



Презентация анализа оттока клиентов банка Метанпром

Автор: Ефимов Николай

06.09.2022

Цель анализа

Проанализировать клиентов и выделить портрет клиентов, которые склонны уходить из банка

Исходные данные

Данные о клиентах банка «Метанпром».
Банк располагается в Ярославле и областных городах: Ростов Великий и Рыбинск

Статистические данные

10000	клиентов
54%	мужчины
39	средний возраст
5	среднее количество объектов в собственности у клиента
76 т. р.	средний баланс на счете
650	средний балл кредитного скоринга
70%	имеют кредитные карты
50%	лояльные клиенты
100 т. р.	средняя зарплата
20%	отток клиентов

Исследовательский анализ

Матрица корреляций признаков

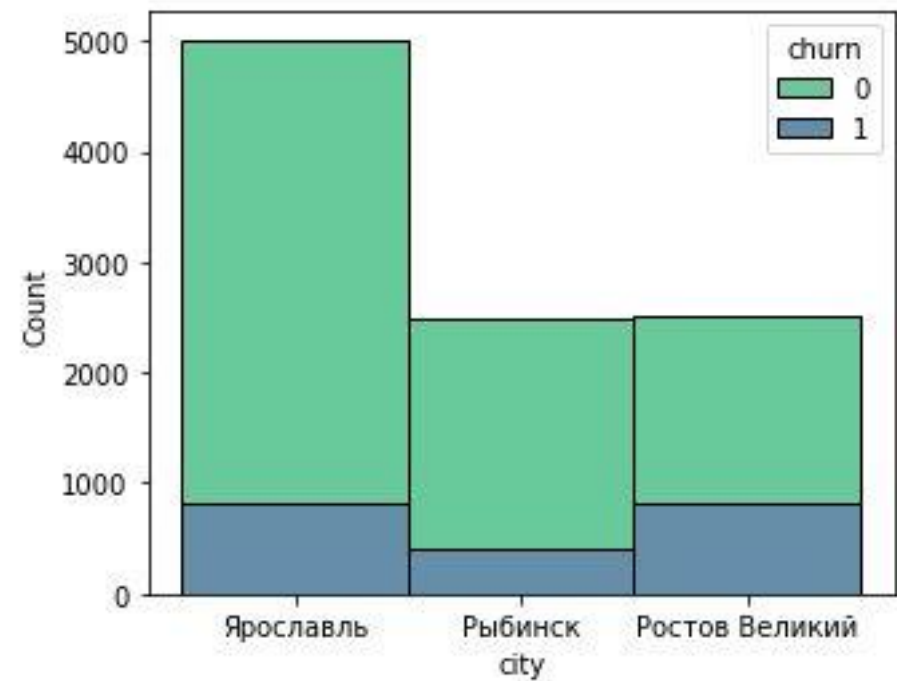
score												
age	-0.004											
objects	0.00084	-0.01										
balance	-0.0047	-0.013	0.0058									
products	0.012	-0.031	0.013	-0.001								
creditcard	-0.0055	-0.012	0.023	0.0067	0.0032							
loyalty	0.026	0.085	-0.028	-0.02	0.0096	-0.012						
estimated_salary	-0.0014	-0.0072	0.0078	-0.0019	0.014	-0.0099	-0.011					
churn	-0.027	0.29	-0.014	0.017	-0.048	-0.0071	-0.16	0.012				
rostov	0.0055	0.047	-0.00057	-0.0026	-0.01	0.011	-0.02	0.01	0.17			
rybinsk	0.0048	-0.0017	0.0039	-0.00021	0.009	-0.013	0.017	-0.0065	-0.053	-0.33		
yaroslavl	-0.0089	-0.039	-0.0028	0.0028	0.0012	0.0025	0.0033	-0.0033	-0.1	-0.58	-0.58	
female	0.0029	0.028	-0.015	-0.026	0.022	-0.0058	-0.023	0.0081	0.11	0.025	-0.017	-0.0068
male	-0.0029	-0.028	0.015	0.026	-0.022	0.0058	0.023	-0.0081	-0.11	-0.025	0.017	0.0068
	score	age	objects	balance	products	creditcard	loyalty	estimated_salary	churn	rostov	rybinsk	yaroslavl

Коррелирующие признаки с параметром оттока:

- возраст,
- город Ростов Великий,
- женский пол

Исследовательский анализ

Отток по городам

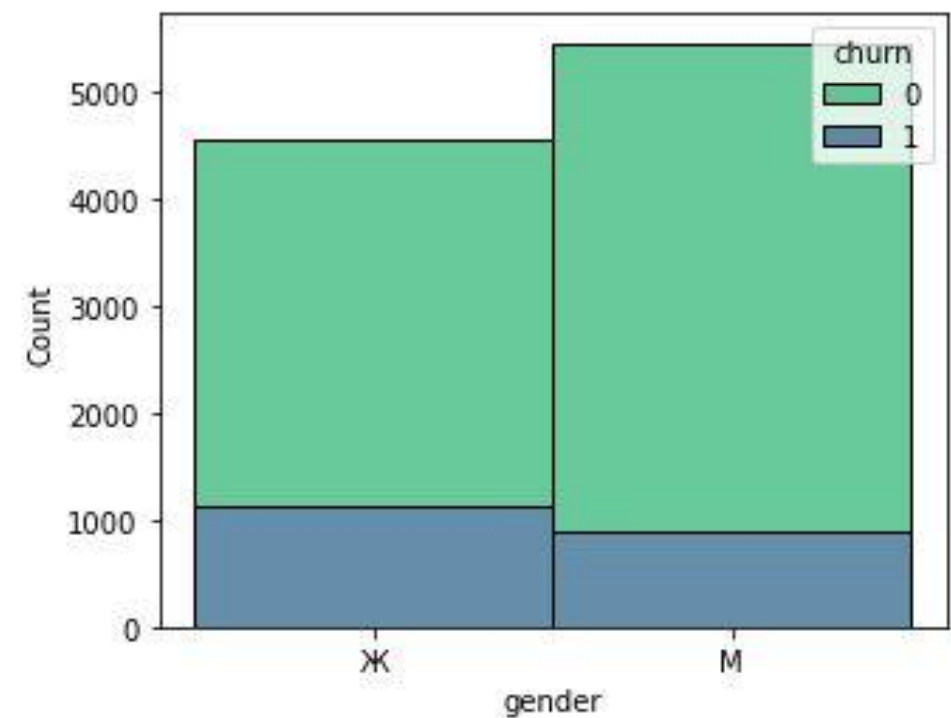


Ростов Великий – лидер по доле оттока

city	Остались Отток Процент оттока, %		
	Остались	Отток	Процент оттока, %
Ростов Великий	1695	814	32.4
Рыбинск	2064	413	16.7
Ярославль	4204	810	16.2

Исследовательский анализ

Отток в зависимости от пола

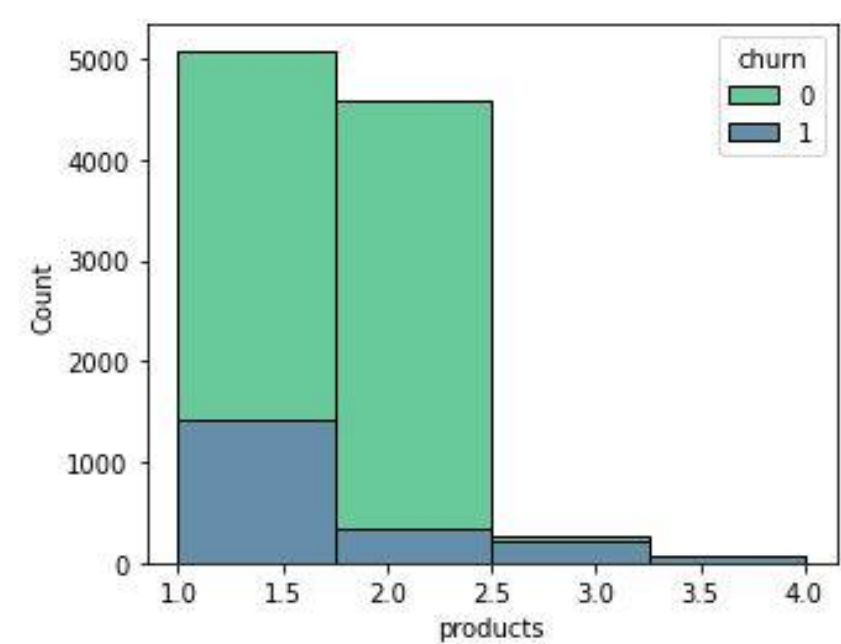


Женщины в 1,5 активнее уходят из банка

gender			
	Остались	Отток	Процент оттока, %
Ж	3404	1139	25.1
М	4559	898	16.5

Исследовательский анализ

Отток в зависимости от кол-ва продуктов



3-4 продукта – почти 100% отток,
1 продукт - 28% оттока

	Остались	Отток	Процент оттока, %
products			
1	3675.0	1409.0	27.7
2	4242.0	348.0	7.6
3	46.0	220.0	82.7
4	NaN	60.0	NaN

Исследовательский анализ

Отток по возрастам



клиенты от 40 до 65 лет – отток выше 20%,
от 49 до 57 лет – отток выше 50%

Сегментация данных

Для определения признаков оттока данные были сегментированы на три группы:



По количеству продуктов в пользовании у клиента



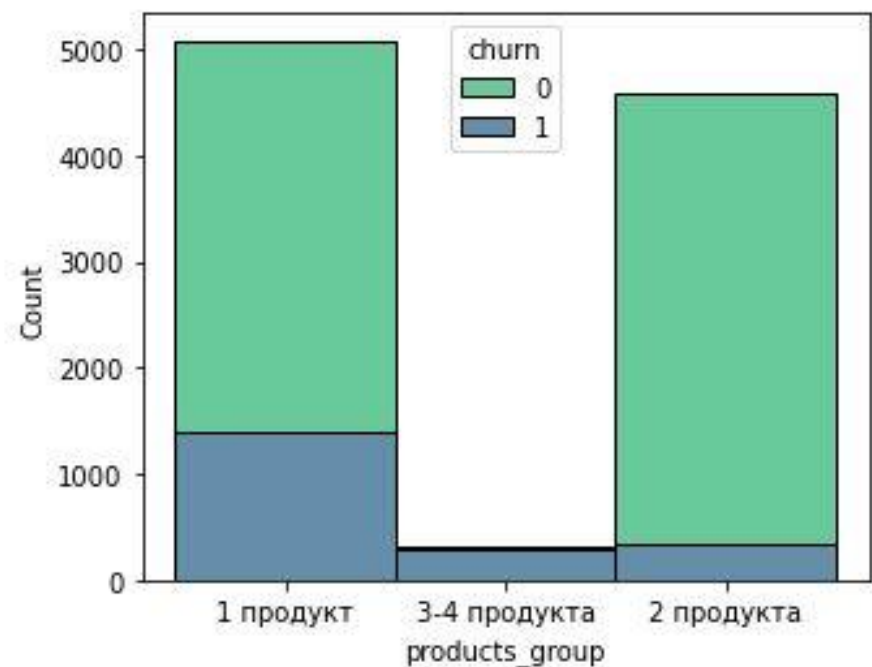
По возрасту клиента



По месту жительства (город)

Сегментация по количеству продукта

Данные разбиты на три группы: 1 продукт, 2 продукта и 3-4 продукта



Наличие более 2-х продуктов у клиента приводит к гарантированному оттоку, более 85% таких клиентов ушли.

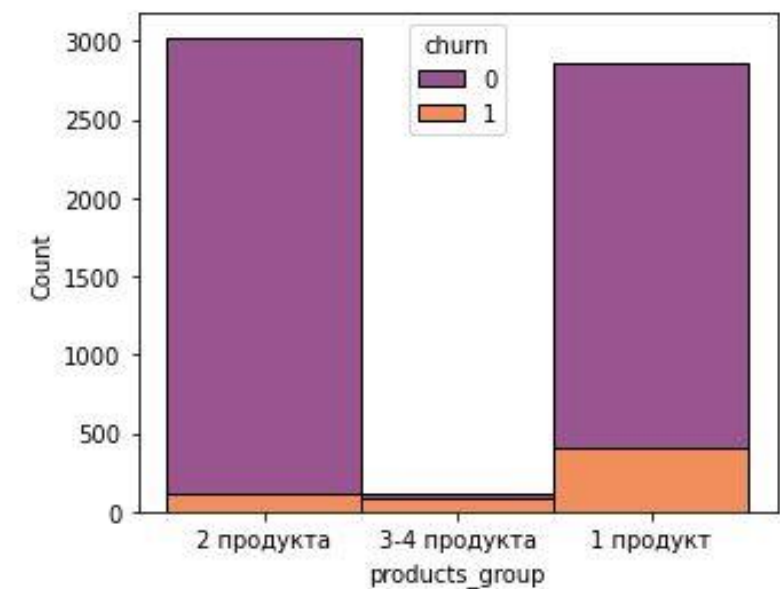
Наличие только одного продукта у клиента также приводит к риску его оттока, уже около 28% клиентов покинули банк.

	Остались	Отток	Процент оттока, %
products_group			
1 продукт	3675	1409	27.7
2 продукта	4242	348	7.6
3-4 продукта	46	280	85.9

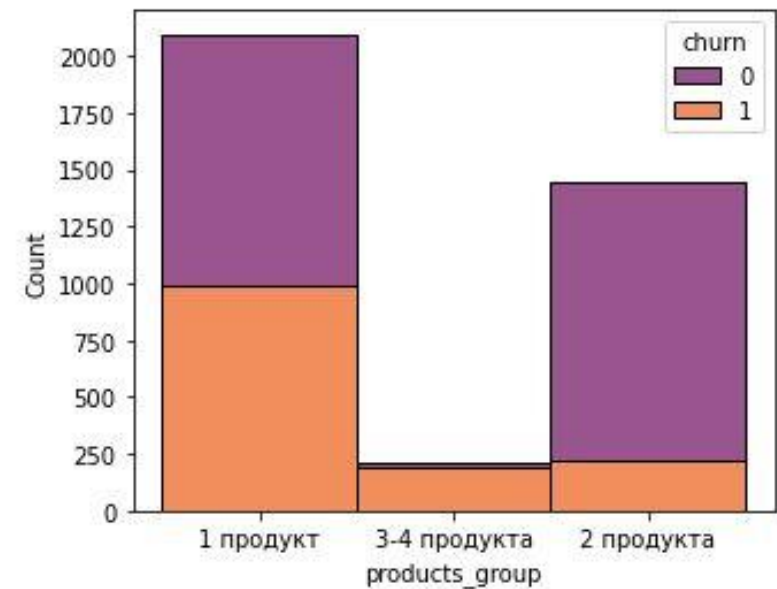
Сегментация по возрасту и количеству продуктов

Данные разделены на три группы: молодые (до 40 лет), средний возраст (от 40 до 65 лет) и пожилые (старше 65 лет).

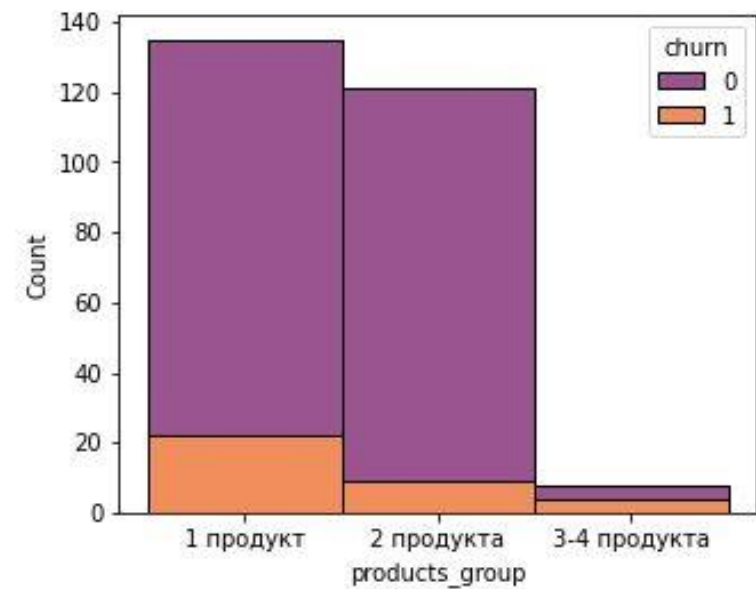
Молодые



Средний возраст



Пожилые



	Остались	Отток	Процент, %
products_group			
1 продукт	2452	401	14.1
2 продукта	2907	116	3.8
3-4 продукта	31	80	72.1

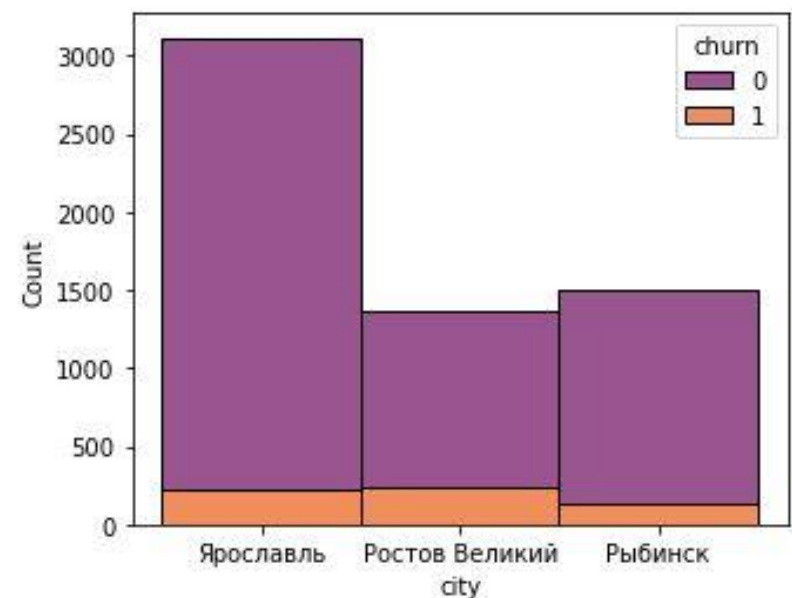
	Остались	Отток	Процент, %
products_group			
1 продукт	1110	986	47.0
2 продукта	1223	223	15.4
3-4 продукта	11	196	94.7

	Остались	Отток	Процент, %
products_group			
1 продукт	113	22	16.3
2 продукта	112	9	7.4
3-4 продукта	4	4	50.0

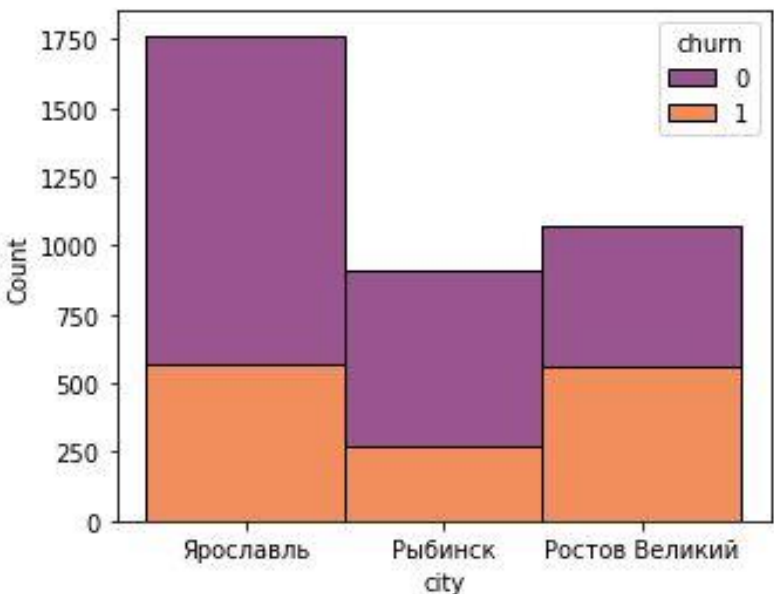
Сегментация по городу и возрасту

Банк работает в трёх городах: Ярославль, Рыбинск и Ростов Великий.

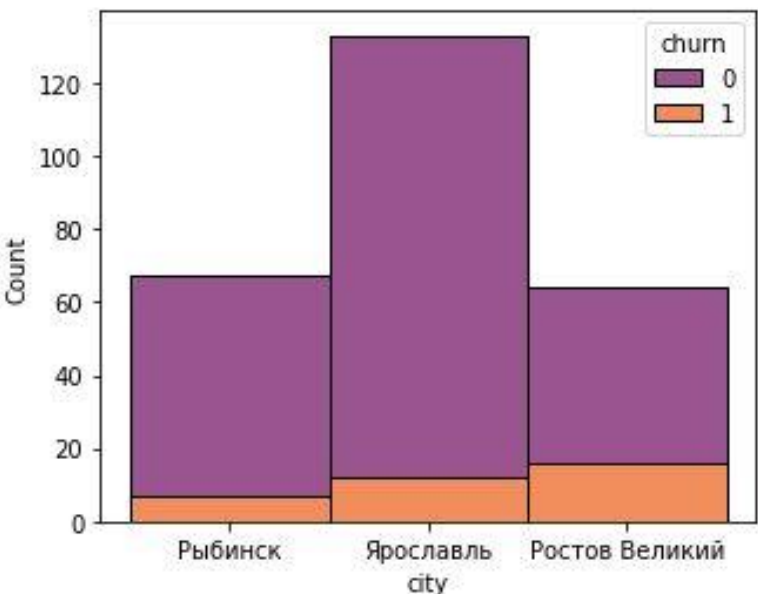
Молодые



Средний возраст



Пожилые



	Остались	Отток	Процент, %
city			
Ростов Великий	1134	235	17.2
Рыбинск	1368	134	8.9
Ярославль	2888	228	7.3

	Остались	Отток	Процент, %
city			
Ростов Великий	513	563	52.3
Рыбинск	636	272	30.0
Ярославль	1195	570	32.3

	Остались	Отток	Процент, %
city			
Ростов Великий	48	16	25.0
Рыбинск	60	7	10.4
Ярославль	121	12	9.0

Портреты клиентов

Склонен к оттоку



- возраст от 40 лет и выше (высокая доля среди пожилых клиентов)
- пользуется одним или более 2-мя продуктами банка
- снижение лояльности к банку
- проживание в Ростове Великом (реже в Ярославле)
- преимущественно женского пола

Лояльный



- молодой (до 40 лет)
- пользуется 2-мя продуктами банка
- преимущественно мужского пола
- проживает в Рыбинске или Ярославле

Доли клиентов в оттоке по группам признаков

Доля оттока клиентов с параметрами риска оттока

Клиент проживает в Ростове Великом или Ярославле, возраст от 40 лет и выше, женского пола, продуктов в пользовании - один или более двух

537 клиентов

5,4 %

Общий отток

2037 клиентов

20 %

Предположительные причины оттока

1

Недостаток услуг (при пользовании одним продуктом)

«Усталость» от переизбытка продуктов (3-4 услуги)

2

Низкий опыт и навыки пользования онлайн услугами у пожилых и средневозрастных клиентов

3

Низкое качество предоставления услуг в отделениях банка в Ростове Великом.

Системные сбои

Рекомендации сотрудникам банка

Диверсификация

Выравнивание
количества продуктов
в портфеле у клиентов
до **двух**



Реклама и ликбез
Привлечение молодых,
обучение пожилых клиентов
онлайн-услугам

Качество

Проверка качества услуг и
компетентности персонала





СПАСИБО