

Банки — анализ оттока клиентов

Проектная работа Тур Анны Игоревны 28.10.2023

Цели и задачи исследования

Заказчик

Исследование проводится по заказу банка «Метанпром»

Проблема

В банке резко увеличился отток клиентов.

Задача

Выявить категории клиентов, которые чаще всего уходят из банка и разработать методы их удержания

Этапы проведения исследования

Портреты типичного
и отточного клиентов

Общий уровень оттока
стр. 4

Портрет типичного и
отточного клиентов
стр.5

Изучим признаки
оттока

Анализ корреляций
стр.6

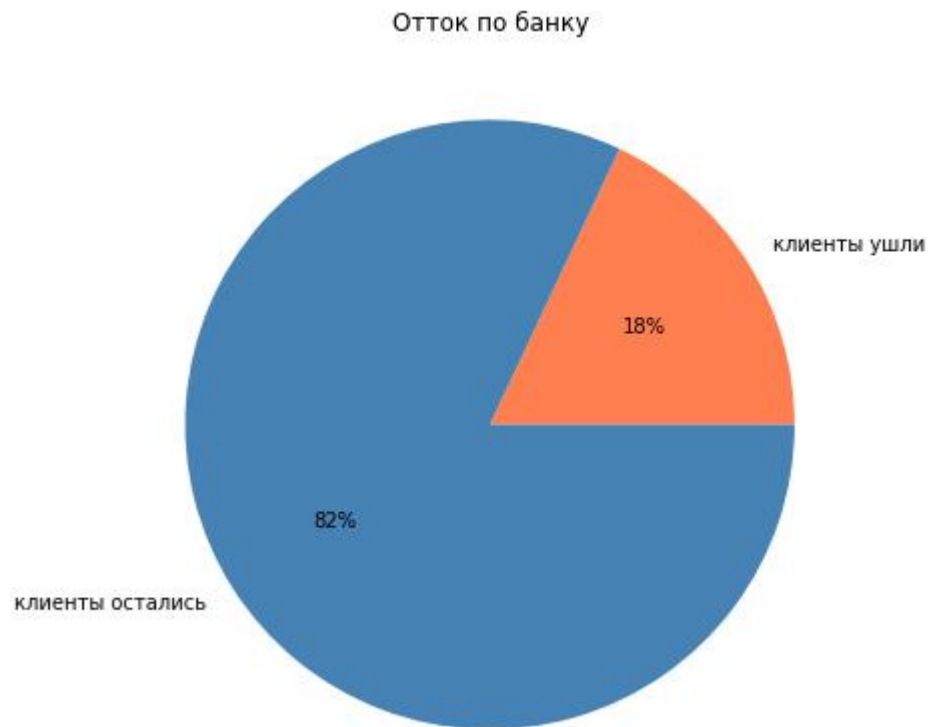
Влияние признаков на
отток стр 8-16

Статистический анализ
стр. 18

Сегментация и меры
по удержанию

Сегментация,
меры по удержания
каждого сегмента
стр.19-22

Общий уровень оттока клиентов по банку

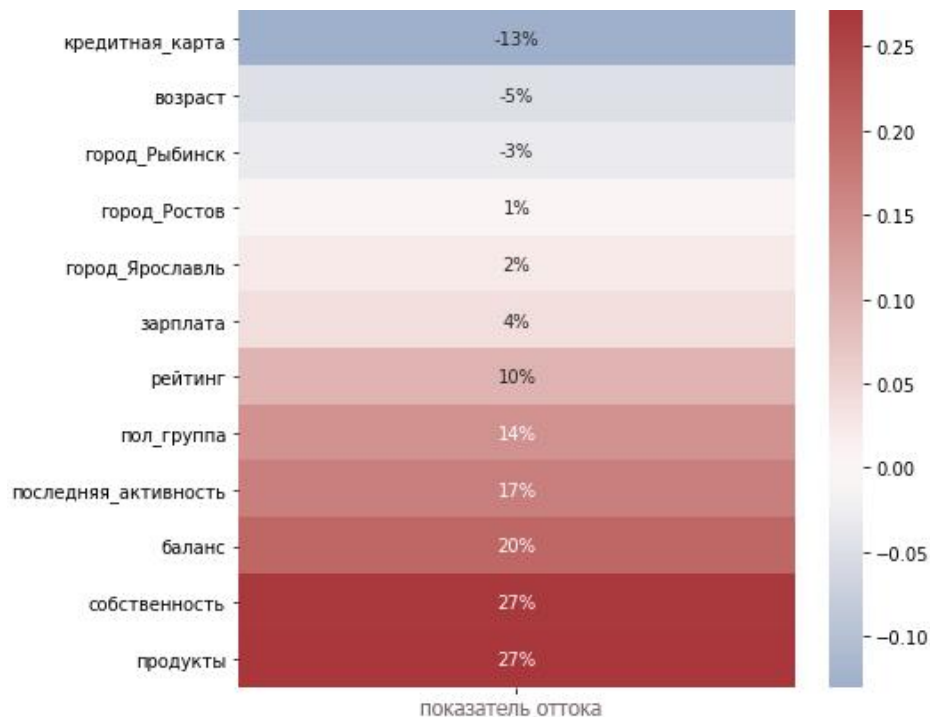


Портреты типичного и отточного клиентов банка

| показатель_оттока | клиенты остались | клиентов ушли | |
|----------------------|------------------|---------------|----------------------|
| рейтинг | 845.40 | 863.42 | на 2.13 % > |
| возраст | 40.00 | 39.00 | на 2.5 % < |
| пол | Ж | М | чаще мужчины |
| город | Ярославль | Ярославль | |
| собственность | 3 | 4 | на 33.13 % > |
| баланс | 733031.63 | 1134458.21 | на 55 % > |
| продукты | 2 | 2 | |
| кредитная_карта | 1 | 1 | |
| последняя_активность | 0 | 1 | чаще была активность |
| зарплата | 147674.64 | 148289.70 | на 0.5% > |

Мы сравнивали средние значения рейтинга, баланса и зарплат, моду для города и пола, медианные значения для всех остальных характеристик.

Корреляция признаков с показателем оттока




Слабая положительная корреляция:

- продукты банка (27%)
- собственность (27%)
- баланс (20%)
- последняя активность (17%)
- пол (14%)
- рейтинг (10%)
- зарплата (4%)

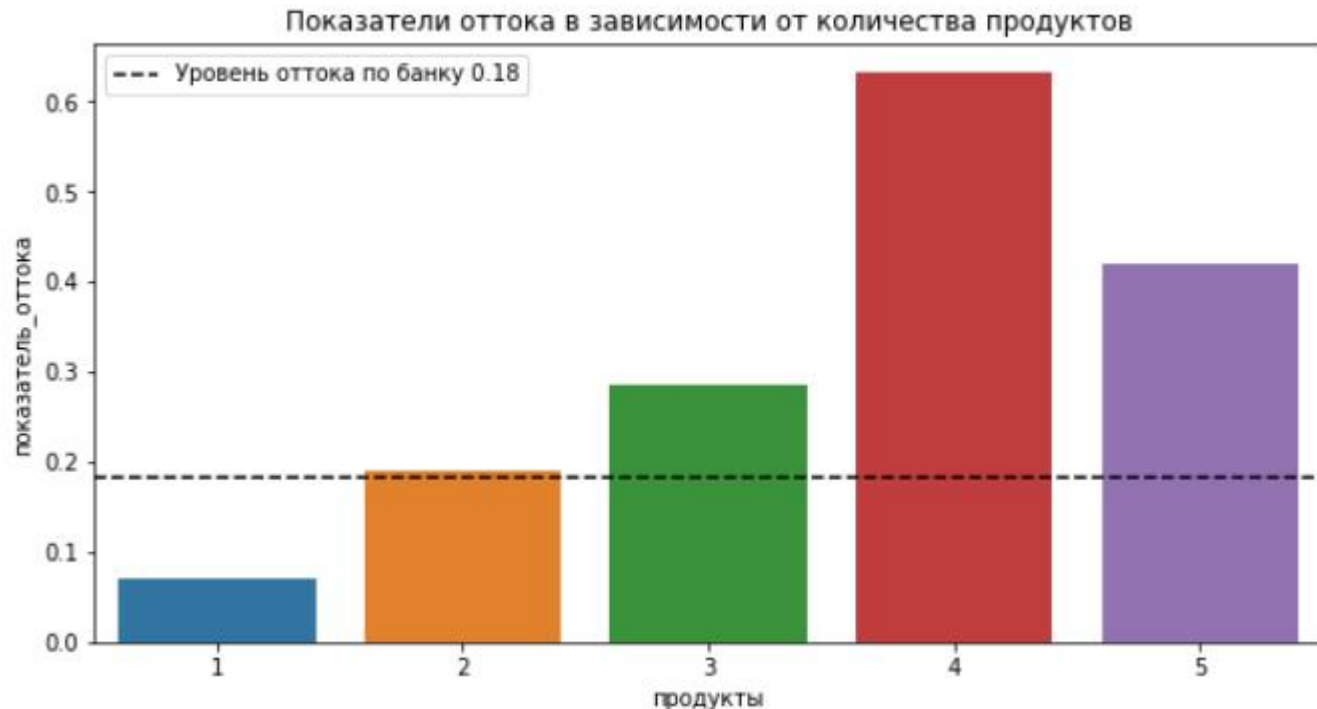
Слабая отрицательная корреляция:

- возраст (-4%)
- кредитная карта (-13%)



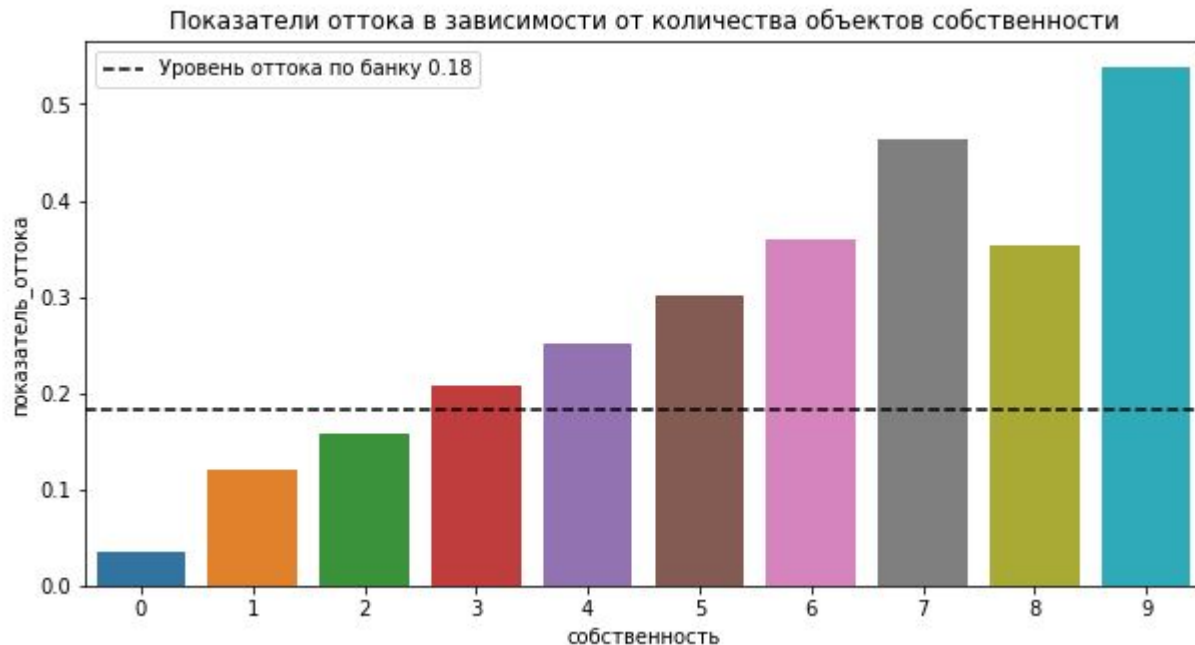
Исследование влияния признаков на уход клиентов

Показатели оттока в зависимости от числа банковских продуктов



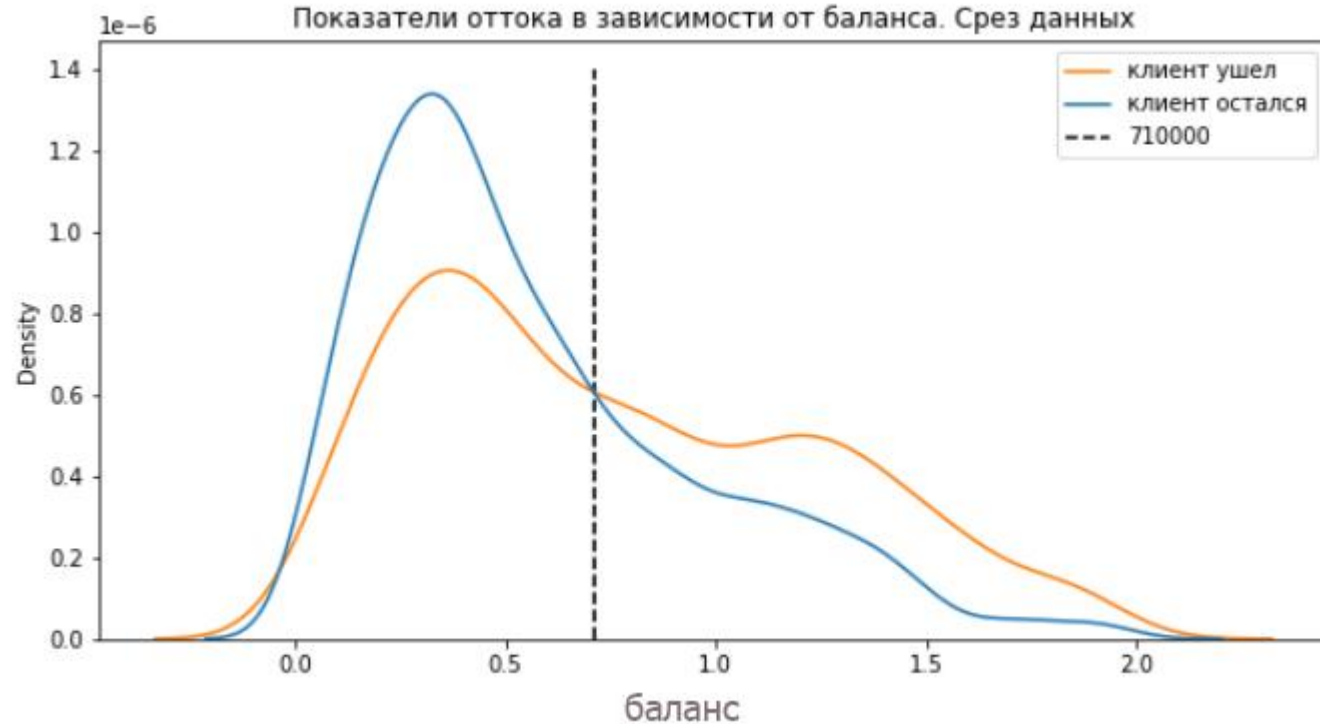
Клиенты, у которых 3,4, и 5 продуктов чаще уходят из банка

Показатели оттока в зависимости от числа объектов собственности



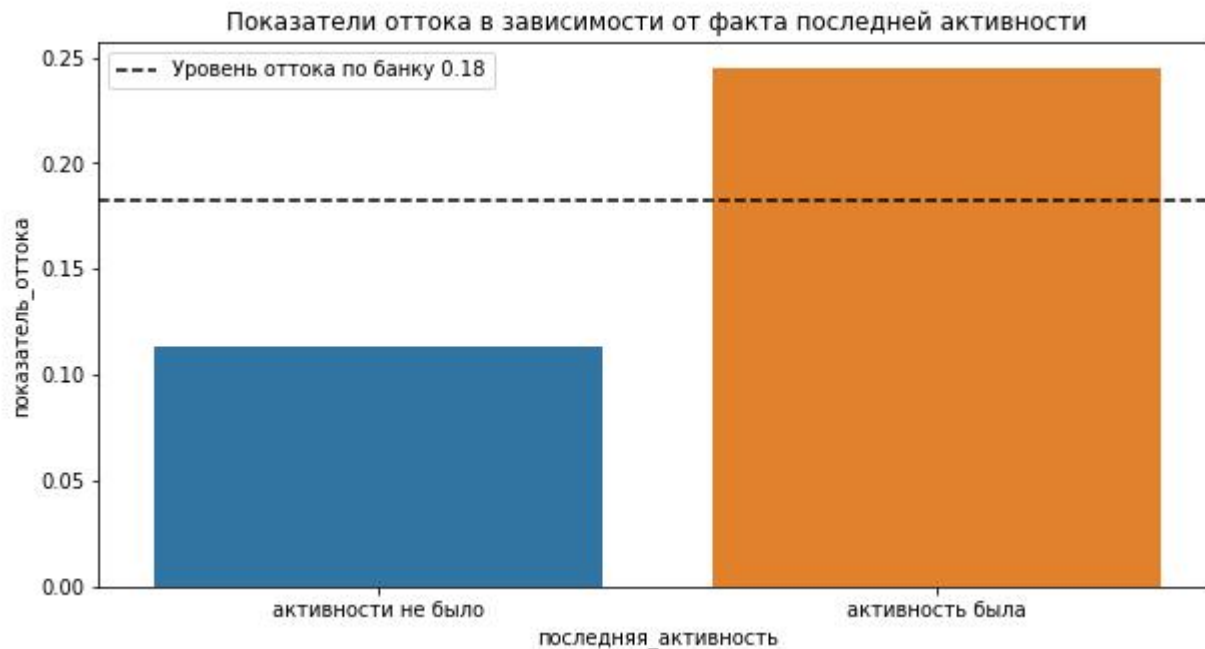
Клиенты с большим числом объектов собственности (от 3) чаще уходят из банка.

Показатели оттока в зависимости от баланса



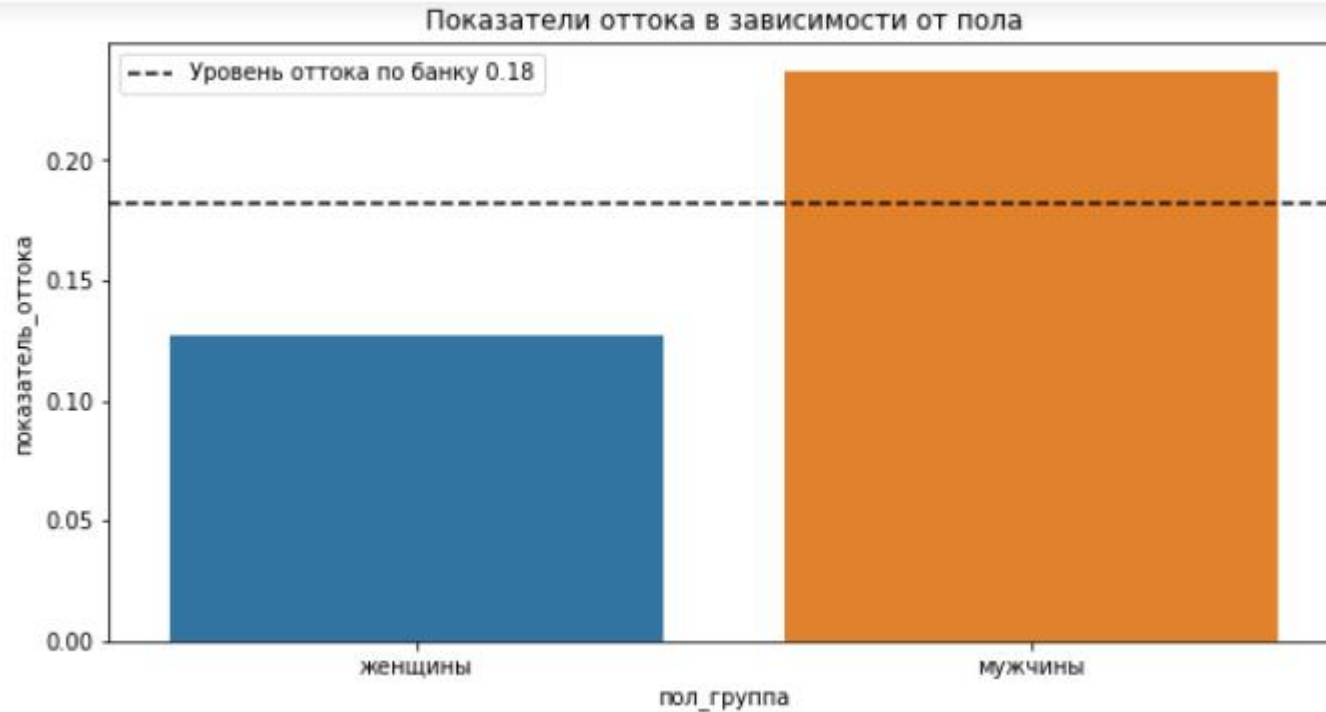
Клиенты с балансом больше 710000 случаи оттока более частотны.

Показатели оттока в зависимости от последней активности



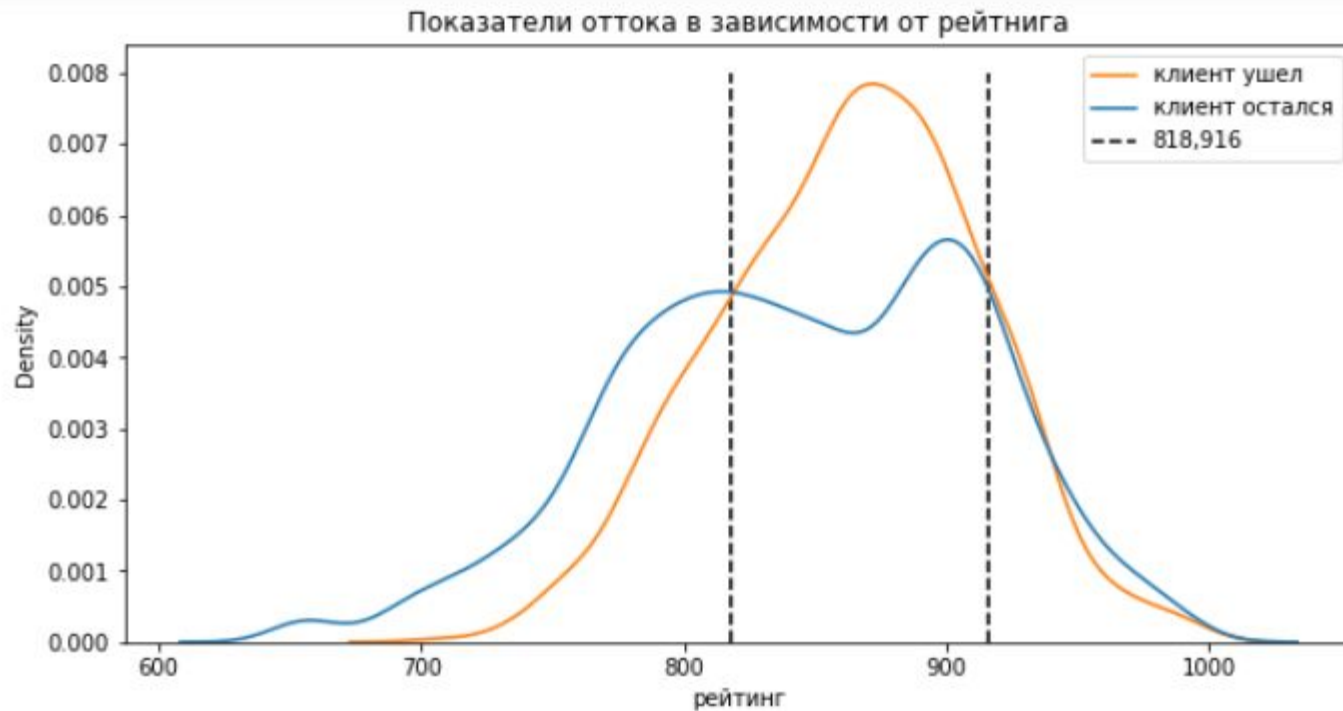
У клиентов, покинувших банк, чаще наблюдалась последняя активность

Показатели оттока в зависимости от пола



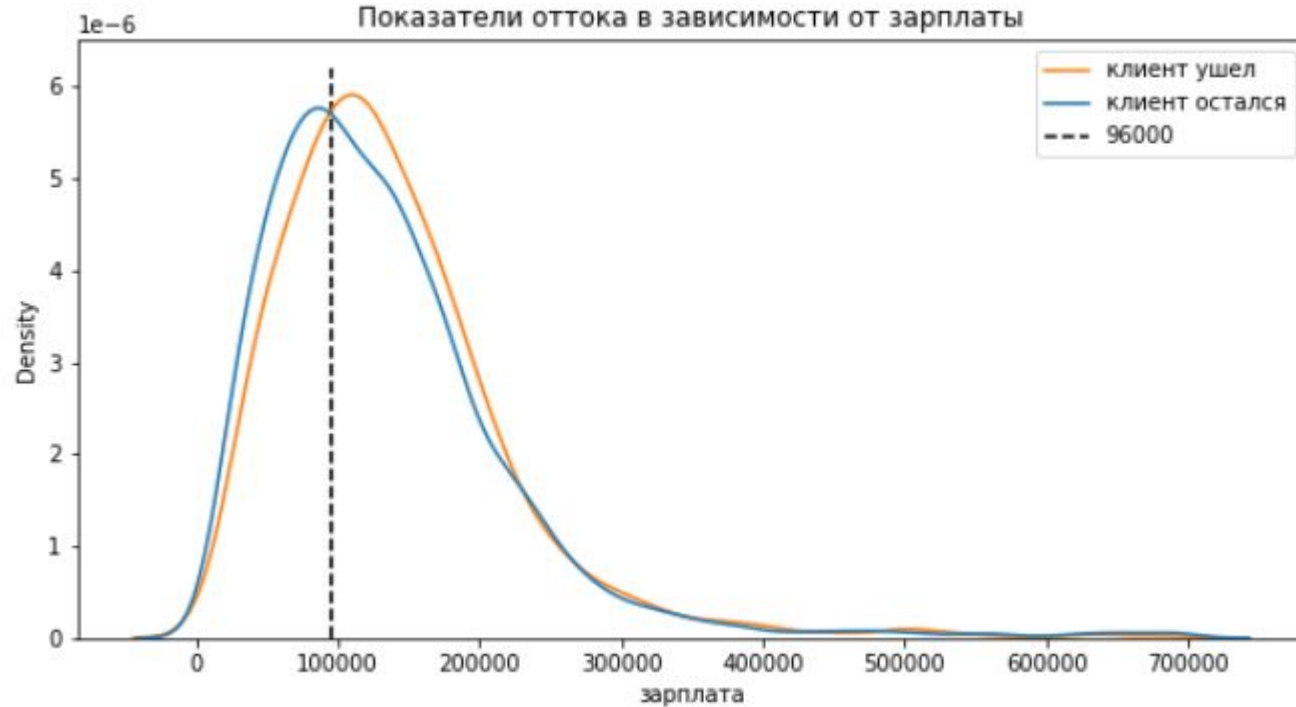
Мужчины чаще покидают банк

Показатели оттока в зависимости от рейтинга



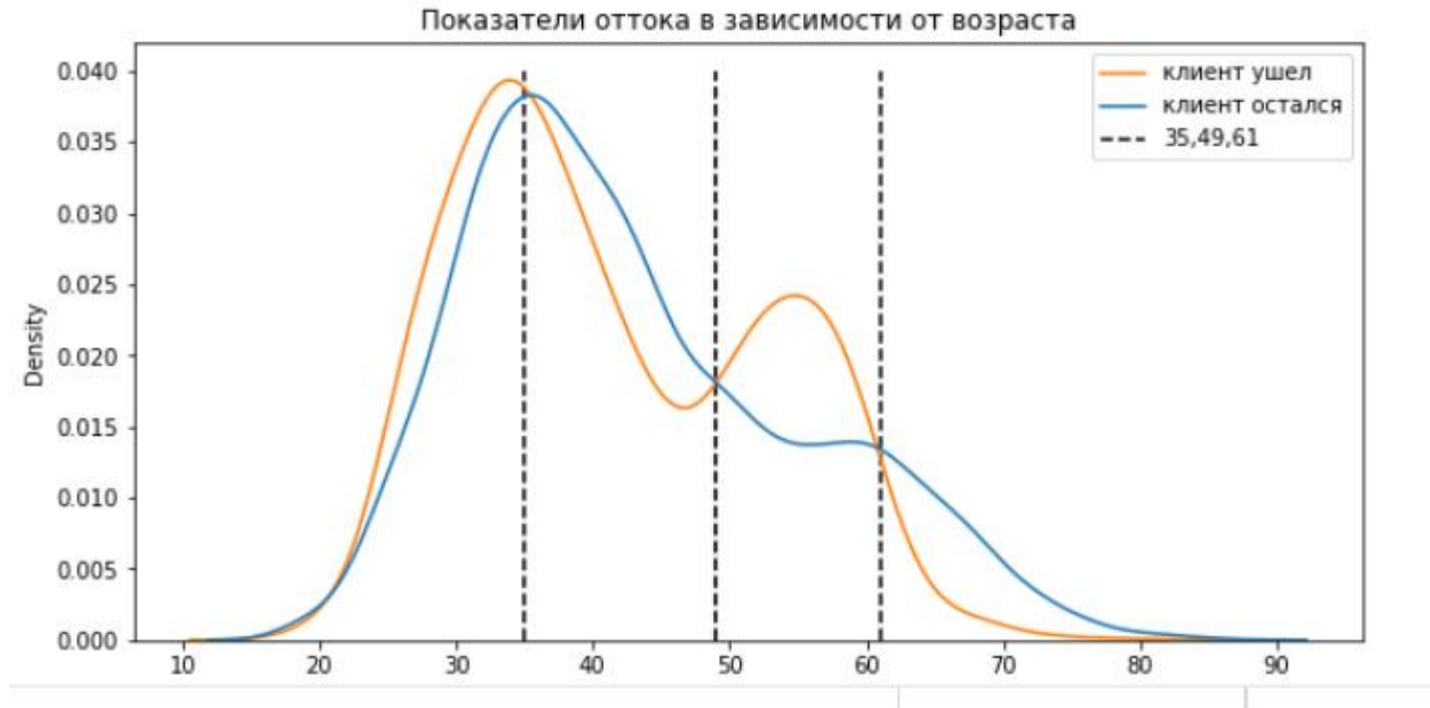
Клиенты с рейтингом в диапазоне от 818 до 916 чаще уходят из банка

Показатели оттока в зависимости от зарплаты



Клиенты с зарплатой более 96000 уходят из банка немного чаще.

Показатели оттока в зависимости от возраста



У клиентов в возрасте до 35, а также в возрасте от 49 до 61 случаи оттока более частотны.

Показатели оттока в зависимости от наличия кредитной карты



Клиенты, у которых нет кредитной карты, чаще покидают банк

Результаты статистических тестов

1. Статистические тесты подтвердили, что в выборках клиентов, отобранных по следующим признакам, доля оттока выше, чем во всей совокупности клиентов банка

- Клиенты с балансом > 710000
- Клиенты в возрасте < 35 , а также от 49 до 61
- Клиенты с рейтингом от 818 до 916
- Клиенты мужчины
- Клиенты, у которых 3 продукта банка и больше
- Клиенты, у которых признак собственности от 3 и выше
- Клиенты, у которых была зафиксирована последняя активность
- Клиенты, у которых нет кредитной карты

2. Наблюдаем статистическое различие между доходами клиентов, которые остались в банке и доходами клиентов, которые ушли.

Сегментация и меры по удержанию

Группа 1.

Клиенты, которые пользуются 4
продуктами банка и более

Размер группы - 493 человека

Процент оттока - 62.47%

Меры¹ по удержанию:

1. Выявить причины недовольства продуктами банка
 2. Проанализировать предложения конкурентов
 3. Назначить таким клиентам персональных менеджеров.
 4. Ввести программу лояльности с бонусами, скидками и привилегиями для активных клиентов.
-

Группа 2.

Клиенты, на балансе у которых
более полутора миллионов
рублей

Размер группы - 719 человека

Процент оттока - 50 %

Меры¹ по удержанию:

1. Проанализировать предложения конкурентов по депозитам
2. Назначить таким клиентам персональных менеджеров.
3. Предложить таким клиентам улучшенные условия по вкладам, такие как повышенные процентные ставки или дополнительные бонусы.
4. Предоставить специальные банковские карты с дополнительными преимуществами, такими как высокий кэшбэк или VIP-сервис.

Группа 3.

Мужчины с зарплатой более
150000 у которых оценка
собственности 5 и более

Размер группы - 413 человек

Процент оттока - 50 %

Меры¹ по удержанию:

1. Предложить доступ к эксклюзивным инвестиционным продуктам и стратегиям.
2. Назначить каждому клиенту персонального менеджера или консультанта
3. Разработать специальные продукты с улучшенными условиями, такими как премиальные кредитные карты, высокодоходные вклады и др.

Группа 4.

Клиенты, на балансе у которых
более 700 тыс рублей и была
замечена последняя
активность

Размер группы - 1523
человека

Процент оттока - 47 %

Меры¹ по удержанию:

Нам необходимо получить дополнительную информацию о том, какие последние действия в банке могут послужить сигналом для ухода клиента. В случае, если мы сможем констатировать корреляцию между действиями клиента со счетом (переводы на другие счета крупных сумм и тд), отличными от закрытия счета и его последующим уходом, банк сможет заблаговременно принять меры по удержанию.