

# ИССЛЕДОВАНИЕ И АНАЛИЗ ОТТОКА КЛИЕНТОВ

---

НА ОСНОВАНИИ ДАННЫХ О КЛИЕНТАХ БАНКА «МЕТАНПРОМ»

БАНК РАСПОЛАГАЕТСЯ В ЯРОСЛАВЛЕ И ОБЛАСТНЫХ ГОРОДАХ: РОСТОВ ВЕЛИКИЙ И РЫБИНСК

АВТОР ДОРОХОВА О.В.

30.06.2025

## ТОП-3 ВЫСОКООТТОЧНЫХ СЕГМЕНТА

---

- активные клиенты с балансом на счете от 1млн до 4 млн
- клиенты-мужчины с балансом на счете от 1млн до 4млн
- клиенты без кредитной карты и балансом на счете от 1млн до 4 млн

# ОБЩИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

---

Если клиент попадает в топ-3 сегмента по оттоку, необходимо сразу созвониться с такими клиентами и предложить премиальные условия:

- премиальные банковские карты с бонусными программами (в т.ч. от предприятий-партнеров),
- повышенный процент по депозитам на крупную сумму,
- льготные условия кредитования (пониженная процентная ставка, отсутствие залога/поручителей),
- бонусное оформление кредитной карты (с отсрочкой погашения),
- назначение персонального менеджера (который в любое время дня и ночи сможет помочь клиенту разобраться в банковских продуктах без посещения отделения банка),
- страхование (вклада - на сумму свыше 1,4 млн, жизни и работоспособности)
- и др.

# ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ИССЛЕДОВАНИЯ

---

**Цель исследования** - анализ клиентов регионального банка и выделение сегментов клиентов, которые склонны уходить из банка.

Для достижения цели решим следующие **задачи**:

- Загрузим данные и изучим общую информацию о данных
- Проведем предобработку данных
- Проведем исследовательский анализ данных
- Проверим гипотезы
- Выделим высокоотточные сегменты и приоритизируем их

# РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ОТТОКА ПО ГОРОДАМ:

---

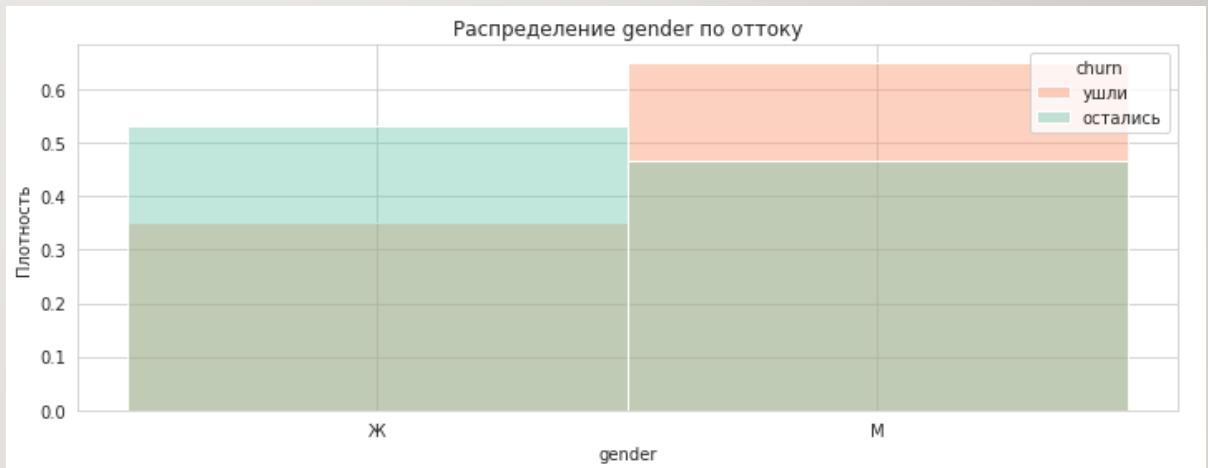
Больше всего клиентов в Ярославле, меньше всего клиентов в Ростове. Чаще всего клиенты уходят в Ярославле.



# РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ОТТОКА ПО ПОЛУ

---

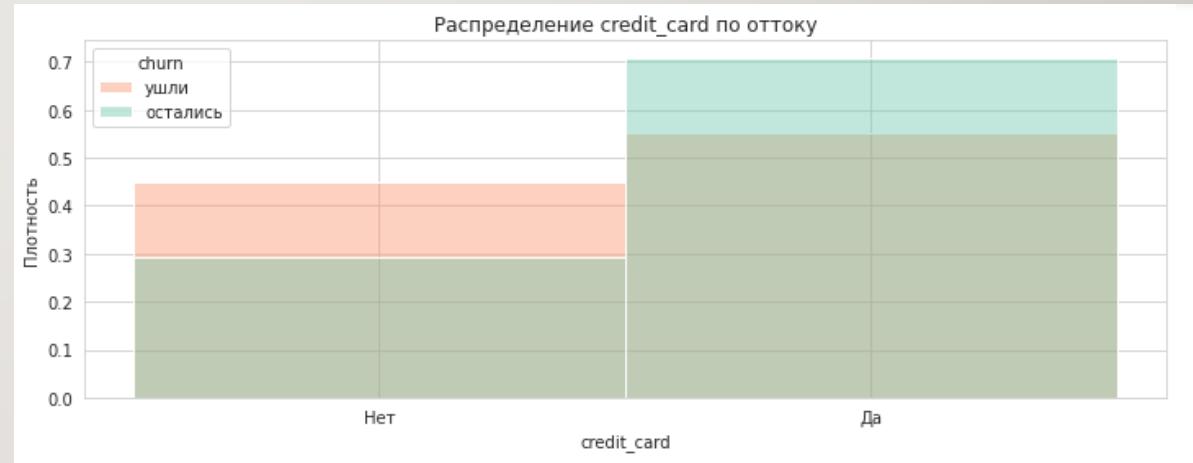
Больше клиентов мужчин.  
Чаще всего уходят мужчины.



# РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ОТТОКА ПО НАЛИЧИЮ КРЕДИТНОЙ КАРТЫ:

---

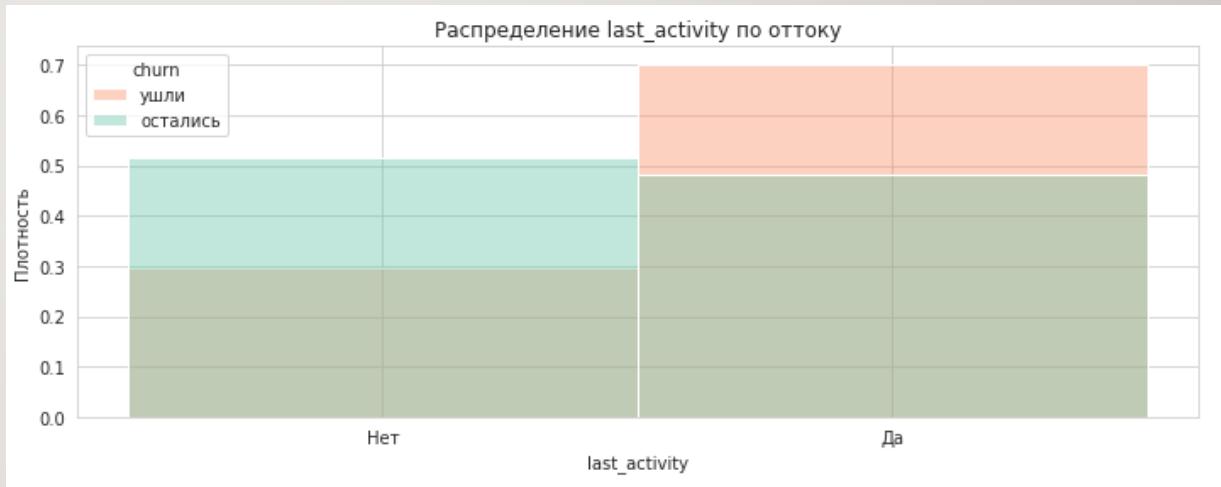
Больше клиентов с кредитной картой банка. Чаще всего уходят клиенты, у которых нет кредитной карты.



# РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ОТТОКА ПО АКТИВНОСТИ КЛИЕНТА

---

Больше активных клиентов.  
Чаще всего уходят активные  
клиенты.



# РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ОТТОКА ПО КРЕДИТНОМУ СКОРИНГУ

---

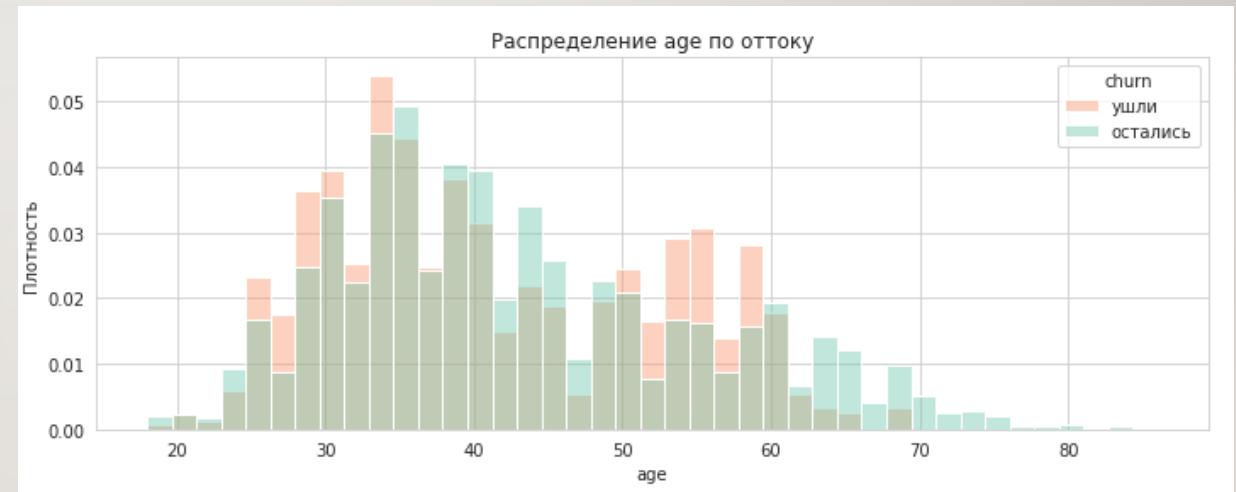
Большинство клиентов  
имеют 780 - 930 баллов.  
Пик оттока – 820-910 баллов.



# РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ОТТОКА ПО ВОЗРАСТУ КЛИЕНТА

---

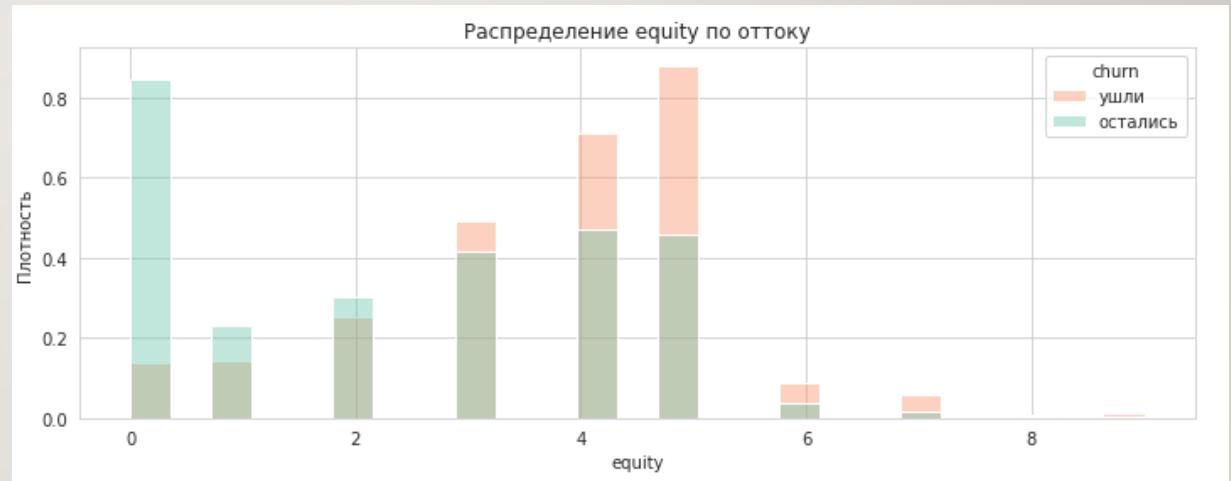
Возраст клиентов Банка от 18 до 86 лет. Чаще всего уходят клиенты от 25 до 35 лет и от 50 до 60 лет.



# РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ОТТОКА ПО КОЛИЧЕСТВУ БАЛЛОВ СОБСТВЕННОСТИ

---

Больше клиентов с 5 баллами. Уходят клиенты с количеством баллов от 3х и выше.



# РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ОТТОКА ПО КОЛИЧЕСТВУ ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРОДУКТОВ

---

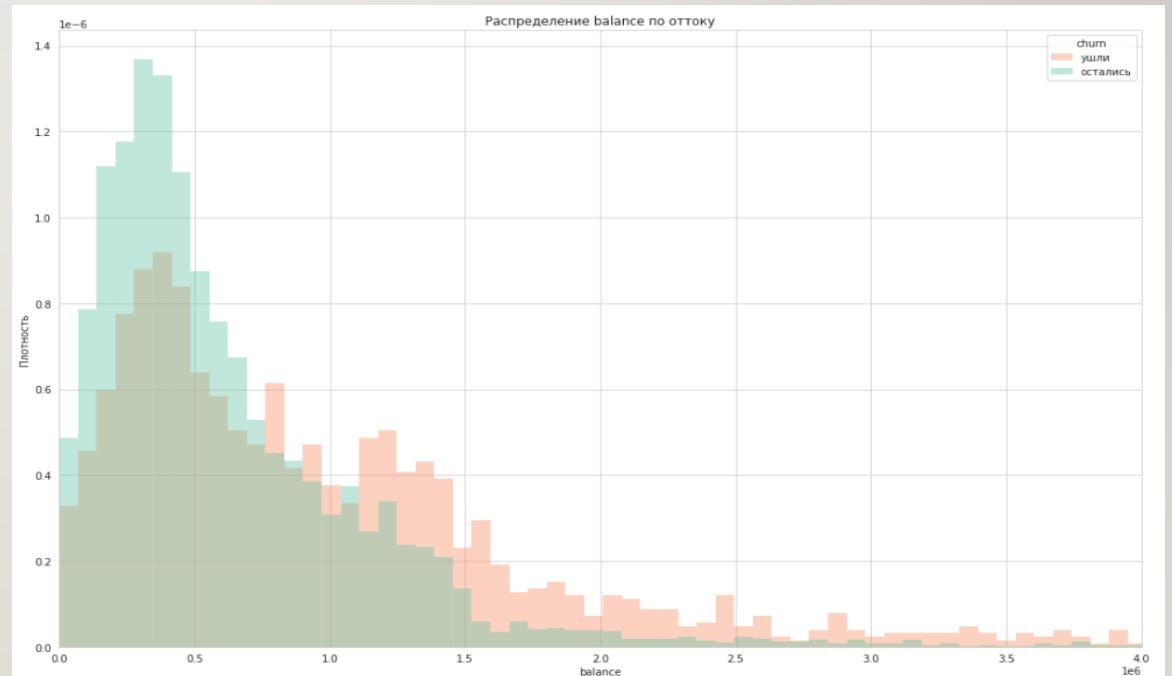
Больше всего клиентов с 2-мя продуктами. Клиенты уходят от двух продуктов и выше.



# РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ОТТОКА ПО БАЛАНСУ НА СЧЕТЕ

---

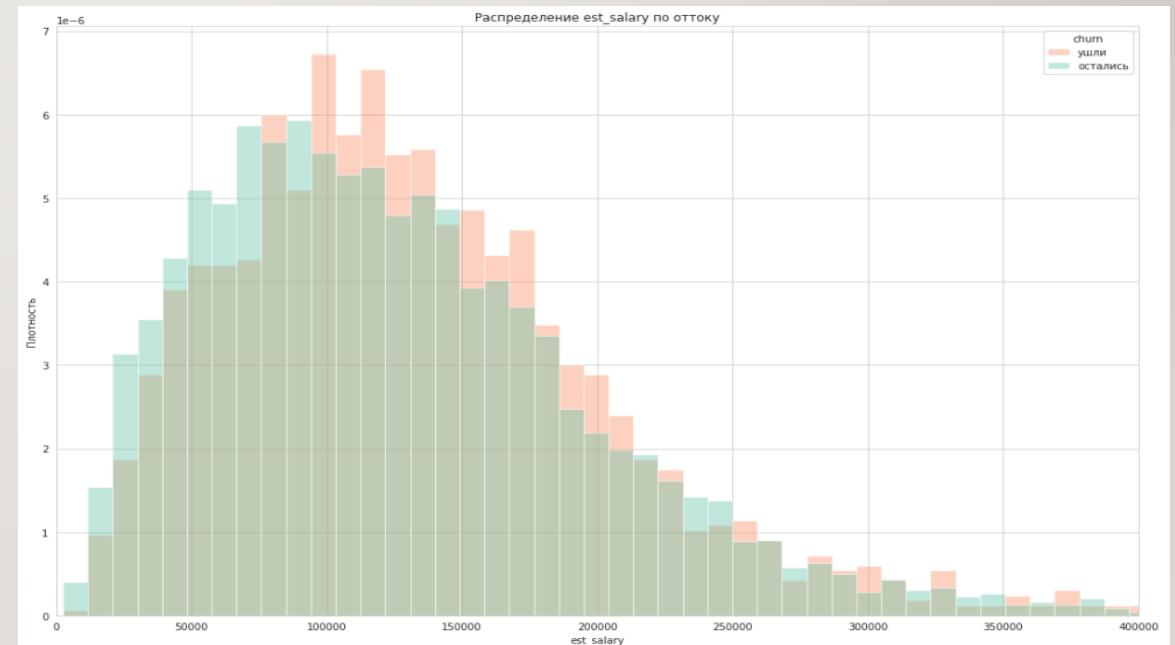
В данных присутствует тяжелый хвост с максимумом в 119 млн. Большинство клиентов имеют баланс до 1 млн. Чаще всего уходят клиенты с большим балансом, начиная с 1млн.



# РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ОТТОКА ПО ОЦЕНОЧНОМУ ДОХОДУ

---

Большинство клиентов имеют оценочный доход в размере от 80тыс. до 110тыс. Чаще всего уходят клиенты с оценочным доходом от 100тыс.



# ПОРТРЕТ КЛИЕНТА, КОТОРЫЙ УШЕЛ

---

- мужчина
- проживает в Ярославле
- в возрасте 25-35 или 50-60 лет
- балл кредитного scoringa в диапазоне от 820 до 910
- пользуется от 2x продуктов банка
- количество баллов собственности от 3x
- не имеет кредитную карту
- активный
- баланс на счете от 1млн
- оцененный доход от 100 тыс.