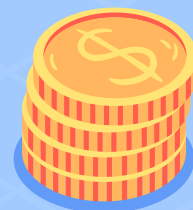




# Анализ оттока клиентов банка

**Метанпромбанк**



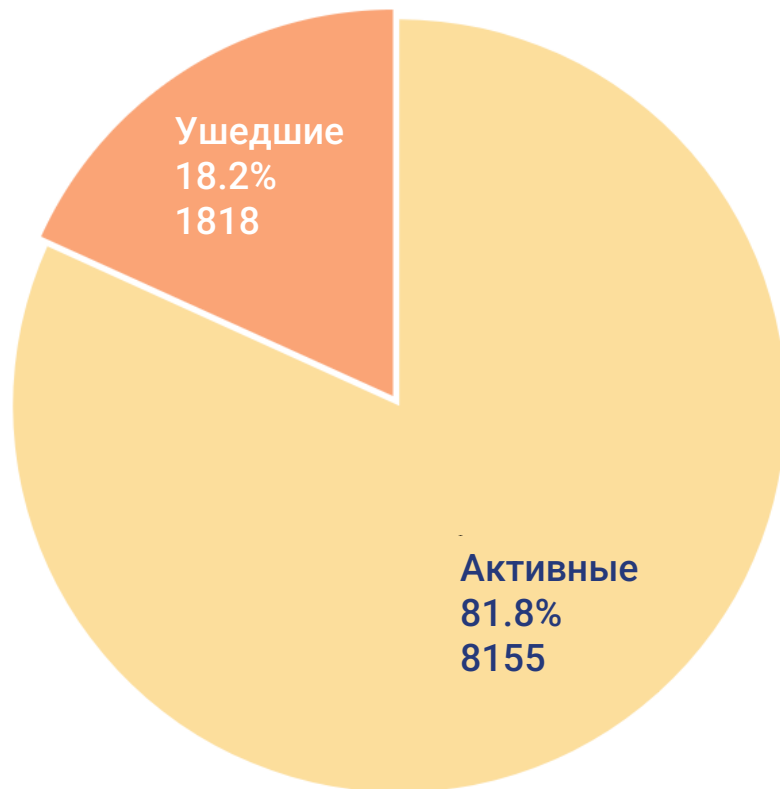


## Цель проекта

Проведении анализа оттока клиентов «Метанпромбанка» с целью выявления сегментов клиентов, склонных к уходу. Мы проанализируем значимые признаки, влияющие на решение клиентов покинуть банк и сформулируем рекомендации для отдела маркетинга, которые помогут повысить уровень удержания клиентов и способствовать дальнейшему росту и развитию банка.



## Соотношение активных и ушедших клиентов

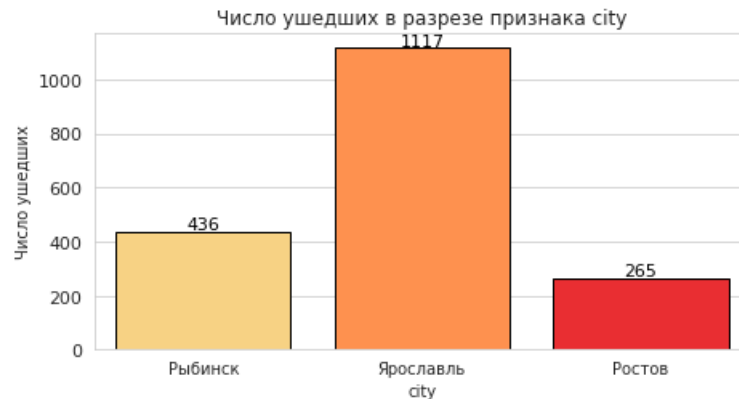
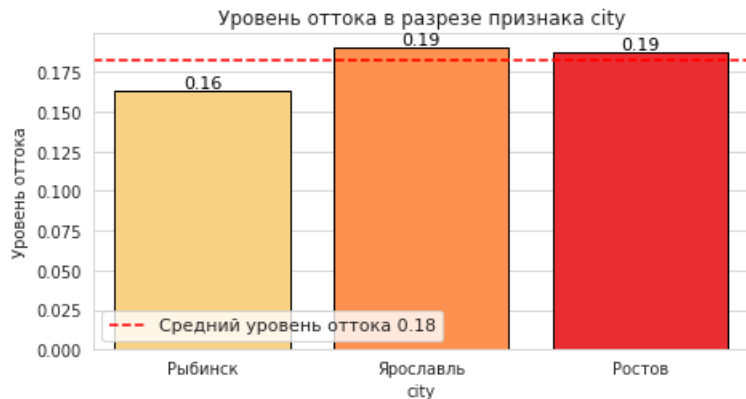


Доля ушедших  
клиентов составляет  
**18.2%** от общего  
числа клиентов





## Уровень оттока по городам

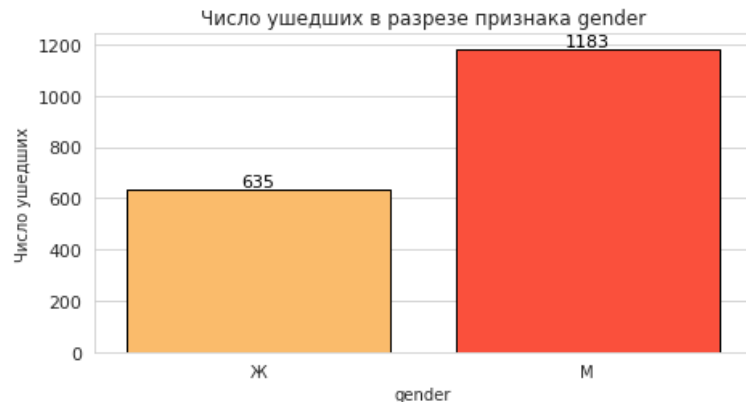
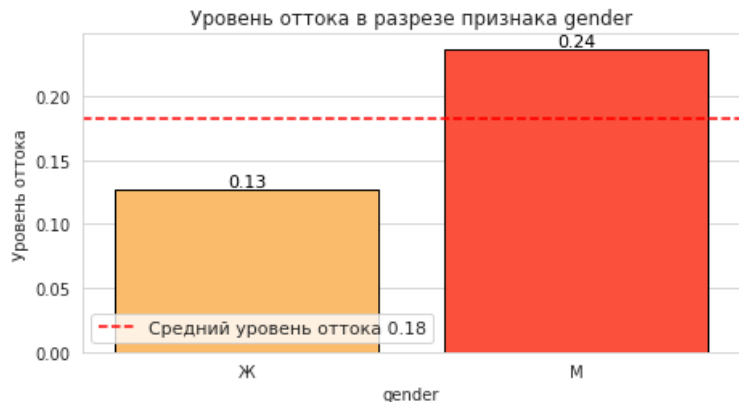


Ярославский филиал демонстрирует более высокое число отточных клиентов (**1117**), и уровень оттока (**19%**), чем в Рыбинске и Ростове.





## Уровень оттока по полу



Показатель оттока у мужчин (24%) значительно выше, чем у женщин (13%). Так же число ушедших мужчин, практически в 2 раза выше чем женщин.





## Уровень оттока по активности

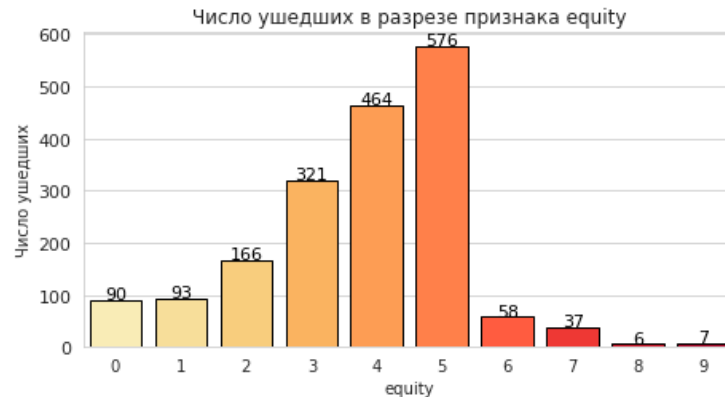
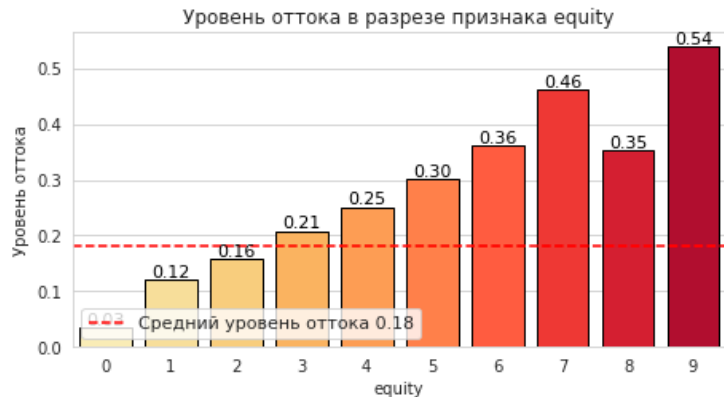


Активные клиенты чаще уходят из банка. Уровень оттока у активных клиентов – **24%**, против **11%** у неактивных.





## Уровень оттока по баллам собственности

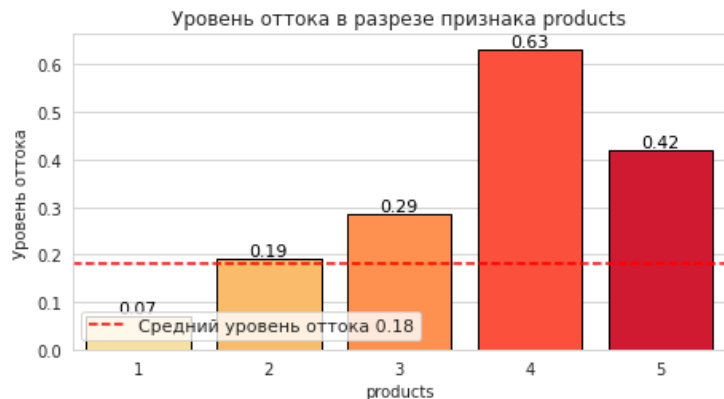


Среди обладателей 9 баллов собственности уровень оттока превышает **50%**. В абсолютных значениях больше всего ушедших клиентов среди тех, кто обладает 5 баллами собственности (**576**). Чем меньше баллов собственности, тем ниже уровень оттока.





## Уровень оттока по количеству продуктов



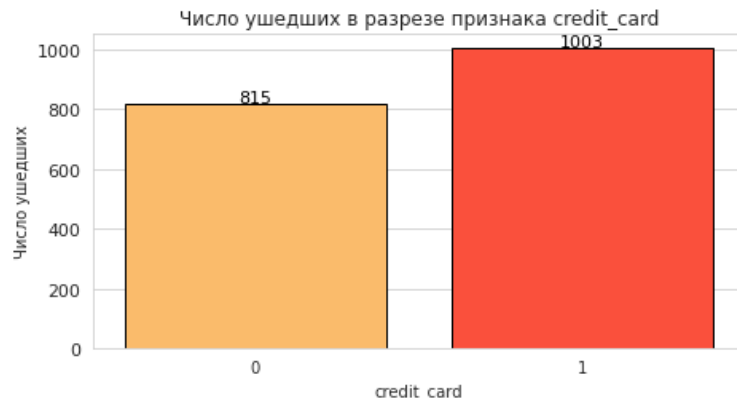
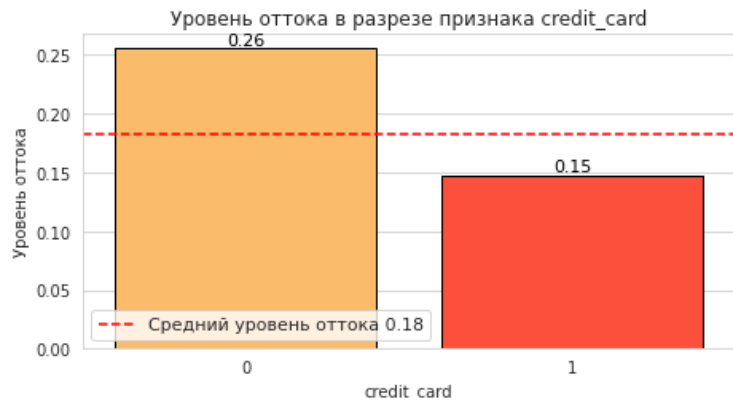
Клиенты с 4 и 5 продуктами банка имеют наиболее высокий уровень оттока, более 40%. Наибольшее число ушедших клиентов - с 2 продуктами банка (978).







## Уровень оттока по наличию кредитной карты



Доля оттока владельцев кредитной карты (15%) меньше, чем у клиентов без данного продукта (26%).





## Отток по баллам кредитного скоринга



Клиенты с высокими баллами скоринга (830-930) чаще уходят из банка. В районе 870 баллов наблюдается провал у активных клиентов, что может говорить о том, что, возможно, клиенты с таким скорингом более склонны к переходу в другие банки.

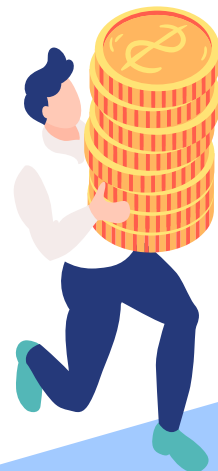




## Отток по балансу на счёте клиента



Распределение баланса ушедших клиентов смещено в сторону более высоких значений - это видно по тому, что их кривая распределения растягивается на более широкий диапазон сумм, особенно начиная с **800 тыс.**





## Отток по оценочному доходу клиента

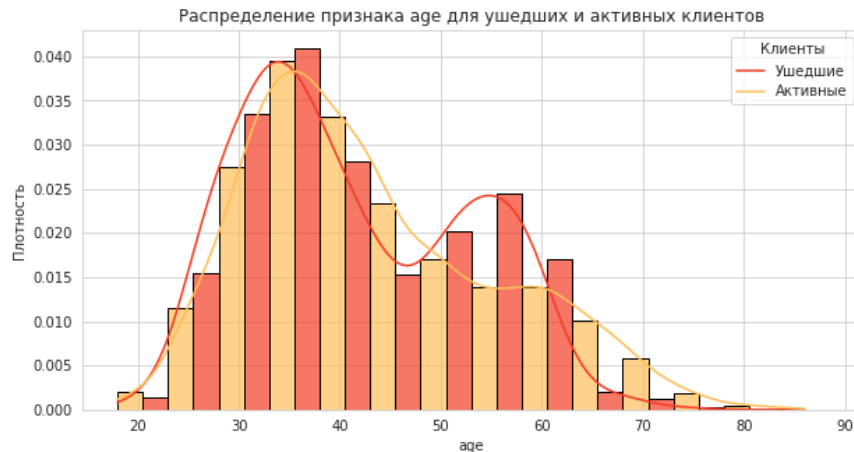


Распределение ушедших и активных клиентов по зарплате, в целом похоже. У ушедших клиентов зарплата характеризуется большей плотностью в пике от **150 тыс.** до **200 тыс.** рублей.

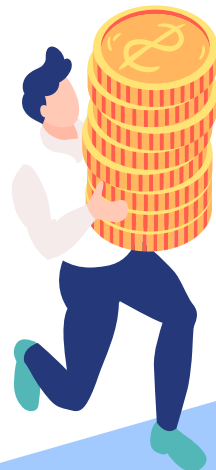




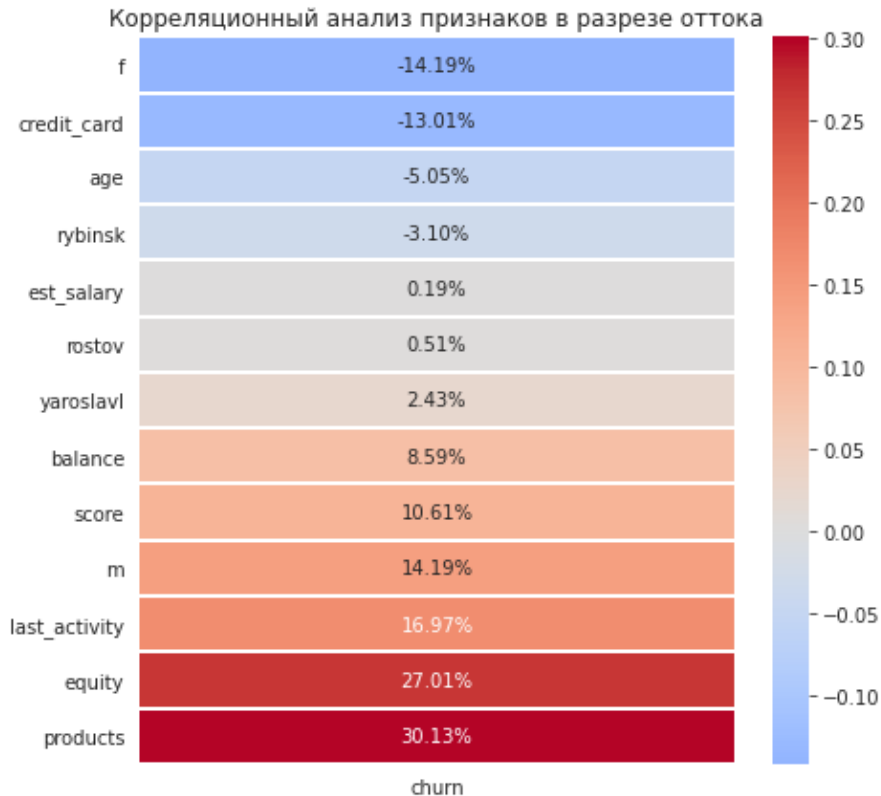
## Отток по возрасту клиента



У ушедших клиентов наблюдается два пика по возрасту: **30-40 лет** и **50-60 лет**. У активных клиентов распределение более плавное, с одним пиком в районе 30-45 лет.



## Корреляционный анализ в разрезе оттока



Анализ корреляции показал, что отток клиентов наиболее тесно связан с **количеством продуктов**, используемых клиентом в банке, и с **количеством баллов собственности**. Территориальное расположение филиала банка практически никак не влияет на отток.





## Сегментация клиентов

Отделу маркетинга рекомендуется сосредоточиться на удержании клиентов в сегментах **3** и **2**, а также на разработке стратегии для снижения оттока в сегменте **1**.



### Сегмент 1

Признаки:

Количество продуктов: 2-4

Баллы собственности: 5

Недавняя активность: да

Количество клиентов: 860

Количество отточных  
клиентов: 382

Уровень оттока: **44.42%**



### Сегмент 2

Признаки:

Пол: мужской

Кредитная карта : да

Сумма на балансе: от  
800.000 до 1.500.000 руб.

Количество клиентов: 536

Количество отточных  
клиентов: 173

Уровень оттока: **32.28%**



### Сегмент 3

Признаки:

Пол: мужской

Возраст: 30-40 лет

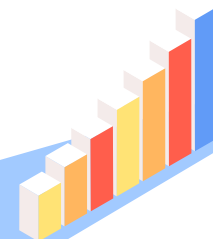
Кредитный скоринг:  
830-930 баллов

Доход : 100-200 тыс. руб.

Количество клиентов: 583

Количество отточных  
клиентов: 186

Уровень оттока: **31.9%**





## Рекомендации



### Сегмент 1

1. Провести детальный анализ причин оттока клиентов в этом сегменте, возможно, клиенты недовольны конкретными продуктами или услугами.
2. Внедрить программы лояльности, направленные на клиентов, использующих несколько продуктов, чтобы повысить их удовлетворенность и снизить уровень оттока.



### Сегмент 2

1. Предложить услуги финансового консультирования для клиентов с высоким балансом, чтобы помочь им эффективно управлять своими средствами.
2. Провести анализ транзакций для выявления предпочтений клиентов и предложить им соответствующие продукты и услуги (повышенный cashback и рассрочки на покупки).



### Сегмент 3

1. Предложить инвестиционные продукты и услуги для клиентов с высоким кредитным скорингом и стабильным доходом.
2. Разработать партнерские программы с компаниями, предоставляющими услуги и товары, которые могут быть интересны данной возрастной группе.

