

АНАЛИЗ ОТТОКА КЛИЕНТОВ

Юрий Адамёнок. МетанПромБанк.

04.02.2023

A series of thin, dark grey lines intersecting to form a complex, abstract geometric pattern on the left side of the slide. The lines vary in orientation, creating a sense of depth and structure.

ЗАДАЧИ

ПРОБЛЕМА

Для того чтобы бороться с оттоком клиентов необходимо

- Составить портрет(ы) клиентов, которые склонны уходить из банка
- Выделить портреты клиентов, которые склонны уходить из банка

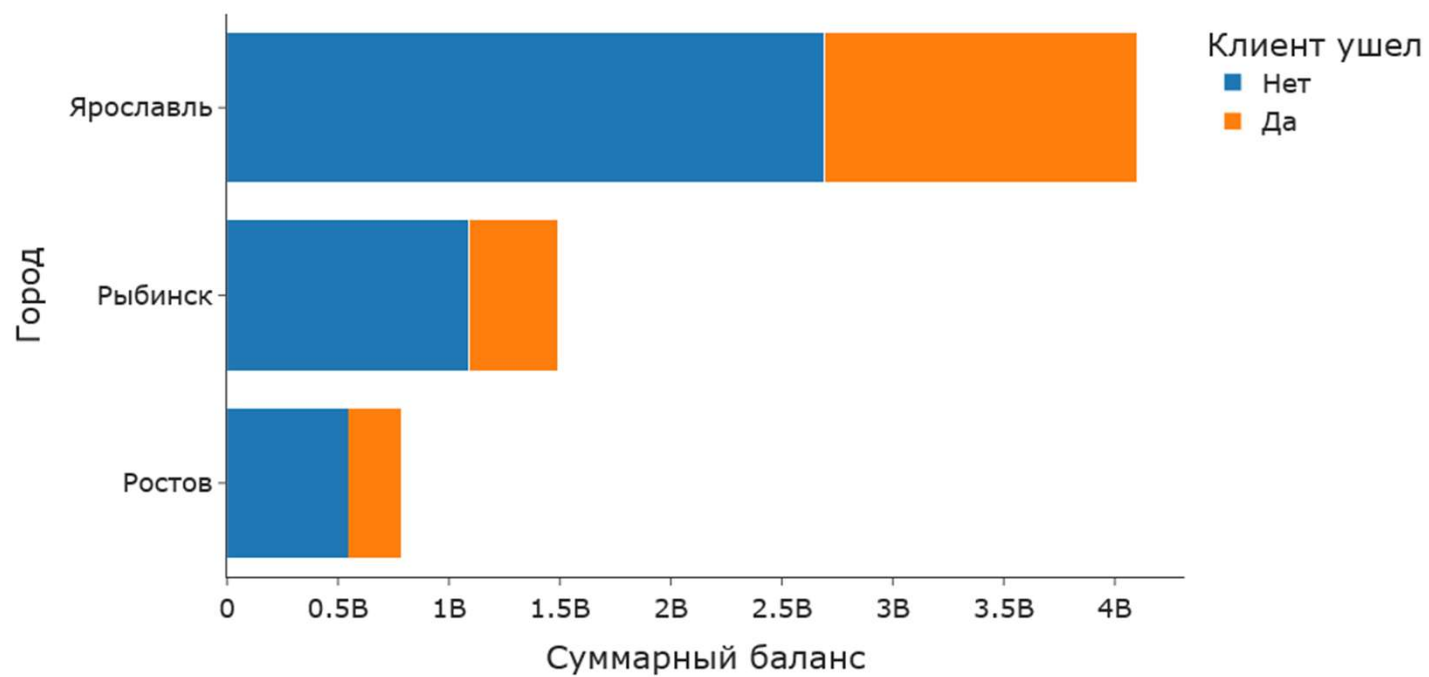
СРЕДСТВА

- Предоставленная выгрузка с информацией о клиентах
- Python, статистические методы и математические модели

РЕЗУЛЬТАТ

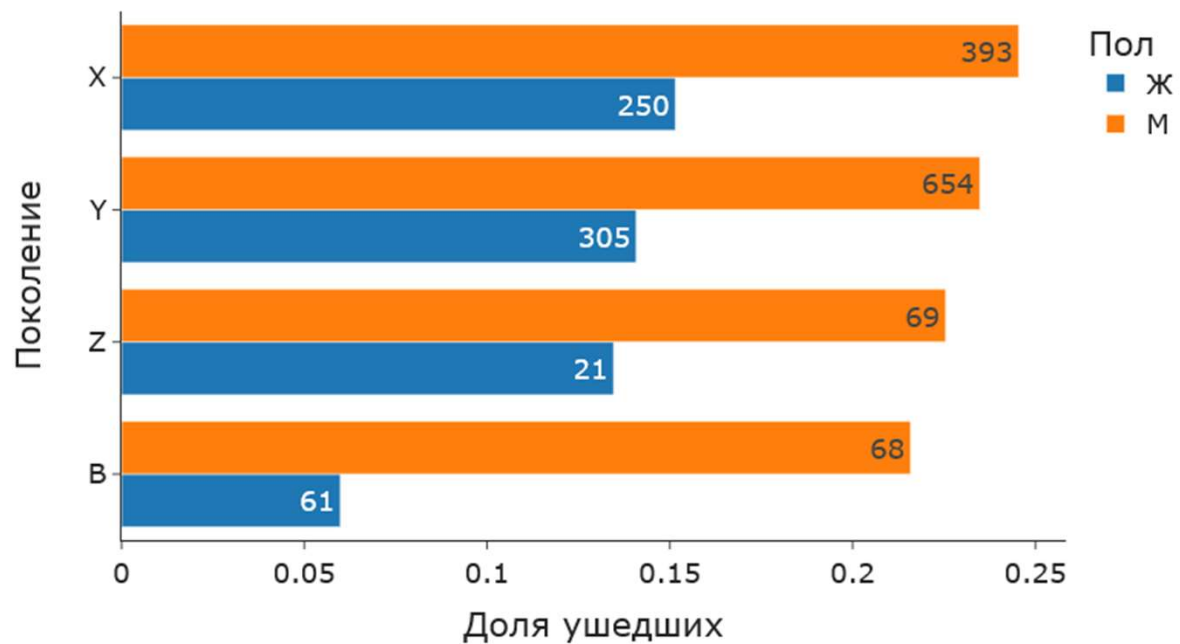
- Удалось составить портреты клиентов, уходящих из банка и выделить проблемные сегменты
- Некоторые гипотезы проверены статистически
- Даны рекомендации

ПОЧЕМУ ЭТО ВАЖНО



МУЖЧИНЫ УХОДЯТ ЧАЩЕ. ПОКОЛЕНИЯ X И Y ЛИДИРУЮТ

Доля и количество ушедших по поколениям и полу





ПОРТРЕТ УШЕДШЕГО КЛИЕНТА

- Мужчина
- Миллениал
- Из Ярославля
- Оценка собственности - 4
- Доход 125 т.р. и выше
- Рейтинг 866 и выше
- Пользуется 2-3 продуктами
- Нет кредитной карты



ПРОБЛЕМНЫЕ СЕГМЕНТЫ

1698 клиентов

Отток 24%

Мужчина
Миллениал из
Ярославля

Средний-высокий
сегмент по доходу

2 продукта и оценка
собственности - 1-3

1297 клиентов

Отток 17%

Женщина
Миллениал из
Ярославля

Средний-высокий
сегмент по доходу

2 продукта и оценка
собственности - 2-3

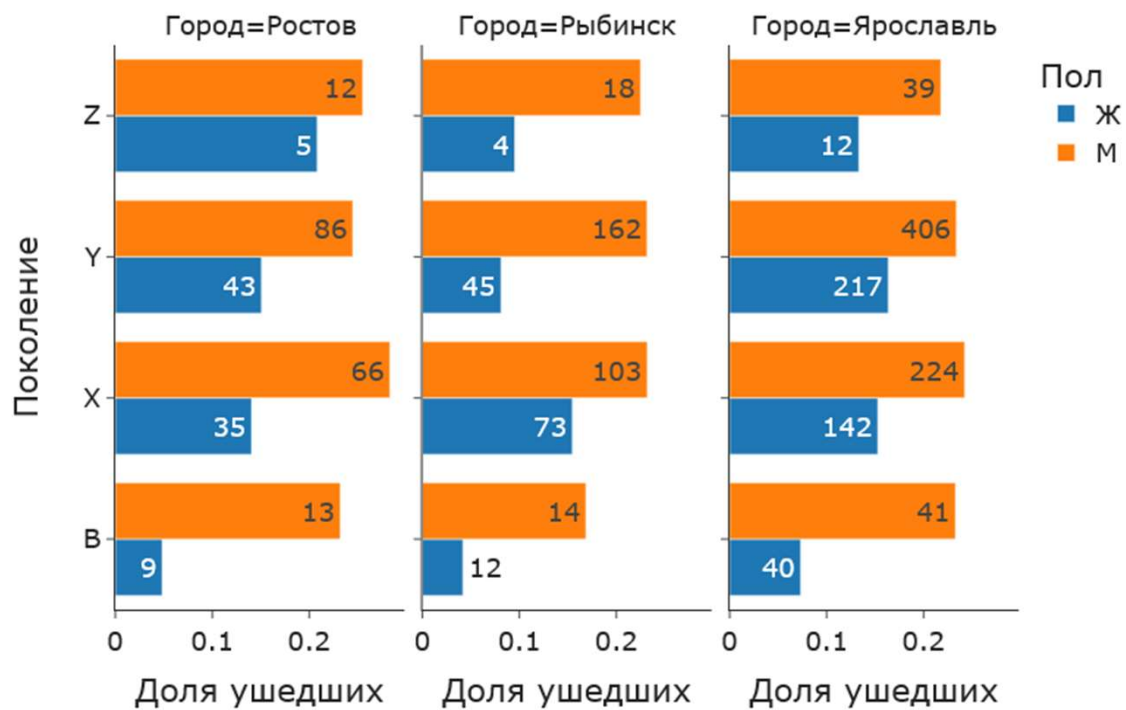
464 клиента

Отток 27%

Мужчина поколения
X из Ярославля

2 продукта и оценка
собственности - 3

САМЫЕ БОЛЬШЕ ПРОБЛЕМЫ В ЯРОСЛАВЛЕ

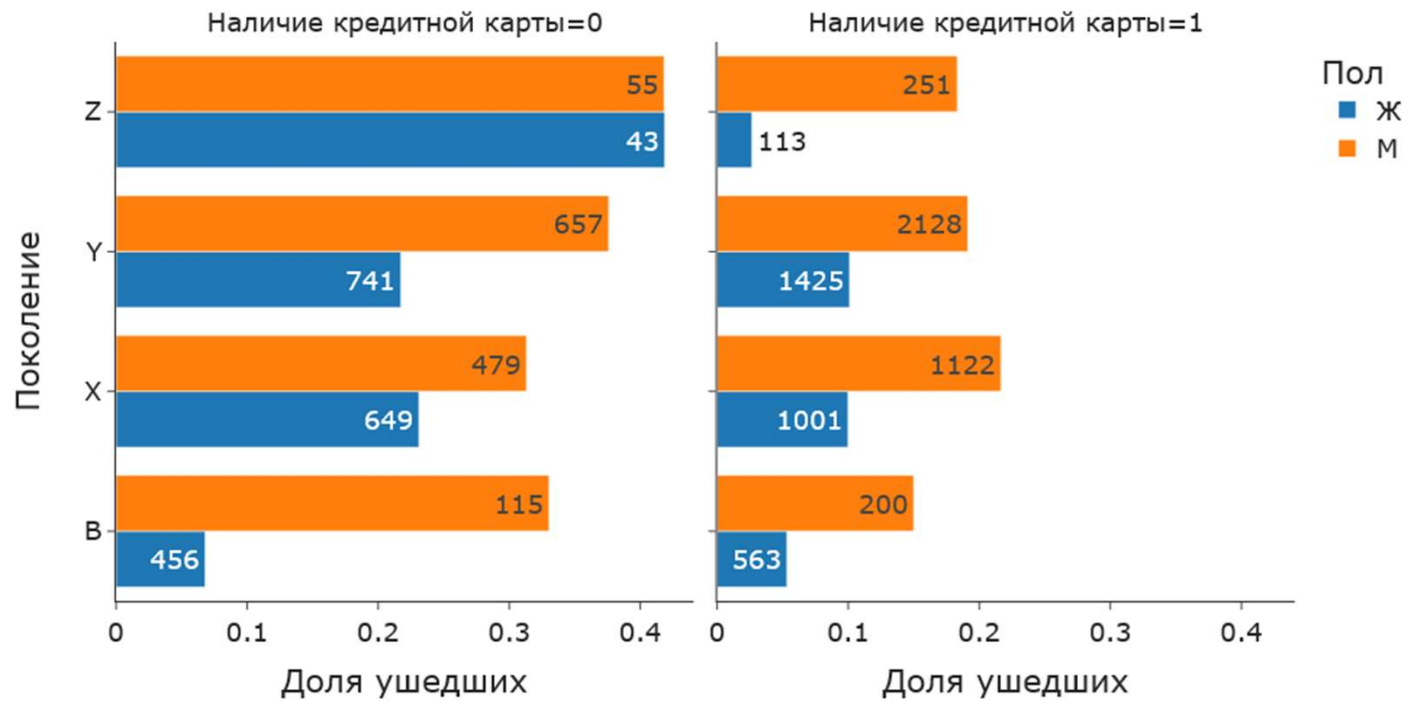




ОТЛИЧАЕТСЯ ЛИ ДОЛЯ УШЕДШИХ МЕЖДУ ГОРОДАМИ?

Город	Город	Статистически значимые различия
Ростов	Рыбинск	Есть
Ростов	Ярославль	Нет
Рыбинск	Ярославль	Есть

КРЕДИТНАЯ КАРТА ПРИВЯЗЫВАЕТ КЛИЕНТОВ





ОТЛИЧАЕТСЯ ЛИ ДОЛЯ УШЕДШИХ МЕЖДУ ГОРОДАМИ?

- Акцентировать внимание на Мужчинах: миллениалах, и поколении X.
 - Карты магазинов снаряжения, инструмента
 - Партнёрские программы с автодилерами
- Агрессивно продвигать кредитные карты клиентам
- Проанализировать отток в ключе используемых продуктов
- Акцентировать внимание на Ярославле – большие проблемы и большой потенциал



СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ



yury.adamienok@gmail.com