

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 1 млн до 4 млн
- клиенты-мужчины с балансом на счете от 1 млн до 4 млн
- клиенты без кредитной карты и балансом на счете от 1 млн 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 1,4млн, жизни и работоспособности)
- и др.

ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ИССЛЕДОВАНИЯ

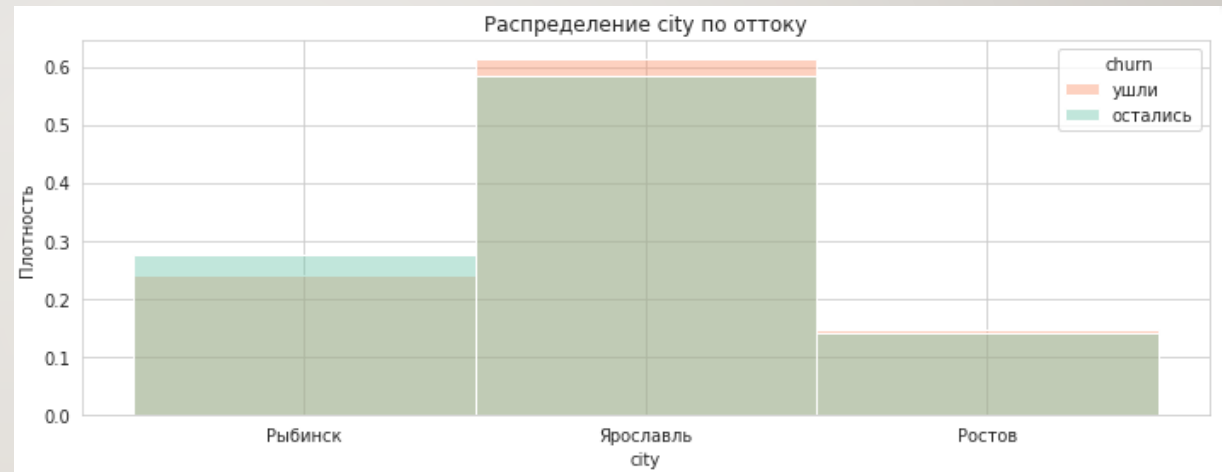
Цель исследования - анализ клиентов регионального банка и выделение сегментов клиентов, которые склонны уходить из банка.

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 приоритезируем их

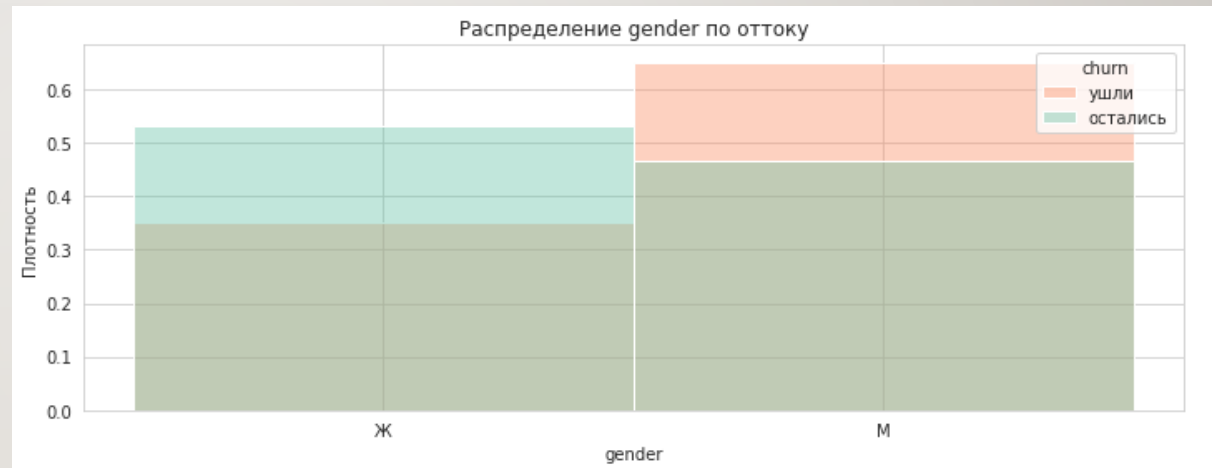
РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ОТТОКА ПО ГОРОДАМ:

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



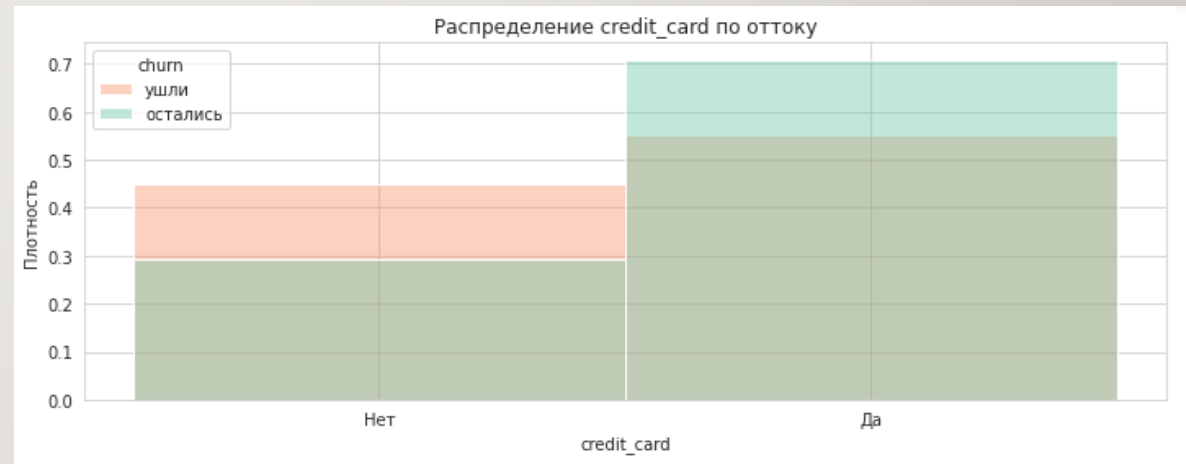
РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ОТТОКА ПО ПОЛУ

Больше клиентов мужчин.
Чаще всего уходят мужчины.



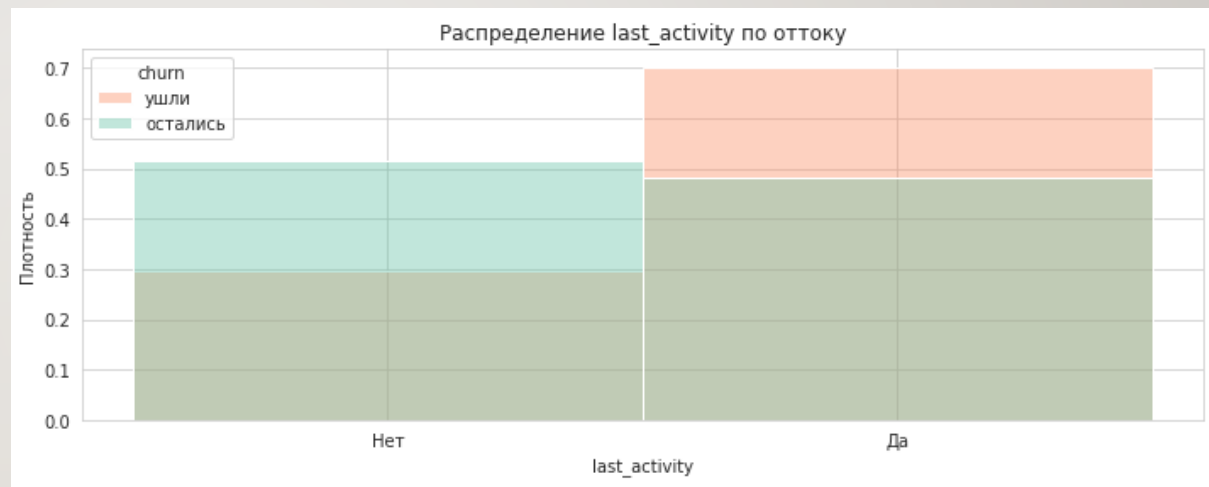
РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ОТТОКА ПО НАЛИЧИЮ КРЕДИТНОЙ КАРТЫ:

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



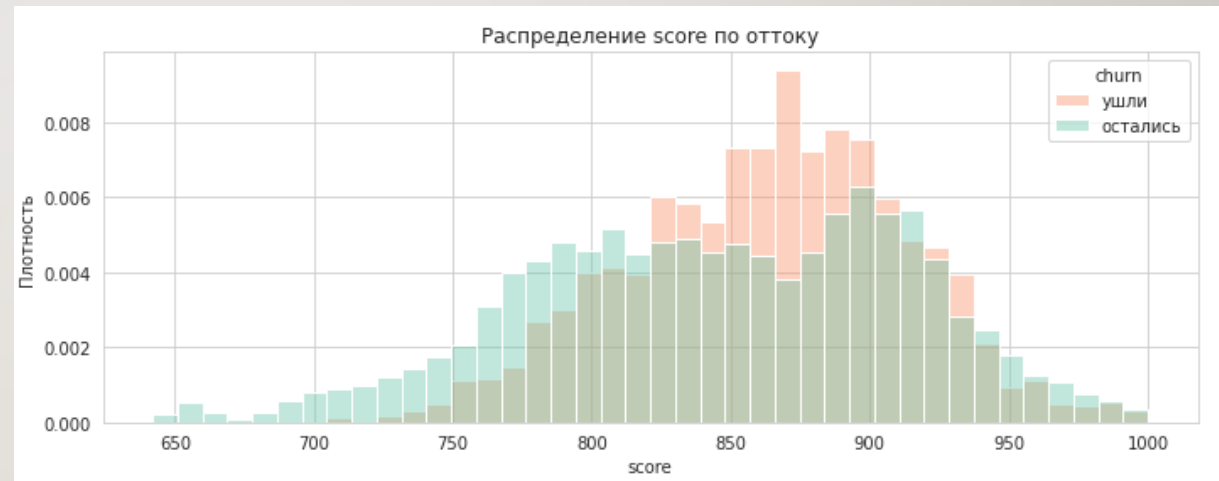
РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ОТТОКА ПО АКТИВНОСТИ КЛИЕНТА

Больше активных клиентов.
Чаще всего уходят активные
клиенты.



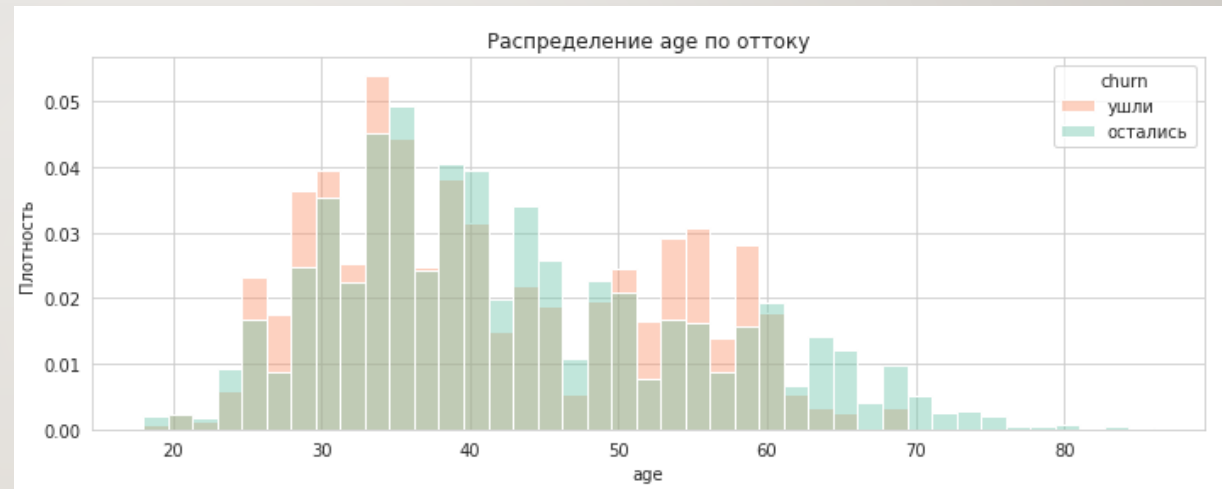
РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ОТТОКА ПО КРЕДИТНОМУ СКОРИНГУ

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



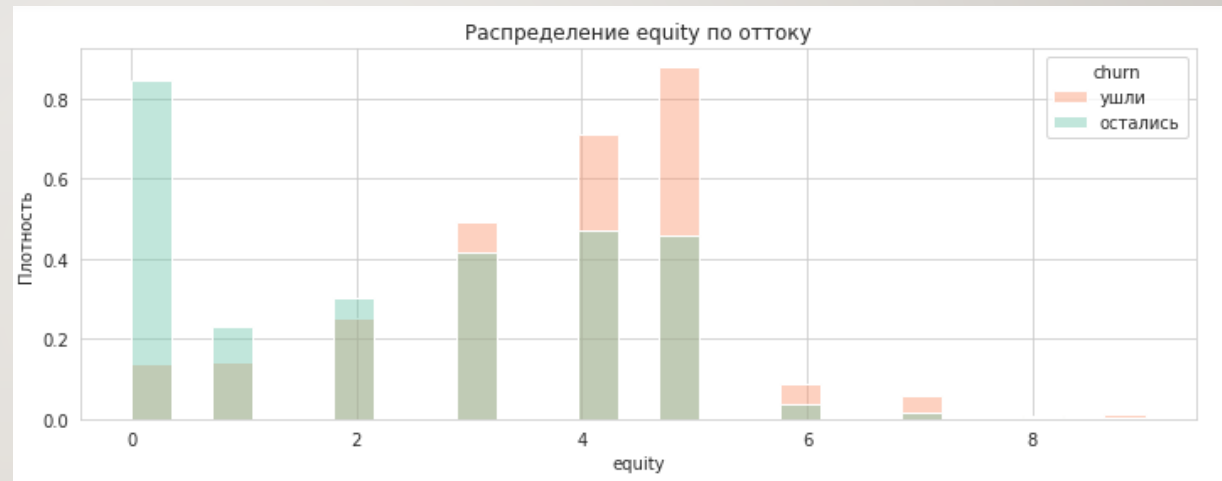
РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ОТТОКА ПО ВОЗРАСТУ КЛИЕНТА

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.



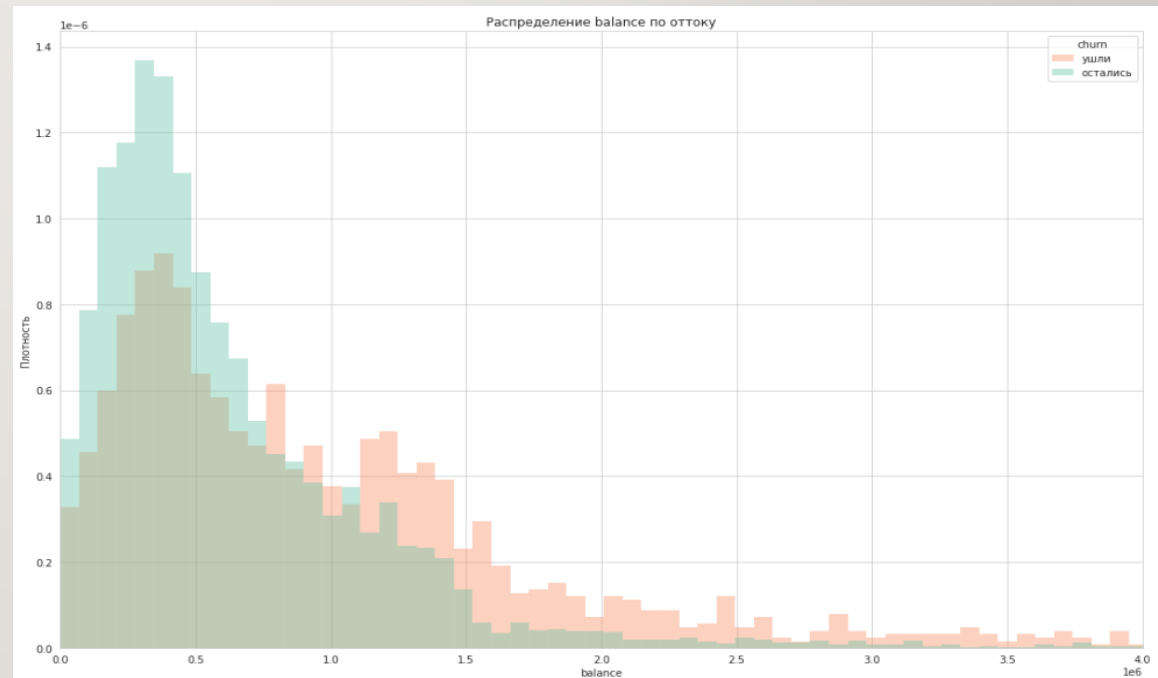
РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ОТТОКА ПО КОЛИЧЕСТВУ ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРОДУКТОВ

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



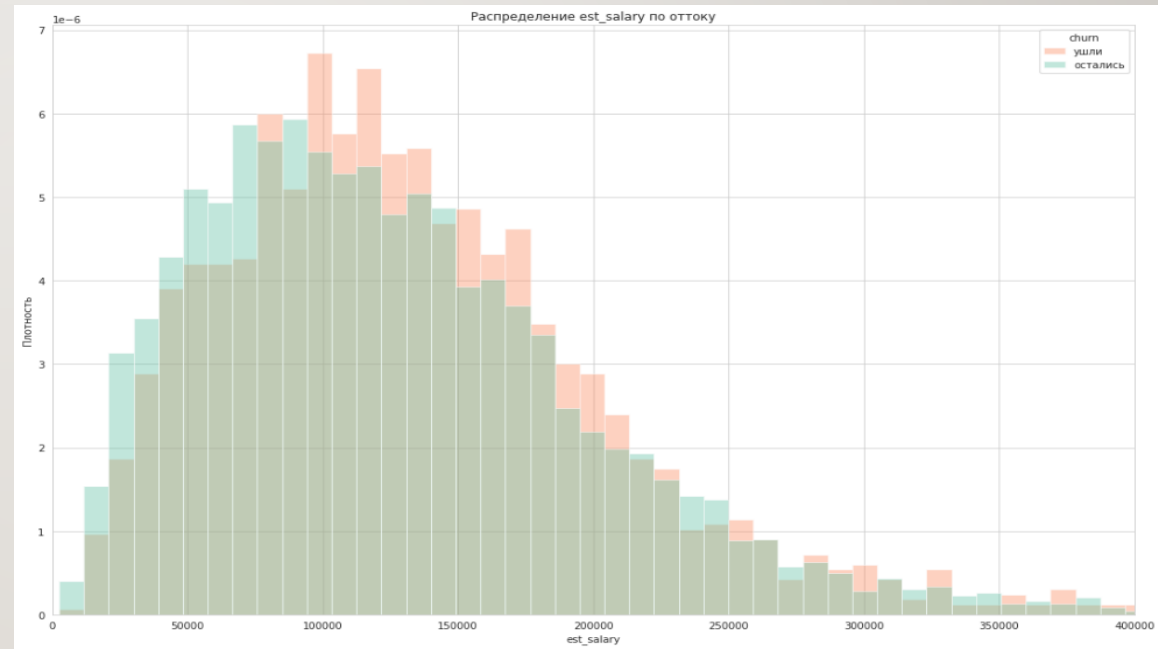
РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ОТТОКА ПО БАЛАНСУ НА СЧЕТЕ

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 1 млн.



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 скоринга в диапазоне от 820 до 910
- пользуется от 2х продуктов банка
- количество баллов собственности от 3х
- не имеет кредитную карту
- активный
- баланс на счете от 1млн
- оцененный доход от 100 тыс.