

Финальный проект

Банки — Анализ оттока клиентов

Цель проекта:

Проанализировать клиентов регионального банка и выделить сегменты клиентов, которые склонны уходить из банка.

Задачи проекта:

- *Провести исследовательский анализ данных, определить все значимые признаки отточности.*
- *Сформулировать и проверить статистические гипотезы.*
- *Объединяя признаки отточности, сформировать сегменты, отобрать из них лучшие и дать по ним рекомендации.*

Результат выполнения проекта:

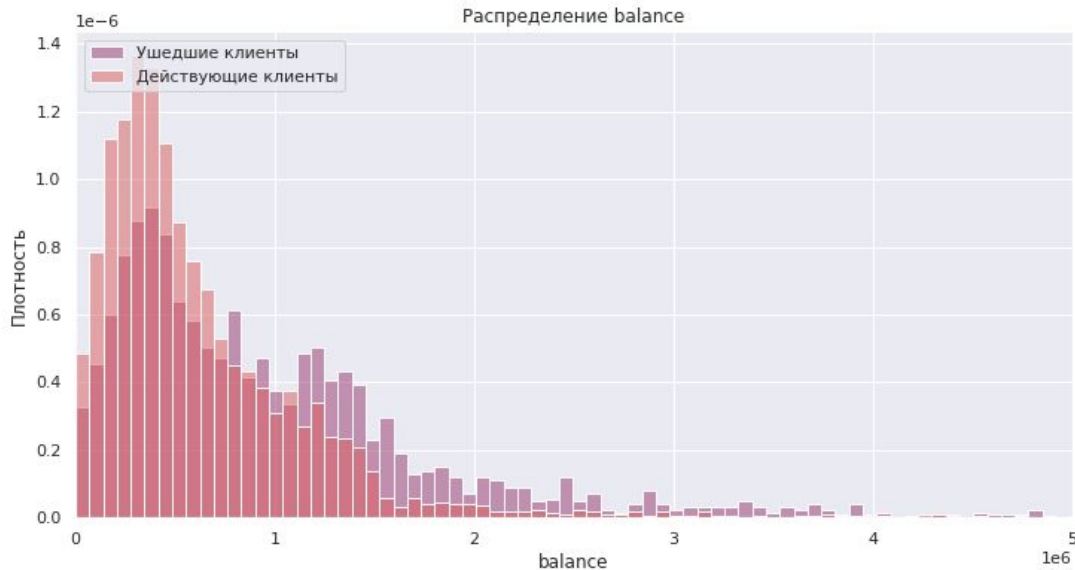
3

На основе результатов анализа распределения признаков, корреляционного анализа, проверки статистических гипотез и рассчитанных мер центральной тенденции в разрезе оттока были сформированы сегменты клиентов, склонных к оттоку.

Рекомендации для сформированных сегментов:

- Чтобы сохранить клиентов из **Сегмента обеспеченных клиентов**, следует предложить им повышенный процент для вкладов и прочих счетов, который определенным образом увеличивается с увеличением суммы средств на счету. Также клиентов этого сегмента могут заинтересовать услуги страхования, открытие инвестиционного и бизнес-счетов.
- Клиентам **Сегмента финансово надежных клиентов** не нужны изменения - они были бы рады продолжать пользоваться услугами Метанпромбанка, но что-то их отталкивает. Хорошим решением будет назначить таким клиентам личного менеджера, который должен будет позвонить им с целью знакомства, выяснить все ли их устраивает, объяснить как пользоваться основными функциями приложения. Можно предложить им кредит на выгодных условиях.
- Клиентов **Сегмента продвинутых клиентов** можно удержать широким функционалом приложения, специальными предложениями вроде скидок и кешбека при покупках в популярных заведениях Ярославля, рассказать им про продукты банка, которыми они еще не успели воспользоваться.
- Для клиентов "Наиболее рискованного сегмента" придется применить индивидуальный подход. Выявить их потребности и проблемы, возникшие при взаимодействии с банком, на их основании предложить более выгодные условия в пределах разумного. Если для применения такого подхода не хватает ресурсов, можно наоборот, предложить таким клиентам самые общие временные бонусы: временное снижение комиссии на снятие средств, временное снижение стоимости обеспечения банковского обслуживания, временный повышенный кешбек.

Распределение баланса на счете клиентов в разбивке по признаку оттока

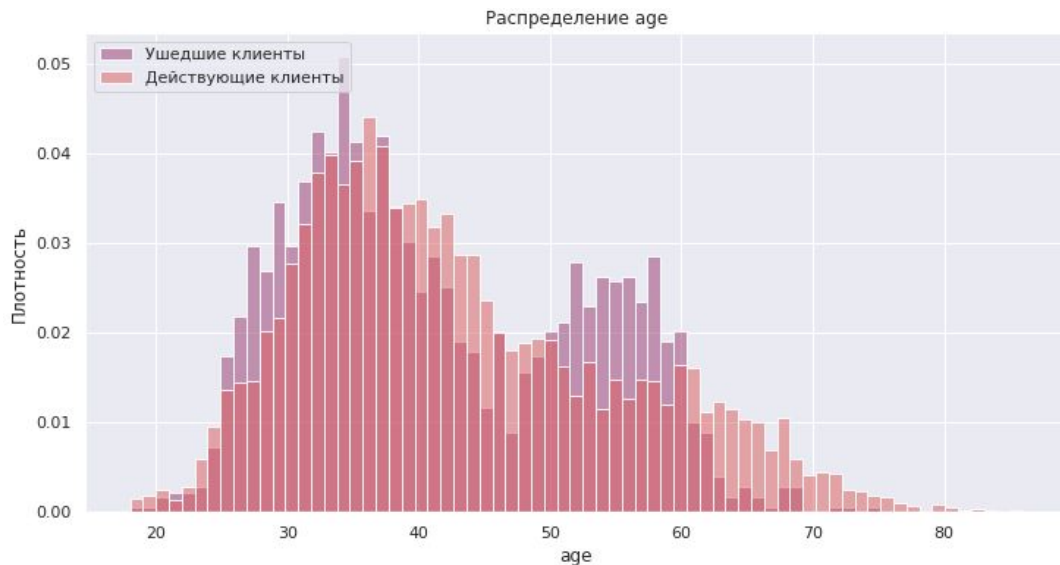


Среди ушедших больше доля клиентов с балансом на счете от 1000000 рублей, чем среди оставшихся.

Этот признак лег в основу Сегмента обеспеченных клиентов.

Распределение возраста клиентов в разбивке по признаку оттока

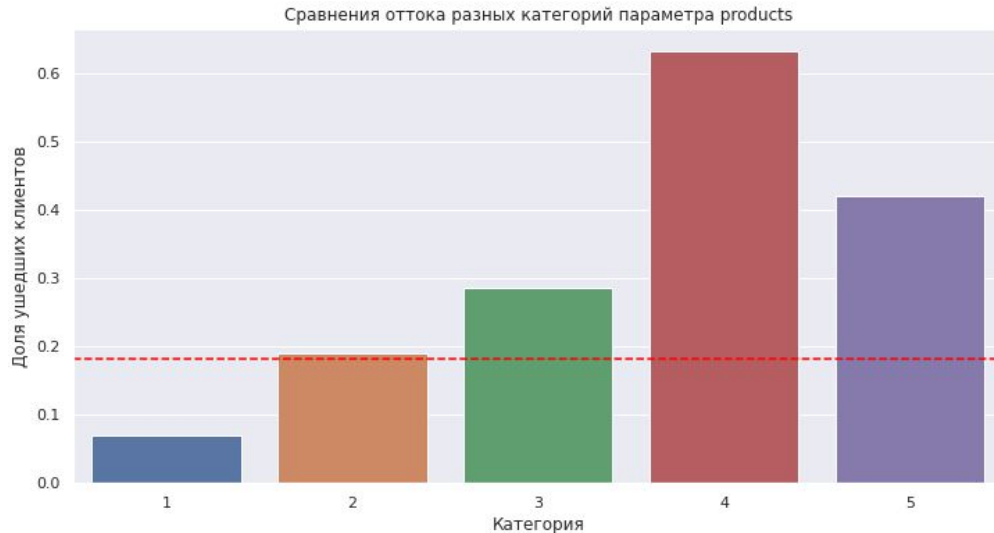
5



Среди ушедших больше доля клиентов в возрасте от 26 до 36 и от 50 до 60, чем среди оставшихся.

Именно клиенты возрастом от 51 до 60 лет составили Сегмент финансово надежных клиентов.

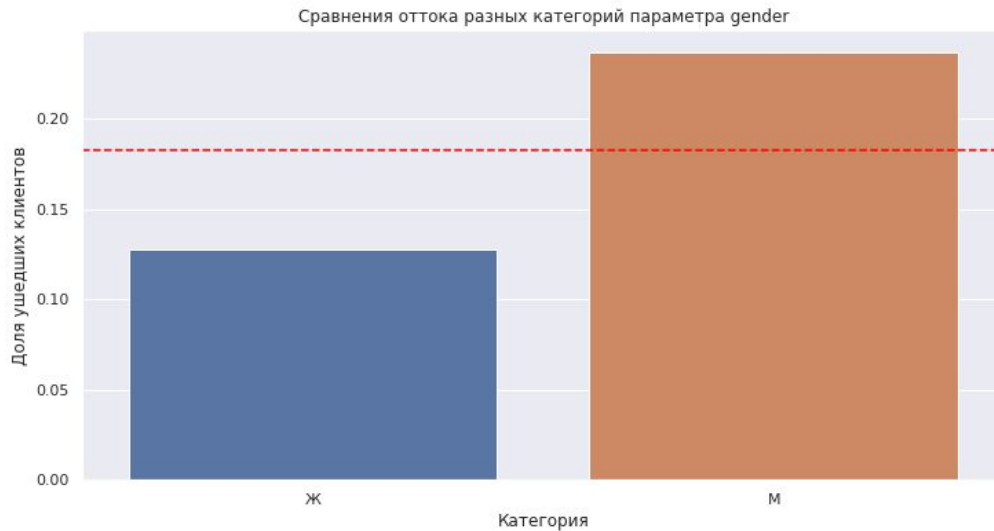
Сравнение оттока клиентов с разным количеством продуктов



У клиентов с одним продуктом низкий уровень оттока.

В Сегмент продвинутых клиентов попали только клиенты с двумя и более продуктами.

Сравнение оттока клиентов разного пола



Среди мужчин уровень оттока намного выше, чем среди женщин.

В Наиболее рисковый сегмент попали только мужчины.

Состав сегментов.

- *Сегмент обеспеченных клиентов: Клиенты с балансом от 1300000 рублей, имеющие более 4 баллов собственности. Они финансово благополучные и им важно чтобы имущество хранилось на выгодных условиях и приносило им прибыль.*
- *Сегмент финансово надежных клиентов: Клиенты в возрасте от 51 до 60 лет, с баллами кредитного скоринга от 830 до 940 и зарплатой более 100000 рублей. Люди, как правило, успевшие достигнуть определенных успехов в карьере, имеющие хорошую зарплату и хороший шанс на одобрение кредита, им важно чтобы взаимодействие с банком было простым, быстрым и понятным.*
- *Сегмент продвинутых клиентов: Мужчины в возрасте от 26 до 36 лет, из Ярославля, пользующиеся 2 и более продуктами. Эти ребята из крупного города, разбирающиеся в банковских продуктах, ценят функциональность и надежность.*
- *Наиболее рисковый сегмент: Эмпирическим путем выявлена группа особо склонных к оттоку клиентов - мужчины с балансом от 450000 рублей и более чем 2 продуктами. Нужно приложить большие усилия чтобы их удержать.*