

# Анализ оттока клиентов банка "Метанпром"

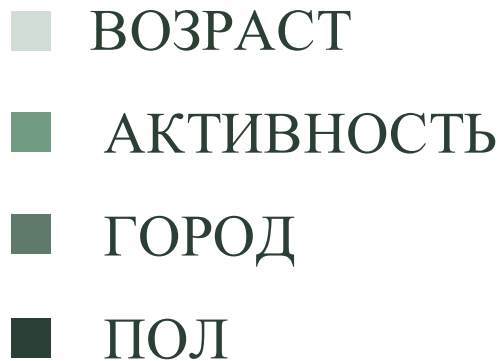
Подготовила Алина Ермакова, 28.10.2022  
Контакты: [alina.r.ermakova@yandex.ru](mailto:alina.r.ermakova@yandex.ru)

# Цель исследования

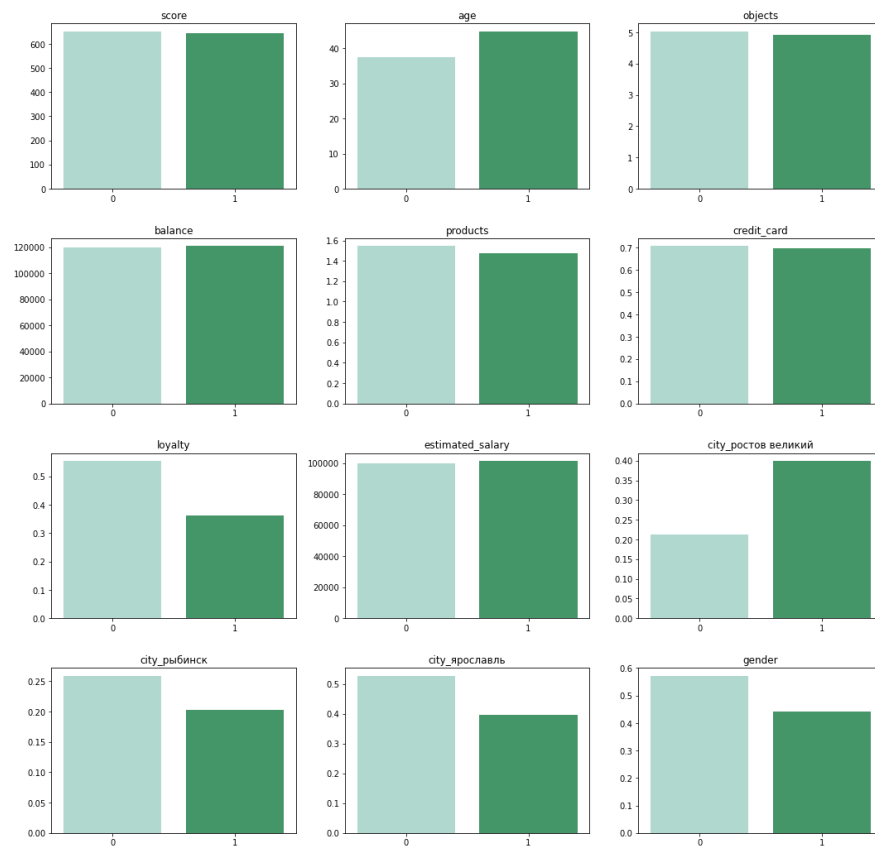
Составить портрет клиентов банка,  
склонных к оттоку



# Различия между клиентами в зависимости от факта оттока



Средние значения признаков для клиентов в зависимости от факта оттока



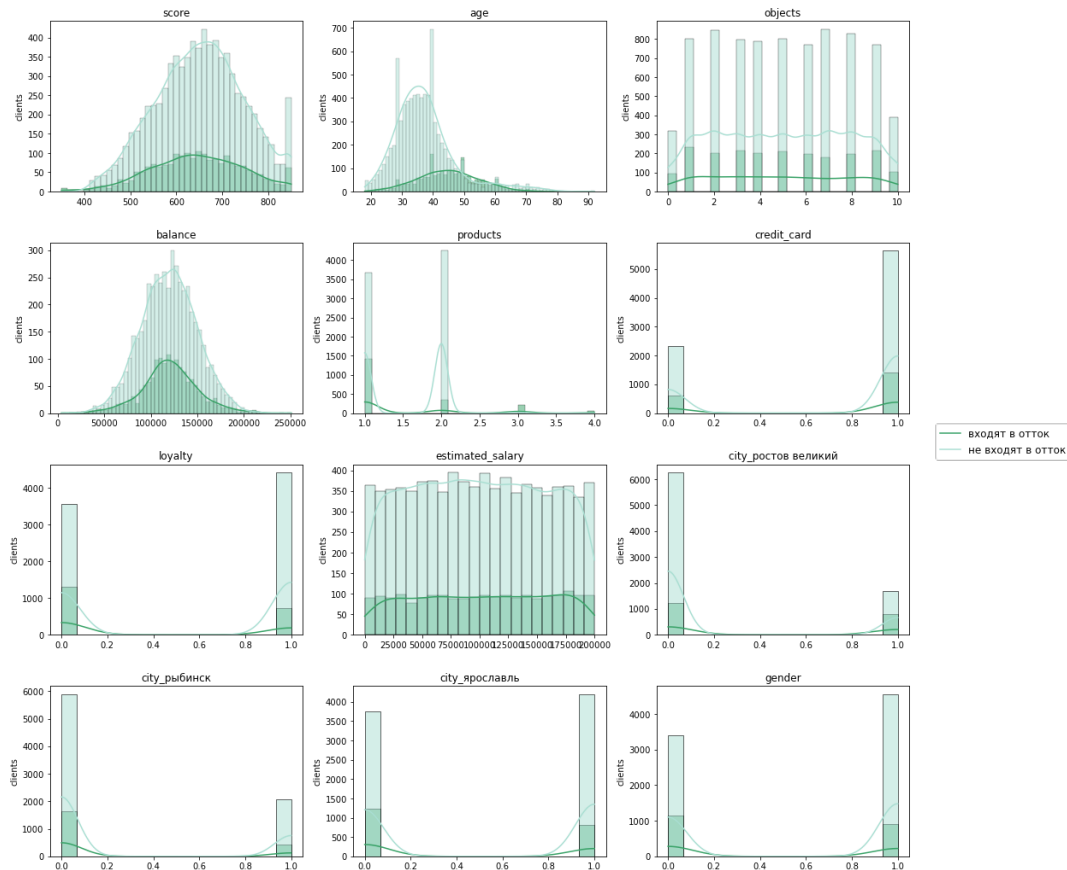
Источник: bank\_dataset.csv

# Различия между клиентами в зависимости от факта оттока

## ВЫВОДЫ

- Разница в распределении **возраста**;
- Разница в **количестве** используемых **продуктов**;
- Примерно **половина** клиентов банка из **Ростова Великого** ушла в отток;
- В отток чаще уходят **женщины** и менее "активные" клиенты.

Распределение признаков в зависимости от факта оттока



# Корреляция

## ● НИЗКАЯ

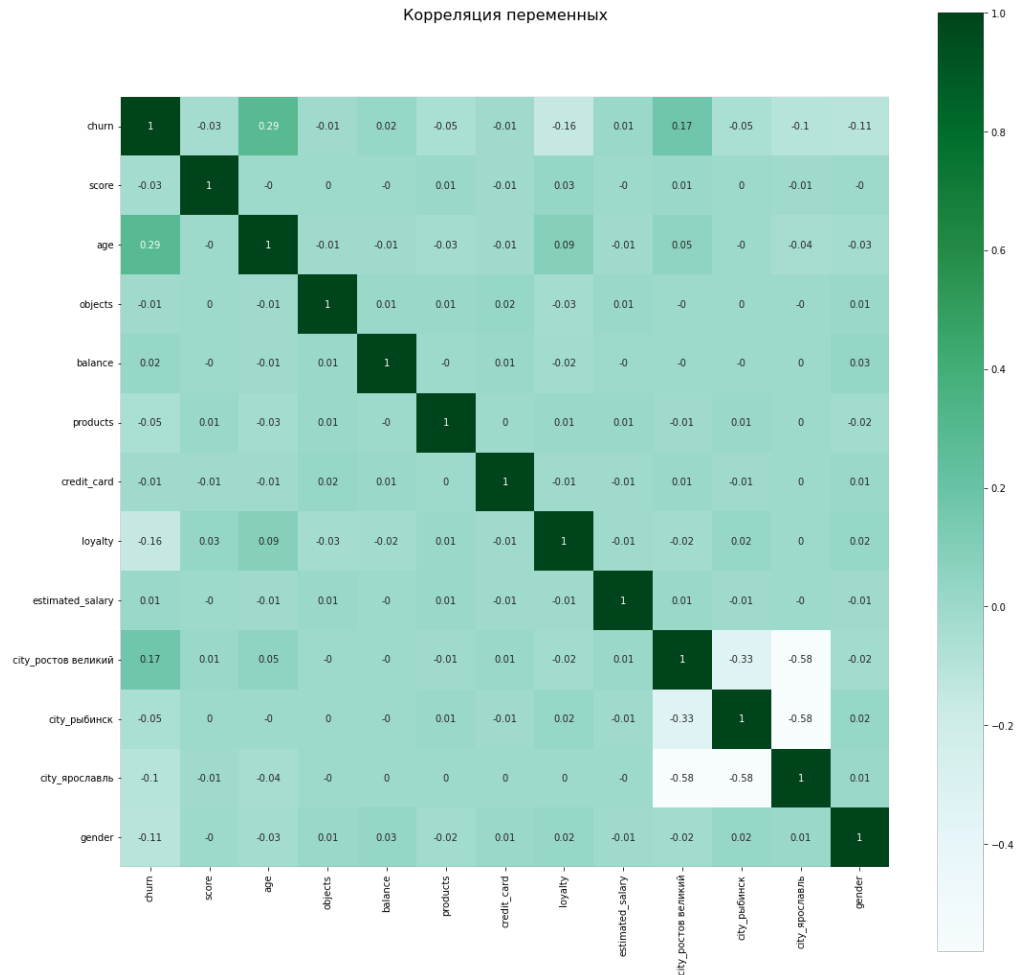
Значительной корреляции переменной **churn** с признаками не наблюдается.

## ПОЛОЖИТЕЛЬНАЯ

Возраст, факт проживания в Ростове Великом

## ОТРИЦАТЕЛЬНАЯ

Активность, пол, факт проживания в Ярославле



# Результаты проверки гипотез

## ДОХОД

Между группами клиентов, ушедших и не ушедших в отток, **нет различий** в уровне дохода

## РОСТОВ ВЕЛИКИЙ

Доли жителей Ростова Великого ушедших и не ушедших в отток, статистически **различаются**

## ВОЗРАСТ & ПОЛ

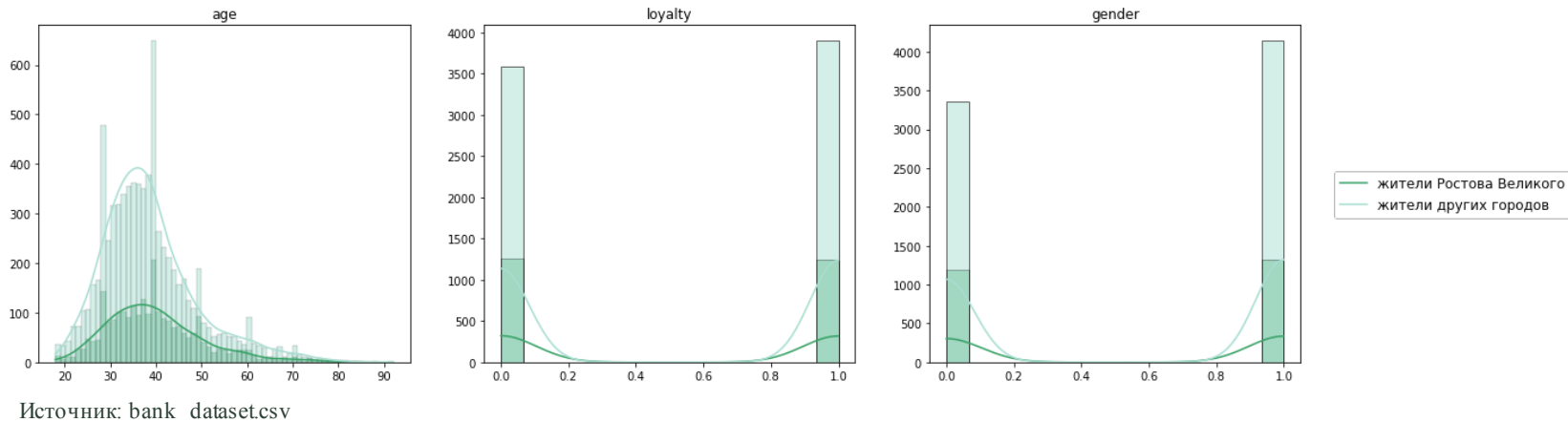
Между группами клиентов, ушедших и не ушедших в отток, **есть** существенные **различия** по возрасту и полу

## АКТИВНОСТЬ

Доли "активных" пользователей, ушедших и не ушедших в отток, статистически **различаются**

# Независимость признаков

Распределение признаков в зависимости от факта проживания в Ростове Великом



## КОРРЕЛЯЦИИ МЕЖДУ ПРИЗНАКАМИ НЕТ

Распределения по трём значимым факторам для жителей Ростова Великого и жителей других городов очень схожи.

# Основные выводы



## ПОРТРЕТ

Наиболее склонными к оттоку являются "неактивные" клиенты, особенно женщины, старших возрастных категорий, проживающие в Ростове Великом.



## ПРИЧИНА 1

Банк не оказывает услуги, необходимые клиентам старших возрастных категорий и женщинам.



## ПРИЧИНА 2

В Ростове Великом банк представлен недостаточно хорошо и/или есть сильные конкуренты.



# Рекомендации

#1

Добавить больше услуг для  
женщин и людей старших  
возрастных категорий

#2

Улучшить работу  
филиалов банка в Ростове  
Великом

#3

Стимулировать активность  
клиентов



Спасибо за  
внимание!