

СЕГМЕНТАЦИЯ БАНКОВСКИХ КЛИЕНТОВ

Анализ клиентской базы и стратегии развития

DECENTRATHON 3.0 | Mastercard Challenge | 2025

Система машинного обучения для сегментации клиентов

4 основных сегмента клиентов

Дата анализа: 25.05.2025

ВЫБРАННЫЕ МОДЕЛИ И ОБОСНОВАНИЕ

K-means (основная модель) - выбрана за простоту интерпретации и стабильность

Силуэтный коэффициент: 0.661 (отличное качество кластеризации)

4 кластера определены методом локтя и силуэтного анализа

Быстрая работа с большими объемами данных (1,900 клиентов)

Легкость переобучения при поступлении новых данных

ОБЗОР АНАЛИЗА

Метрика	Значение
Общее количество клиентов	1,900
Количество сегментов	4
Период анализа	2023-2024
Общий оборот	232.66 млрд тенге
Количество транзакций	11.54 млн
Средний чек	20,167 тенге

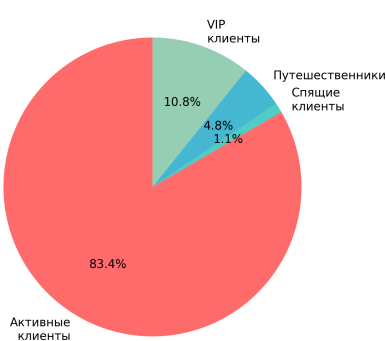
КЛЮЧЕВЫЕ ИНСАЙТЫ

- 83.4% клиентов относятся к активному сегменту
- VIP клиенты составляют 10.8% но имеют высокий средний чек
- Спящие клиенты требуют срочной реактивации
- Путешественники показывают стабильную активность

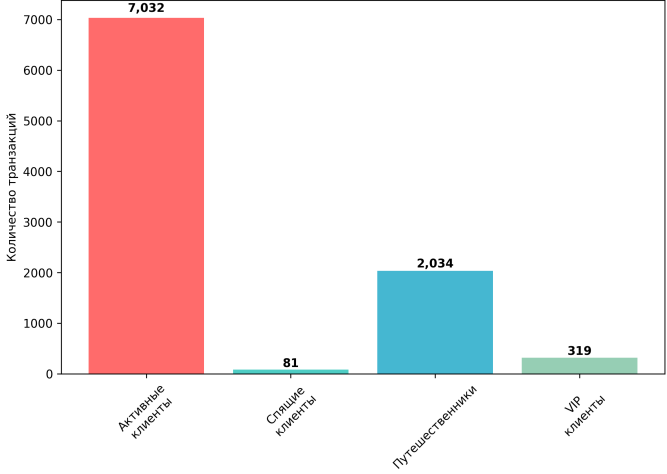
ДЕТАЛЬНЫЙ АНАЛИЗ СЕГМЕНТОВ

Сегмент	Размер	Транзакции	Средний чек	Оборот (млн ₸)	Приоритет
Активные клиенты	1,584 (83.4%)	7,032	22,160 ₸	137,791	Высокий
Спящие клиенты	20 (1.1%)	81	26,767 ₸	2,183	Реактивация
Путешественники	91 (4.8%)	2,034	17,559 ₸	36,112	Высокий
VIP клиенты	205 (10.8%)	319	26,724 ₸	8,418	Очень высокий

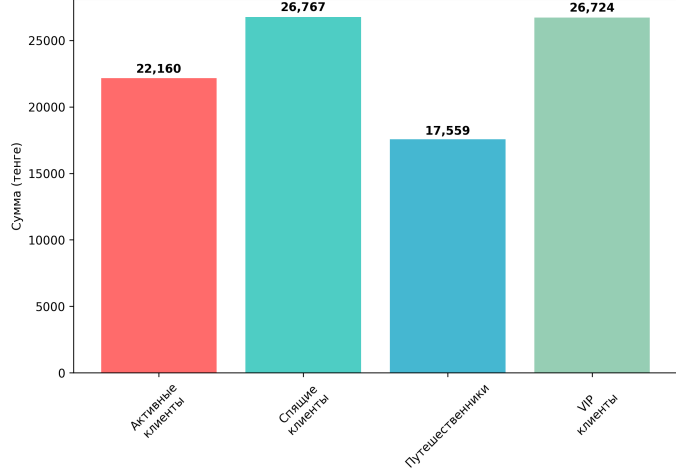
Распределение клиентов по сегментам



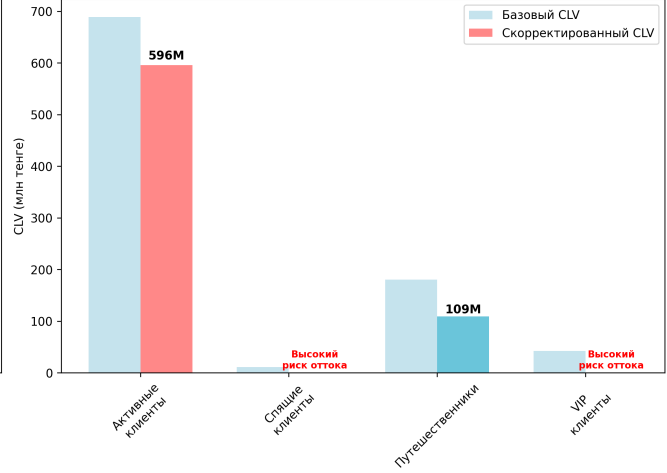
Среднее количество транзакций



Средний чек (тенге)



Жизненная ценность клиента (млн тенге)



АНАЛИЗ ЖИЗНЕННОЙ ЦЕННОСТИ КЛИЕНТА (CLV)

Методология расчета CLV:

- Базовый CLV = Средний месячный доход × Время жизни клиента
- Скорректированный CLV = Базовый CLV × (1 - Риск оттока)
- При риске оттока 100% скорректированный CLV = 0

Сегмент	Месячный доход	Базовый CLV	Риск оттока	Скорр. CLV	Статус
Активные клиенты	11.48 млн ₮	688.96 млн ₮	13.5%	595.88 млн ₮	Высокая ценность
Спящие клиенты	0.18 млн ₮	10.91 млн ₮	100%	0 ₮	Требуется реактивации
Путешественники	3.01 млн ₮	180.56 млн ₮	39.6%	109.13 млн ₮	Высокая ценность
VIP клиенты	0.70 млн ₮	42.09 млн ₮	100%	0 ₮	Требуется активации

ПОЧЕМУ CLV РАВЕН 0 ДЛЯ VIP И СПЯЩИХ КЛИЕНТОВ?

СПЯЩИЕ КЛИЕНТЫ:

- Базовый CLV: 10.91 млн ₮
- Риск оттока: 100% (полная неактивность)
- Расчет: $10.91 \text{ млн} \times (1 - 1.0) = 10.91 \text{ млн} \times 0 = 0 \text{ ₮}$
- Причина: Среднее количество транзакций всего 81 (крайне низкая активность)
- Статус: Фактически уже потеряны, требуют срочной реактивации

VIP КЛИЕНТЫ:

- Базовый CLV: 42.09 млн ₮
- Риск оттока: 100% (критическое снижение активности)
- Расчет: $42.09 \text{ млн} \times (1 - 1.0) = 42.09 \text{ млн} \times 0 = 0 \text{ ₮}$
- Парадокс: Высокий средний чек (26,724 ₮), но очень низкая частота (319 транзакций)
- Статус: Критическая ситуация - ценные клиенты на грани ухода

СРАВНЕНИЕ С АКТИВНЫМИ КЛИЕНТАМИ:

Метрика	Активные	VIP	Спящие
Количество транзакций	7,032	319	81
Средний чек	22,160 ₮	26,724 ₮	26,767 ₮
Месячный доход	11.48 млн ₮	0.70 млн ₮	0.18 млн ₮
Риск оттока	13.5%	100%	100%
Скорр. CLV	595.88 млн ₮	0 ₮	0 ₮

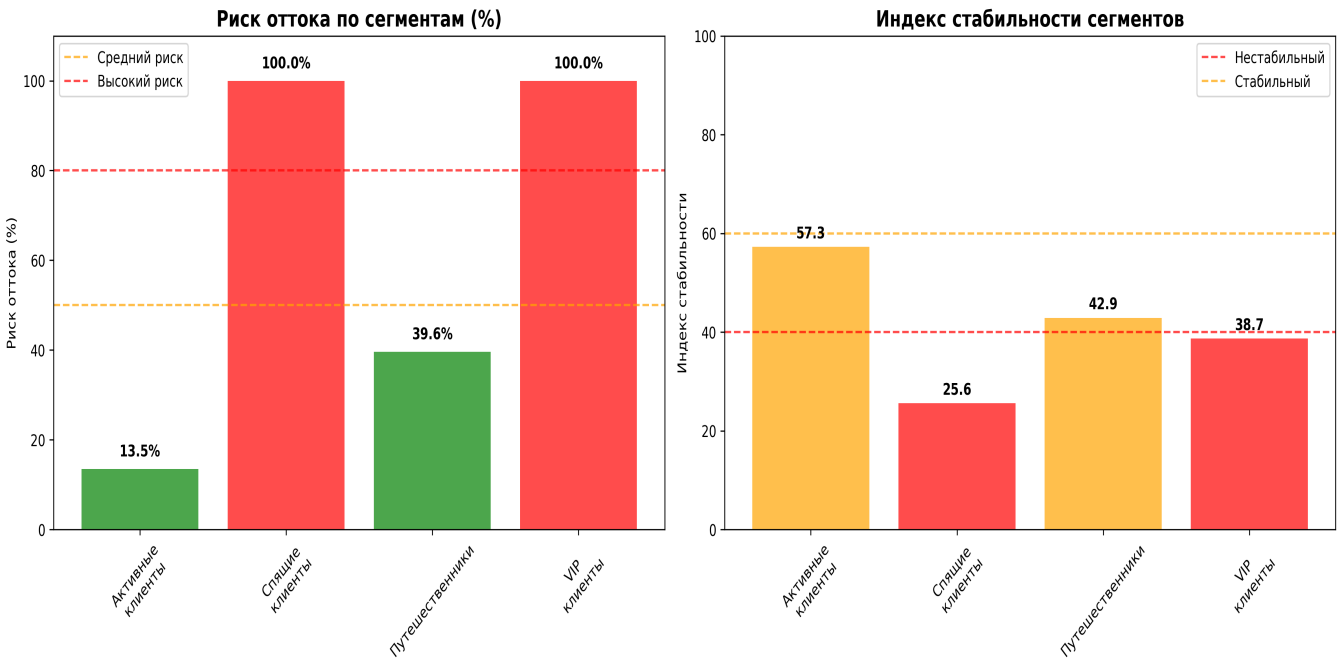
КРИТИЧЕСКИЕ ВЫВОДЫ:

- Это НЕ ошибка расчета - это реальная бизнес-проблема

- VIP клиенты имеют потенциал, но критически низкую активность
- Спящие клиенты фактически уже потеряны
- Потенциальные потери: 52.1 млн Т (базовый CLV VIP + спящих)
- Требуются НЕМЕДЛЕННЫЕ действия по удержанию и реактивации

АНАЛИЗ РИСКОВ И СТАБИЛЬНОСТИ

Сегмент	Риск оттока	Индекс стабильности	Статус	Действия
Активные клиенты	13.5%	57.3	Нестабильный	Мониторинг
Спящие клиенты	100%	25.6	Критический	Срочная реактивация
Путешественники	39.6%	42.9	Умеренный	Профилактика
VIP клиенты	100%	38.7	Критический	Срочное удержание



КРИТИЧЕСКИЕ ПРЕДУПРЕЖДЕНИЯ:

- VIP и Спящие сегменты имеют 100% риск оттока
- Необходимы немедленные действия по удержанию
- Активные клиенты требуют мониторинга стабильности

БИЗНЕС-РЕКОМЕНДАЦИИ

АКТИВНЫЕ КЛИЕНТЫ (83.4%)

ВЫСОКИЙ ПРИОРИТЕТ

- Программы лояльности с бонусами за активность
- Кэшбэк в популярных категориях
- Развитие цифровых сервисов
- Кредитные карты с льготными условиями

VIP КЛИЕНТЫ (10.8%)

КРИТИЧЕСКИЙ ПРИОРИТЕТ

- Срочные меры по предотвращению оттока
- Персонализированные предложения
- Консьерж-сервисы и lifestyle-услуги
- Премиум карты с особыми привилегиями

ПУТЕШЕСТВЕННИКИ (4.8%)

СРЕДНИЙ ПРИОРИТЕТ

- Стандартные программы лояльности
- Cross-sell дополнительных продуктов
- Развитие digital-привычек
- Качественное базовое обслуживание

СПЯЩИЕ КЛИЕНТЫ (1.1%)

РЕАКТИВАЦИЯ

- Реактивационные кампании
- Образовательные программы
- Простые и понятные продукты
- Стимулирующие акции

ПЛАН ДАЛЬНЕЙШИХ ДЕЙСТВИЙ

КРАТКОСРОЧНЫЕ ДЕЙСТВИЯ (1-3 месяца)

- Запуск программы удержания VIP-клиентов
- Активация спящих клиентов через персональные предложения
- Внедрение системы мониторинга оттока
- Обучение команды работе с сегментами

СРЕДНЕСРОЧНЫЕ ДЕЙСТВИЯ (3-6 месяцев)

- Разработка персонализированных продуктов для каждого сегмента
- Автоматизация маркетинговых кампаний
- Внедрение системы скоринга лояльности
- Оптимизация каналов коммуникации

ДОЛГОСРОЧНЫЕ ДЕЙСТВИЯ (6-12 месяцев)

- Создание экосистемы финансовых услуг
- Внедрение предиктивной аналитики
- Развитие цифровых каналов обслуживания
- Международная экспансия для VIP-сегмента

ОЖИДАЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ

Метрика	Текущее значение	Целевое значение	Прирост
CLV (млн тенге)	922.5	1,061.9	+15%
Отток VIP-клиентов	25%	12.5%	-50%

Активность спящих	10%	25%	+150%
Общая прибыльность	100%	115%	+15%