



Сегментация пользователей по потреблению

Исследование клиентов банка «Метанпром»

Оглавление

1. Цель исследования
2. Результаты исследования
3. Места присутствия банка
4. Уровень оттока
5. Доля оттока по филиалам
6. Доля оттока в зависимости от пола клиента
7. Распределение клиентов по возрасту
8. Распределение оттока по баллу скоринга
9. Распределение клиентов по потреблению
10. Отток в группах потребления





Цель исследования

- минимизация оттока клиентов банка на основе анализа их поведения
- сегментация пользователей по потреблению

Результаты исследования

Тенденции оттока:

- житель Ростова Великого
- женский пол
- возраст 45-50 лет
- балл скоринга - не выше 400
- пользователь 3 и 4 продуктов

Тенденции стабильного клиента:

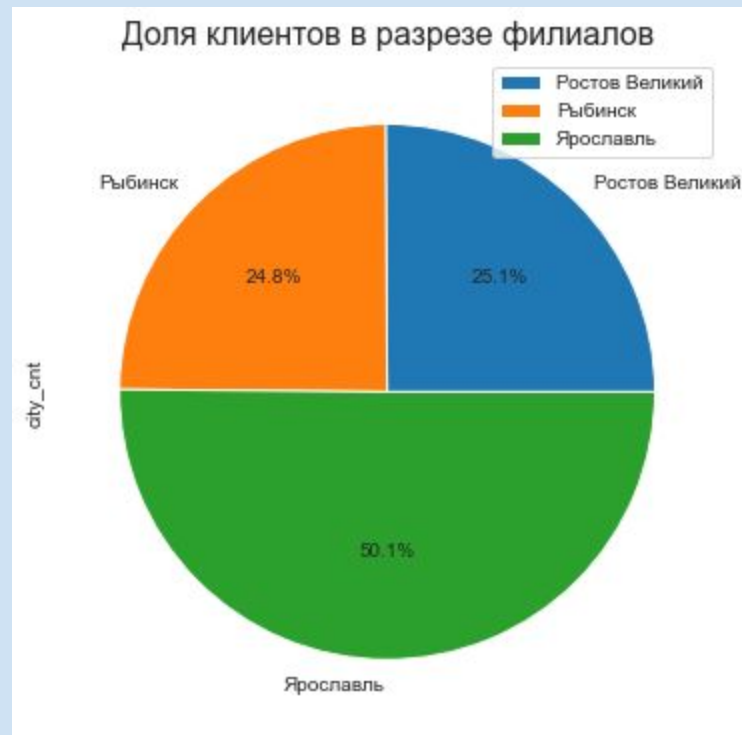
- житель Рыбинска
- мужской пол
- возраст 34-37 лет
- балл скоринга более 400
- пользователь одного или двух продуктов

Рекомендации:

- анализ неудовлетворенности клиента при переходе на 3 и 4 продукт
- система поощрения клиентов с кредитной картой для поощрения активности 70% клиентской базы
- разработка новых продуктов с учетом потребностей женской части клиентской базы и клиентов 45-50 лет
- сравнительный анализ предлагаемых продуктов, тарифов, уровня удовлетворенности клиентов Рыбинска и Ростова для выяснения большого уровня оттока в Ростове

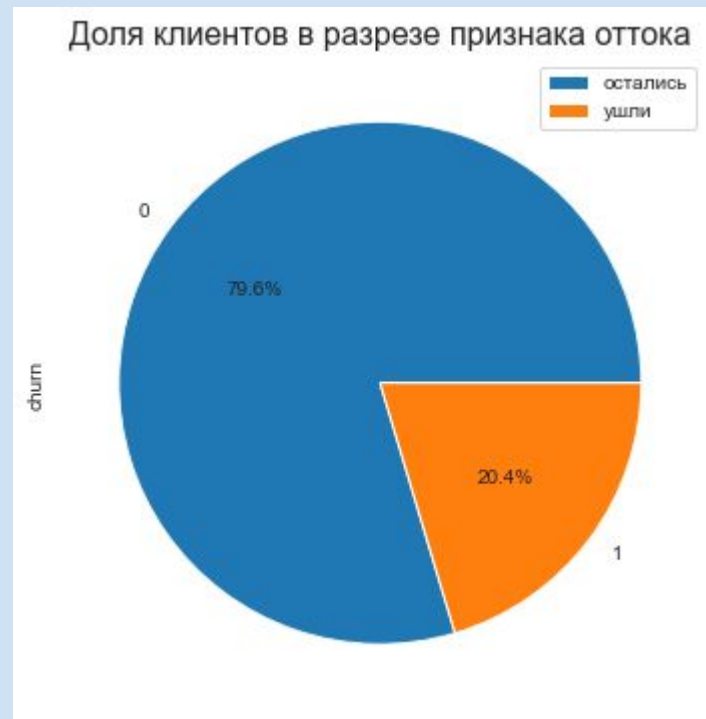
Места присутствия банка

- Крупнейший филиал находится в Ярославле (50% клиентов)
- Два меньших по размеру - в Рыбинске и Ростове Великом



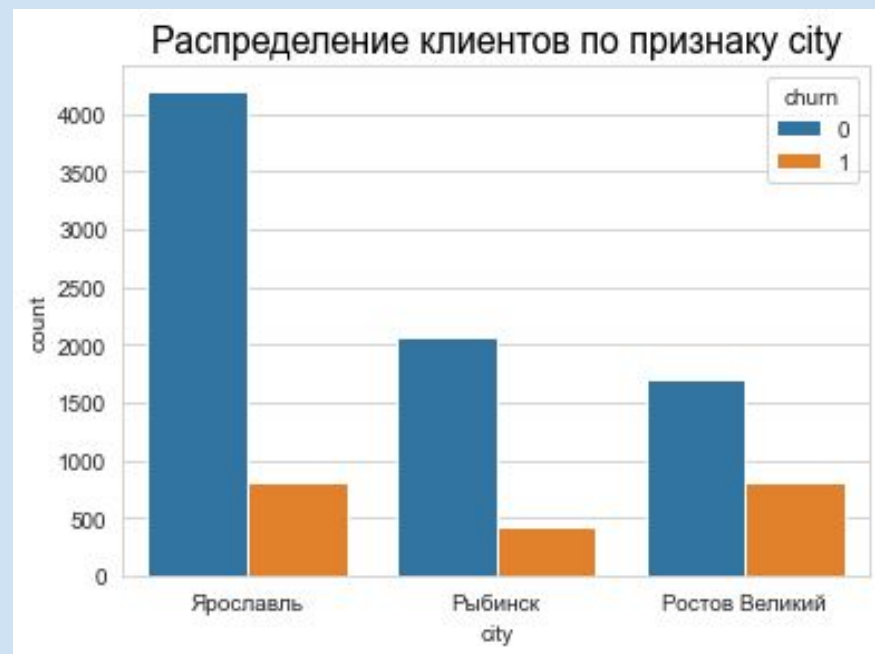
Уровень оттока

- 20 % клиентов ушли из банка
- Без адекватного пополнения клиентской базы на уровне оттока - банк потеряет клиентов за 5 месяцев



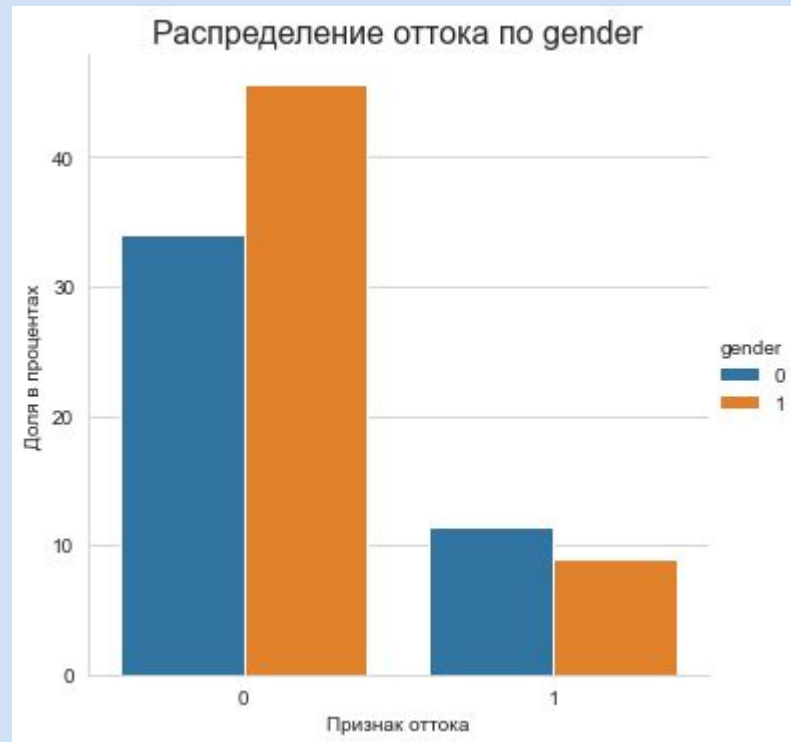
Доля оттока по филиалам

- Наибольшая доля оттока - в Ростове
- Наименьшая - в Рыбинске



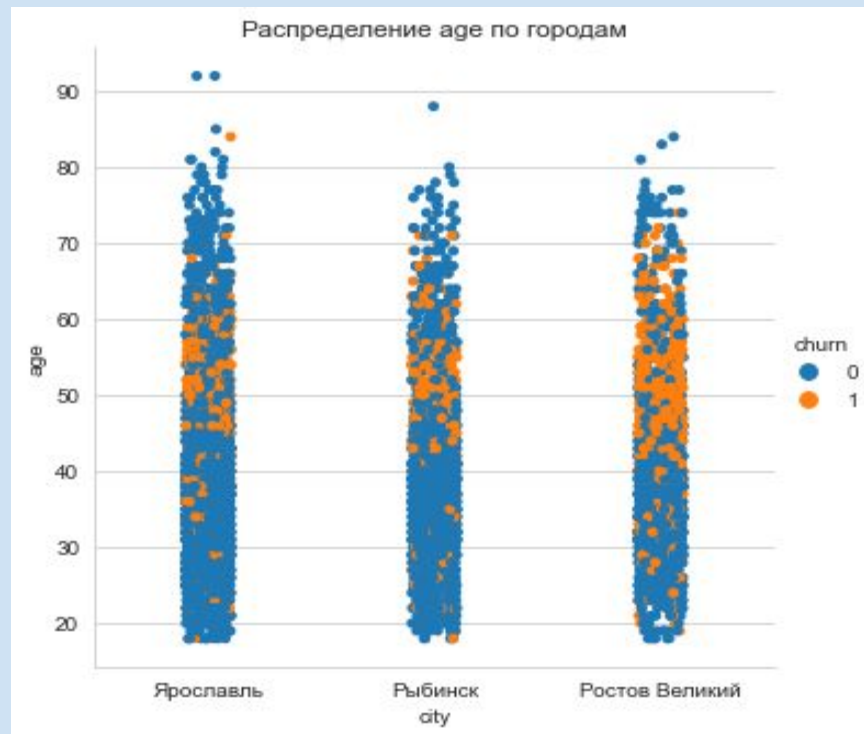
Доля оттока в зависимости от пола клиента

- Наибольшая доля оттока - у женщин
- Среди верных банку клиентов больше мужчин



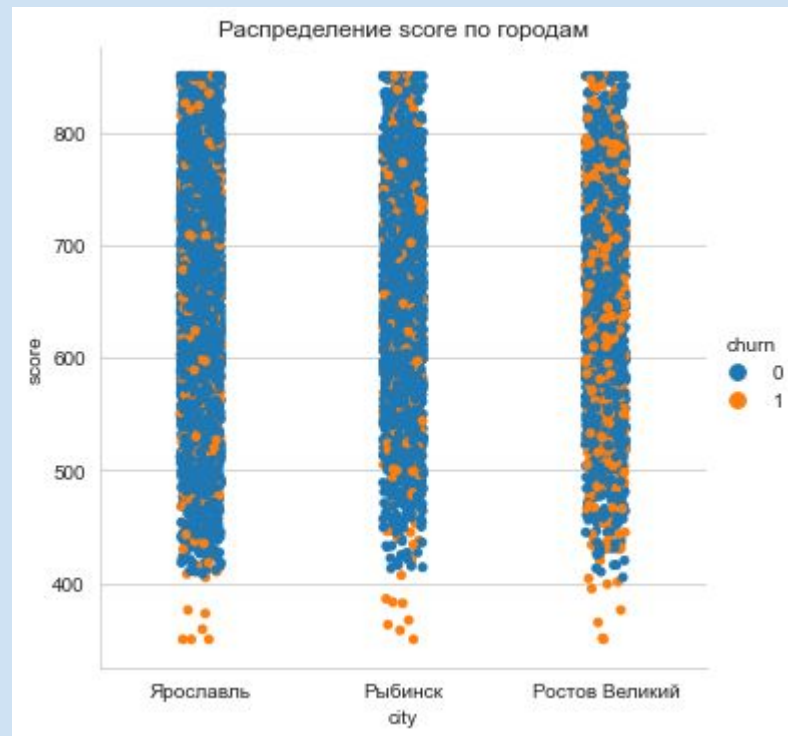
Распределение клиентов по возрасту

- Возраст оттока- 42-60 лет
- В Ростове отток происходит в категории 40-70 лет
- Клиенты до 40 лет и от 70 в основном остаются в банке



Распределение оттока по баллу скоринга

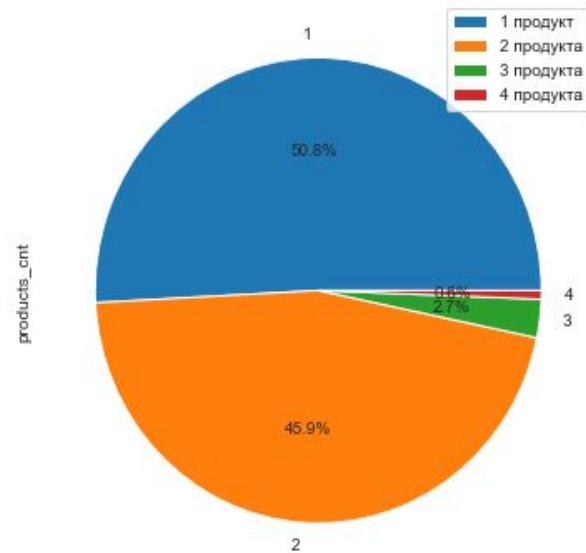
- Клиенты с баллом скоринга до 400 полностью уходят в отток
- В Ростове отток выше при любом балле скоринга



Распределение клиентов по потреблению

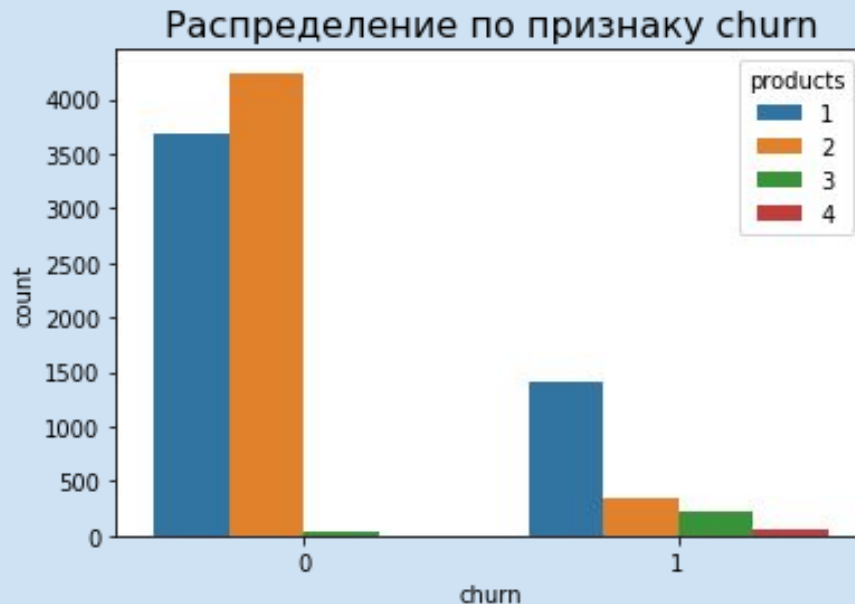
- Большая часть клиентов пользуется 1 или 2 продуктами
- 3 или 4 продуктами пользуется 3% клиентов

Доля клиентов в зависимости от количества используемых продуктов



Отток в группах потребления

- Клиенты, использующие 4 продукта- уходят всегда
- Клиенты, использующие 3 продукта -уходят в отток за редким исключением
- Клиенты , использующие 2 продукта- самая стабильная и меньше всего подвержена оттоку
- Клиенты , использующие 1 продукт -вторая по лояльности после группы 2 продуктов





Спасибо за внимание!

Исполнитель: Юлия Стерхова

- email: sterch@list.ru
- контактный телефон: +79035593593