

АНАЛИЗ ОТТОКА КЛИЕНТОВ РЕГИОНАЛЬНОГО БАНКА

презентация учебного проекта



ОПИСАНИЕ ПРОЕКТА

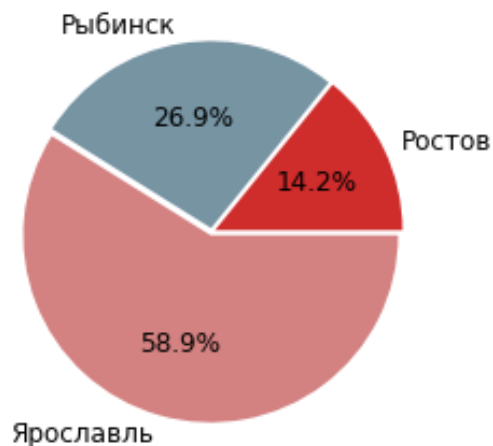
В региональном банке «Метанпром» в последнее время сильно повысился отток клиентов. Проблема угрожает существованию банка.

Требуется максимально эффективно выделить сегменты отточных клиентов, чтобы воздействуя на эти сегменты, уменьшить потери.

ЦЕЛЬ ИССЛЕДОВАНИЯ

- помочь менеджерам компании;
- повторить пройденный материал по исследовательскому и статистическому анализу данных;
- научиться сегментировать. данные

ДАННЫЕ О КЛИЕНТАХ

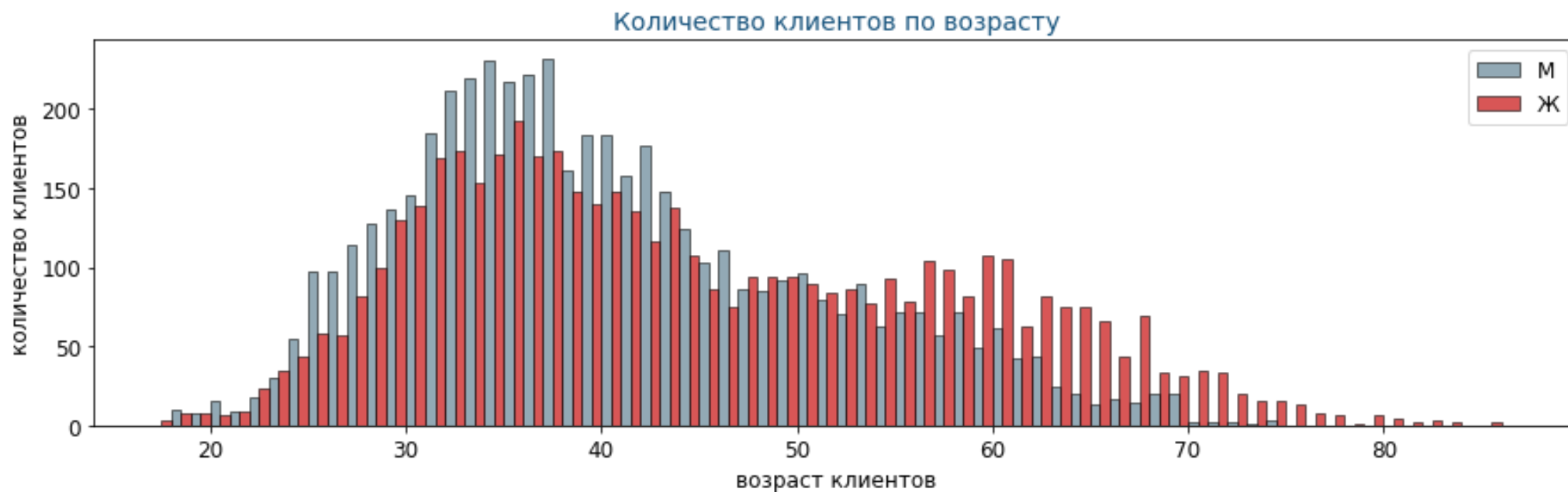


Проанализирована информация о 9 973 клиентах

В возрасте от 18 до 86 лет

Из Ярославля, Рыбинска и Ростова Великого

Активными является только половина от всех.

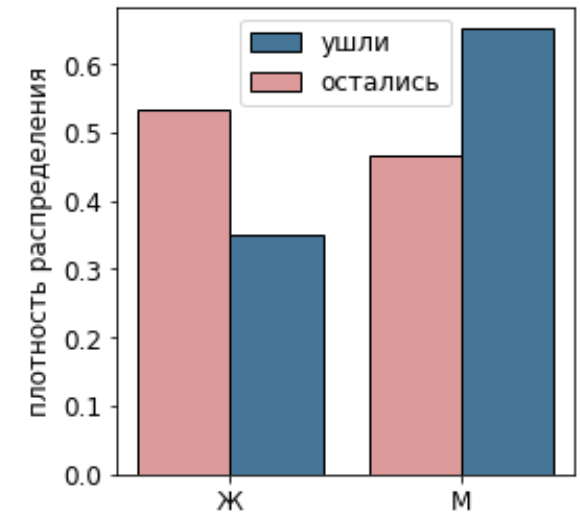


ОТТОК КЛИЕНТОВ

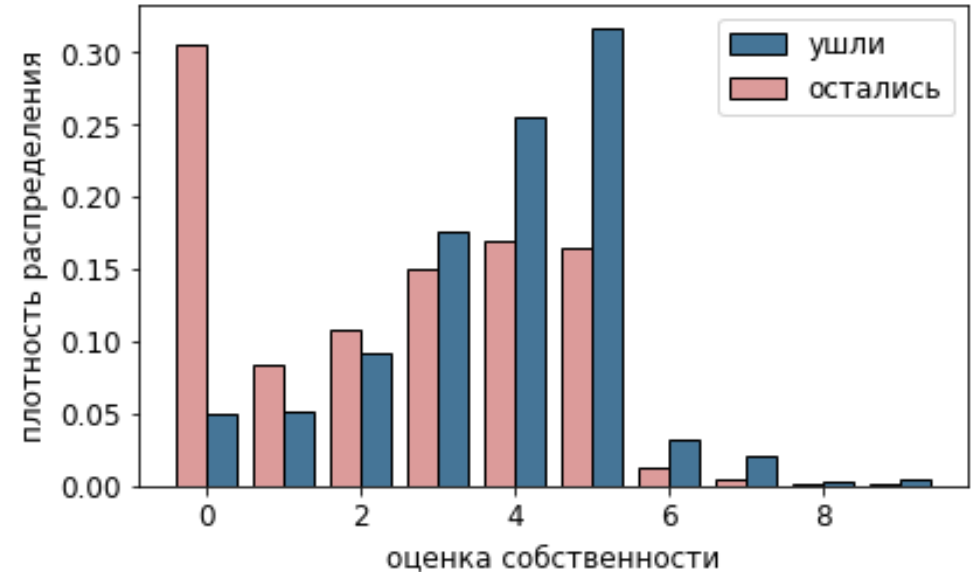
Более 18% от всех клиентов покинули банк

Чаще всего уходят:

- мужчины
- клиенты с высокой оценкой собственности
- клиенты с высоким балансом на счету
- неактивные
- имеющие кредитную карту.



Оценка собственности в разрезе оттока



СРЕДНЕСТАТИСТИЧЕСКИЙ КЛИЕНТ

Портрет ушедшего клиента

Мужчина из Ярославля, около 40 лет, со средним уровнем дохода 130-140 тыс.руб.

У него есть *кредитная карта*, а значение кредитного скоринга чуть выше, чем *860*. Если у такого клиента был открыт счёт, то на нём хранилось приблизительно *900 тыс.руб.* "на черный день" и до ухода он продолжал пользоваться *двумя услугами* нашего банка (видимо кредитной картой и счётом).



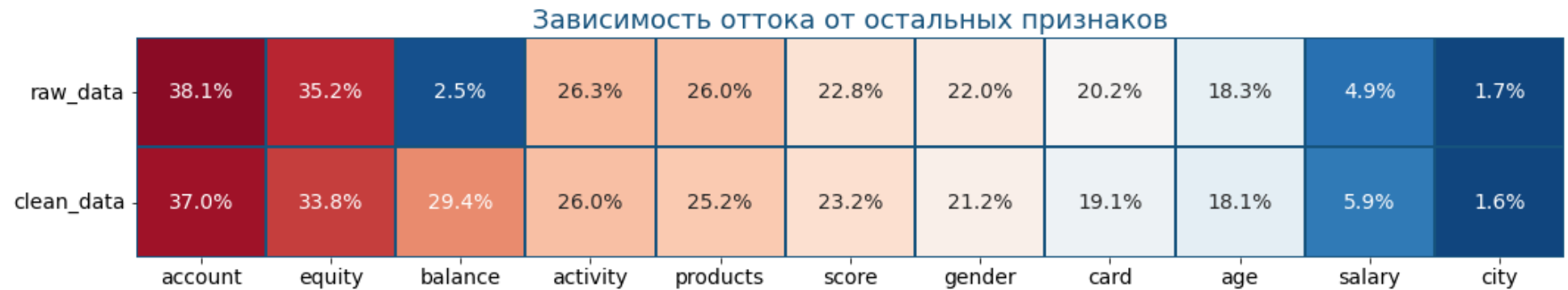
Портрет оставшегося клиента

Приятная женщина из Ярославля лет сорока, получающая зарплату 130 тыс.руб. со средним уровнем дохода.

У неё нет *кредитной карты* нашего банка и далеко не самый высокий уровень кредитного скоринга около *850*. Точно неизвестно сколько осталось на её счету, предположим, что *700 тыс.руб.* Своими *двумя банковскими продуктами* она не пользуется, так как её аккаунт *не активен*.



ЗАВИСИМОСТЬ ОТТОКА



Параметры, наибольшим образом влияющие на отток клиентов:

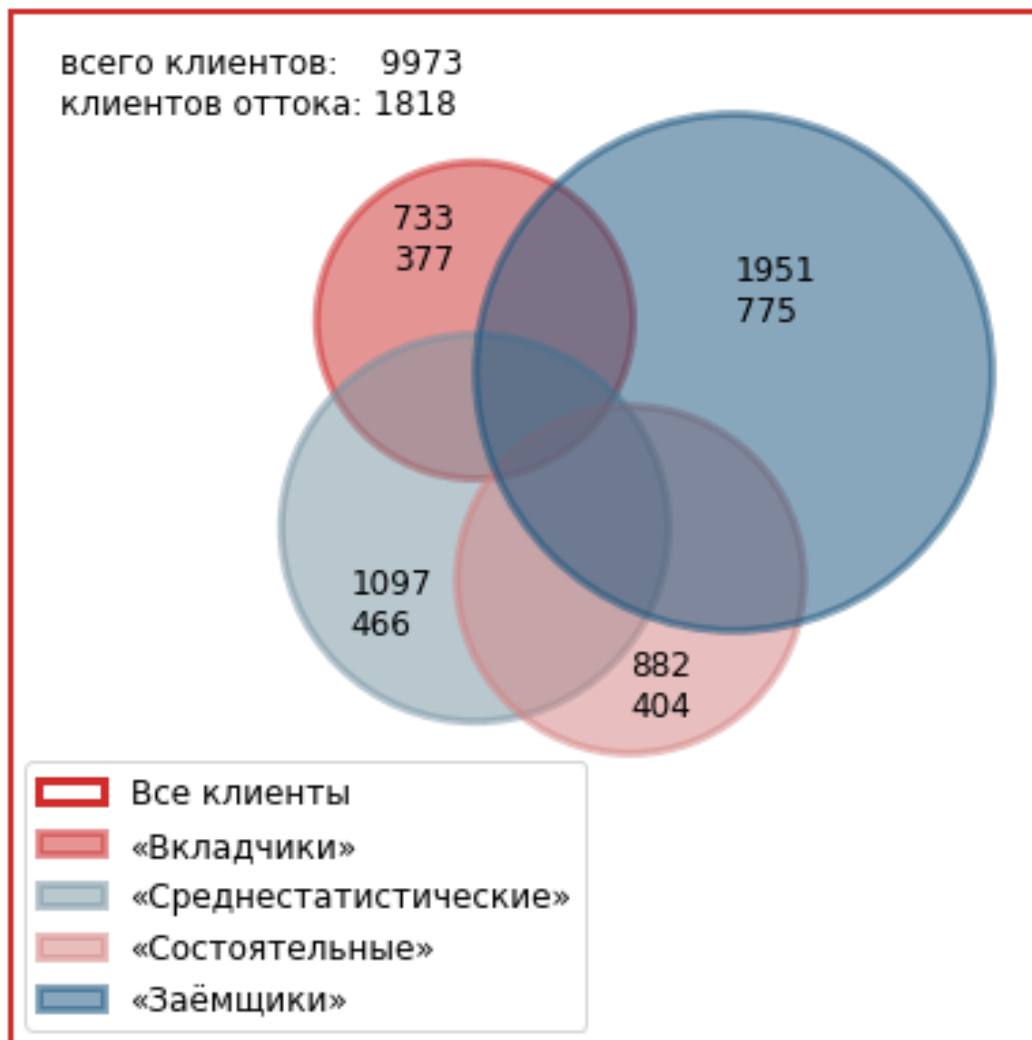
- - отсутствие средств на счете (или информации о величине счета)
- - оценка собственности
- - баланс (по данным очищенным от выбросов)
- - активность клиента

Параметры, влияние которых на отток не выявлено:

- - город проживания
- - уровень дохода

Сегментация клиентов

Высокооточные сегменты



Среди различных групп клиентов с высоким уровнем оттока с помощью приоритизации было выбрано **четыре сегмента**, которым даны условные названия для удобства при описании:

- «Вкладчики»
- «Среднестатистические»
- «Состоятельные»
- «Заёмщики»

ОПИСАНИЕ СЕГМЕНТОВ

«Вкладчики» отток 51%

Возможная причина ухода	достижение нужной суммы, покупка и отсутствие необходимости в кредите или накоплении
Варианты удержания	<ul style="list-style-type: none">• скидки и выгодные предложения по другим банковским услугам.• поиск способов мотивации клиента остаться даже при нулевом балансе на счету

«Среднестатистические» отток 42%

Возможная причина ухода	изменение привычного уклада жизни в силу возраста и отсутствие достаточных средств для накопления
Варианты удержания	<ul style="list-style-type: none">• поощрение при использовании обычных часто необходимых операций: кэшбек,• удобство онлайн-платежей

«Состоятельные» отток 46%

Возможная причина ухода	более выгодные предложения конкурентов, недостаток новинок (например отсутствие мобильного приложения)
Варианты удержания	<ul style="list-style-type: none">• предложение новинок и современных способов управления счетами• проверка удобства мобильного приложения и его функционала• сравнение банковских продуктов с аналогичными предложениями конкурентов

«Заёмщики» отток 40%

Возможная причина ухода	невыгодные тарифы либо полный расчёт по кредиту и нежелание пользоваться нашими услугами в дальнейшем
Варианты удержания	<ul style="list-style-type: none">• возможность быстрого оформления кредита (только не в убыток банку!)• поощрение для тех, кто ранее кредитовался в банке и т.п.