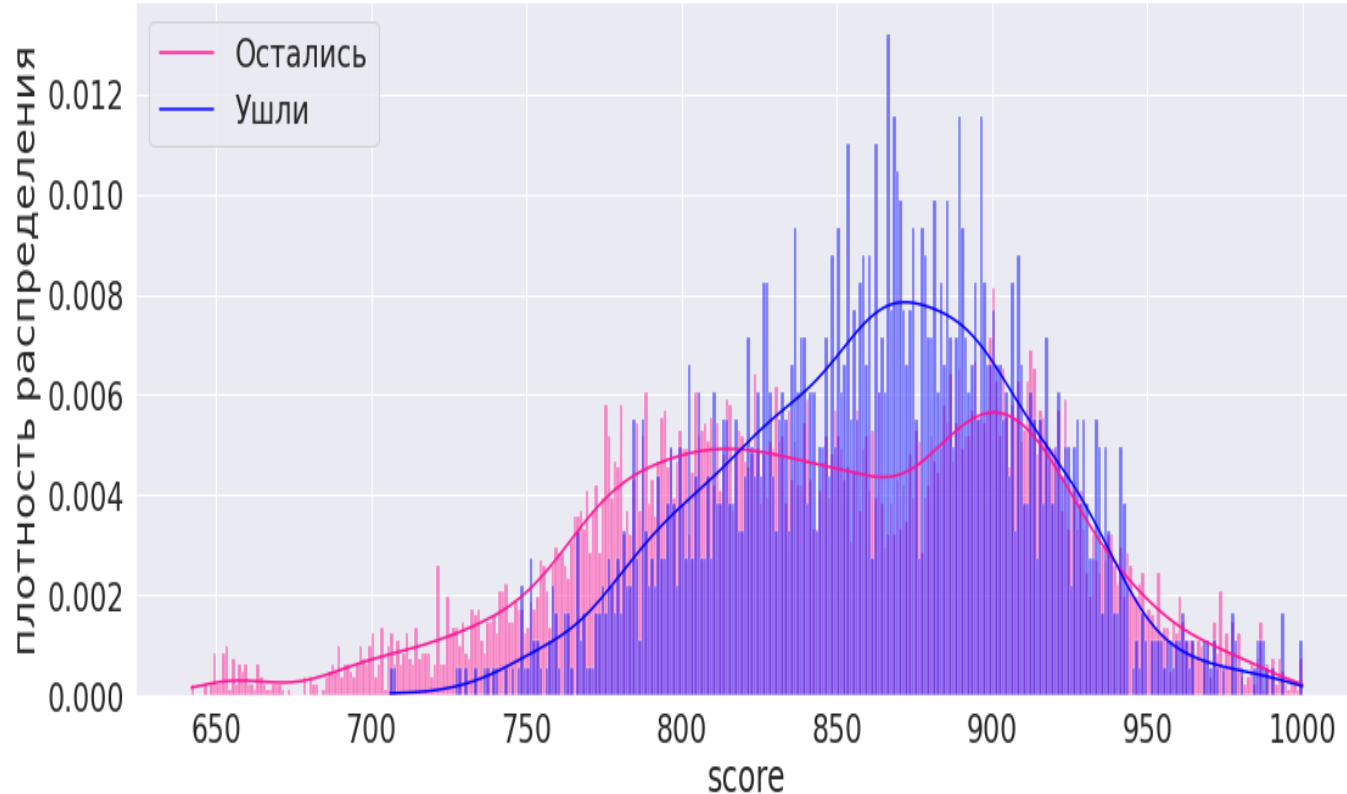
Исходя из таблицы корреляции, наиболее выпукло отток проявляется вкупе с такими категориями, как:

- equity — имущественный балл;
- last_activity — активность клиента;
- products — количество продуктов банка, которые использует клиент;
- score — кредитный рейтинг клиента;
- gender_m / f — пол клиента.

Но исходя из шкалы Чеддока, тем не менее, связь эта является умеренной для equity и слабой (0.3 и ниже) для прочих критериев.

Ушедшие клиенты в разрезе скоринга

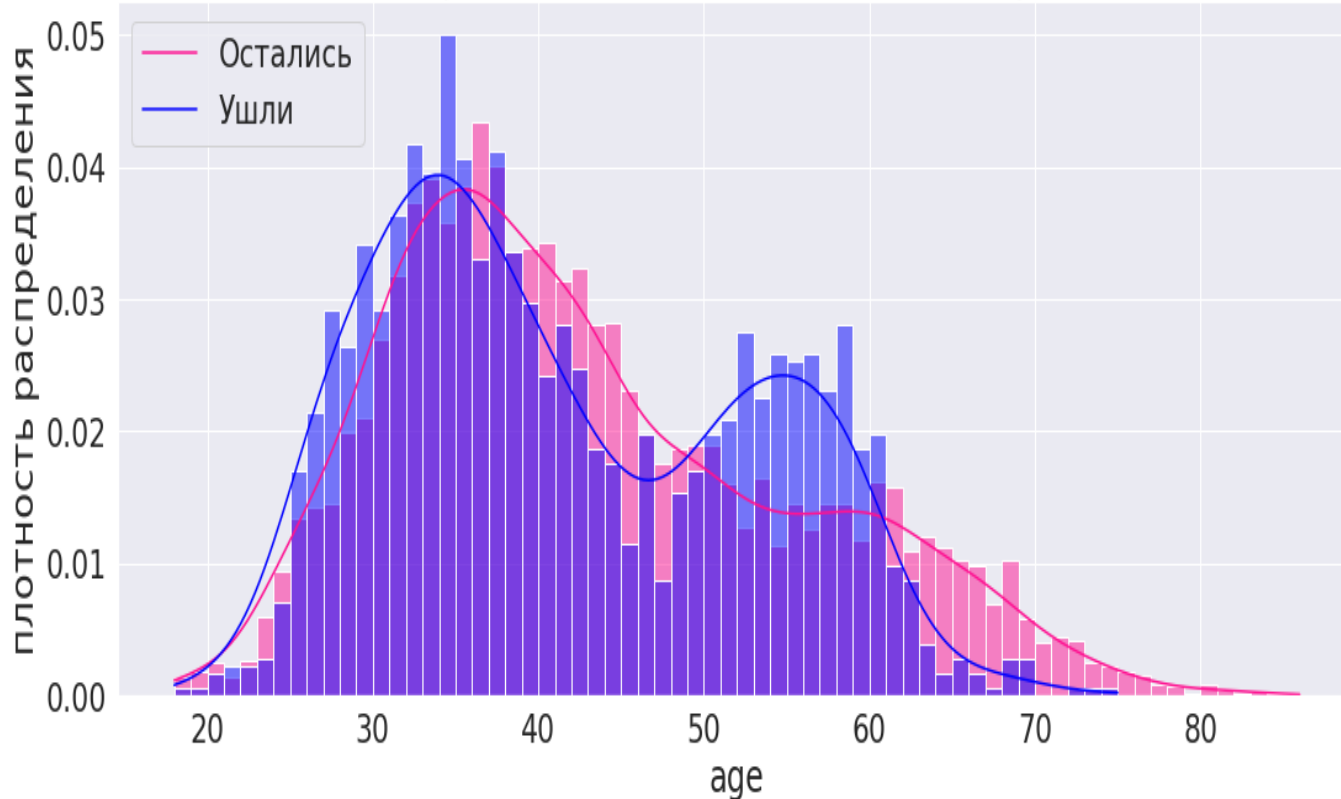
Распределение оттока относительно скоринга



- Как мы видим, клиенты с рейтингом ниже 706 баллов не уходят из банка;
- Больше всего клиентов покидает банк при достижении промежутка от 830 до 900 баллов рейтинга;
- После достижения 930 очков рейтинга количество покидающих значительно падает.

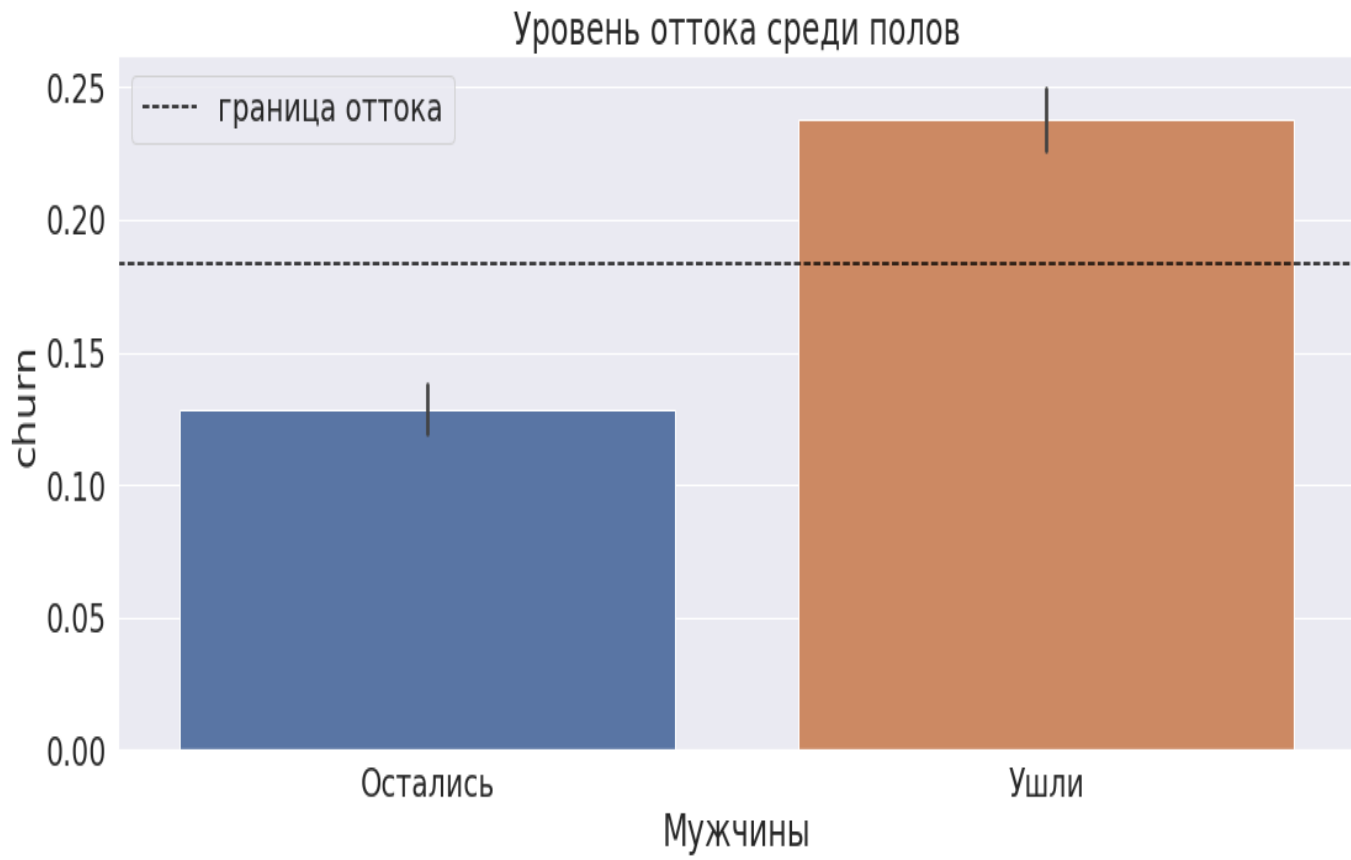
Ушедшие клиенты в разрезе пола

Распределение оттока относительно возраста



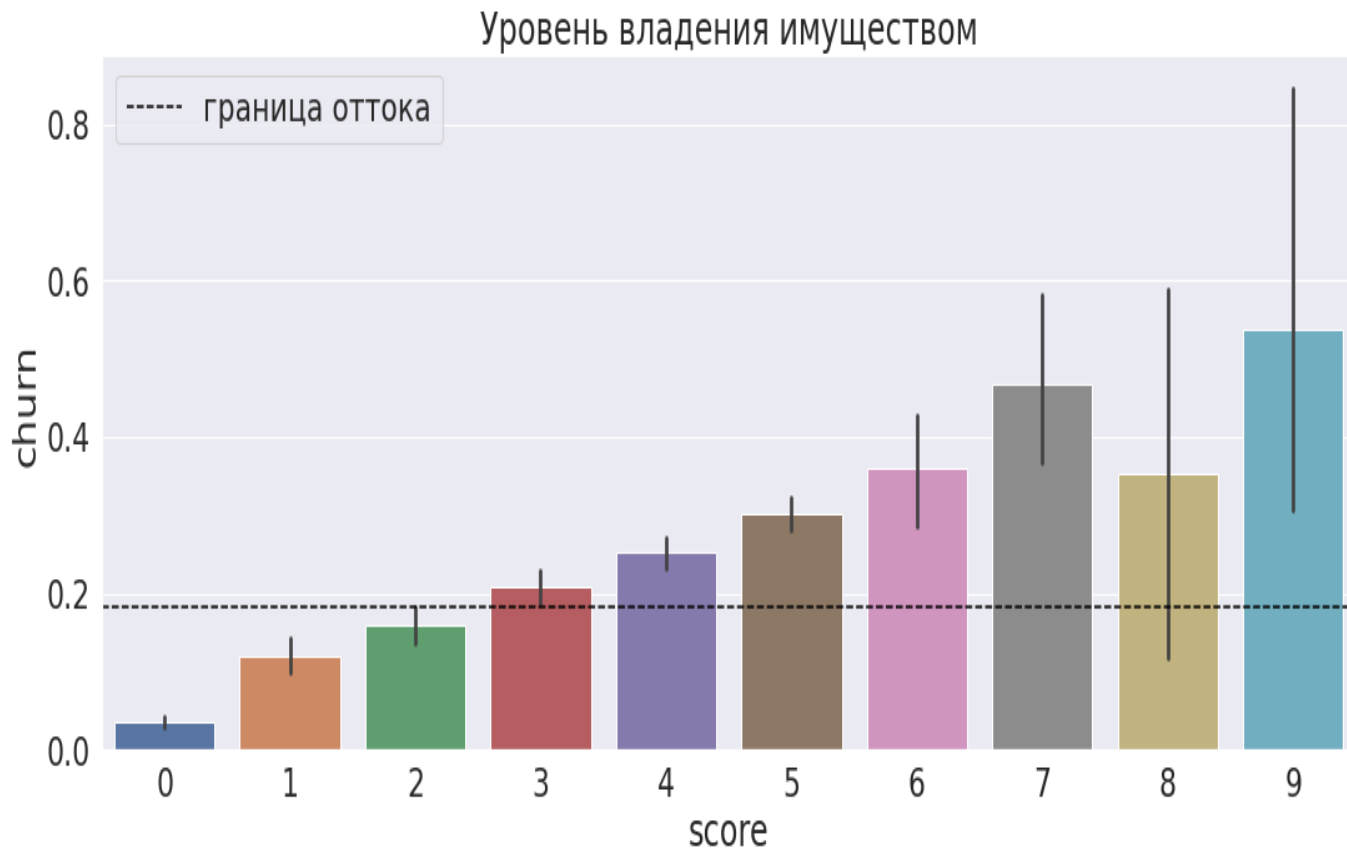
- Как мы видим, больше всего клиентов покидает банк в двух возрастных группах:
- От 26 до 39 лет — это самая активная категория населения;
- От 51 до 61 года — это категория предпенсионеров или людей, вышедших на раннюю пенсию.

Ушедшие клиенты в разрезе пола



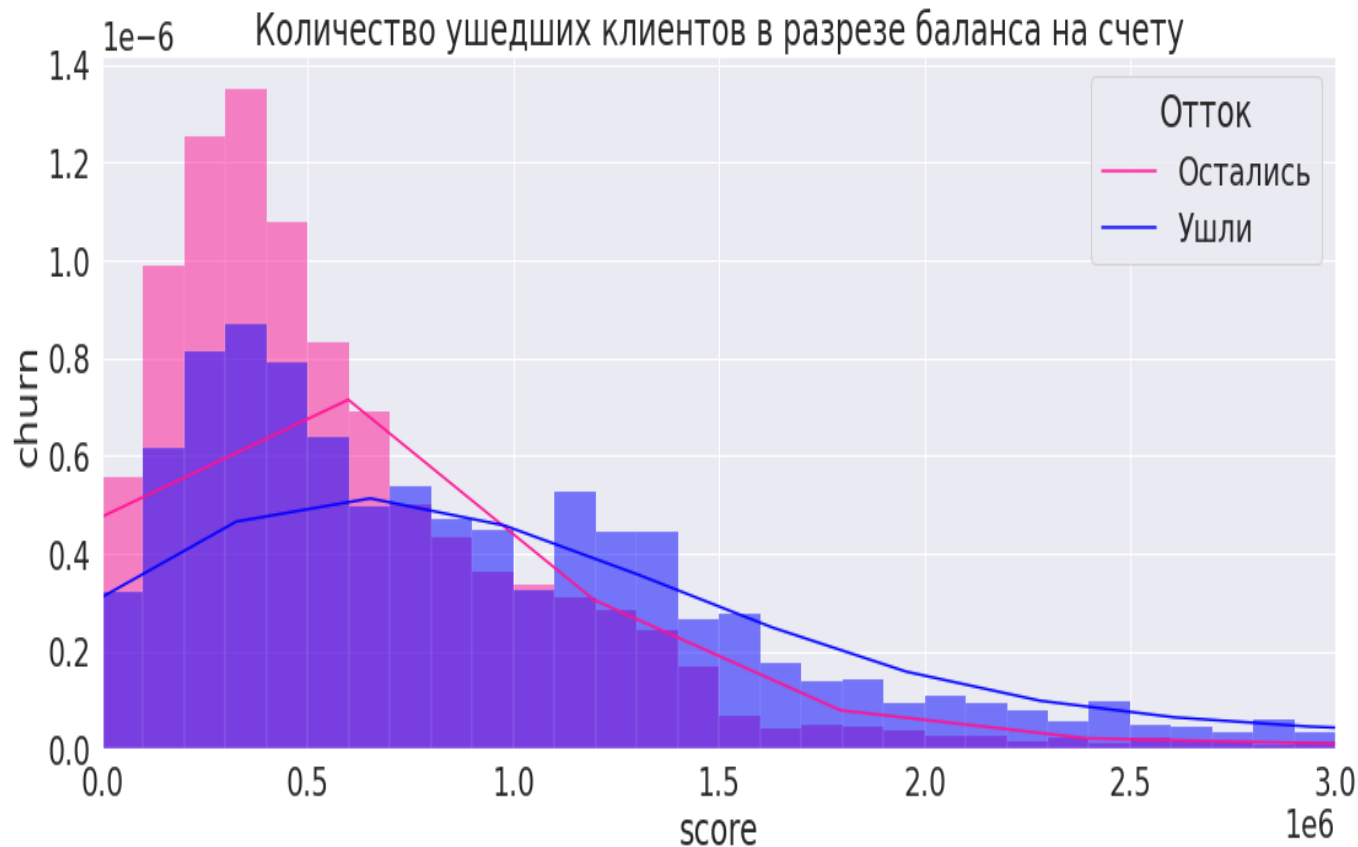
- Как мы видим, мужчин покидает банк больше, чем женщин;
- Уровень отточных пользователей среди мужчин: 23.79 %;
- Уровень отточных пользователей среди женщин: 12.83 %.

Ушедшие клиенты в разрезе имущественного рейтинга



- Как мы видим, чем состоятельнее человек, тем чаще он покидает банк.
- Есть некоторая просадка после 7 баллов, возможно, это связано с режимами налогообложения и иных издержек для населения с разными уровнями дохода

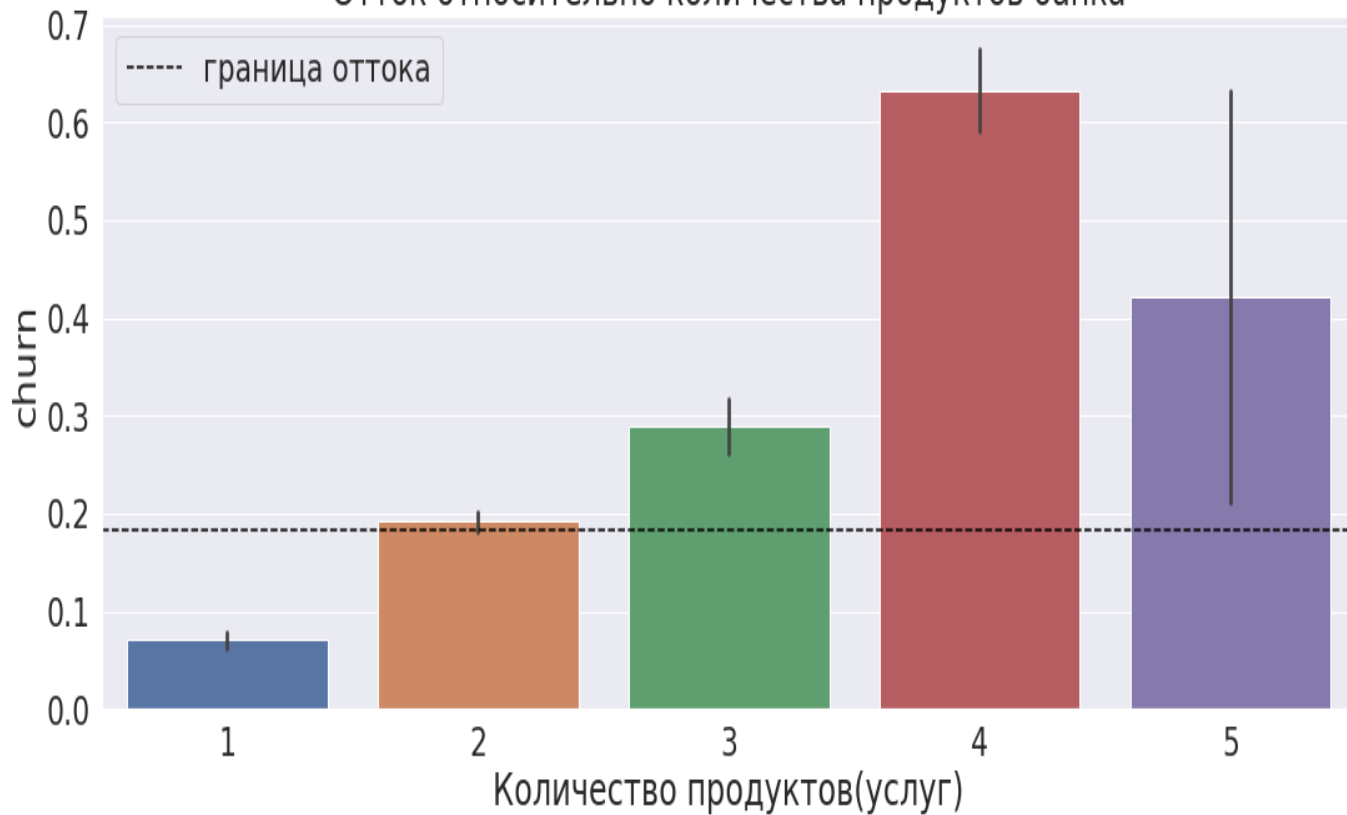
Ушедшие клиенты в разрезе банковского счёта



- Как мы видим, клиенты покидают банк при накоплении некоторых пороговых сумм:
- В первом случае — около 300 тыс. руб.
- Во втором случае — около 1,2 млн. руб.

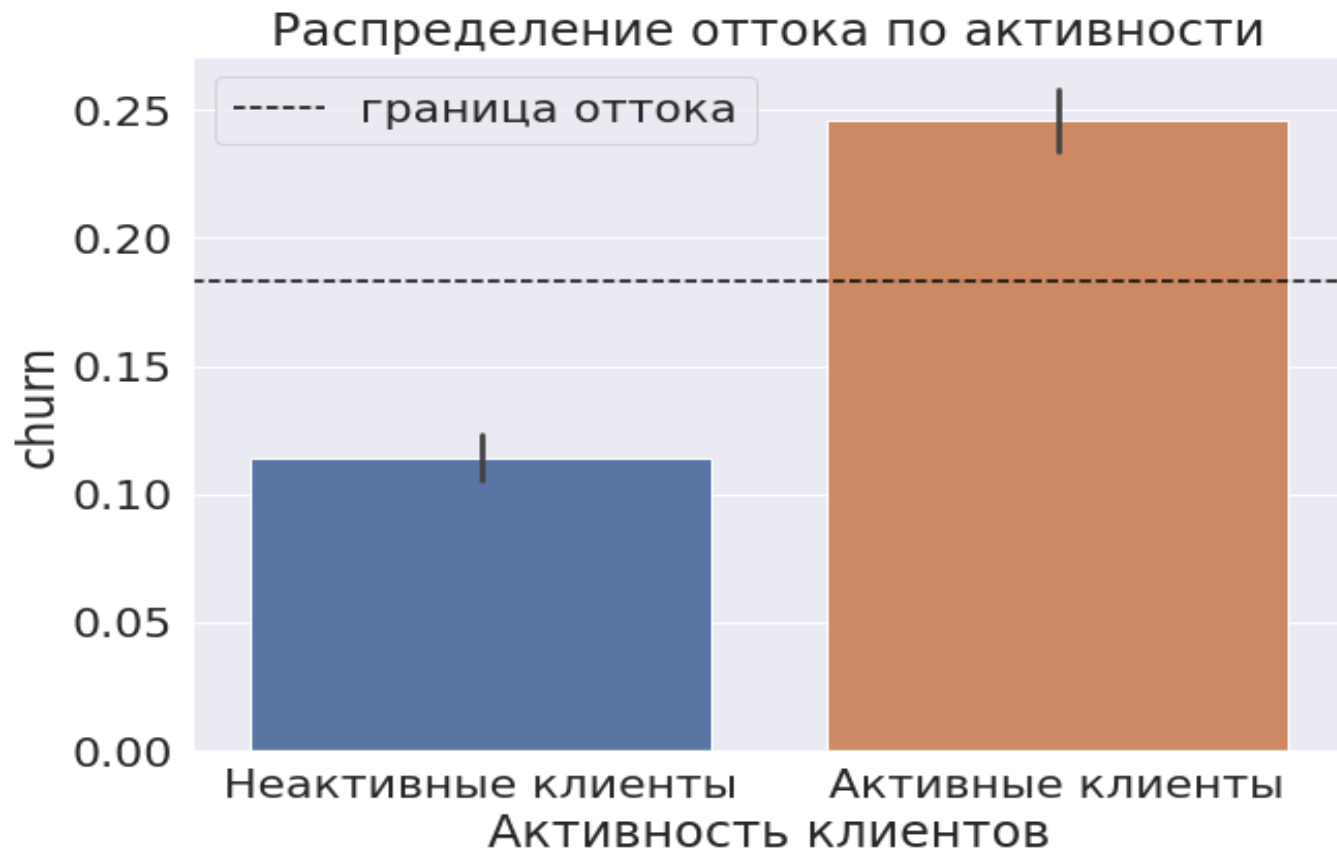
Ушедшие клиенты в разрезе количества банковских продуктов и услуг

Отток относительно количества продуктов банка



- Как мы видим, клиенты начинают покидать банк уже при использовании всего лишь двух продуктов
- Пик уходов выпадает на четыре банковских продукта

Ушедшие клиенты в разрезе клиентской активности



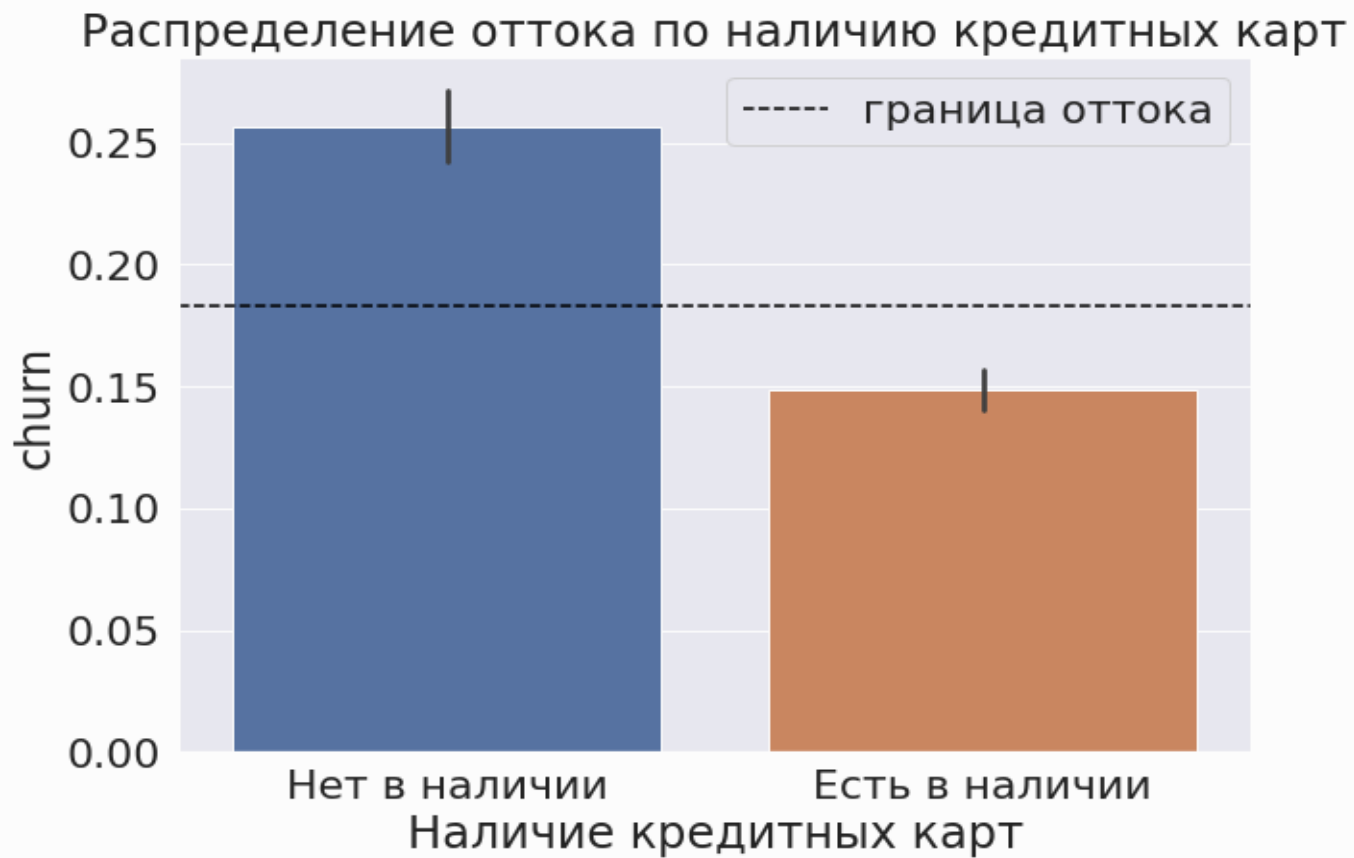
- Как мы видим, среди активных клиентов больше всего покидающих банк. Возможно, это связано с недостаточным количеством банковских офисов или банкоматов, или же напрямую связано с качеством услуг, когда чем чаще пользуешься — тем сильнее разочаровываешься.

Ушедшие клиенты в разрезе заработной платы



- Как мы видим, среди клиентов основная масса получает доход в среднем на уровне 150 тыс. руб.
- При этом основная масса уходящих выпадает на промежуток от 150 до 220 тыс. руб, то есть уходящие в целом более квалифицированные и высокооплачиваемые работники.

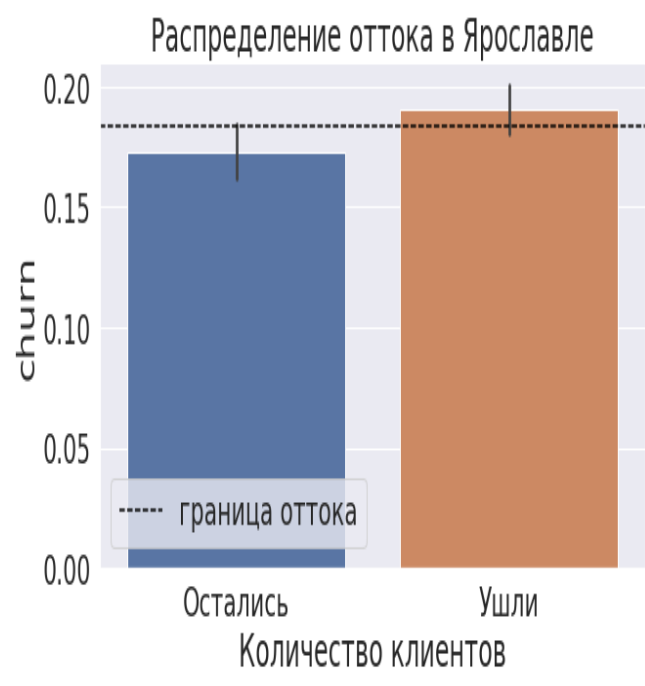
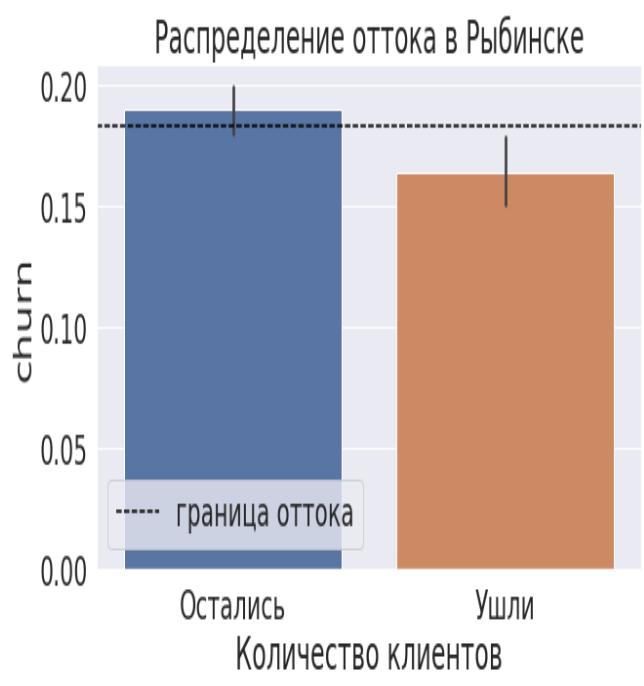
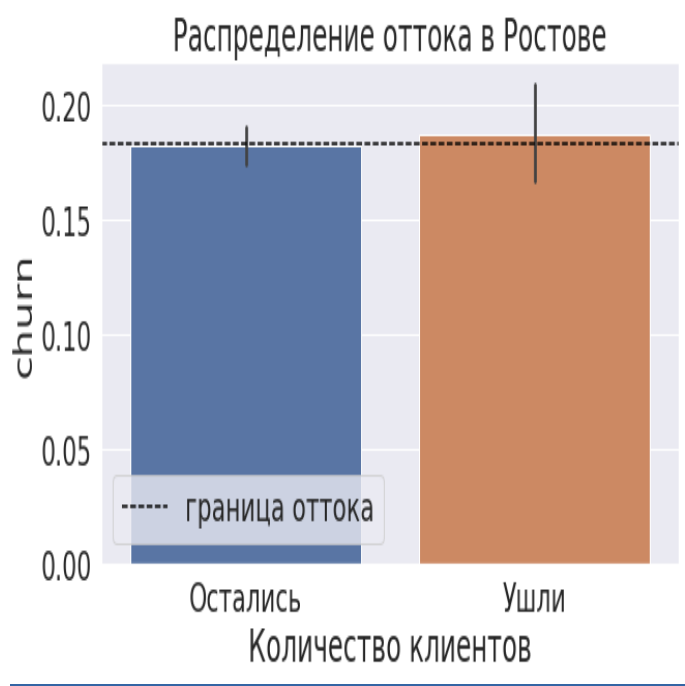
Ушедшие клиенты в разрезе использования кредитных карт



- Как мы видим, среди клиентов основная масса уходящих не пользуется кредитными картами.

Возможно, дело в излишне жёстких временных рамках или повышенных процентных ставках обслуживания.

Ушедшие клиенты в разрезе обслуживаемых городов



- Как мы видим, ни один из городов не имеет определяющего значения среди уходящих клиентов, но в Ярославле уровень чуть выше, чем у его соседей.

Портрет среднестатистического отточного клиента

Исходя из всех полученных данных можно предположить, что для отточного клиента банка характерно следующее:

- Мужской пол;
- Возраст - 41 год;
- Средний балл скоринга — 863;
- Имущественный балл — 4;
- Баланс на счету - 1.13 млн. руб.;
- Количество банковских продуктов — 2;
- Кредитная карта — не используется;
- Активность — активный пользователь услуг банка;
- Зарплата — около 148 тыс.;
- Предпочитаемый город обслуживания — Ярославль.

Портрет среднестатистического лояльного клиента

Исходя из всех полученных данных можно предположить, что для лояльного клиента банка характерно следующее:

- Женский пол;
- Возраст - 43 года;
- Средний балл скоринга — 854;
- Имущественный балл — 2;
- Баланс на счету - 734 тыс. руб.;
- Количество банковских продуктов — 2;
- Кредитная карта — используется;
- Активность — не является активным пользователем;
- Зарплата — около 147 тыс.;
- Предпочитаемый город обслуживания — Ярославль.

Сводная таблица сравнений лояльных и ОТТОЧНЫХ КЛИЕНТОВ

	Категория	Лояльные	Отточные	Значение моды	Разница в %
0	score	845.4	863.3	-	-2.1
1	age	43.0	41.4	-	3.7
2	balance	734823.0	1133993.3	-	-54.3
3	est_salary	147812.0	148310.2	-	-0.3
4	equity	2.4	3.8	-	-58.3
0	gender	-	-	Ж	-
1	credit_card	-	-	1	-
2	last_activity	-	-	0	-
3	city	-	-	Ярославль	-
4	products	-	-	2	-
0	gender	-	-	М	-
1	credit_card	-	-	1	-
2	last_activity	-	-	1	-
3	city	-	-	Ярославль	-
4	products	-	-	2	-

Как мы можем увидеть из таблицы, сильней всего разница заметна среди категорий balance и equity — по этим параметрам отточные клиенты превосходят лояльных более чем на 50%, то есть чаще из обслуживания выходят более состоятельные клиенты.

Статистический анализ гипотез

При исследовании нами было выдвинуто две гипотезы:

- Гипотеза №1: среди покидающих нет разницы в уровне заработка.
Результат: между уходящими и остающимися клиентами есть разница в уровне заработка, и при прочих равных уходящие клиенты зарабатывают больше.
- Гипотеза №2: среди покидающих нет разницы в уровне кредитного рейтинга.
Результат: между уходящими и остающимися клиентами есть разница в уровне скоринга, и при прочих равных уходящие клиенты имеют более высокий рейтинг.

Сегменты отточных пользователей банка

Сегмент №1

- Пол: мужчины
- Возраст: от 26 до 39 лет
- Скоринг: от 830 до 900 баллов
- Город: любой

- Общее число пользователей в сегменте №1: 912 человек.
- Число отточных пользователей в сегменте №1: 304 человек.
- Процент отточных пользователей в сегменте №1: 33.33 %.

Сегменты отточных пользователей банка

Сегмент №2

- Пол: любой
- Возраст: от 56 до 61 лет
- Имущество: 3 и более балла
- Город: любой

- Общее число пользователей в сегменте №2: 537 человек.
- Число отточных пользователей в сегменте №2: 171 человек.
- Процент отточных пользователей в сегменте №2: 31.84 %.

Сегменты отточных пользователей банка

Сегмент №3

- Пол: любой
 - Возраст: любой
 - Имущество: 3 и более балла
 - Активность: активный клиент
 - Кредитные карты: используются
 - Город: любой
-
- Общее число пользователей в сегменте №3: 1965 человек.
 - Число отточных пользователей в сегменте №3: 522 человек
 - Процент отточных пользователей в сегменте №3: 26.56 %.

Сегменты отточных пользователей банка

Сегмент №4

- Пол: мужчины
- Зарплата: от 147900 до 220000 руб
- Баланс на счёте: до 1.13 млн. руб.
- Город: любой

- Общее число пользователей в сегменте №4: 562 человек.
- Число отточных пользователей в сегменте №4: 147 человек.
- Процент отточных пользователей в сегменте №4: 26.15 %.

Рекомендации по удержанию уходящих клиентов

Для сегмента №1 рекомендуется пересмотреть условия получения баллов в системе банка. Возможно, человек с низким скорингом, но являющийся клиентом банка долгое время и аккуратно платящий по счетам заслуживает небольшого поощрения?

Для сегмента №2 рекомендуется пересмотреть условия по ипотечным кредитам, ставки по страхованию жилья, возможно, пересмотреть сами процедуры, сделать их более удобными, а часть из них вообще перенести в онлайн, без необходимости посещать офис. Также, так как эти клиенты находятся в предпенсионном возрасте, можно предлагать им сельскую ипотеку или программы переселения в другие районы страны.

Для сегмента №3 рекомендуется пересмотреть программу лояльности, кэшбек и \или систему баллов, а также пересмотреть тарифы на обслуживание. Возможно, стоит ввести что-то вроде фиксированной абонентской платы за определённый набор продуктов, а не постоянную комиссию.

Для сегмента №4 рекомендуется пересмотреть условия зарплатных проектов и программу накоплений - процентные ставки, сроки и условия вкладов, возможно, более разнообразные предложения - брокерские счета, ПИФ-ы, программы с участием государства, металлические счета и т.д.

Заключение

Исходя из ранее проведённых исследований, можно прийти к выводу, что среди клиентов банка чаще всего уходят мужчины, в возрасте от 26 до 47 лет, с кредитным скорингом от 830 до 900 баллов, имеющие собственное жильё - 3 балла и более, а возможно, и не одно, активно пользующиеся 2 и более услугами банка - но не кредитными продуктами, хранящие на счетах чуть более миллиона рублей в кубышке при доходе около 150 тысяч рублей, и без явного предпочтения города пребывания.

Это приводит нас к парадоксальной ситуации, когда самая «денежная» часть клиентуры оказывается самой эксплуатируемой и, что называется, «голосует ногами». В течение нескольких лет такая ситуация, если её не исправлять, в рамках как минимум одного региона страны может привести к снижению оборачиваемых средств банка, падению процентных доходов и том же уровне издержек, снижению балансовых вкладов и общему снижению рейтинга банка среди прочих российских банков, что неминуемо и отрицательно скажется на карьере и благосостоянии менеджеров верхнего звена.

Но ещё не поздно что-то поправить, не так ли?