

# «Метанпромбанк» — деньги не пахнут!

Исследование оттока клиентов Банка

Автор: Соловей М.А.

Аналитик «Яндекс.Дзен».

Email: [ya@ya.ru](mailto:ya@ya.ru), tel: 4(999)999-999-1

21.06.2023 г.

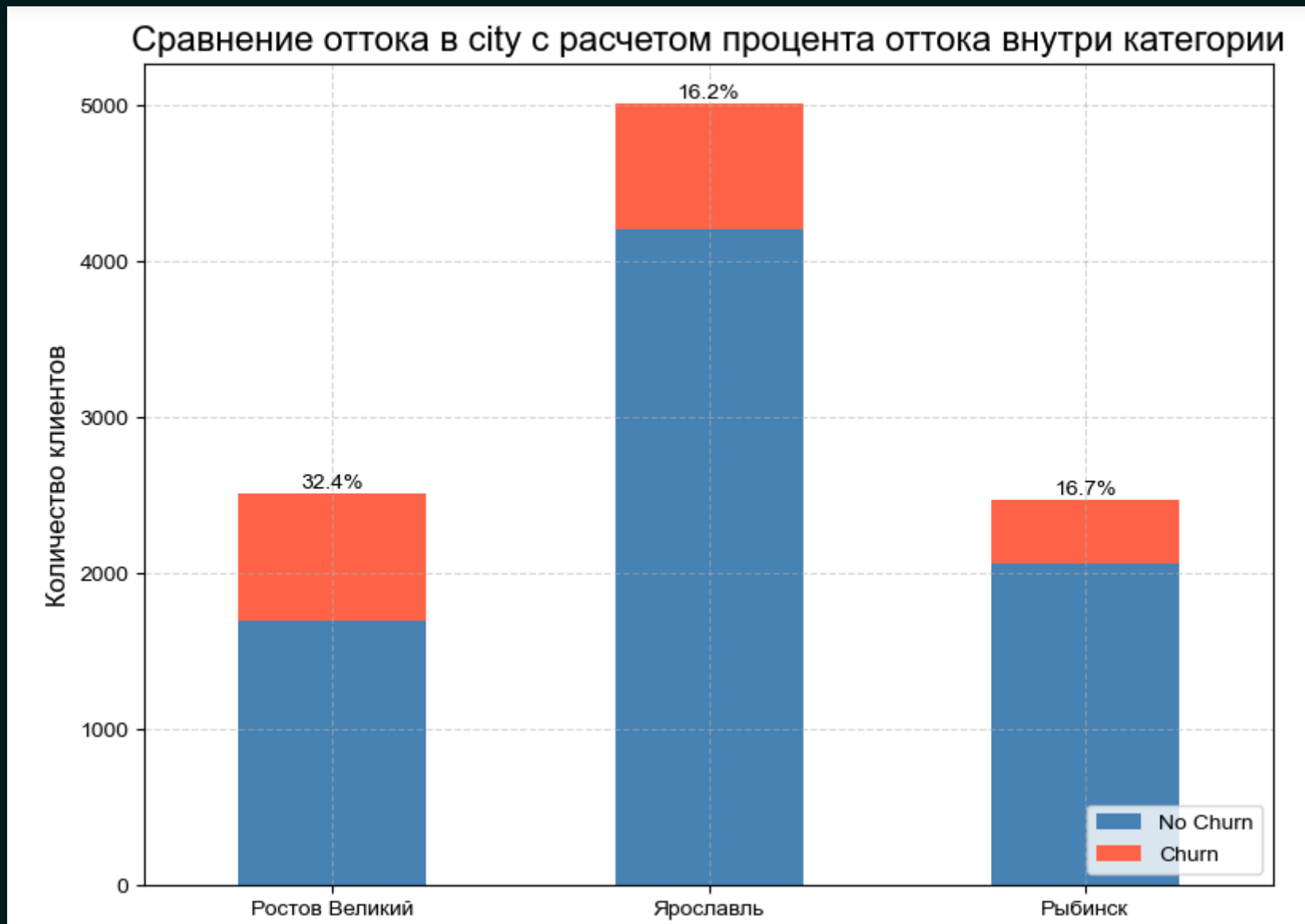
# Содержание

• Цели и задачи исследования.....	3
• Изучение оттока по городам .....	4
• Изучение оттока по полу .....	5
• Изучение оттока по количеству продуктов .....	6
• Изучение оттока по возрасту клиентов .....	7
• Изучение оттока по полу в Ростове Великом .....	8
• Изучение оттока по количеству продуктов в Ростове Великом .....	10
• Изучение оттока по возрасту клиентов в Ростове Великом .....	11
• Сегментное исследование (Ростов Великий+возраст) .....	13
• Сегментное исследование (Ростов Великий+количество продуктов) .....	14
• Сегментное исследование (Ростов Великий+возраст+продукты) .....	15
• Общие выводы. Тенденции .....	17
• Общие выводы с акцентом на Ростове Великом .....	18
• Резюме по результатам исследования .....	19

# Цели исследования

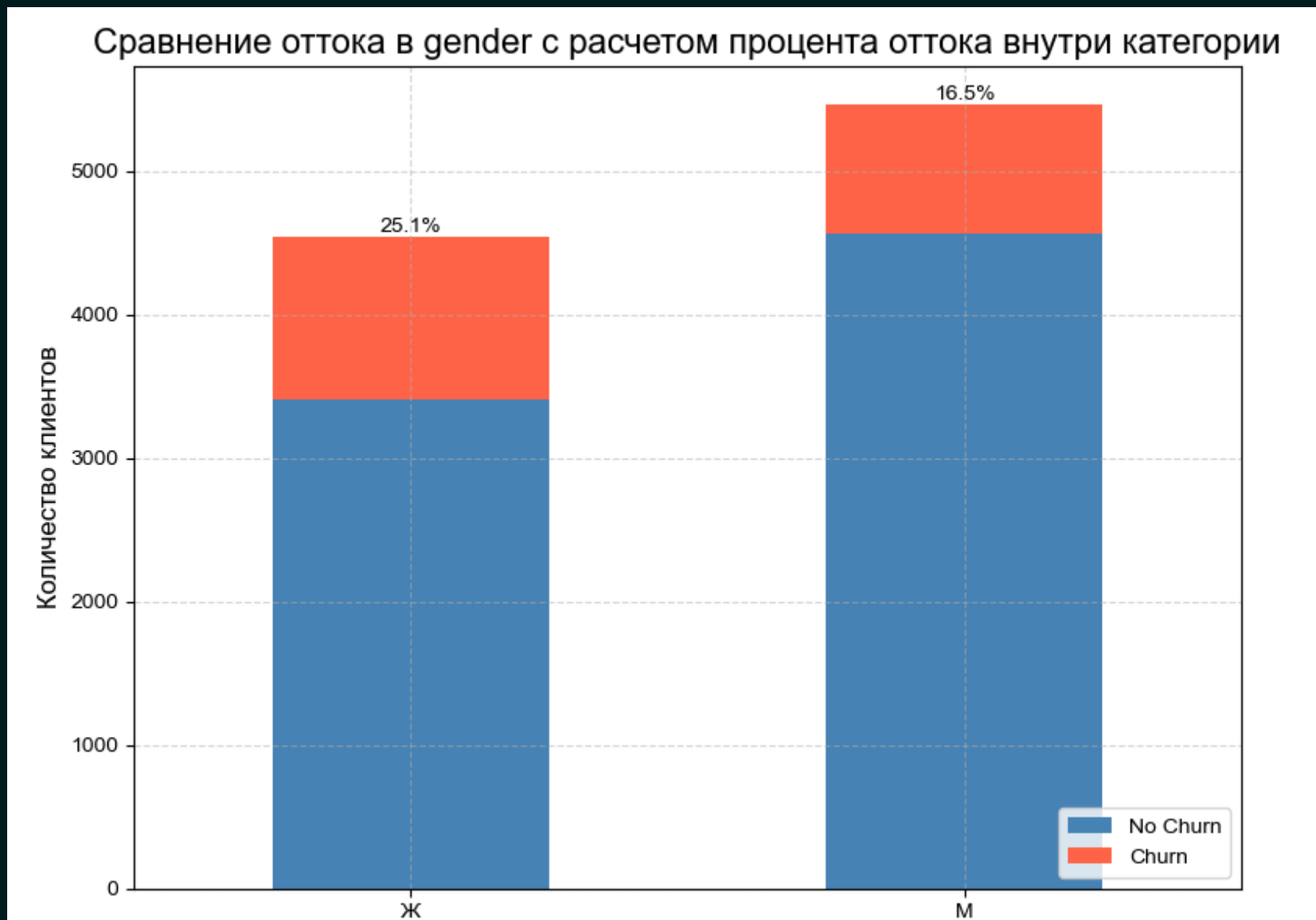
- Перед нашим подразделением стояли следующие цели и задачи:
- Проанализировать клиентов банка и выделить сегменты клиентов, которые склонны уходить из банка.
- Провести исследовательский анализ данных.
- Вывести портреты клиентов, которые склонны уходить из банка.
- Сформулировать и проверить статистические гипотезы.

# Изучение оттока клиентов по городам



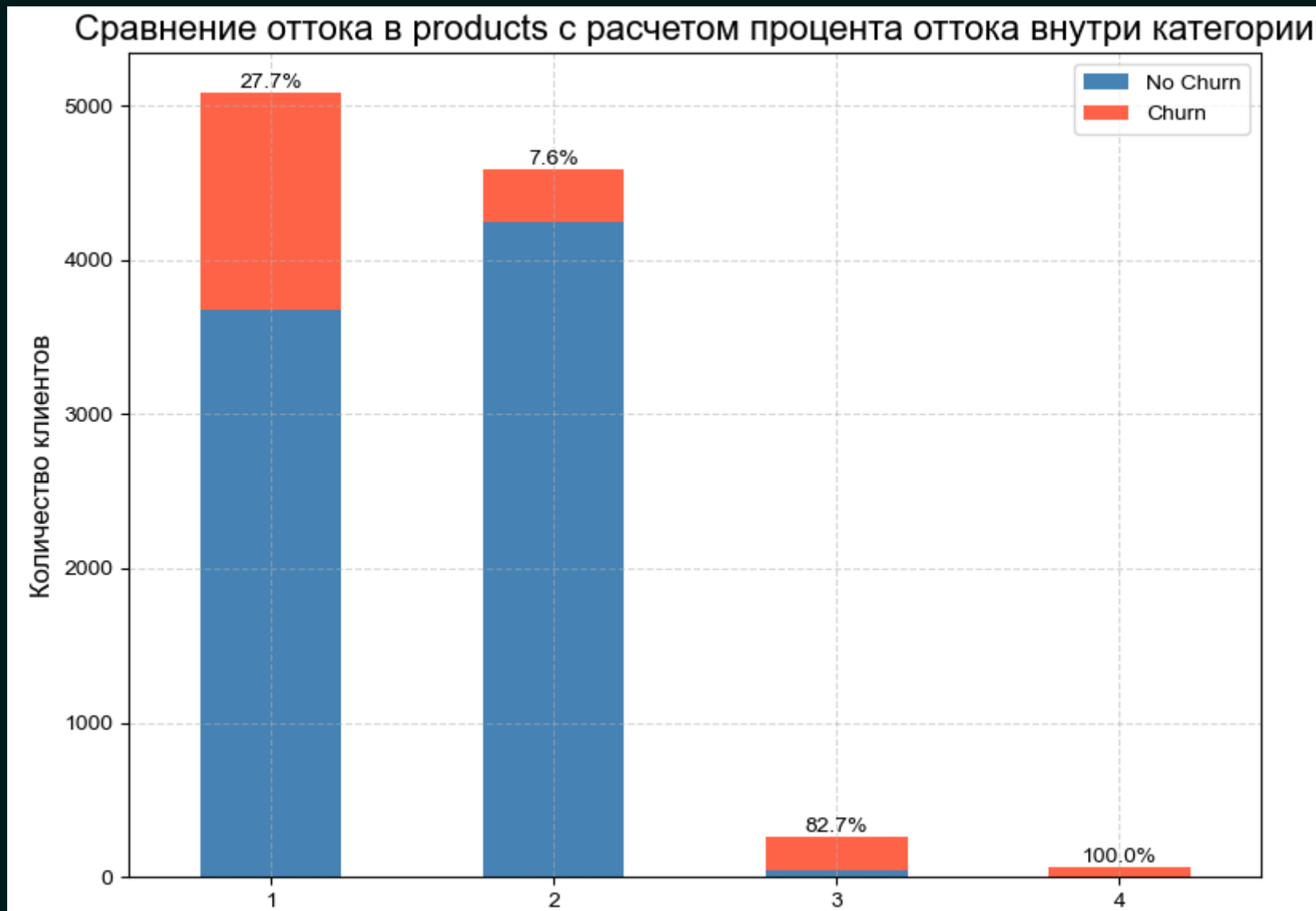
Как видно из графика, больше всего у нас клиентов в Ярославле, однако самый большой отток получается в Ростове Великом – 32,4%, против 16,2% в Ярославле. Также отток, в сопоставимом по количеству клиентов Рыбинске, близок по значениям Ярославля – 16,7%

# Изучение оттока клиентов по полу



Клиентов – женщин, мы теряем значительно быстрее – их отток составляет 25,1%, а клиентов мужчин 16.5%

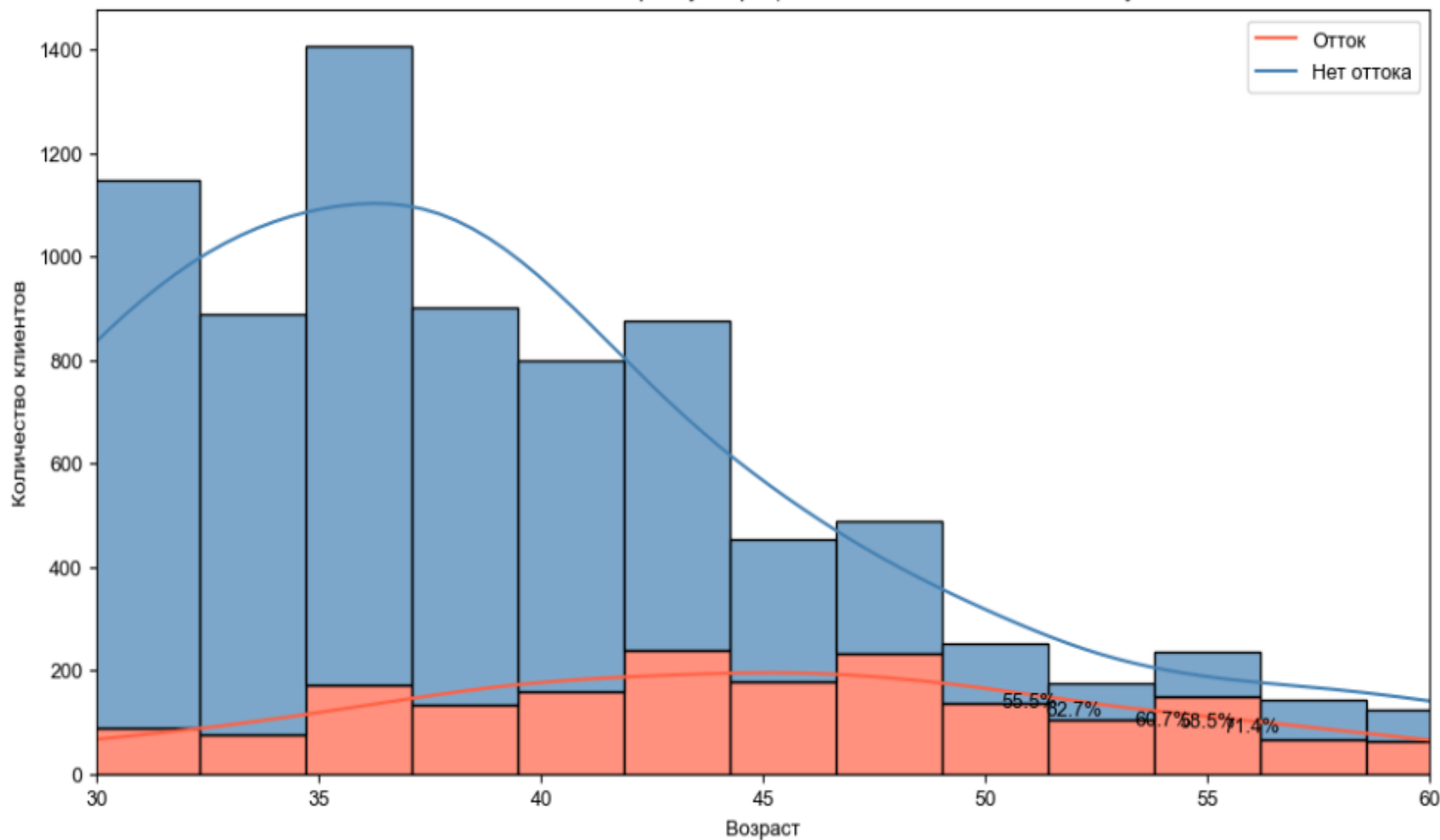
# Изучение оттока клиентов по количеству продуктов



Каждый 4-ый клиент, получивший у нас свой первый продукт, уходит от нас. В категории 3 и более продуктов показатели еще хуже, 3 продукта – отток 82,7%, 4 продукта – отток 100%. Да в категории 3+ продукта, клиентов не так много, но учитывая общую тенденцию на отток – важно обратить на это внимание

# Изучение оттока клиентов по возрасту

Отток клиентов по возрасту в процентном отношении к количеству

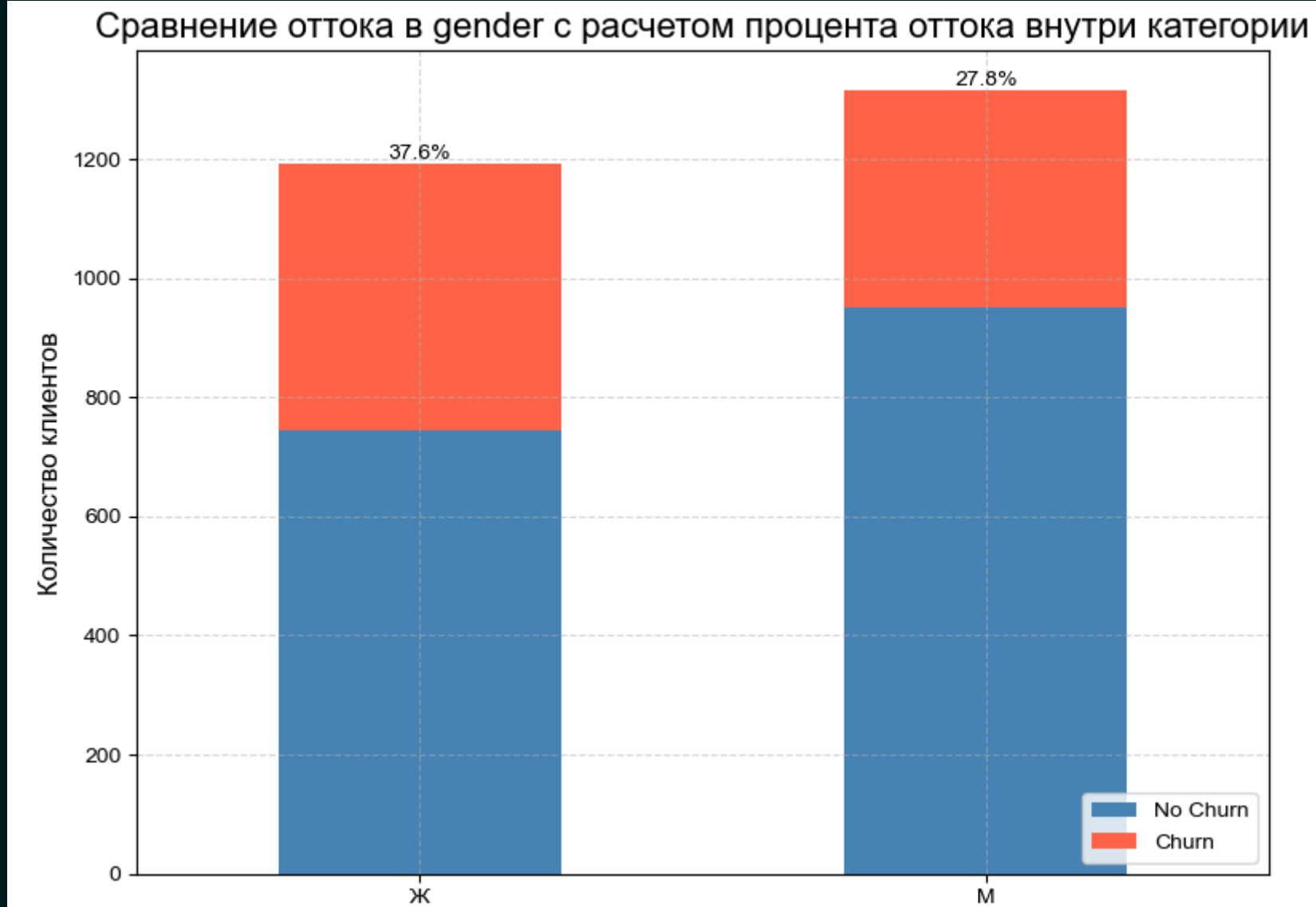


Наши самые активные клиенты, имеют возраст около 37 лет, но после 40 активность сильно падает, кредитов берут меньше, а отток в относительном выражении начинает расти, и после 51 года отток превышает 50%. Таким образом, помимо снижения общей активности, мы не можем удерживать клиентов возрастом 51+

# Город особого внимания – Ростов Великий

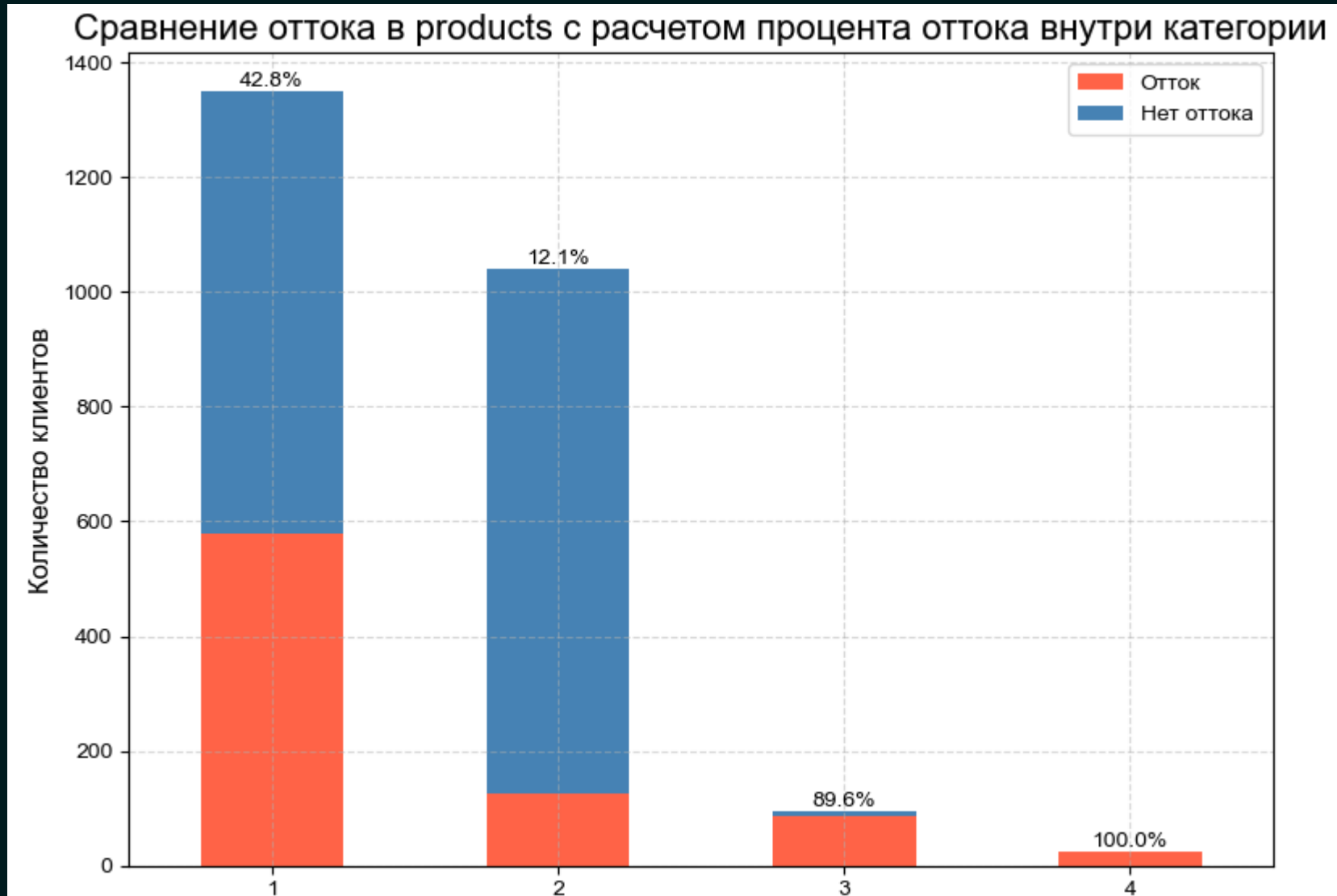


# Изучение оттока клиентов в Ростове Великом по полу



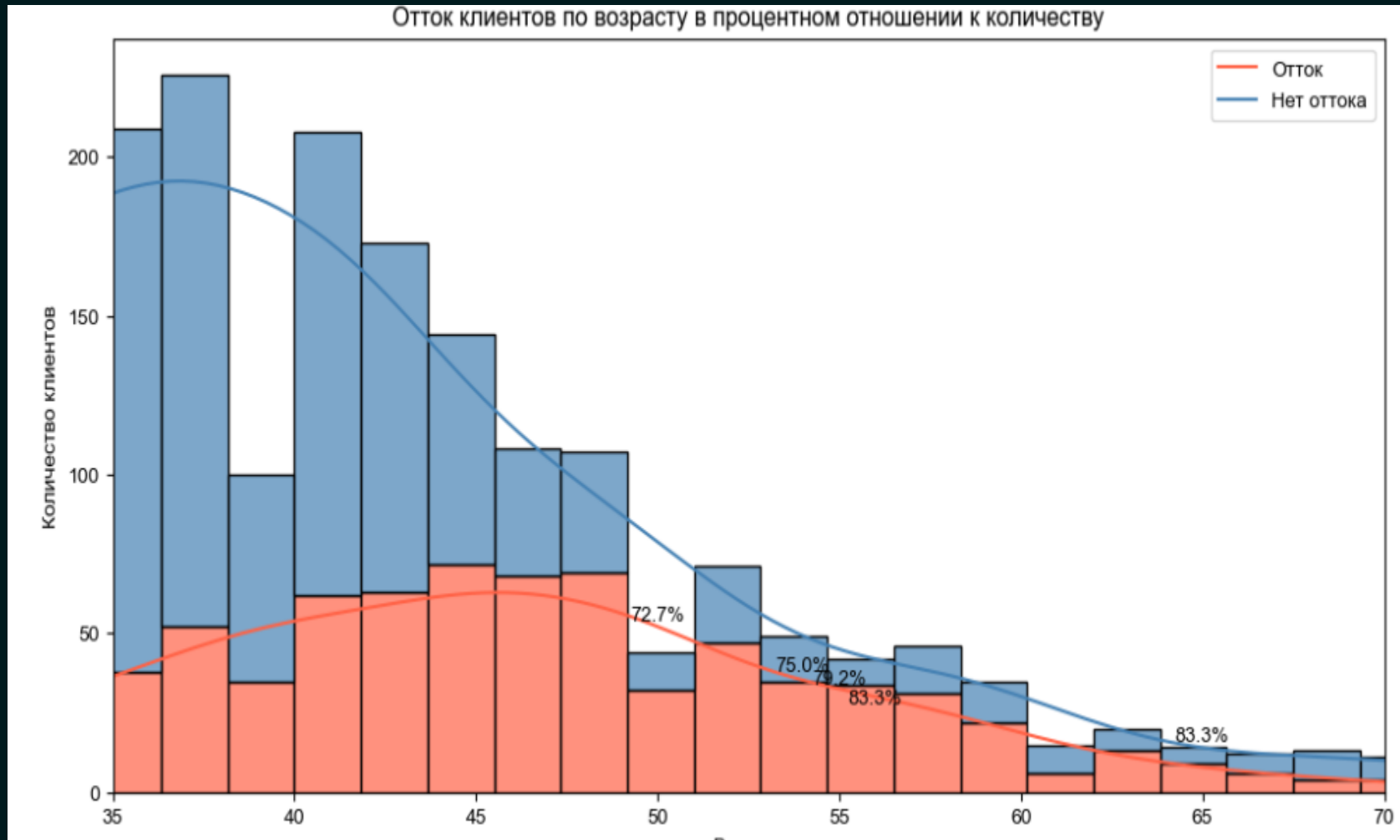
Помимо общей тенденции на ухудшение удержания клиентов, в Ростове Великом показатель удержания женщин еще хуже, чем в общем по городам – 37,6%

# Изучение оттока клиентов в Ростове Великом по количеству продуктов



Негативная ситуация сохраняется и в категории количественного показателя продуктов, почти половина клиентов оформивших первый продукт уходят из банка. Можно предположить, что те клиенты, которые научились пользоваться приложением банка, или имеют удобные каналы взаимодействия с Банками остаются с нами, но как мы видим к этому моменту мы почти всех клиентов уже потеряли.

# Изучение оттока клиентов в Ростове Великом по возрасту



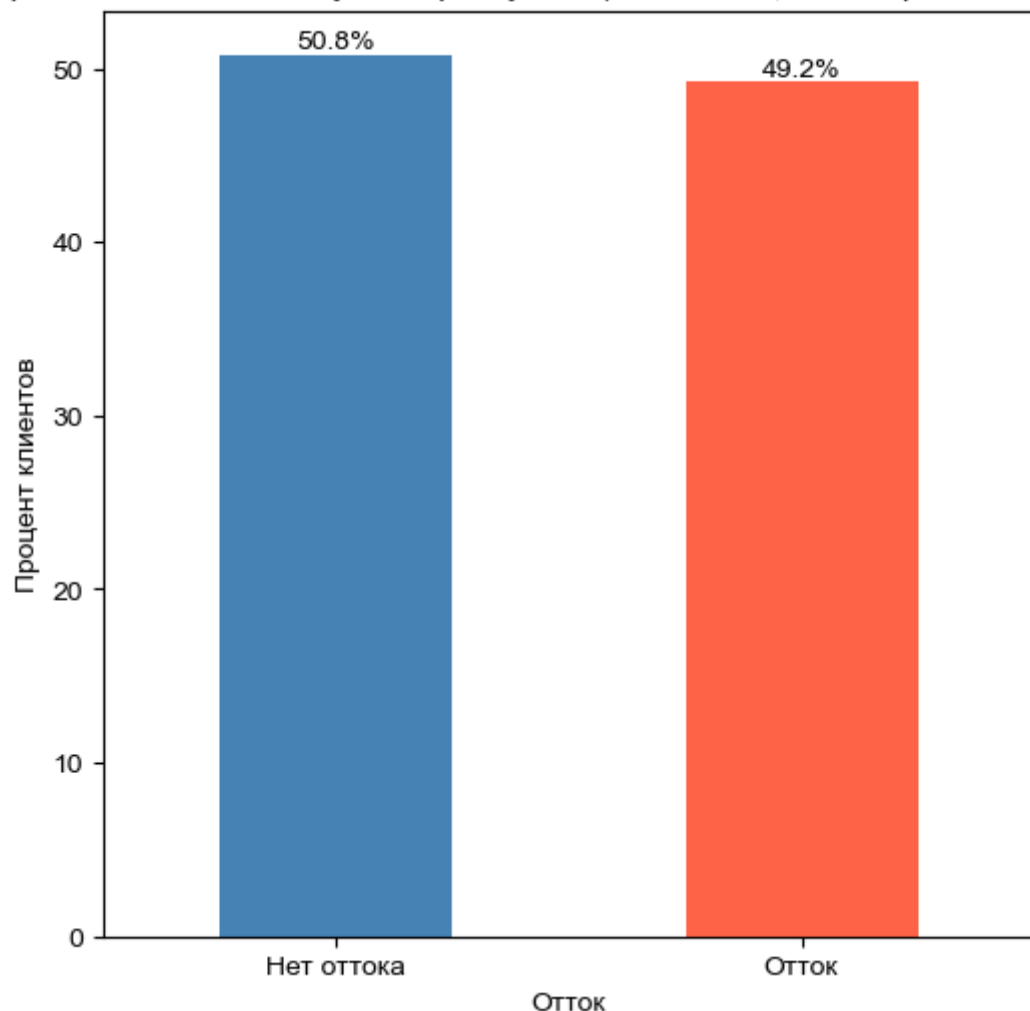
Картина с оттоком в Ростове Великом по возрасту, тока представляется не очень красочной. Клиенты 50+ уходят из банка с критическим показателем оттока 72%+

# Сегментное исследование.

Акцент – город Ростов Великий

# Сегментное исследование

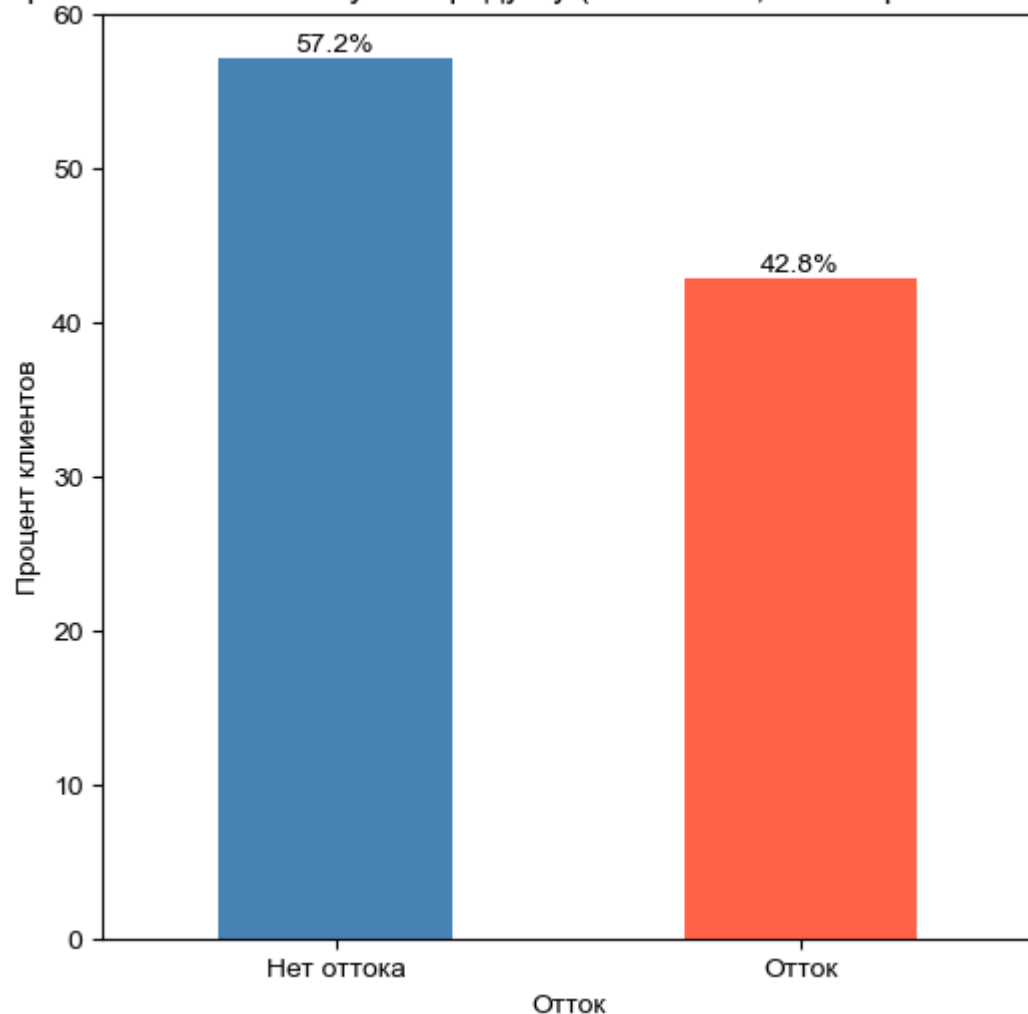
График оттока по Ростову и возрасту 39+ (всего 1140, из которых отточные 579)



Картина с оттоком в Ростове Великом по возрасту, если брать за параметр только возраст, то особо уязвимым будет сегмент клиентов 39+, отток по которому в Ростове составляет 49,2% ( в числовом выражении 579 клиентов из 1140) против 30% в остальных городах

# Сегментное исследование

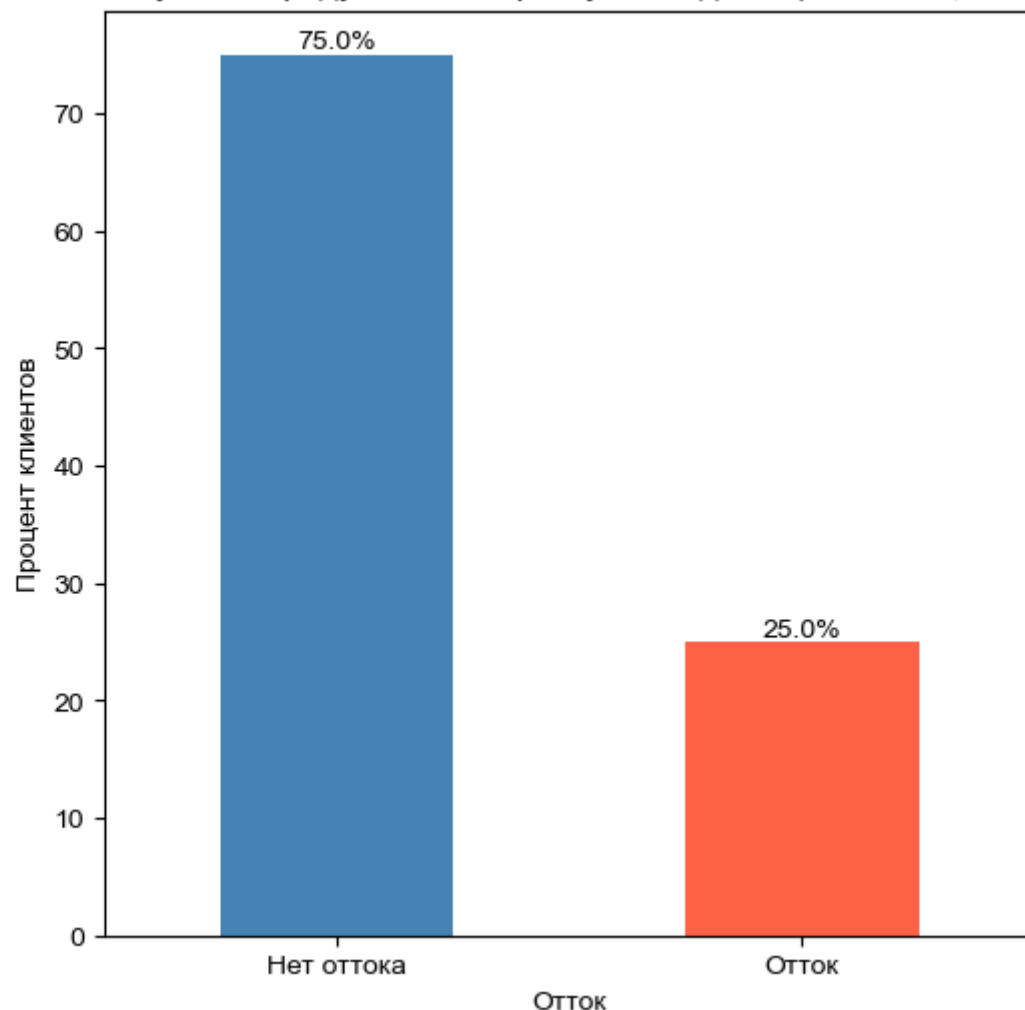
График оттока по Ростову и 1 продукту (всего 1349, из которых отточные 578)



Оценка оттока в Ростове Великом по количеству продуктов показывает, что при наличии 1 продукта, отток составляет 42,8% (578 из 1349 клиентов), когда в других городах этот показатель только 22,2%, в процентном отношении почти в 2 раза меньше.

# Сегментное исследование

График оттока по Ростову и 1/2 продуктам и возрасту от 34 до 45 (всего 937, из которых отточные 234)



Если для оценки взять комбинацию среза – количество продуктов + возраст (34-45 лет), то по Ростову Великому получим отток 25%, против 12,4% в других городах, пусть этот показатель, относительно других процентных расчетов кажется и не столь высоким, важно понять, что в данном возрастном сегменте, мы теряем вдвоем больше клиентов в Ростове, а этот возраст самый кредитно-активный, основная часть клиентов банка находится в секторе 25-45 лет

## Итоги исследования. Рекомендации



# Вывод. Общие тенденции.

Исходя из проведенного исследования и наблюдений, можно сделать следующие общие итоговые выводы для анализа оттока клиентов банка:

- **Город:** В городе "Ростов Великий" наблюдается отток клиентов на уровне 32,4%. Рекомендуется более детально изучить причины и особенности оттока в этом городе и разработать меры по его снижению.
- **Пол:** Отток женщин составляет более 25,1%. Женская аудитория может иметь определенные предпочтения или сталкиваться с проблемами взаимодействия с услугами или продуктами банка. Рекомендуется глубже изучить их потребности и предпочтения, предлагая персонализированные решения для повышения их удовлетворенности и удержания.
- **Доход:** Состоятельные клиенты с высоким доходом (от 139435 и выше) имеют более высокий уровень оттока. Это может указывать на неудовлетворительное качество услуг или недостаточную персонализацию под их потребности. Рекомендуется улучшить качество обслуживания и предложить дополнительные преимущества для этой группы клиентов, чтобы повысить их лояльность и удержание.
- **Количество продуктов:** Клиенты с 3 и 4 продуктами имеют самый высокий уровень оттока (в процентном отношении). Наличие большого количества продуктов или кредитов может создавать негативное восприятие и стать причиной ухода. Рекомендуется более тщательно анализировать потребности клиентов и предлагать им наиболее подходящие продукты, а также обеспечивать их удовлетворенность и поддержку после покупки.
- **Возраст:** Наибольший отток наблюдается в возрастной группе 51-56 лет (55-71%). Это может указывать на финансовые или жизненные изменения, влияющие на взаимодействие с банком. Рекомендуется предоставлять персонализированные услуги и поддержку для клиентов в возрастной группе 51+ и проводить проактивную работу по их удержанию. Это может включать краткое обучение пользованию приложением, рассказ о каналах взаимодействия с банком, инструктаж по способам погашения кредитов и возможность дополнить велкампаки краткими памятками. Все эти меры способствуют сохранению лояльности среди клиентов в возрасте 51 и старше.

## Вывод. Ростов Великой (акценты).

Так как, Ростов Великий показал наихудшие статистические результаты, стоит обратить внимание на следующие особенности и корректировки в данном сегменте оттока:

- В Ростове отток составляет 49,2%, в то время как в общем датасете с аналогичными параметрами отток составляет 35,9%. Это означает, что разница в оттоке между Ростовом и остальными городами составляет почти 15%. Если исключить Ростов из анализа, то общий отток снижается до 30%, и разница с другими городами увеличивается до 19,2%. Эти данные указывают на проблемы с работой с клиентами среднего и старшего возраста в Ростове.
- Когда рассматривается отток по клиентам с 1 продуктом, в Ростове наблюдается значительно больший отток (42,8%) по сравнению с остальными городами (22,2%). Аналогичная тенденция наблюдается и для клиентов с 2 продуктами. Однако, отток снижается для клиентов с 3 и более продуктами в Ростове по сравнению с другими городами.
- При анализе комбинации факторов, таких как город, продукты и возраст, становится ясно, что ключевым фактором является сочетание города и продуктов. Изменение возрастных параметров показывает, что отток в Ростове превышает в два и более раза отток в других городах. Особенно выделяется диапазон возраста от 34 до 45 лет, где отток в Ростове более чем в два раза выше, чем в других городах. В данной группе банк теряет в два раза больше клиентов самого активного кредитного возраста в Ростове (937 человек в Ростове в этой группе, из которых 234 отточные).
- Эти выводы указывают на необходимость уделить особое внимание клиентам в Ростове, особенно в возрастной группе от 34 до 45 лет, и проанализировать возможные причины высокого оттока. Банку стоит обратить внимание на улучшение условий и качества обслуживания в Ростове, а также разработать меры по удержанию клиентов этой целевой группы.

# Резюме

На основе проведенного исследования, которое включало визуальное изучение показателей, статистические проверки гипотез и общий анализ данных, мы приходим к выводу о наличии статистически значимых различий в уровне оттока клиентов банка. Эти различия могут быть связаны с такими факторами, как город проживания, пол, уровень дохода и количество продуктов. Рекомендуется рассмотреть изложенные в рамках презентации «узкие» места и рекомендации по улучшению удержания клиентов, а с учетом выявленных особенностей и факторов, которые могут влиять на отток, рекомендуется обратить особое внимание на Ростов Великий.

## Итог:

**Основываясь на этих выводах, рекомендуется разработать и внедрить меры по снижению оттока клиентов, такие как улучшение качества обслуживания, предоставление персонализированных предложений, обратная связь с клиентами и предоставление дополнительных преимуществ. Также важно продолжать мониторинг и анализ оттока клиентов для дальнейшей оптимизации стратегий удержания и повышения лояльности клиентов, изучить проблемы обслуживания на местах, например использовать методику - mystery shopping, и посмотреть с какими проблемами сталкивается клиент (особенно рекомендую обратить внимание на подобную работу в Ростове Великом, с учетом отмеченных в презентации маркеров и сегментов). Могу рекомендовать пройти в Ростове Великом все этапы клиентского пути при взаимодействии с Банком.**