

«Метанпромбанк» — деньги  
не пахнут!



# Задачи проекта

- Обзор данных
- Исследовательский анализ
- Вывод
- Сегментация клиентов
- Рекомендации



# Обзор данных

- Количество клиентов для анализа 10 000
- Средний скорринговый балл 848
- Возраст от 18 до 86, средний возраст 42
- Количество активов от 0 до 9
- Средний баланс на счете 827794, есть клиенты у которых 0 либо не указан.
- Количество используемых продуктов 0-5
- Наличие кредитной карты у 68% клиентов
- Активных клиентов 52% , неактивных 48%
- Средняя зарплата 147866.88
- Отток 18,2%



# Исследовательский анализ

Какие признаки влияют на отток ?

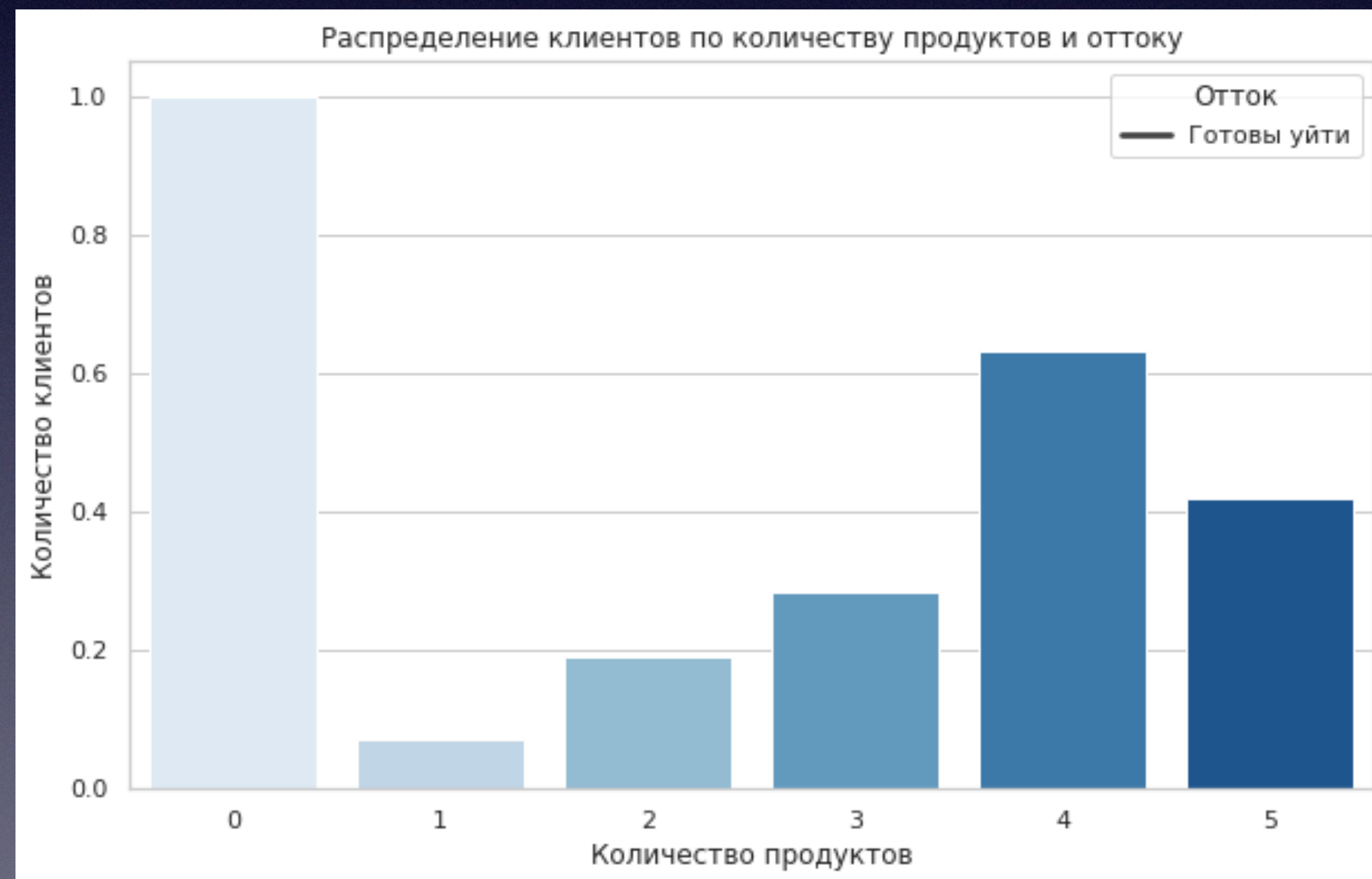


# 1.Количество используемых продуктов.

Уровень оттока растёт с увеличением количества продуктов.

Клиенты с 4 продуктами демонстрируют самый высокий отток 63%.

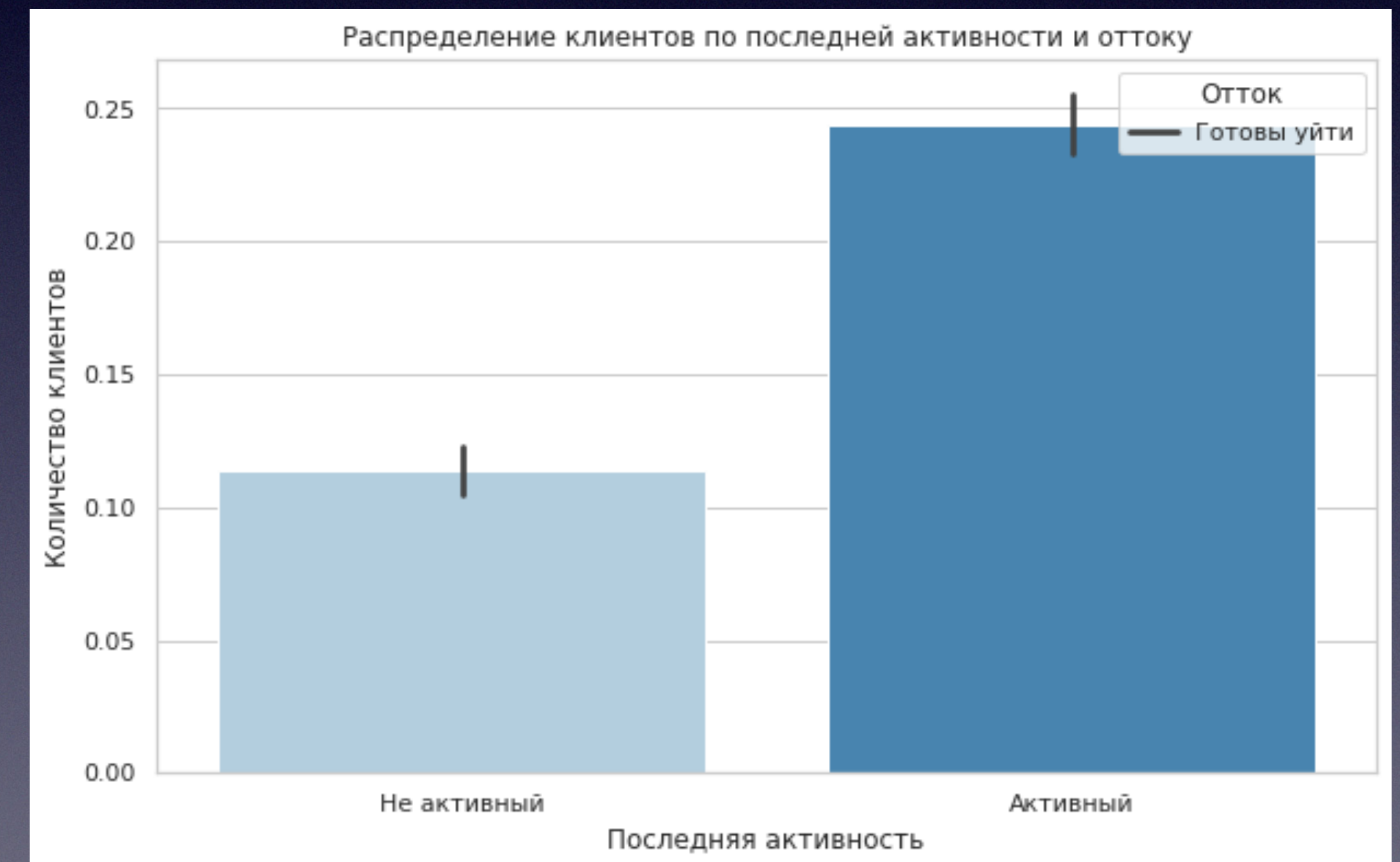
Клиенты с 5 продуктами демонстрируют отток 42%.



## 2. Активность клиента

Активные клиенты имеют гораздо более высокий отток 24%.

Не активные 11%

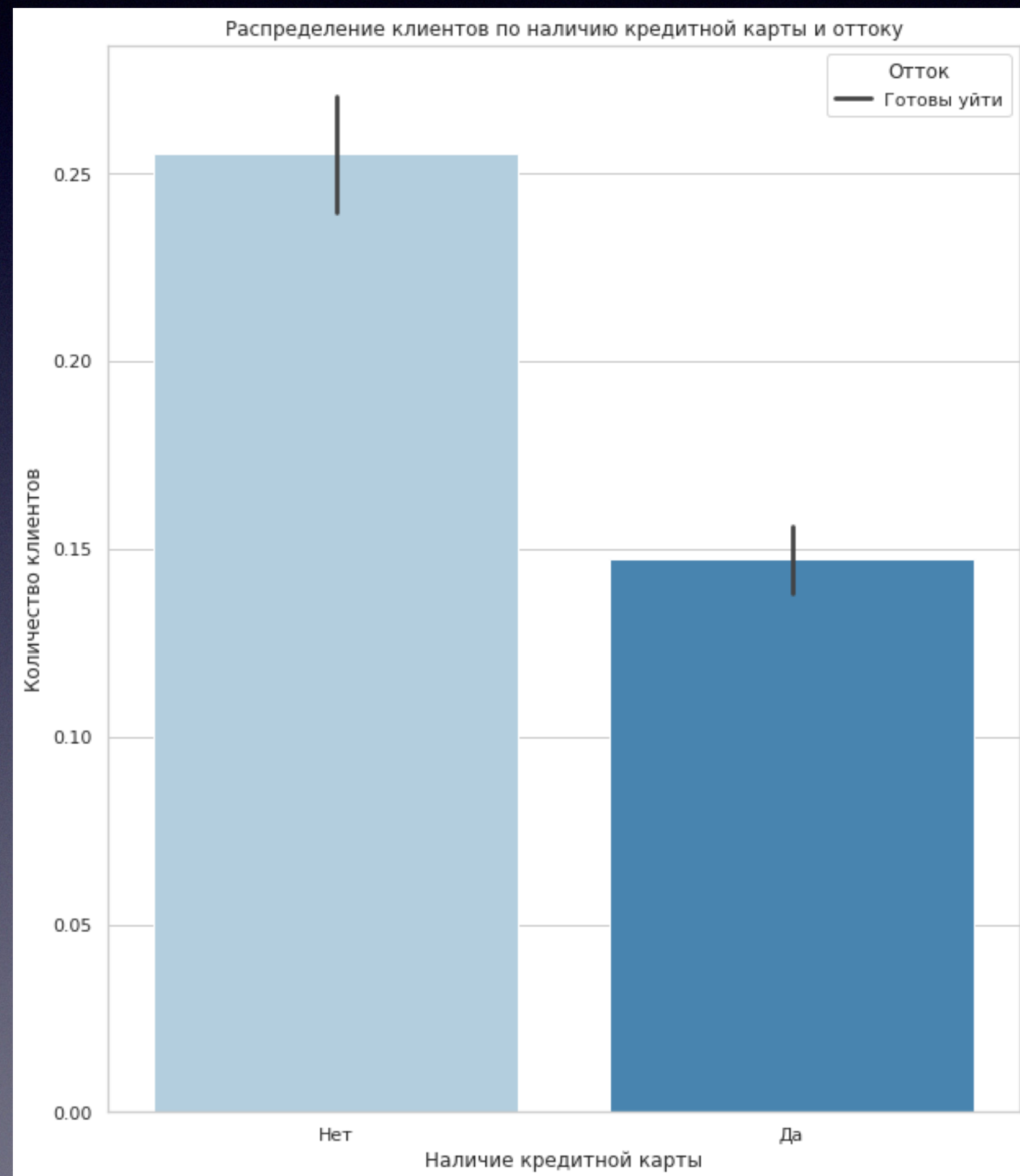




### 3. Отсутствие кредитной карты

Клиенты без кредитной карты имеют более высокий уровень оттока 25%

Без кредитной карты 14%

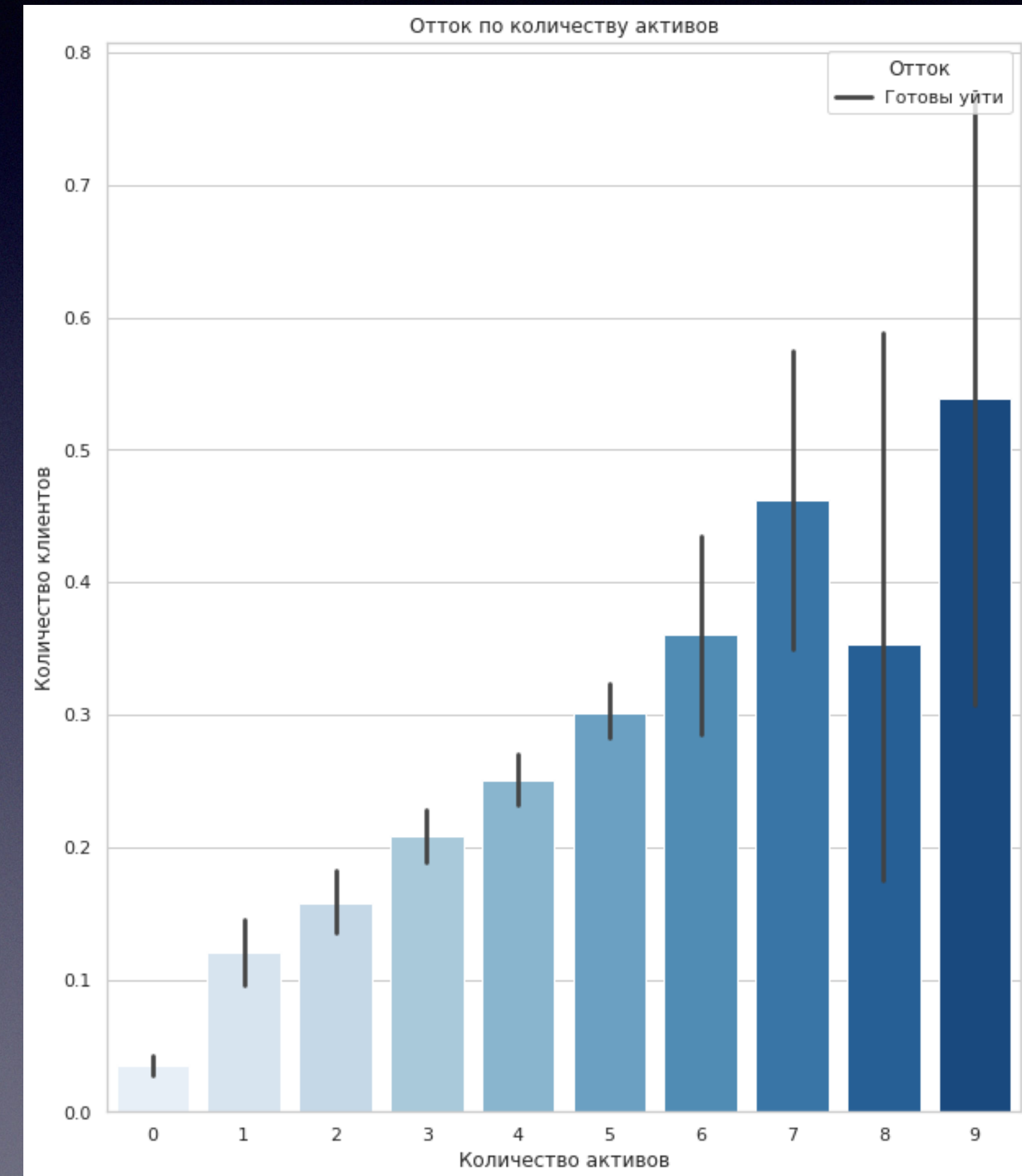


### 4. Наличие 5+ активов

С увеличением количества активов уровень оттока клиентов увеличивается

Минимальный отток 1 продукт - 3%

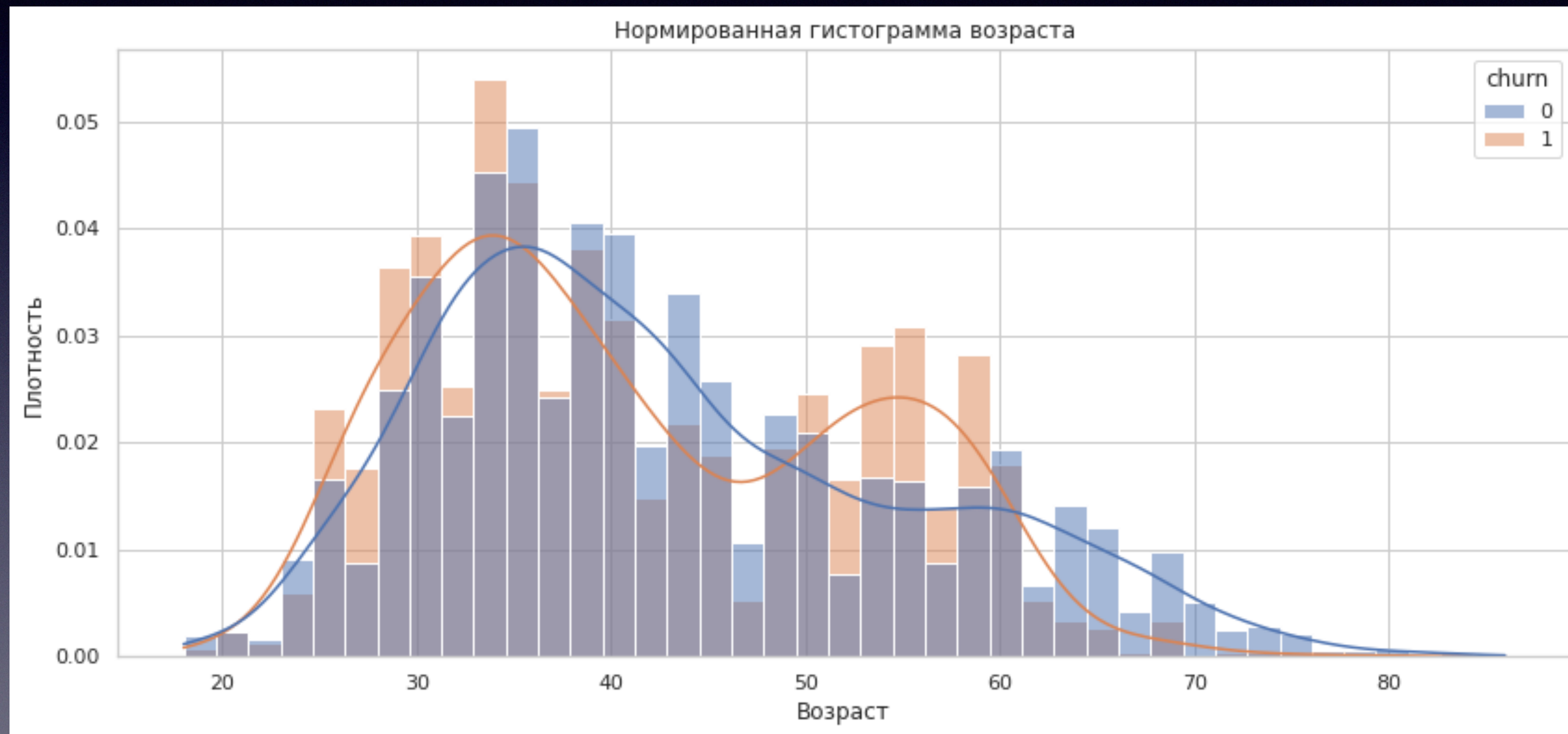
Максимальный отток 9 продуктов - 54%





## 5. Возраст от 20 до 35 и от 50 до 60 лет

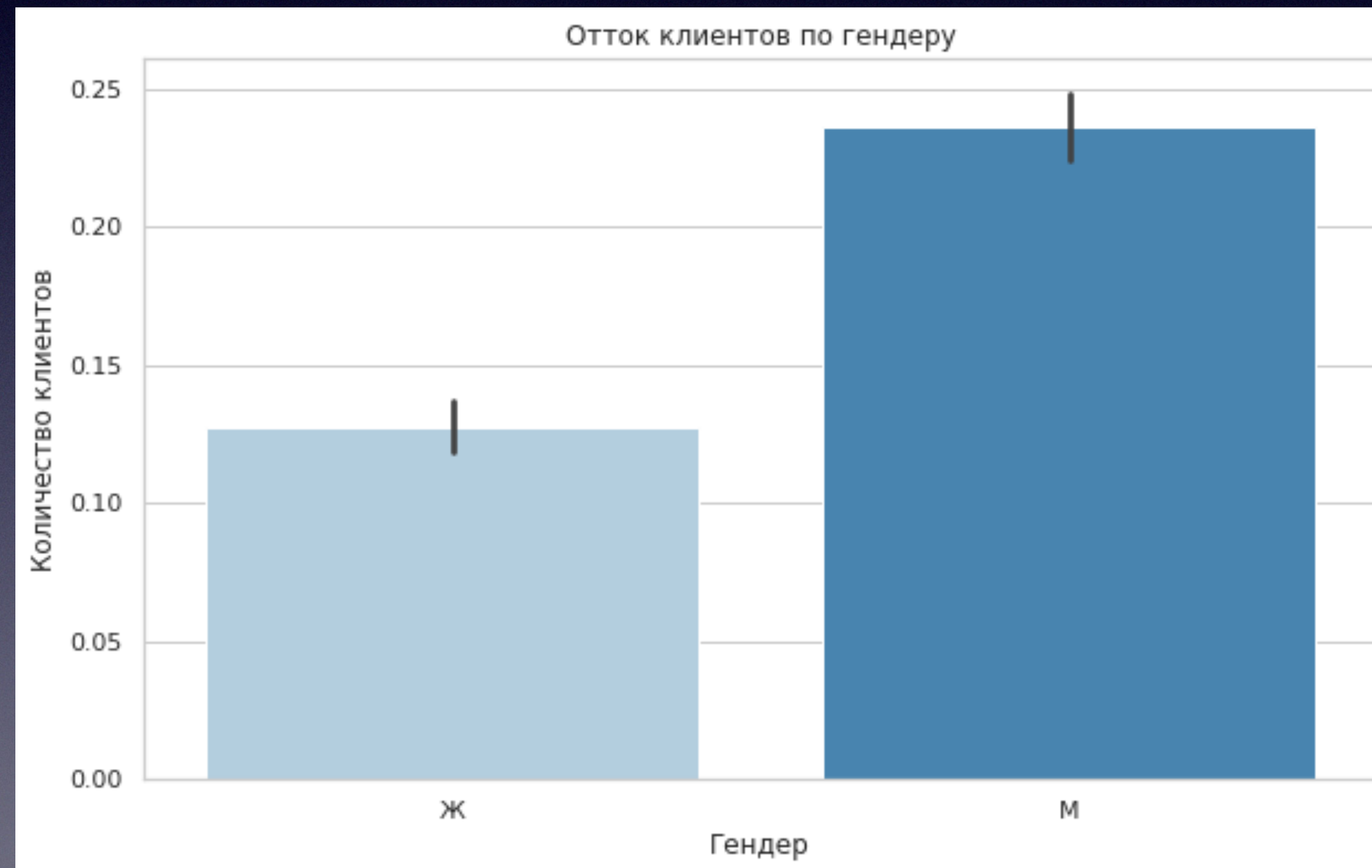
Молодые и взрослые демонстрируют большой отток, Молодые пик - 35 лет, взрослые 55 - лет





## 6. Пол клиента

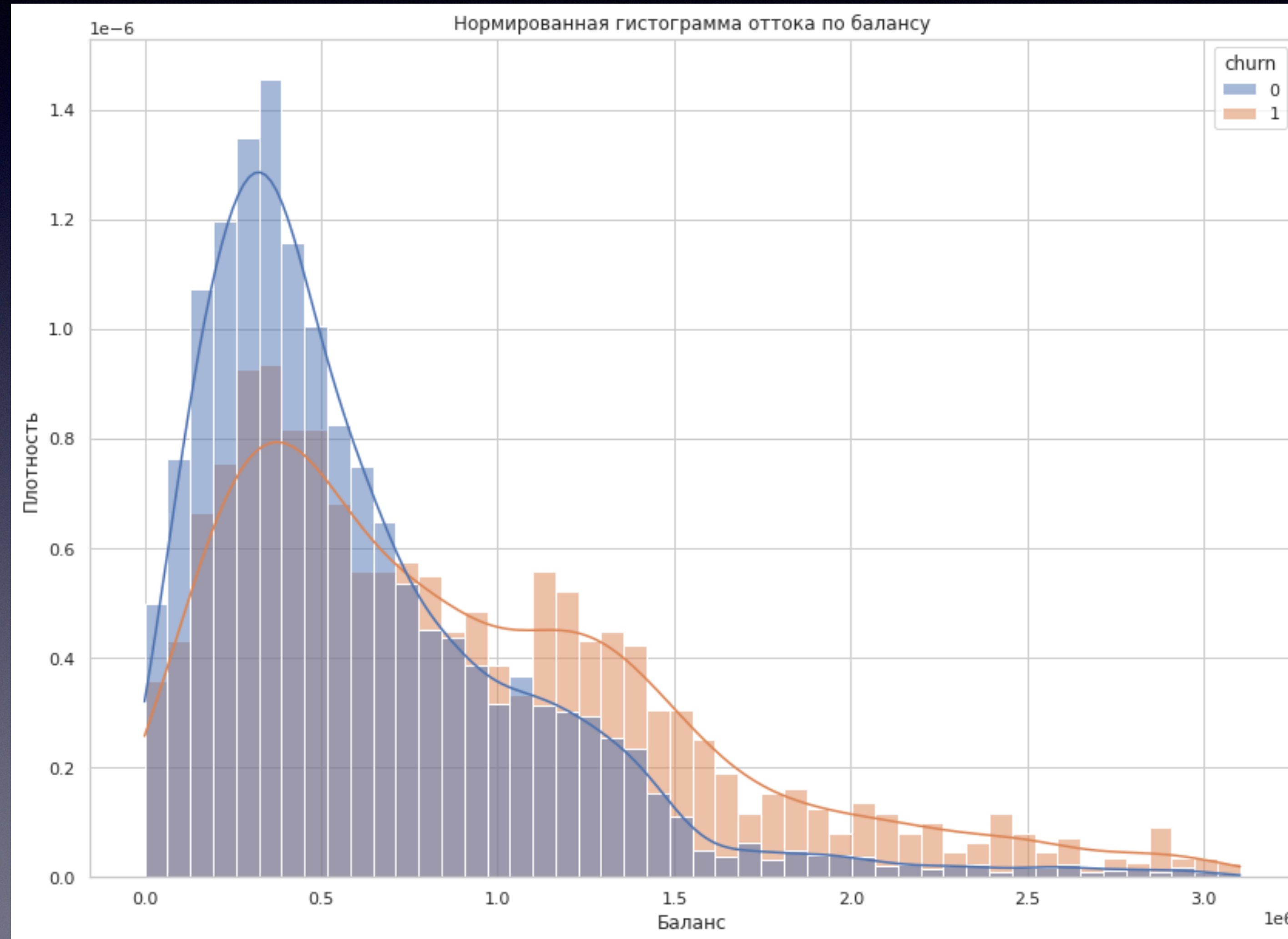
Пол клиента играет важную роль в оттоке, так как Мужчины 23% более склонны к оттоку по сравнению с женщинами 12%.





## 7. Баланс клиента

Клиенты с наличием баланса более 800 000 более склонны к оттоку





# Вывод

Основные черты клиента склонного к оттоку.

- \* Молодые в возрасте 18-33 лет 21%, взрослые 34-60 19%
- \* Клиенты с балансом больше 800 000
- \* Активные клиенты
- \* Клиенты имеющие более 5 активов
- \* Использующие более 3 продуктов
- \* Не имеющие кредитную карту



# Сегментация и рекомендации

## Сегмент 1

Клиенты мужчины без кредитных карт и с высокой активностью намного более склонны к оттоку 41,94% по сравнению со средним уровнем по банку 18.2%.

- Разработать и внедрить программы лояльности, которые вознаграждают клиентов за их активность и использование продуктов банка.
- Предлагать кредитные карты без годового обслуживания, с увеличенным льготным периодом, увеличить лимиты кредитования.
- Улучшить сервис по обслуживанию клиентов, интернет банкинг, колл центр.



## Сегмент 2

Клиенты имеющие баланс на счете более 800 000 с высокой активностью и без кредитки 56.36%. В данном сегменте, важно понимать что банк теряет потенциально выгодных клиентов.

- Предлагать сберегательные депозиты с повышенной ставкой вознаграждения, но без права снятия в течении 6, 12 месяцев.
- Предлагать премиальные дебетные карты с повышенным кэш беком
- Предлагать премиальные кредитные карты, с увеличенным кредитным лимитом, либо со сниженной процентной ставкой под залог депозита.
- Предложить инвестиционные продукты, покупка финансовых инструментов.
- Улучшить качество обслуживания, переведя данных клиентов на VIP обслуживание.



## Сегмент 3

Клиенты имеющие 3+ продукта и + кредитная карта. Отток данного сегмента составляет 47,75% от общего уровня оттока. Здесь нужно понимать что эти клиенты чаще всего сталкиваются с проблемами и услугами банка.

- \* Улучшить качество обслуживания, фронт офис, интернет банкинг, колл центр
- \* Пересмотреть условия кредитных продуктов путем рефинансирования под более выгодный процент.
- \* Пересмотреть условия по сберегательным продуктам, увеличить доход путем увеличения номинальной или эффективной ставки вознаграждения.
- \* Пересмотреть условия по кредитным картам