

Сегментирование клиентов «Метанпром»



2023

ЗАХАРОВА ЛЮБА

ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ИССЛЕДОВАНИЯ



МЕТАНПРОМ
— СОЗДАЁМ СОСТОЯНИЕ —

- исследование клиентов
- сегментирование клиентов
- формулировка рекомендаций
- формирование дашборда

01



ИССЛЕДОВАНИЕ КЛИЕНТОВ



ОСНОВНЫЕ ЦИФРЫ

10 000

клиентов

18-92

возраст

1-4

продуктов

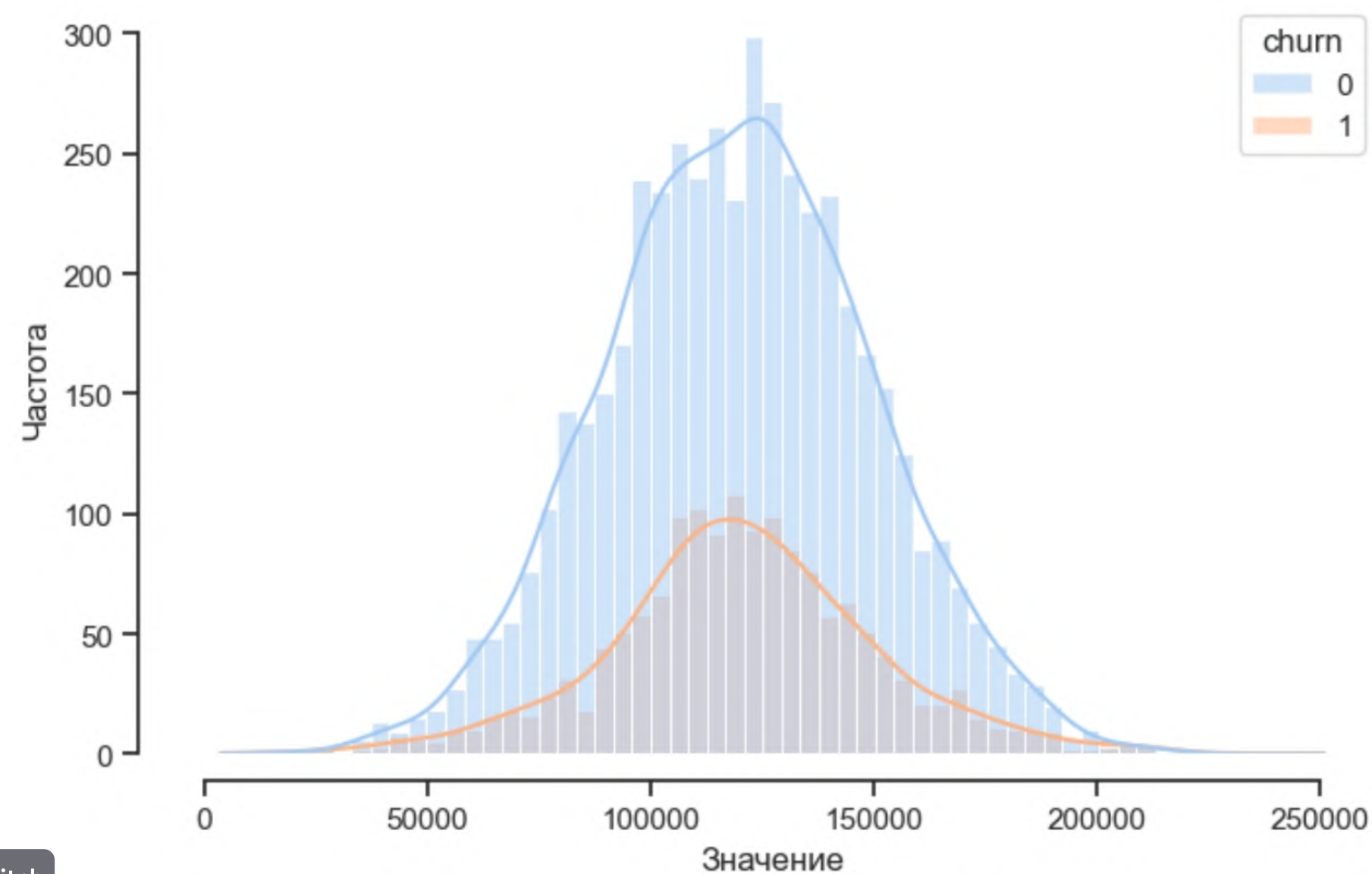


Photo by Nataliya Vaitkevich

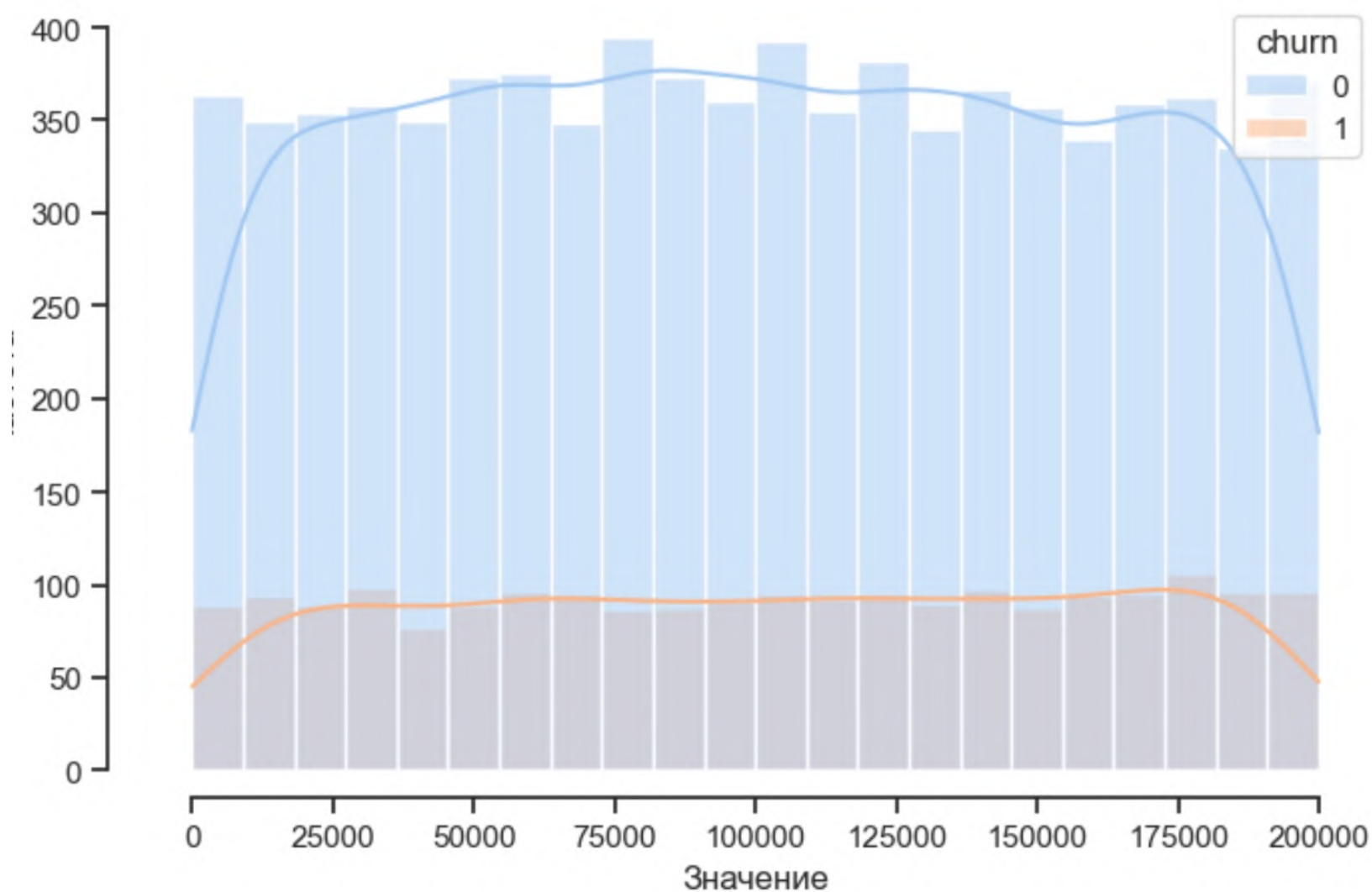
РАСПРЕДЕЛЕНИЕ БАЛАНСА (С РАЗБИВКОЙ ПО СТАТУСУ ОТТОКА)

Баланс распределен нормально, доход -
равномерно, без видимых пиков по обеим
категориям.

Распределение баланса

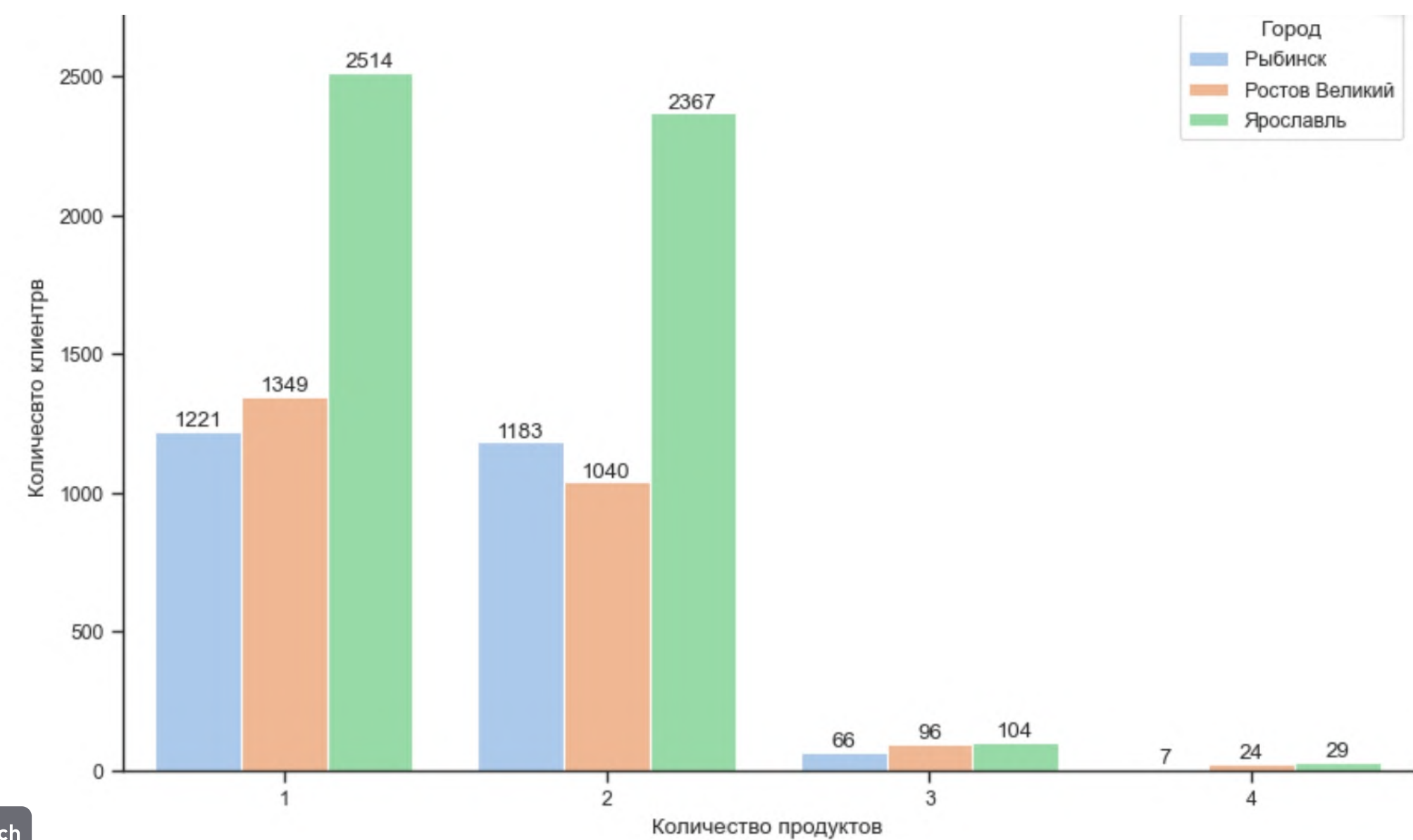


Распределение дохода



КОЛИЧЕСТВО КЛИЕНТОВ (С РАЗБИВКОЙ ПО ЧИСЛУ ПРОДУКТОВ)

Диаграмма количества клиентов по количеству продуктов и городу

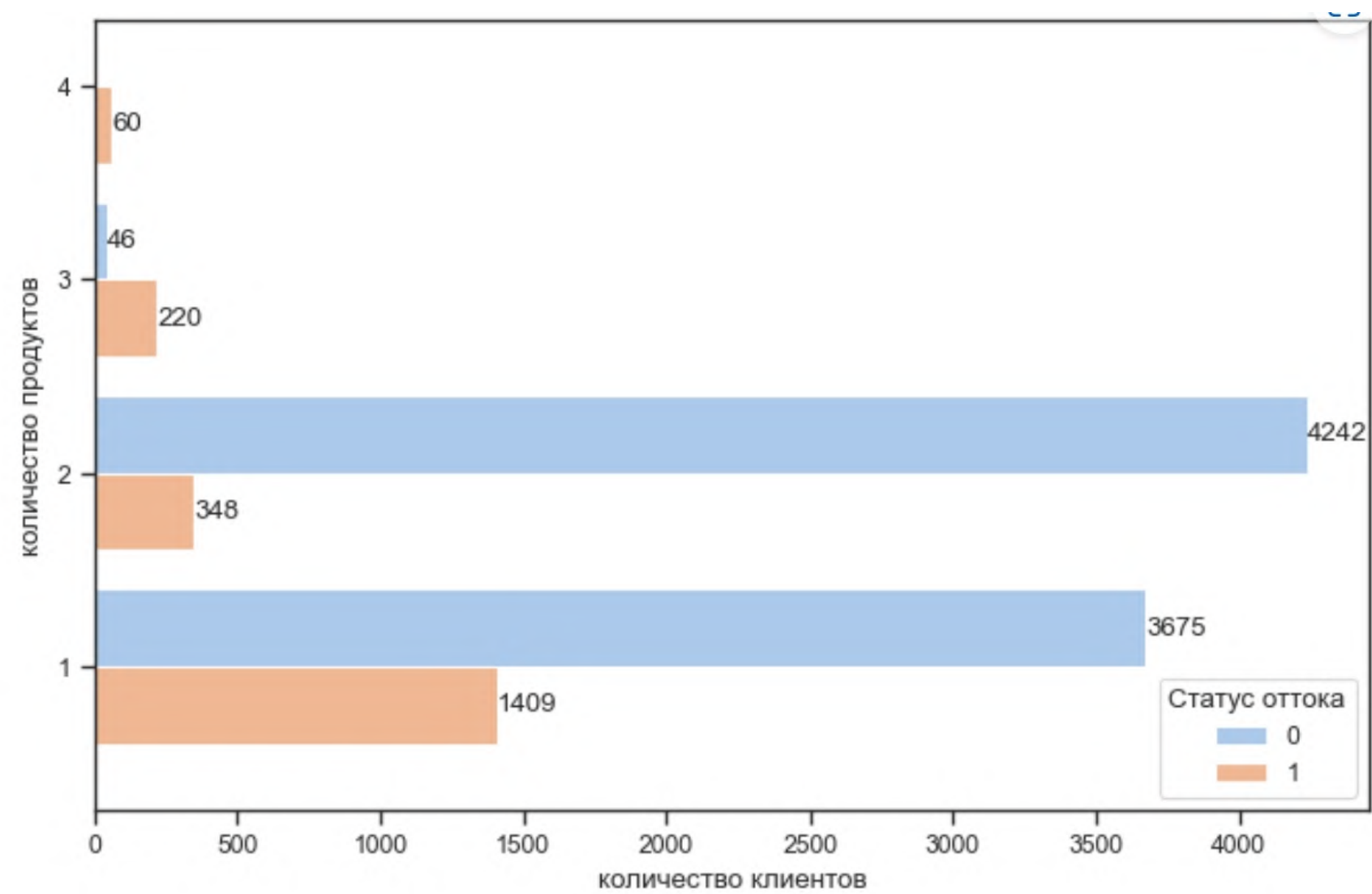


Больше всего клиентов находятся в городе Ярославле.
Наиболее популярный портрет клиента - 1 и 2 продукта.
4 продукта только у 60 клиентов.

КЛИЕНТЫ

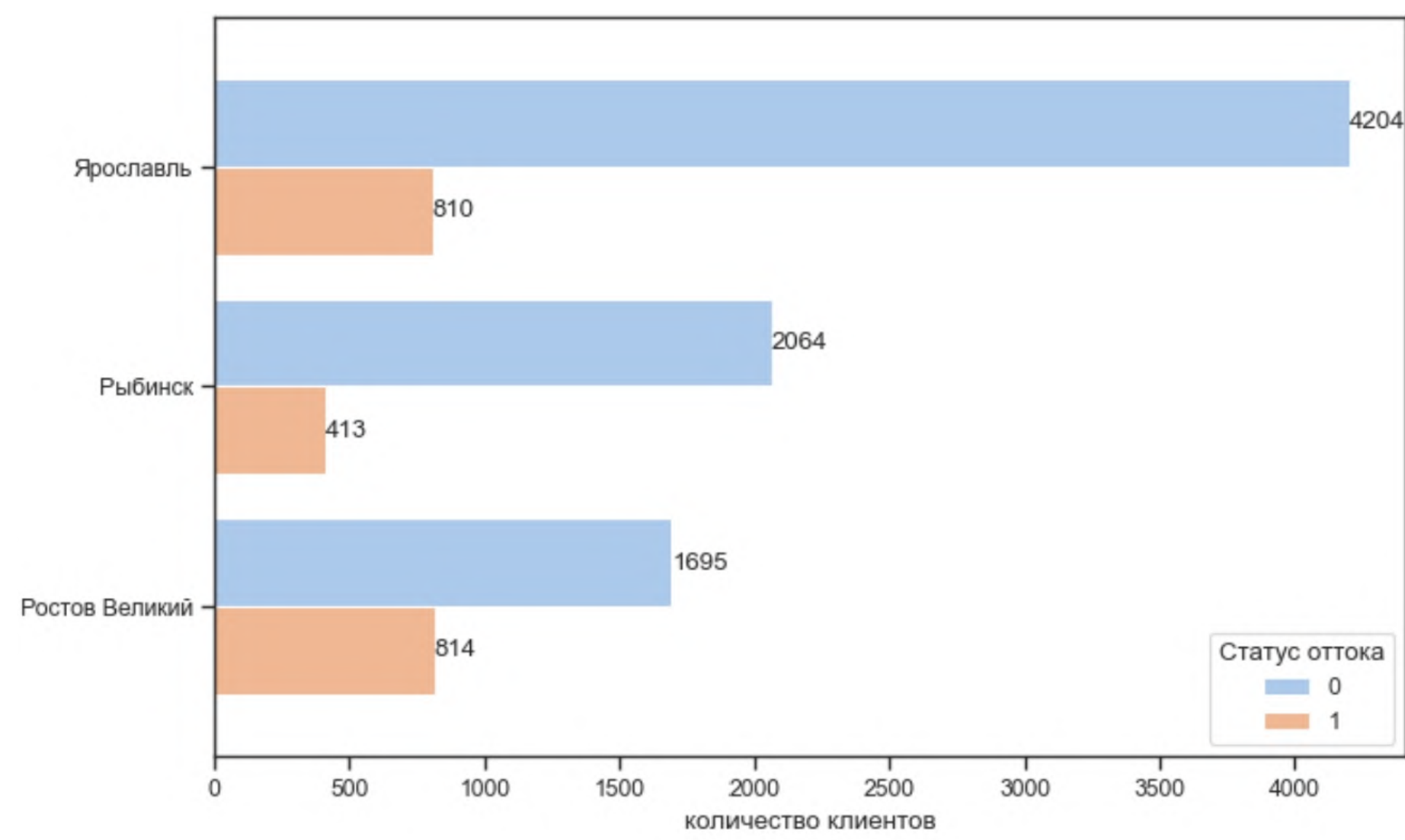
(С РАЗБИВКОЙ ПО СТАТУСУ ОТТОКА)

По числу продуктов



Больше всего клиентов - 1 или 2 продукта.
Большой отток в категории 1 продукт (1409), по проценту - в категории 3 и 4.
В категории 4 продукта не остаётся клиентов.

По городам

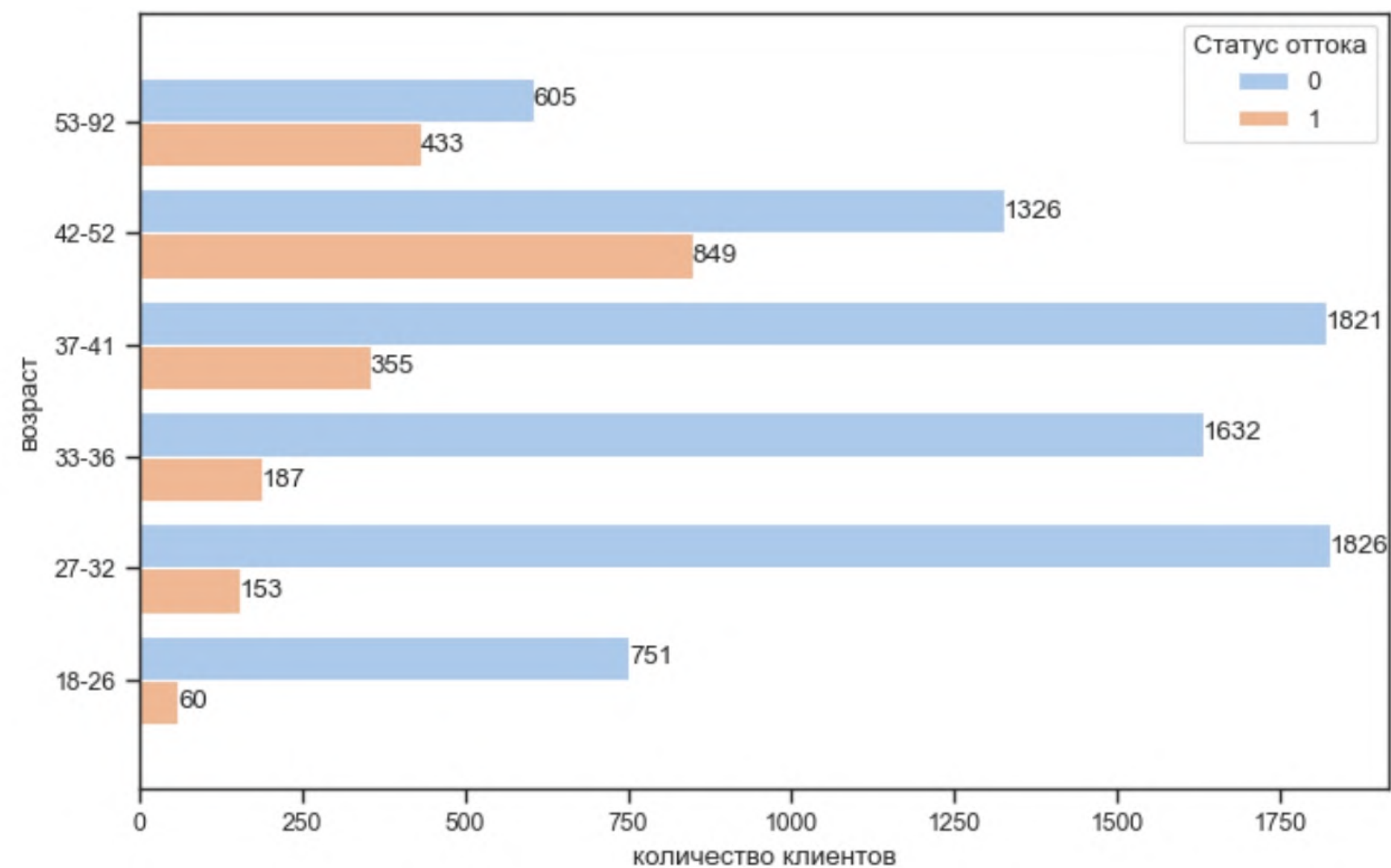


Больше всего клиентов находятся в Ярославле.
При этом отток - самый большой в ростове великом

КЛИЕНТЫ

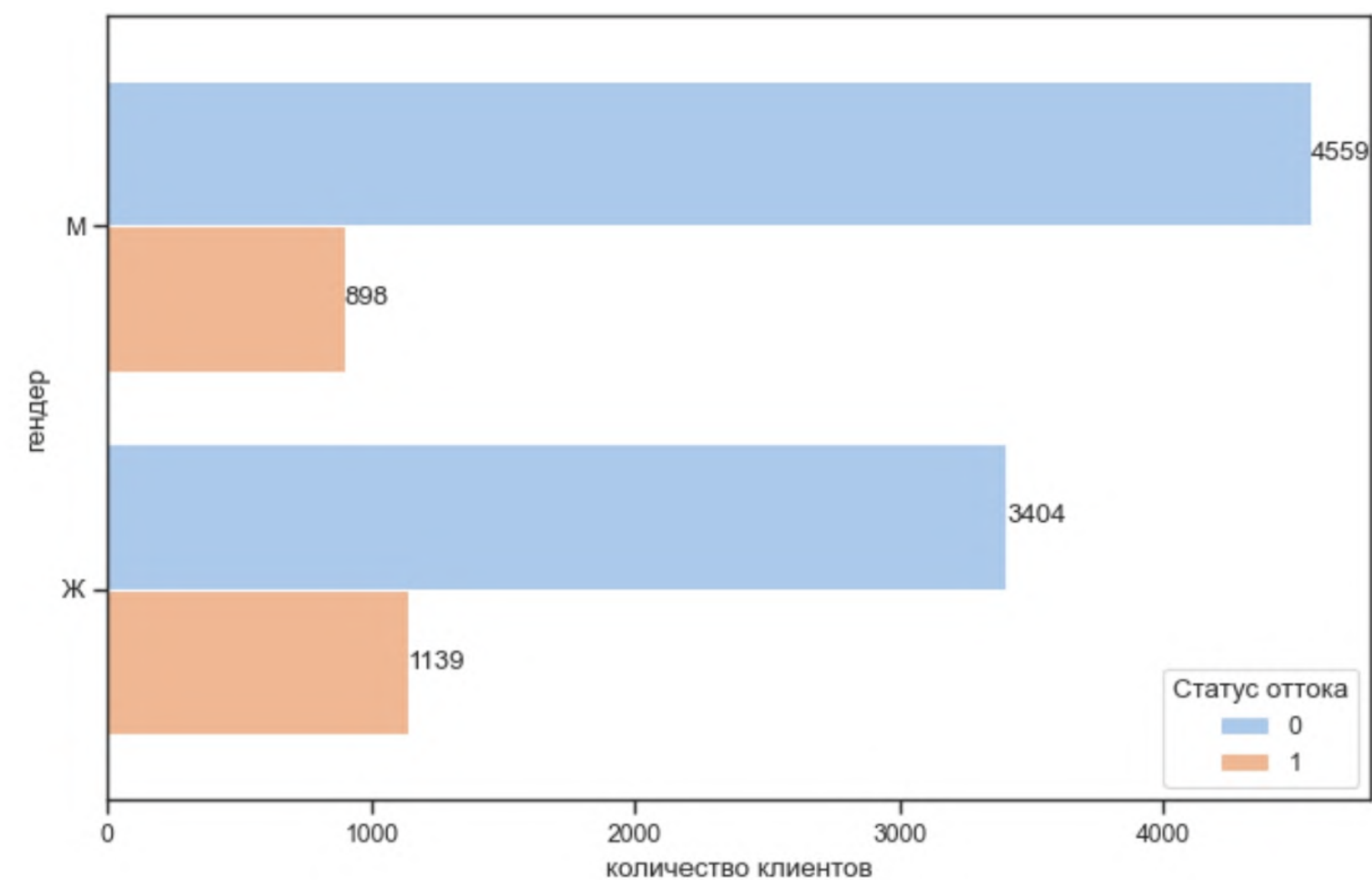
(С РАЗБИВКОЙ ПО СТАТУСУ ОТТОКА)

По возрасту



Больше всего оттока клиентов в категории свыше 42, особенно свыше 53.

По гендеру



Видим, что клиентки уходят чаще в процентном соотношении.

02



сегменты клиентов



Число кластеров

3-4

кластера клиентов

Разбивка по
продуктам

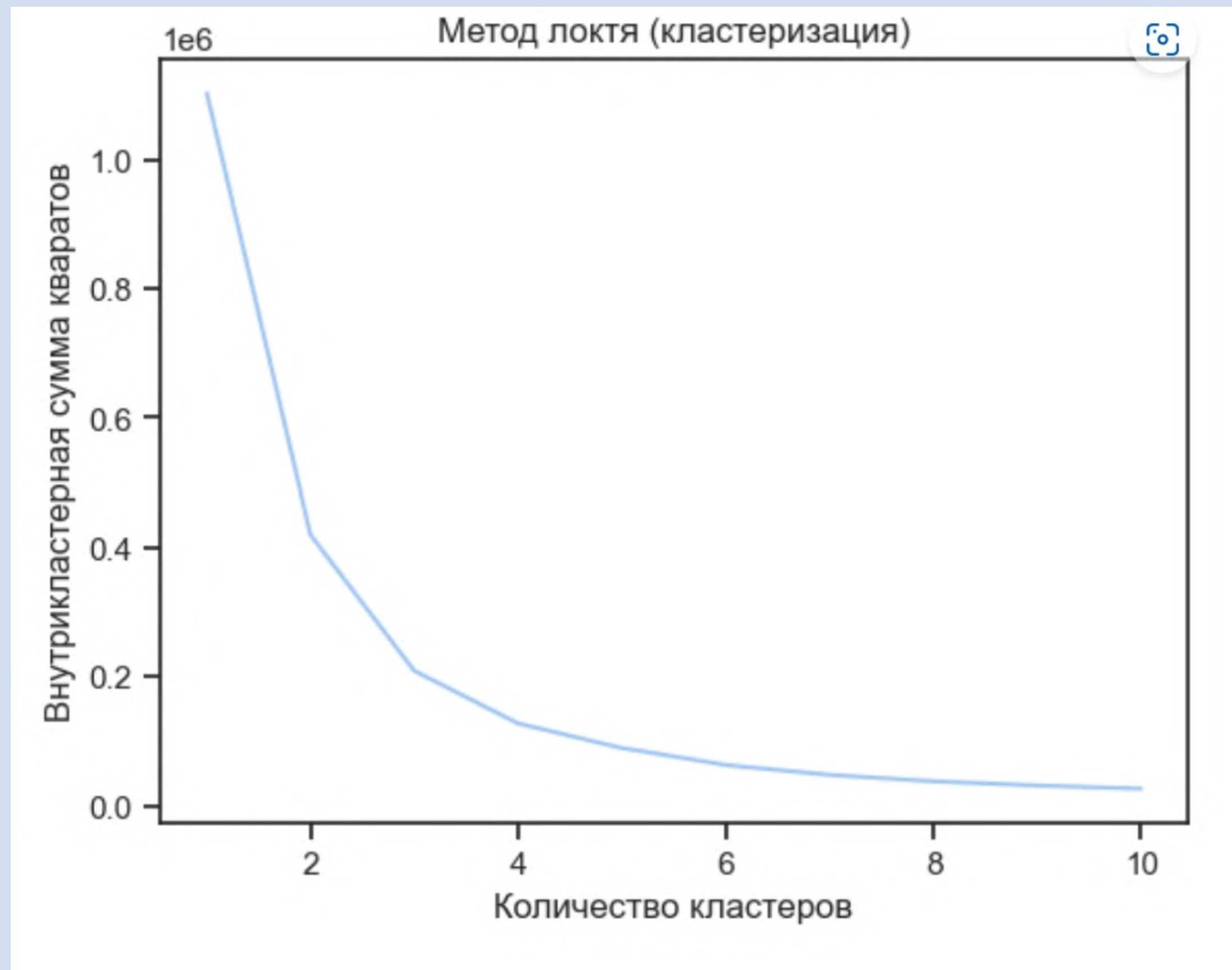
3

кластера

Разбивка по
возрасту

2

кластера



СЕГМЕНТЫ КЛИЕНТОВ



01

клиенты с 1 или 2 продуктами до 43 лет включительно

Try Pitch



02

клиенты с 1 или 2 продуктами старше 44 лет включительно



03

клиенты с двумя и тремя продуктами

ОПИСАНИЕ СЕГМЕНТОВ

Разница в оттоке между группами клиентов - самый низкий в группе с 1 или 2 продуктами до 43 лет включительно, 10%. Далее, группа с 1 или 2 продуктами старше 44 лет включительно, 40%. И самый высокий процент оттока - у группы с количеством продуктов более 2, 86%. Тем не менее, эта группа малочисленная.

Кластер	Количество клиентов	Количество женщин	Есть кредитка	Ушли	% оттока
До 2х продуктов, до 43	6946	3062	4930	713	10.3
До 2х продуктов, старше 43	2728	1294	1894	1044	38.3
Более 2х продуктов	326	187	231	280	85.9

ПРОВЕРКА ГИПОТЕЗ (ДОХОД И БАЛАГНАС)

- **H0:** Нулевая гипотеза - различий в доходе между теми клиентами, которые пользуются двумя продуктами банка, и теми, которые пользуются одним, нет.
- **H1:** Альтернативная гипотеза - различия в среднем доходе между группами есть.

Не получилось отвергнуть нулевую гипотезу.

Доход клиентов кластера с 1 продуктом не отличается от дохода кластера с 2мя продуктами.

Различие в среднем доходе между группами: 0.0097

- **H0:** Нулевая гипотеза - различий в балансе между теми клиентами, которые пользуются двумя продуктами банка, и теми, которые пользуются одним, нет.
- **H1:** Альтернативная гипотеза - различия в балансе между группами есть.

Не получилось отвергнуть нулевую гипотезу.

Баланс клиентов кластера с 1 продуктом не отличается от баланса кластера с 2мы.

Различие в среднем доходе между группами: -0.0019

03



рекомендации продуктов



РЕКОМЕНДАЦИИ

Дополнительно: уточнить корректность модели оценки заработной платы, тк пользователей с оценкой зарплаты меньше МРОТ в таблице: 802.

«Метанпром» Top Savings -
накопительный счёт с высоким процентом

«Метанпром» Refinance -
рефинансирование студенческого
кредита

«Метанпром» Bonus - карта с бонусной
программой

«Метанпром» Confidence - страхование
на случай длительного ухода

«Метанпром» Capital - платформа для
онлайн-торговли акциями и портфель
ETF

«Метанпром» Home Insurance -
страхование недвижимости

«Метанпром» Private - услуги по
управлению активами. Консультация и
индивидуальный план управления
активами

«Метанпром» Mobile - удобный
интерфейс управления активами

«Метанпром» Страхование вкладов -
возможность страховать свои активы от
рисков

01

клиенты с 1 или 2 продуктами до 43
лет включительно

Try Pitch

02

клиенты с 1 или 2 продуктами старше
44 лет включительно

03

клиенты с двумя и тремя продуктами

04



дашборд



Photo by Dany Kurniawan



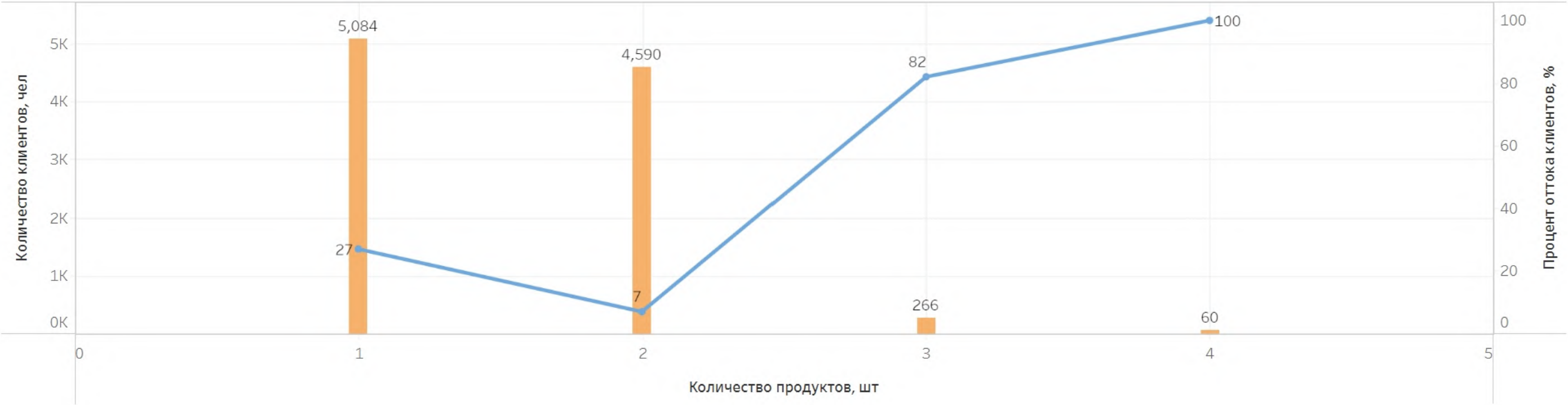
Дашборд для анализа клиентов банка «Метанпром»

Описание:

Диаграмма, отражающая количество клиентов в зависимости от числа используемых продуктов, и график с индикатор процента ушедших клиентов. Фильтр по городу.

Диаграмма количества клиентов в зависимости от числа используемых продуктов

- Город
- ☒ Ростов Великий
 - ☒ Рыбинск
 - ☒ Ярославль



КРАТКИЕ ВЫВОДЫ



МЕТАНПРОМ
— СОЗДАЁМ СОСТОЯНИЕ —

- **КЛИЕНТЫ**

Большая часть - с 1 и 2 мя продуктами, в Ростове Великом

- **сегментирование**

0 - клиенты с 1 или 2 продуктами до 43 лет включительно,

1 - клиенты с 1 или 2 продуктами старше 44 лет включительно

2

- клиенты с количеством продуктов более 2

- **рекомендации**

Откалибровать модели оценки

Сформировать новые продукты и предложения для клиентов в зависимости от категорий