

Проектная работа: Анализ оттока клиентов банка «Метанпром»

Исполнитель: Авдошин Артем
Дата выполнения: 27 Января 2023 г.

Цель исследования

Цель исследования

Отдел маркетинга «Метанпром» заметил повышение крупный отток клиентов из банка. В исследовании необходимо выденить сегменты отточных клиентов, которые покрывают проблемные зоны банка. Данные выводы смогут помочь правильно настроить маркетинг с такими сегментами, уменьшить отток и сохранить клиентов.

Необходимо проанализировать клиентов регионального банка и выделите сегменты клиентов, которые склонны уходить из банка.

- Проведение исследовательского анализа данных,
- Выделение портретов клиентов, которые склонны уходить из банка,
- Формулировка и проверка статистических гипотез.
- Подготовка презентации для отдела маркетинга банка

Источники данных

Датасет содержит данные о клиентах банка «Метанпром». Банк располагается в Ярославле и областных городах: Ростов Великий и Рыбинск.

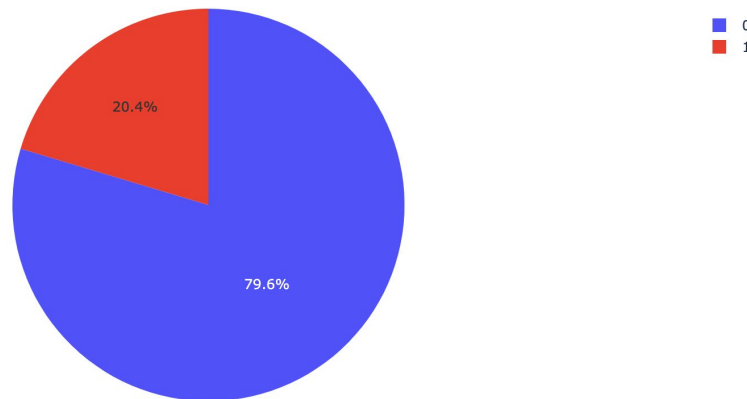
Колонки:

- **userid** — идентификатор пользователя,
- **score** — баллы кредитного скоринга,
- **City** — город,
- **Gender** — пол,
- **Age** — возраст,
- **Objects** — количество объектов в собственности,
- **Balance** — баланс на счёте,
- **Products** — количество продуктов, которыми пользуется клиент,
- **CreditCard** — есть ли кредитная карта,
- **Loyalty** — активный клиент,
- **estimated_salary** — заработная плата клиента,
- **Churn** — ушёл или нет.

Общие выводы о входящих данных

- Средний клиент имеет значение скоринга 651; (большое стандартное отклонение)
- Пол почти 50/50; (большое стандартное отклонение)
- Средний возраст 39 лет;
- В среднем имеют 5 объектов в собственности;
- На балансе имеют 119827
- Использует около одного - двух продуктов в банке;
- В среднем есть одна кредитная карта;
- Зарплата в среднем 100 000

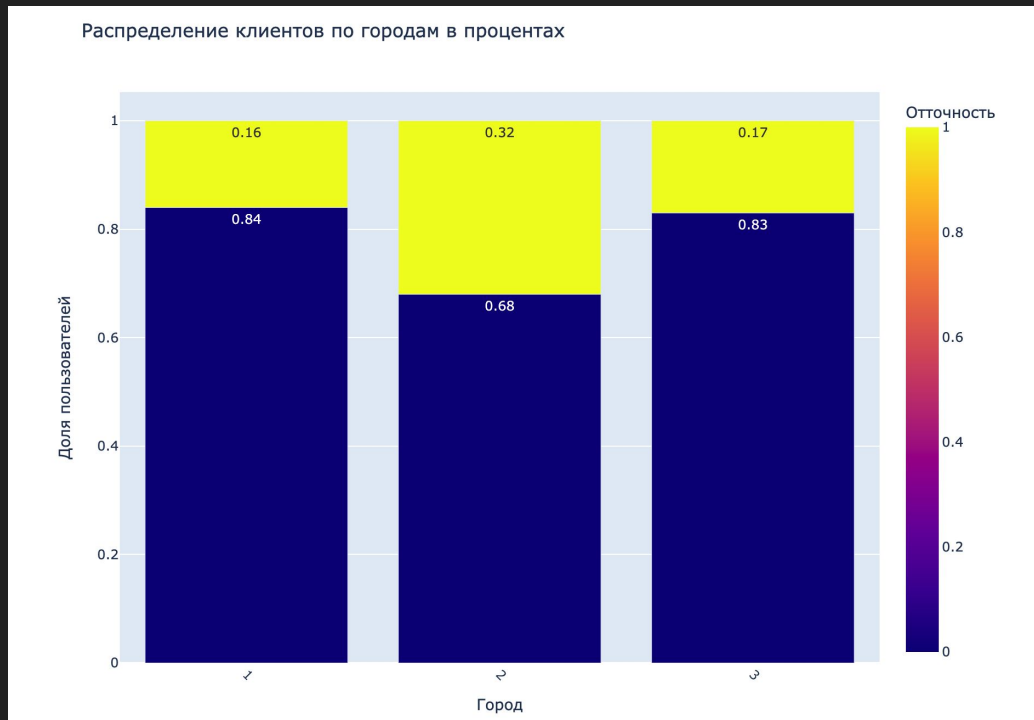
Общий процент оттока клиентов банка



Филиалы банка

Самый высокий отток клиентов в городе Ростов великий 0,32%

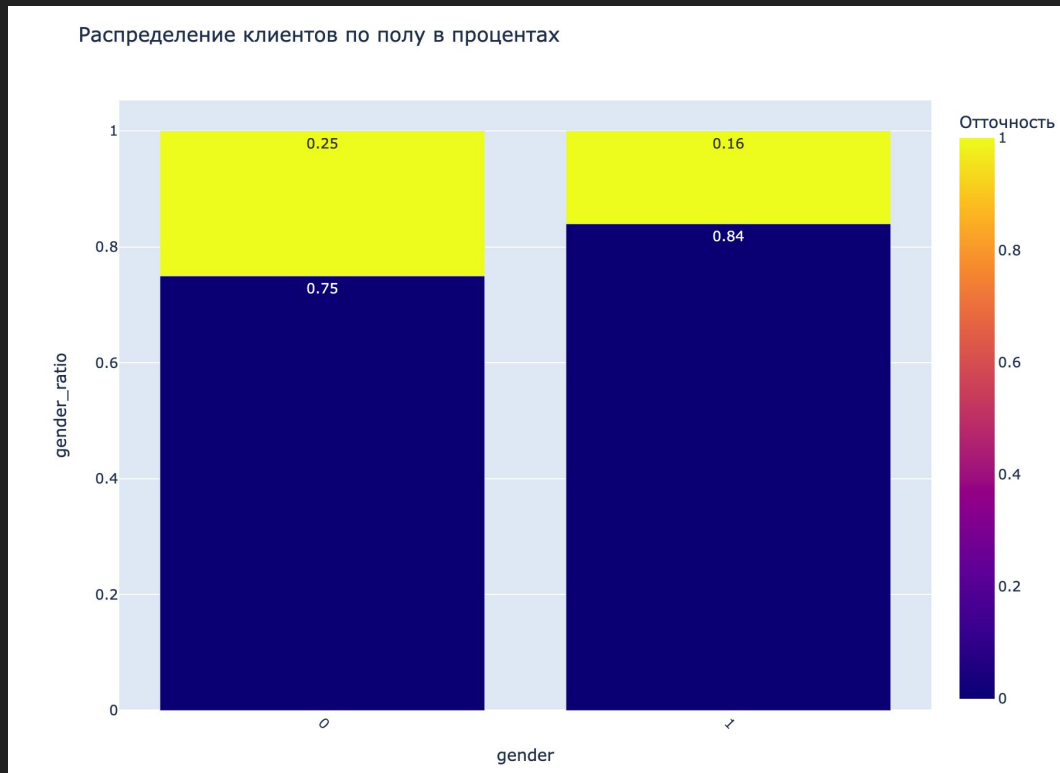
Ярославль и Рыбинск приблизительно на одном уровне 0,16% и 0,17% соответственно



Гендер клиентов

Женщин в данных меньше (4543) чем мужчин (5457)

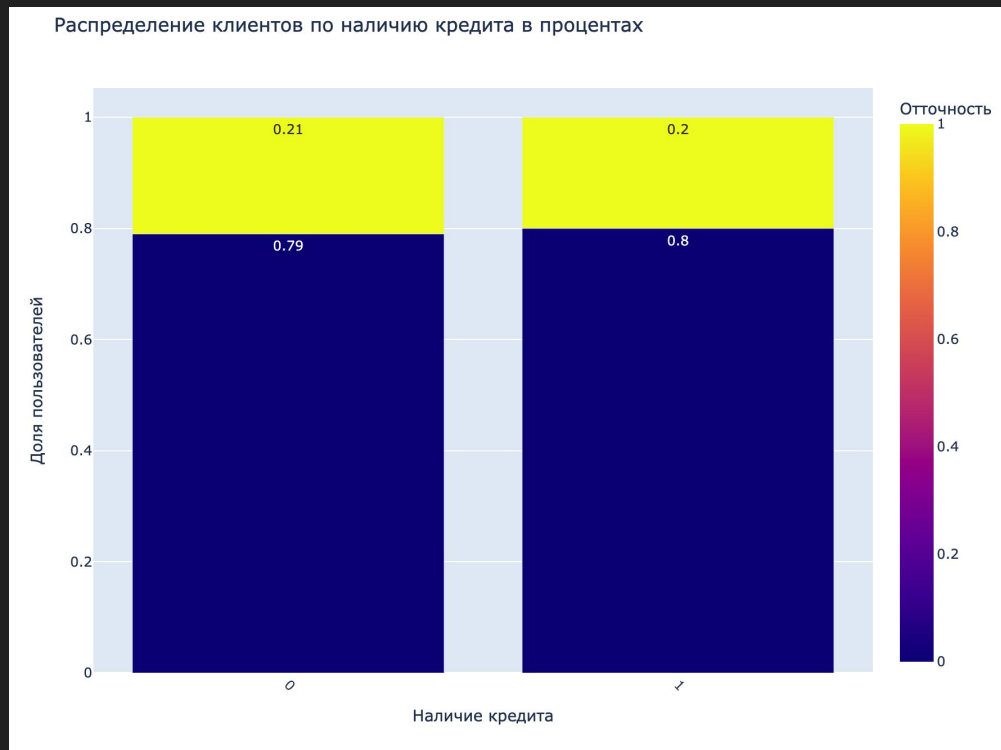
- Клиенты женщины - 75%
- Клиенты мужчины - 84%



Наличие кредита

Видим что клиентов, которые взяли кредит больше и оточность клиентов взявших кредит меньше, чем у тех кто кредит не брал

- 20,1% отточность закредитованных
- 20,8% отточность не закредитованных



Использование продуктов

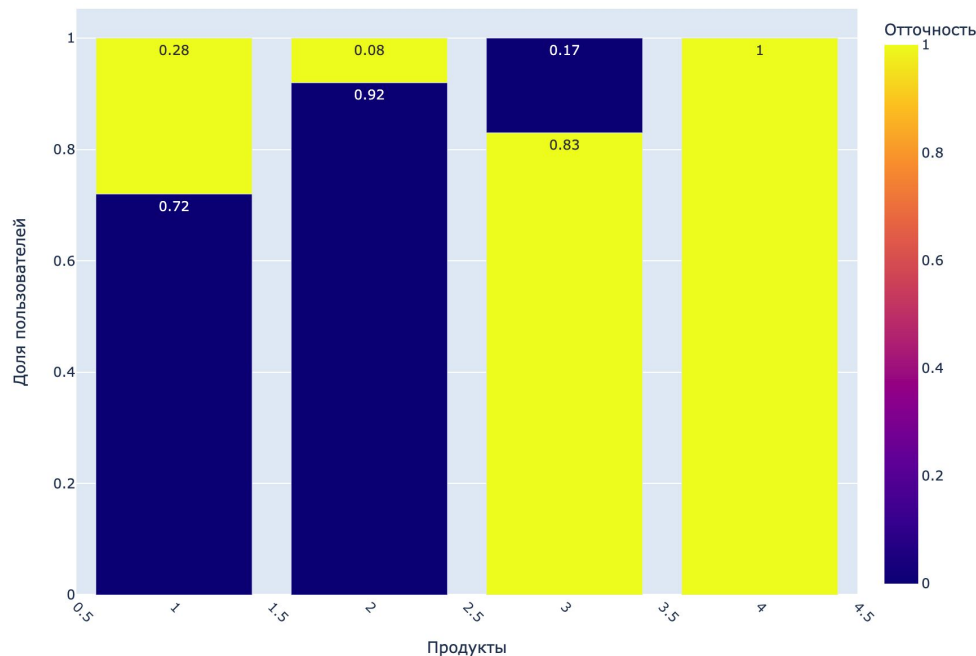
Большинство пользователей
пользуется одним продуктом из них
отточными клиентами являются
27,7%

Двумя продуктами банка пользуются
0,06% отточных клиентов

Тремя продуктами 266 пользователей,
0,82% отточных клиентов

Четыре продукта используют всего 60
пользователей и они все отточные
клиенты банка

Распределение клиентов по использованию продуктов в процентах

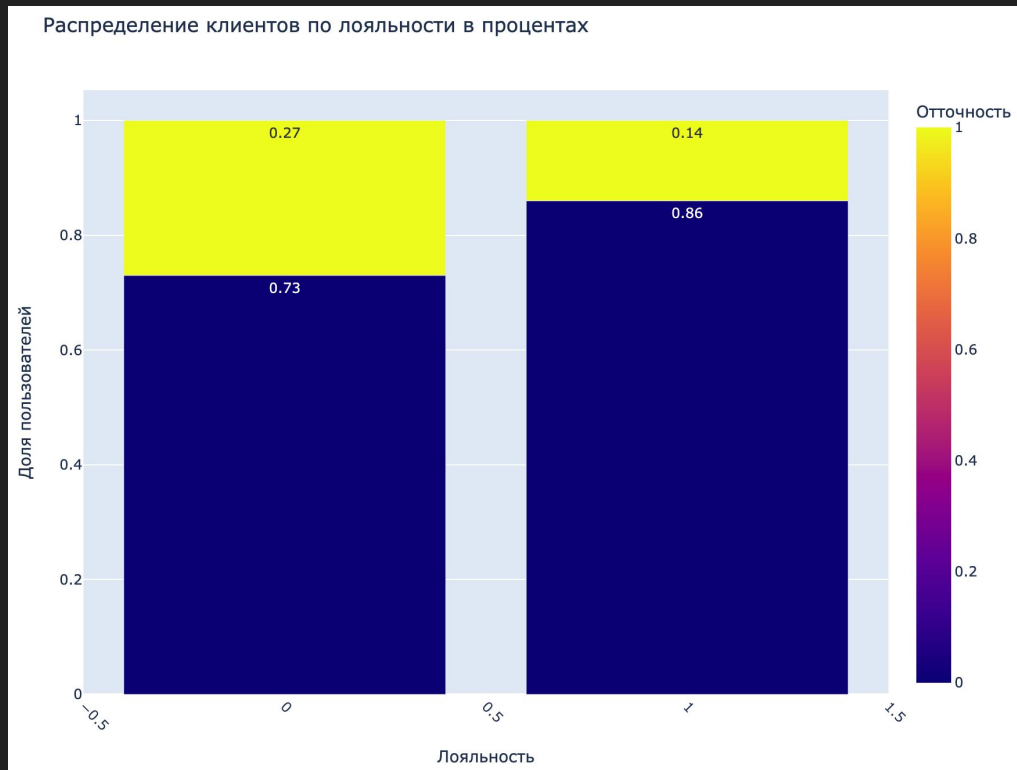


Лояльность к банку

Менее активные клиенты уходят чаще,
чем более активные

Процент оттока неактивных клиентов
0,27%

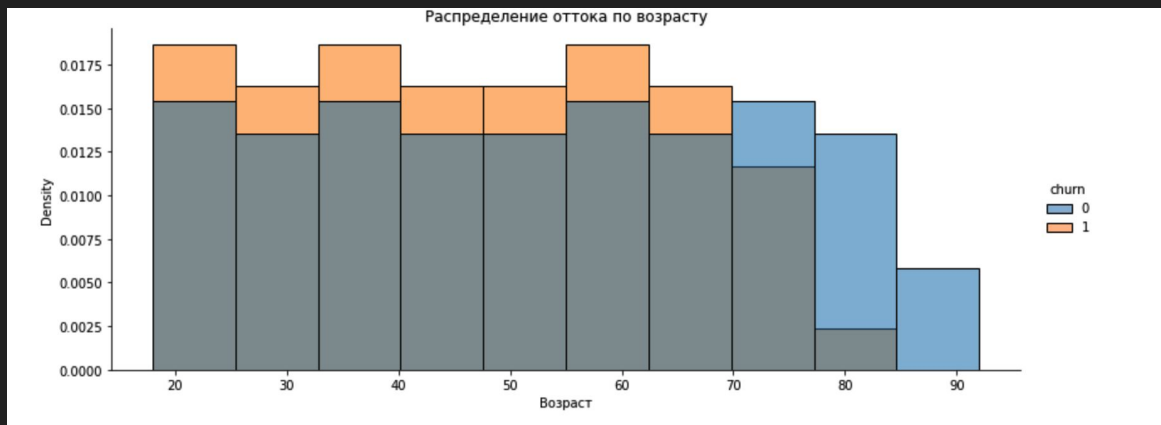
Процент оттока активных клиентов
0,14%



Возраст

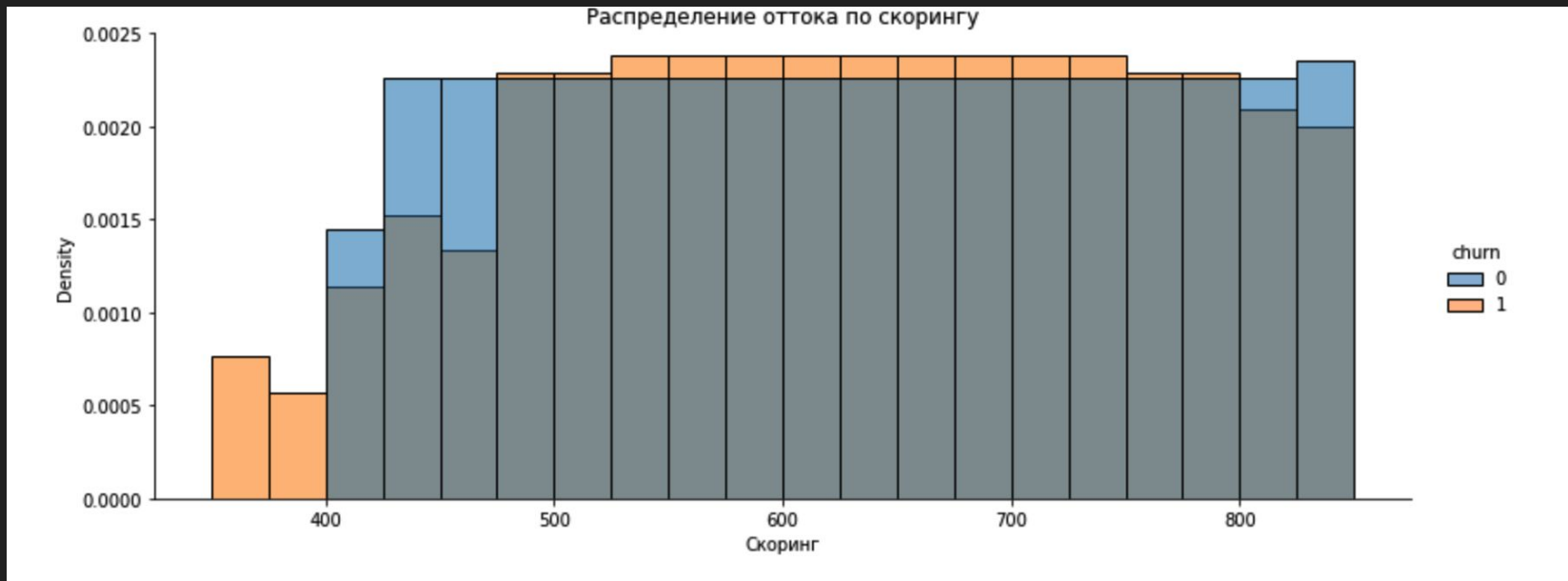
Можно увидеть тенденцию увеличения увеличения оттока клиентов в зависимости от возраста

- Отток начинает увеличиваться с 35 лет
- От 49 лет до 57 и 60 лет процент оттока выше 50%
- С 61 года по 74 уменьшается, но это связано с числом уменьшения подобных пользователей
- Пользователи 84 лет имеют высокий отток 50%



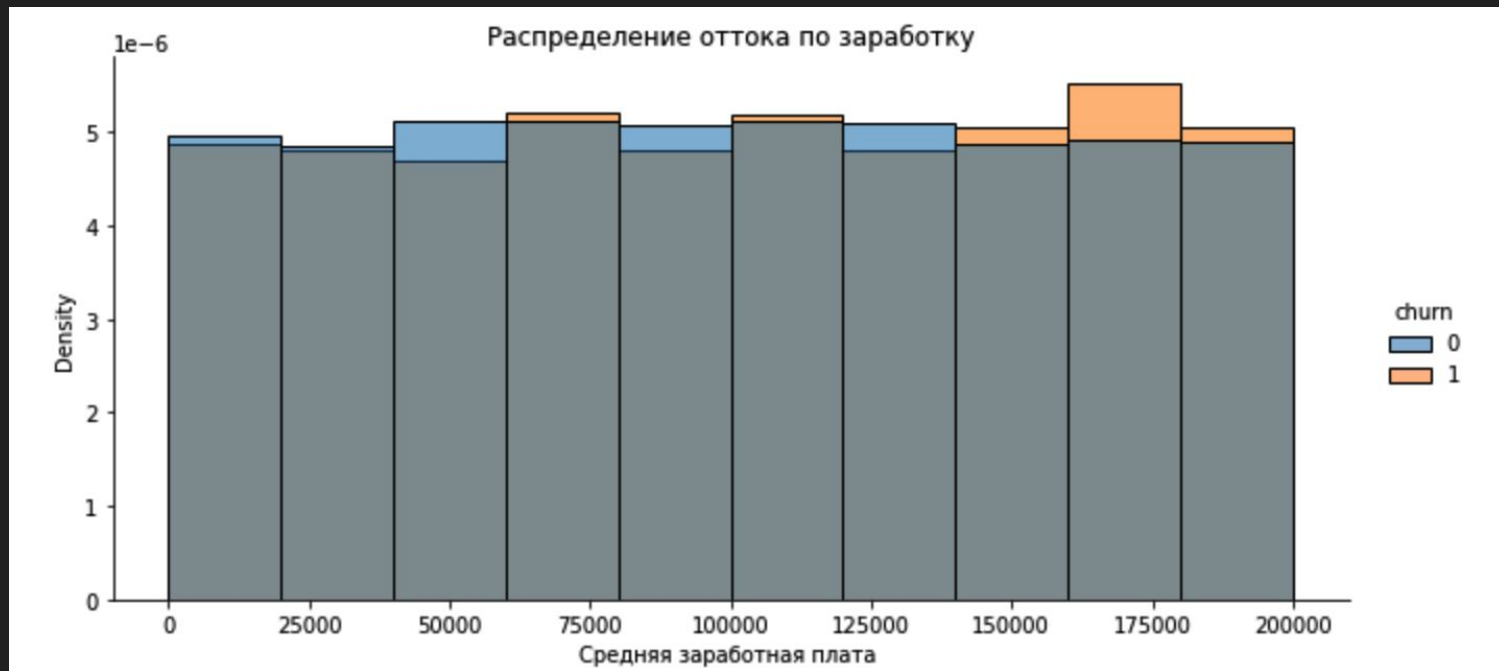
Скоринг банка

- Видим до 400 отточных клиентов
- С 475 до 525, 750 до 800 видим небольшой чуть больше сдендебанковского отток, но этим интервалом можно пренебречь
- чуть бобльше среднебанковского отток 525 - 800



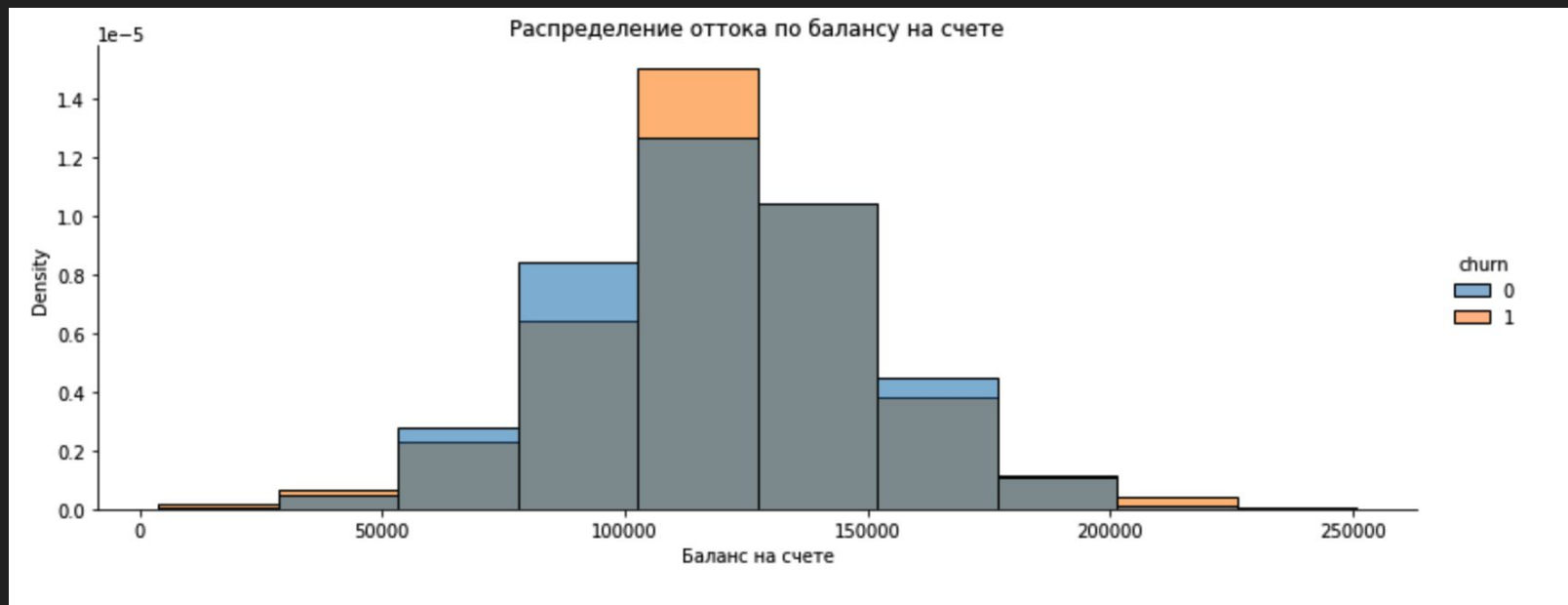
Заработная плата клиентов

- Можно выделить интервал оттока от 130 000 руб до 200 000 руб



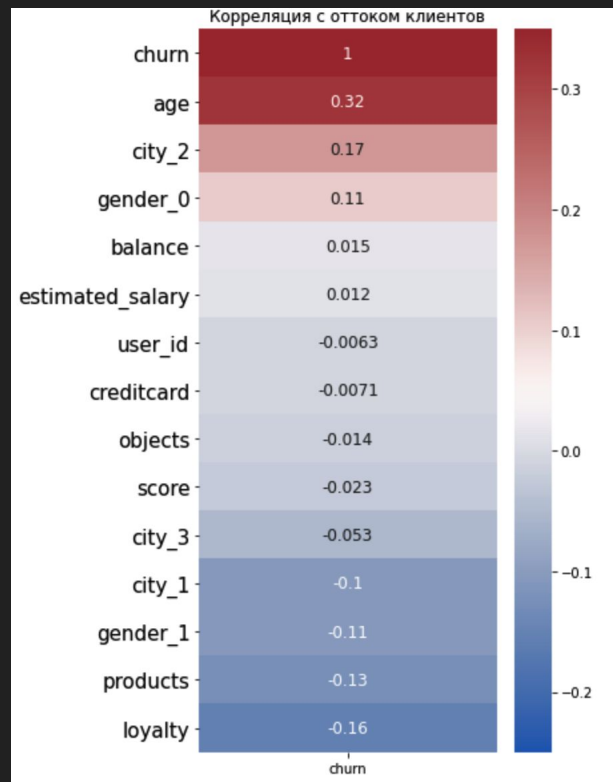
Баланс на карте клиента

- От 25 000 руб – 75 000, от 150 000 – 225 000 видим мало заметный отток
- От 100 000 руб – 150 000 отток клиентов более заметный



Параметры, влияющие на отток клиентов

1. Возраст (корреляция 0,32)
2. Город Ростов Великий (корреляция 0,17)
3. Неактивные клиенты (корреляция -0,16)
4. Количество используемых продуктов (корреляция -0,13)
5. Женщины (корреляция 0,11)



Портреты отточных клиентов

- Возраст от 49 лет до 57 лет
- Город Ростов Великий
- Пол – Женщины
- Активность 0
- Клиенты, пользующиеся 1-им продуктом

Сегменты отточных клиентов

	mean	count	churn_suplus
неактивные в возрасте	75.8%	418	55.5%
женщины в возрасте	63.4%	443	43.1%
неактивные ростовчане с одним продуктом	52.1%	720	31.7%
ростовчанки в возрасте	71.1%	277	50.7%
неактивные с одним продуктом	36.7%	2_521	16.3%
неактивные ростовчане	41.1%	1_261	20.7%
неактивные женщины	32.1%	2_259	11.7%
с одним продуктом	27.7%	5_084	7.3%
неактивные	26.9%	4_849	6.5%
без пропусков в балансе	24.1%	6_383	3.7%

Рекомендации для маркетинга

- Необходимо обратить внимание на отделение банка в Великом Ростове, особенно на неактивных клиентов и клиентов в возрасте

Там наблюдается самый большой отток клиентов банка

- Нужно проработать маркетинговую стратегию и возможно поменять вижн банка в сторону женщин. Во всех городах женщин уходит из банка больше чем мужчин

- Стоит обратить внимание на клиентов в возрасте с 49 до 58 лет 71%

- Обнаружилось, что количество клиентов использующих 1 продукт уходит больше чем 2 продукта, необходимо, таким пользователям допродровать новые услуги

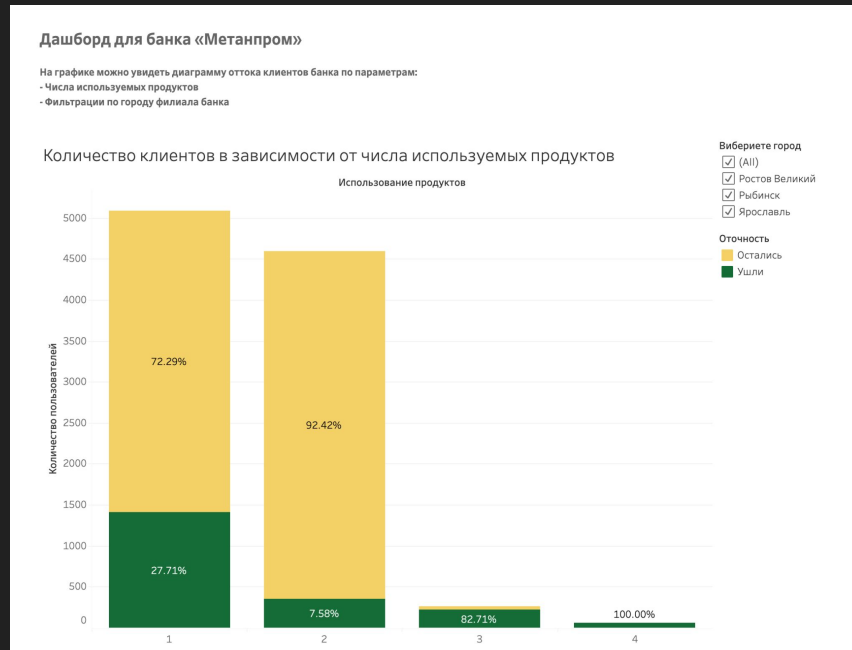
Дашборд для банка «Метанпром»

На графике можно увидеть диаграмму оттока клиентов банка по следующим параметрам:

- Число используемых продуктов
- Фильтрация по городу филиала банка

Ссылка на дашборд:

https://public.tableau.com/app/profile/artem6475/viz/_16748440065910/sheet1



Спасибо