

Анализ оттока клиентов банка

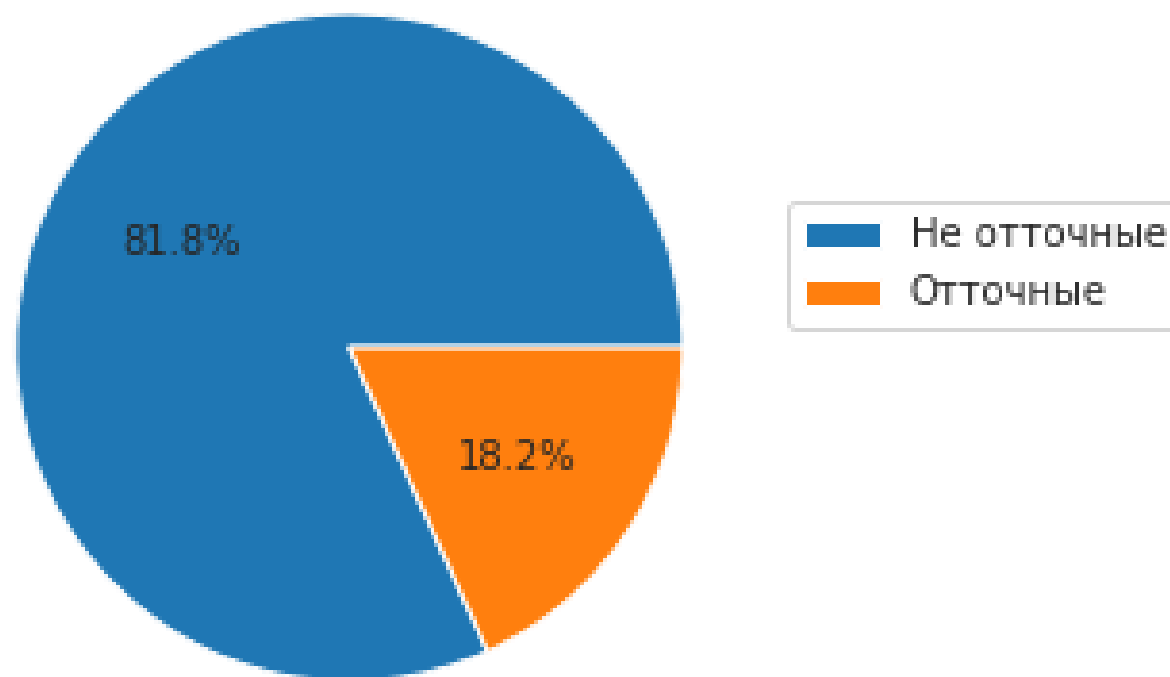
Выполнила: Богачева Яна

Декабрь 2023

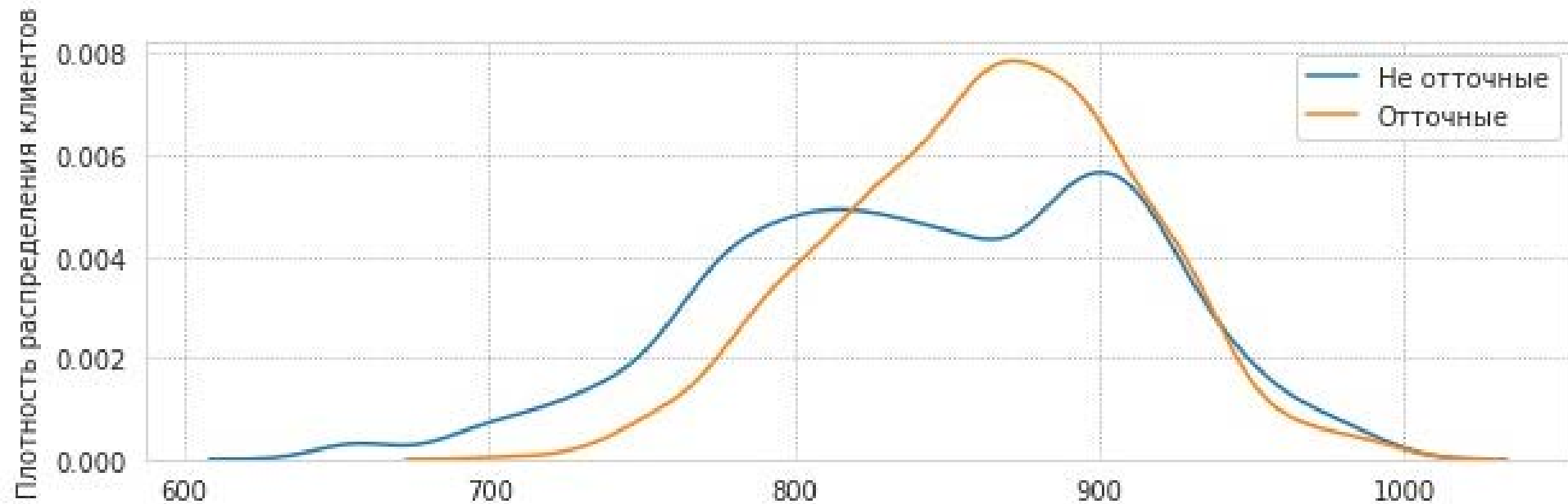
Описание проекта

- **Заказчик** - отдел маркетинга банка "Метапромбанк", в котором в последнее время повысился отток клиентов.
- **Задача:**
- Провести анализ клиентов банка с целью выделения сегментов клиентов, которые склонны уходить из банка.
- Предложить меры по удержанию таких клиентов.

Доля отточных клиентов

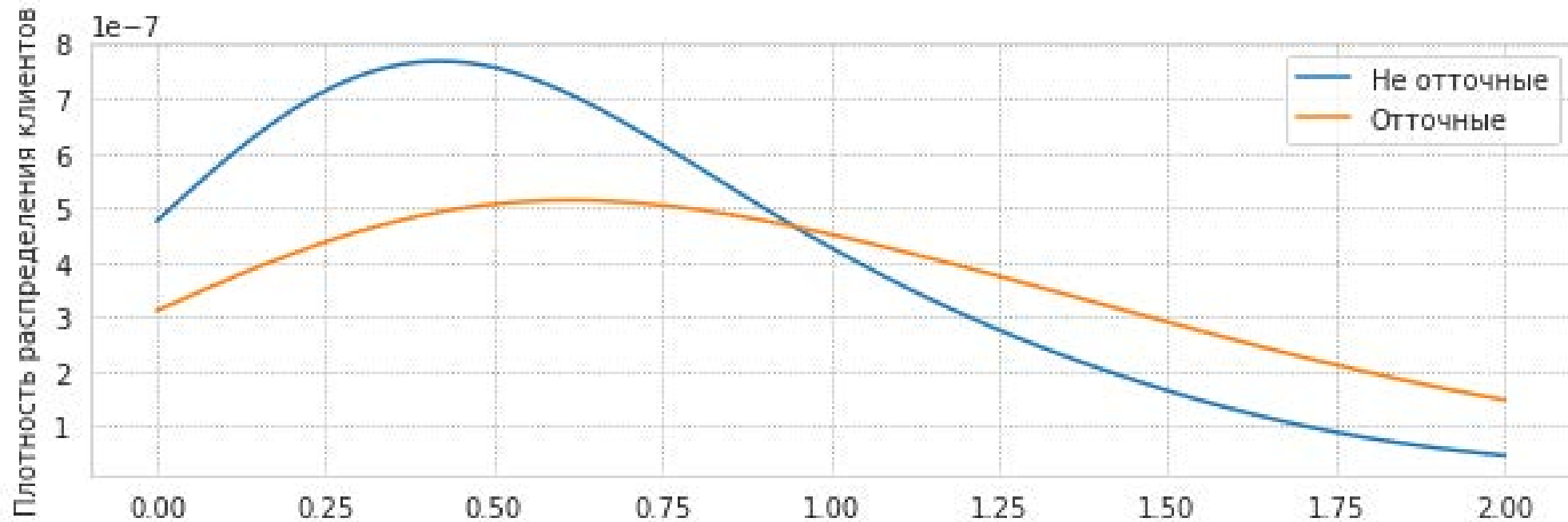


Распределение клиентов по кредитному рейтингу



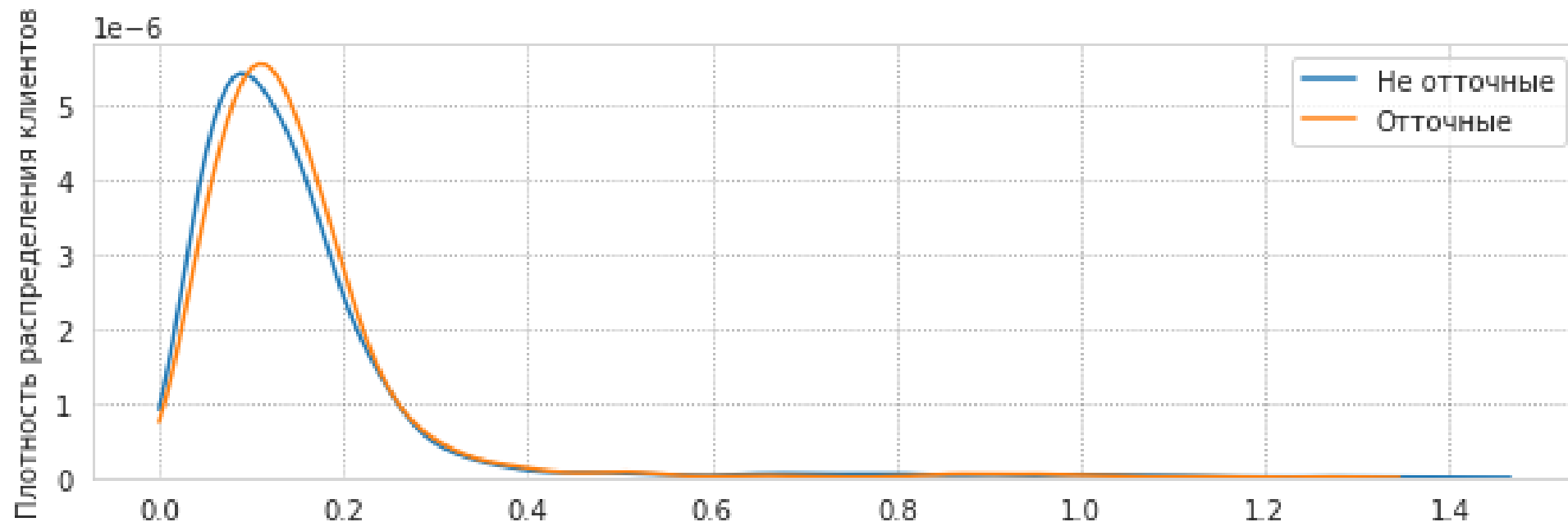
Доля отточных клиентов выше среди тех, у которых баллы кредитного рейтинга от 820 до 920.

Распределение клиентов по балансу на счете



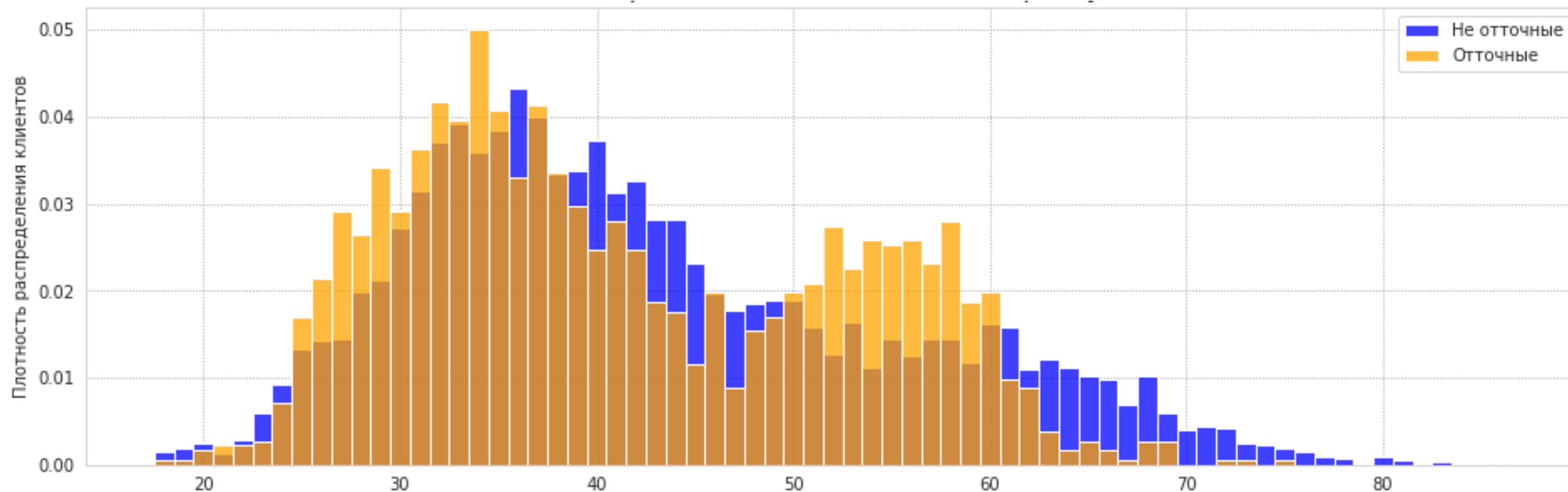
Доля отточных клиентов выше среди тех, у которых баланс на счете от 950 тыс. руб.

Распределение клиентов по оценочному доходу



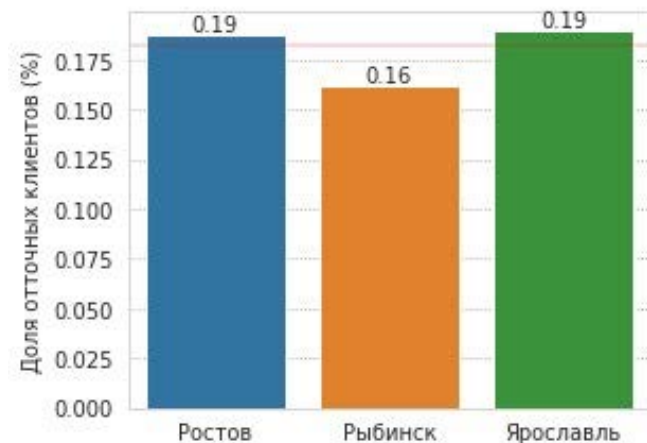
Доля отточных клиентов выше среди тех, у которых оценочный доход от 100 тыс. руб. до 230 тыс. руб.

Распределение клиентов по возрасту



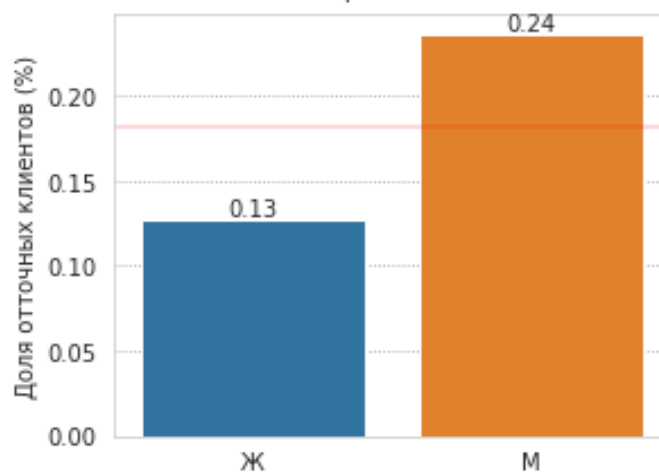
Доля отточных клиентов выше среди тех, возраст которых от 25 до 35 лет и от 50 до 60 лет.

Распределение клиентов по категориям



- По городам:

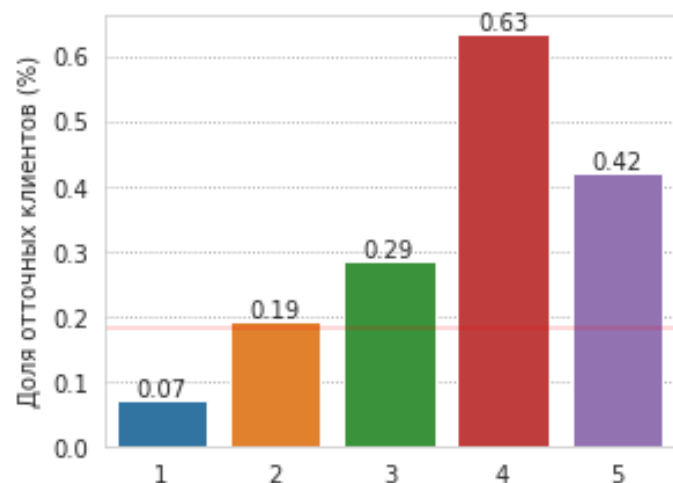
в Рыбинске доля отточных клиентов немного ниже, чем в Ростове и Ярославле.



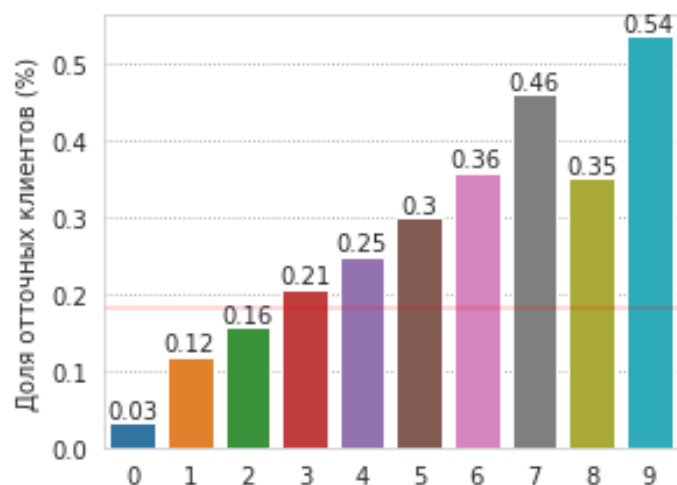
- По полу:

доля отточных клиентов выше среди мужчин.

Распределение клиентов по категориям

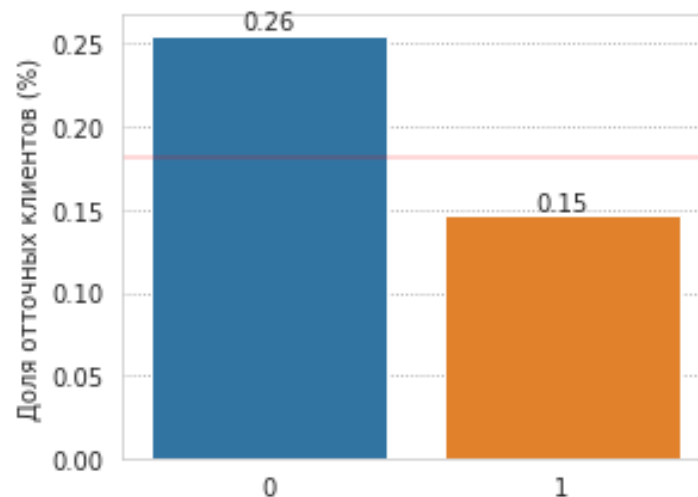


- **По количеству используемых продуктов:**
доля отточных клиентов выше среди тех, кто использует 3 и более продукта.

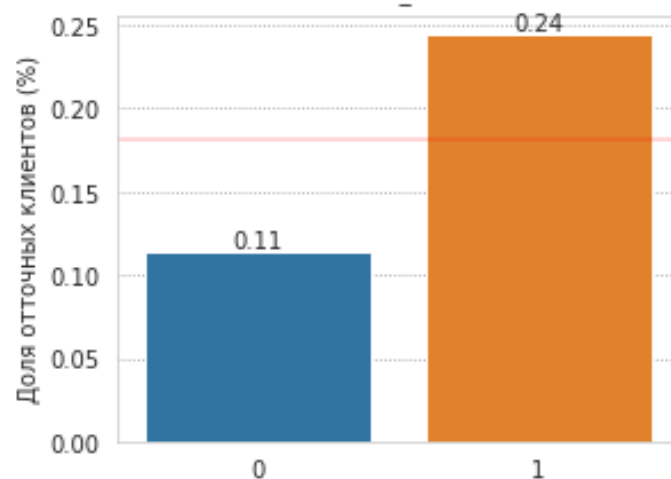


- **По баллам собственности:**
доля отточных клиентов выше среди тех, у кого количество баллов собственности больше или равно 3.

Распределение клиентов по категориям

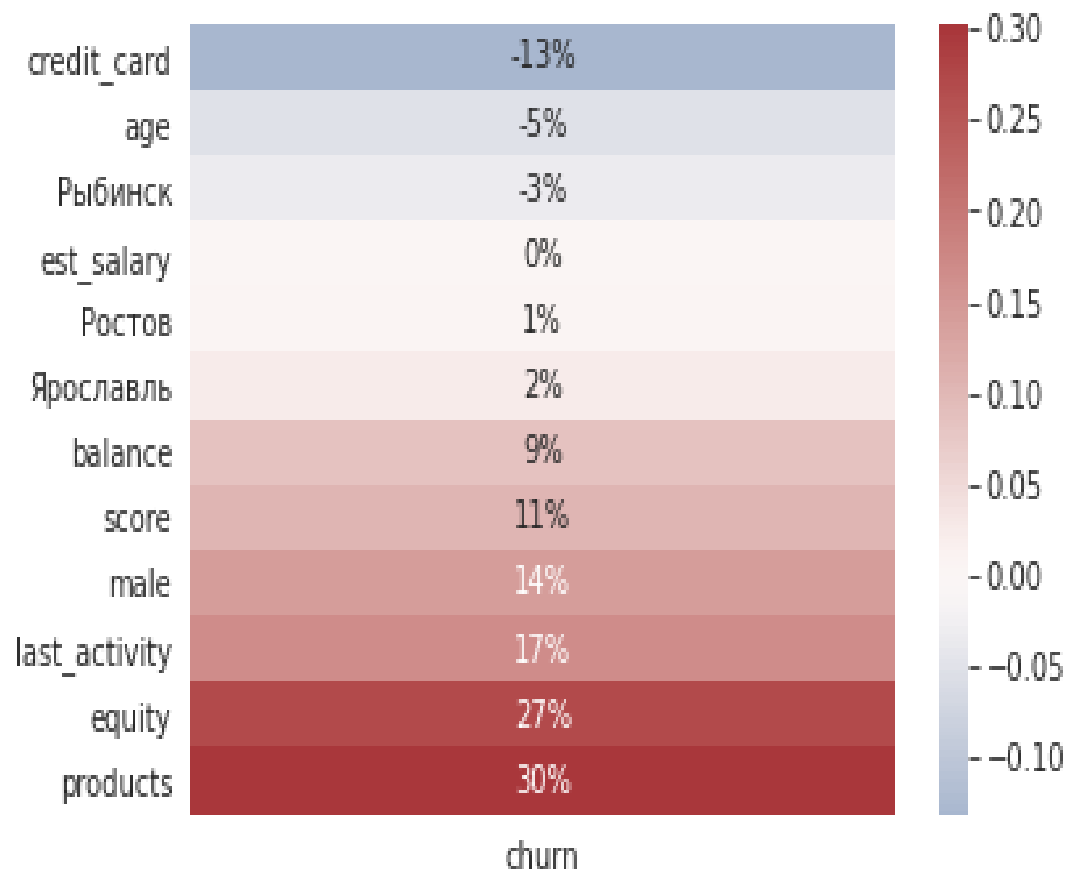


- **По наличию кредитной карты:**
доля отточных клиентов выше среди тех, у кого нет кредитной карты.



- **По активности:**
доля отточных клиентов выше среди более активных клиентов.

Влияние различных признаков на отток



- Наибольшее положительное влияние на отток оказывают количество баллов собственности и количество используемых продуктов.
- Оценочный доход не оказывает влияния на отток.

Сегментация клиентов

Описание сегмента	Рекомендации
Сегмент 1. <ul style="list-style-type: none">Пол: мужской.Количество продуктов: больше или равно 3. Размер сегмента: 752 Уровень оттока по сегменту: 0.5	<ul style="list-style-type: none">Повышенный кешбек на товары для спорта и активного отдыха.Льготные условия для перевода зарплаты в наш банк.Выяснить причины неудовлетворенности клиентов продуктами.
Сегмент 2. <ul style="list-style-type: none">Баланс на счете: более 950 тыс. руб.Количество баллов собственности: больше или равно 3.Возраст: 50 - 60 лет. Размер сегмента: 449 Уровень оттока по сегменту: 0.47	<ul style="list-style-type: none">Уникальные условия по накопительным счетам.Продукты страхования собственности.
Сегмент 3. <ul style="list-style-type: none">Баллы кредитного скоринга: 820 - 920.Активность: да.Наличие кредитной карты: нет. Размер сегмента: 1062 Уровень оттока по сегменту: 0.45	<ul style="list-style-type: none">Оформление кредитной карту на льготных условиях.Льготные условия кредитования.