

The background of the slide is a light gray gradient, decorated with numerous realistic water droplets of various sizes. Some droplets are large and prominent, while others are small and subtle, scattered across the top and bottom edges of the frame.

АНАЛИЗ ОТТОКА КЛИЕНТОВ БАНКА

ПОЛЯКОВА ЛЮБОВЬ

POLYAKOVA.LV@

СОДЕРЖАНИЕ

- 1. *ЗАДАЧИ ИССЛЕДОВАНИЯ*
- 2. ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ АНАЛИЗ. ПОРТРЕТ КЛИЕНТОВ
- 3. АНАЛИЗ ОТТОЧНЫХ КЛИЕНТОВ
- 4. СТАТИСТИЧЕСКИЙ АНАЛИЗ
- 5. СЕГМЕНТАЦИЯ
- 6. ВЫВОДЫ

Задачи исследования:

1. Провести исследовательский анализ данных о клиентах
2. Выявить характеристики отточных клиентов
3. Выделить сегменты отточных клиентов
4. Проверка статистических гипотез
5. Выводы и рекомендации

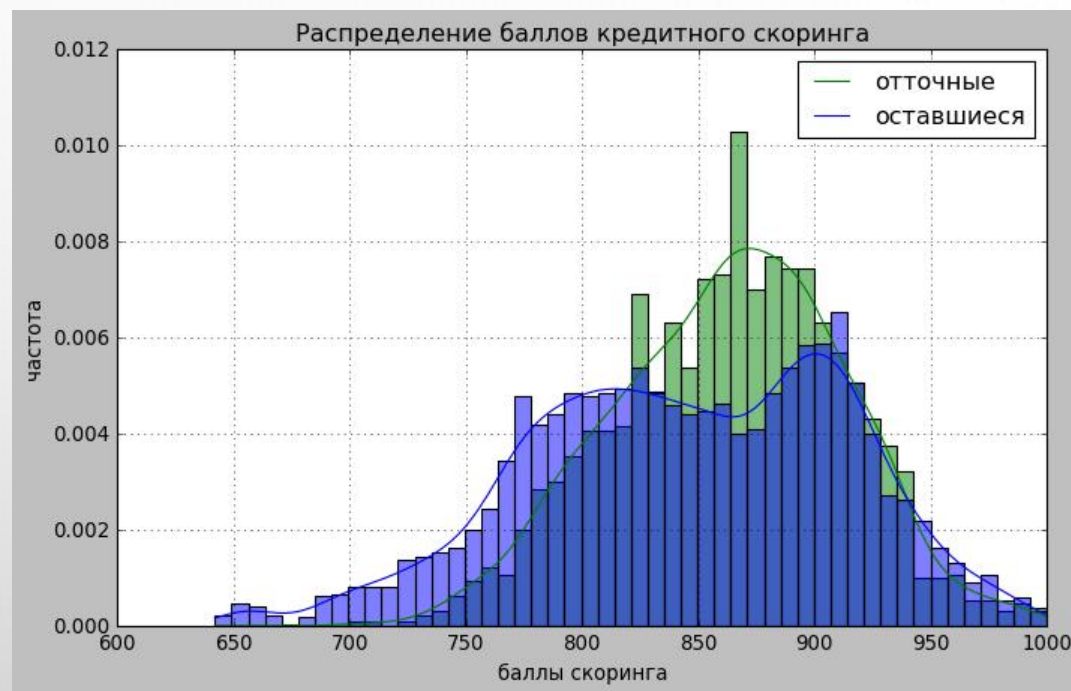
ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ АНАЛИЗ

Портрет клиентов

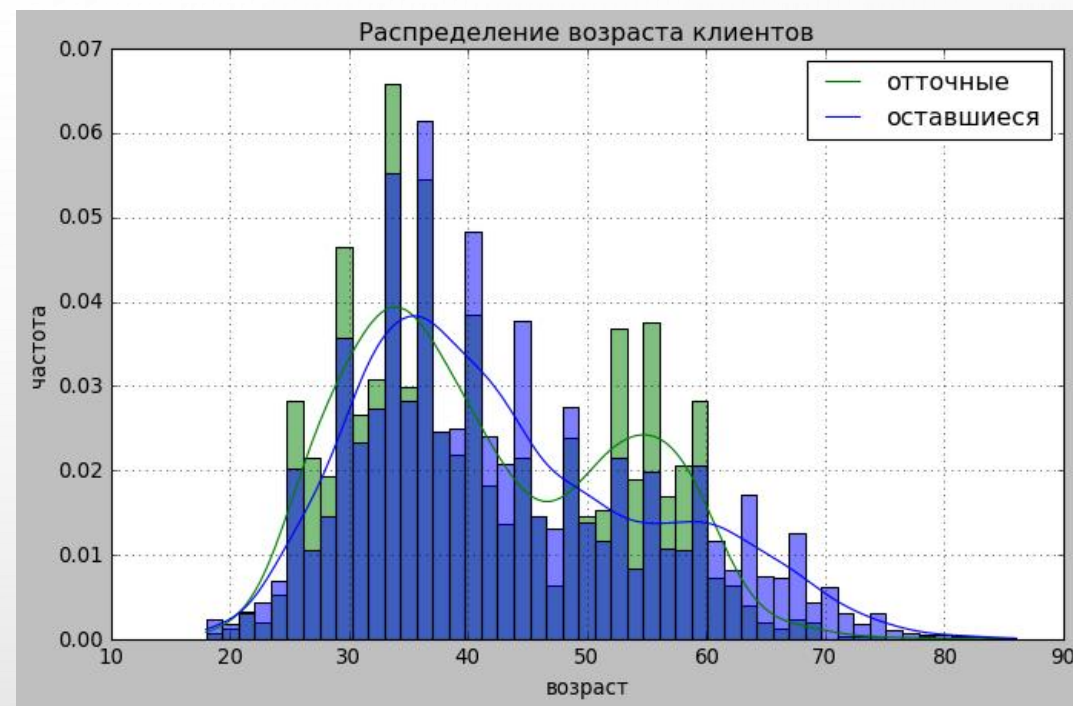
* Лояльные клиенты: преимущественно женщины, из Ярославля, средний возраст 43 года, чаще это клиенты с 0 баллами собственности, пользуются 2 продуктами, есть кредитная карта и были не активны в последнее время, имеют с средним 848 баллов кредитного скоринга, баланс на карте около 475,4 тыс.рублей и доходом 118,2 тыс.руб

* Отточные клиенты также в основном из Ярославля, преимущественно мужчины, средний возраст 39 лет и имеют баллы кредитного скоринга около 866. Чаще всего у отточных клиентов 5 баллов собственности, они также пользуются 2 продуктами, есть кредитная карта, но были активны в последнее время. Средний доход почти не отличается, а вот баланс на счете сильно отличается, у отточных клиентов на балансе в среднем 1134,5 тыс.рублей (медианное значение- 784 тыс.руб.)

АНАЛИЗ ОТТОЧНЫХ КЛИЕНТОВ. РАСПРЕДЕЛЕНИЯ

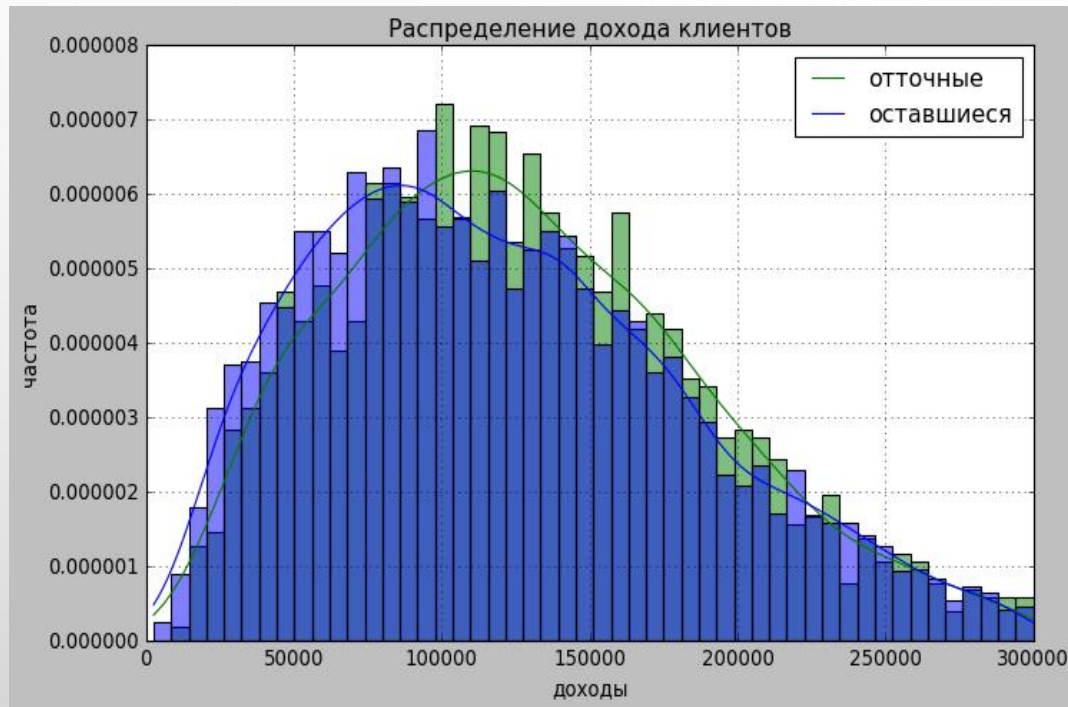


В промежутке от 830 до 910 баллов кредитного скоринга доли отточных клиентов выше, чем оставшихся.

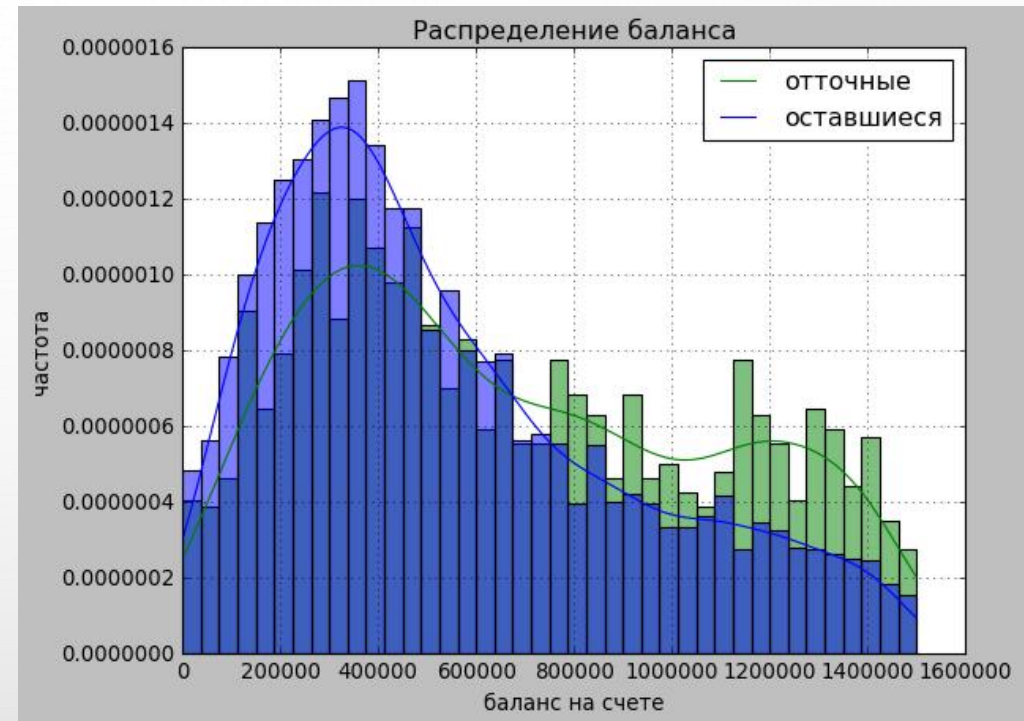


Две группы наиболее отточных клиентов по возрасту: от 25 до 35 и от 50 до 60. лет

АНАЛИЗ ОТТОЧНЫХ КЛИЕНТОВ. РАСПРЕДЕЛЕНИЯ

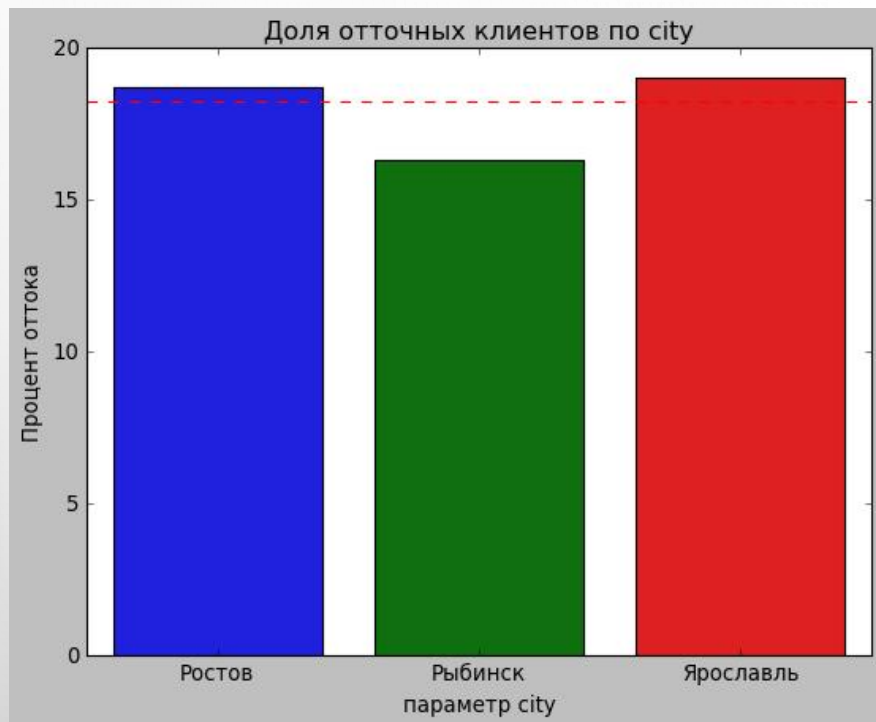


Доля отточных клиентов выше оставшихся с доходами в промежутке от 100 до 220 тысяч рублей

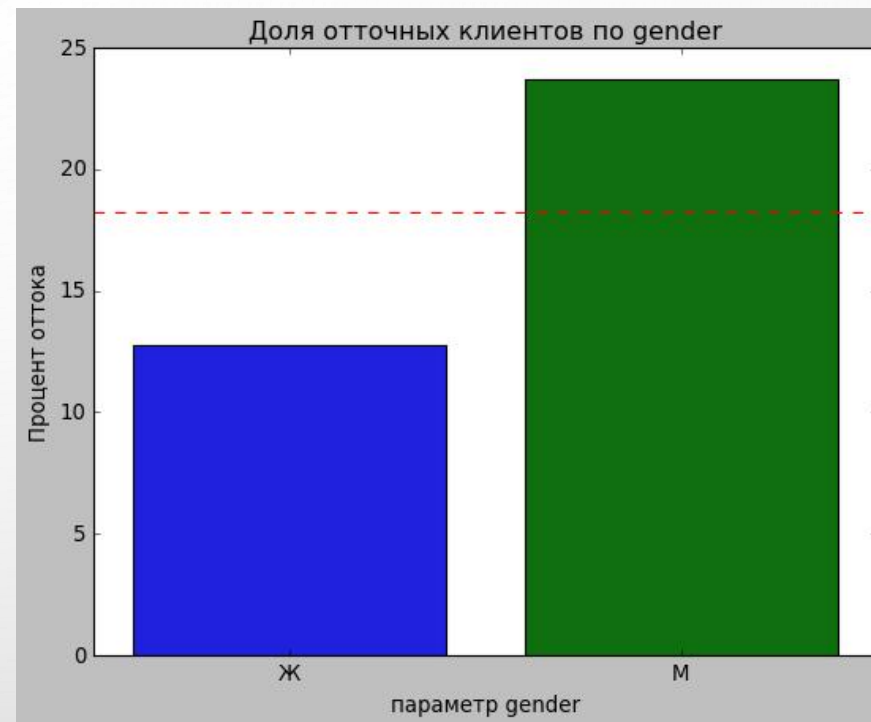


Клиенты с большими остатками на балансе счета от 800 тыс. чаще уходят из банка.

АНАЛИЗ ОТТОКА КЛИЕНТОВ. ДОЛИ ОТТОЧНЫХ КЛИЕНТОВ

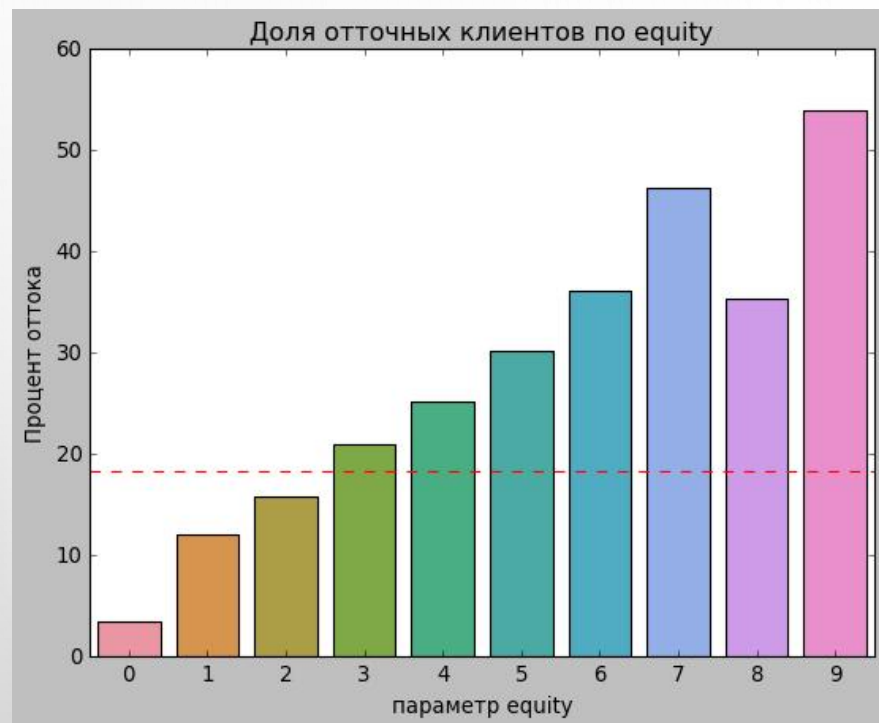


Доля оттока клиентов в Ярославле (18,97) и Ростове (18,77) не намного превышает средний процент оттока клиентов по банку, -18,2%.

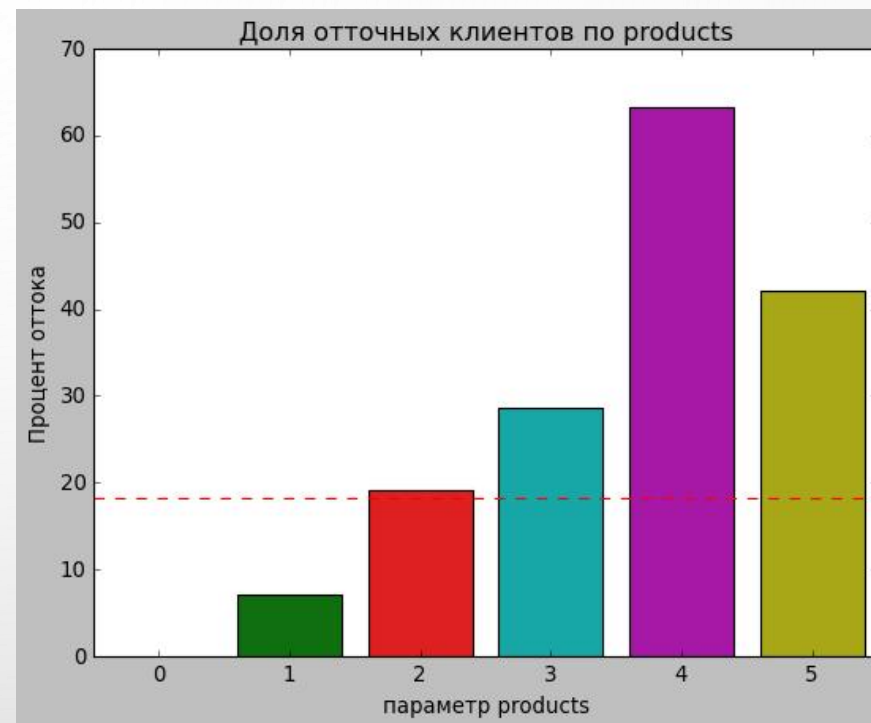


Процент оттока у мужчин выше среднего значения - 23,64%.

АНАЛИЗ ОТТОКА КЛИЕНТОВ. ДОЛИ ОТТОЧНЫХ КЛИЕНТОВ

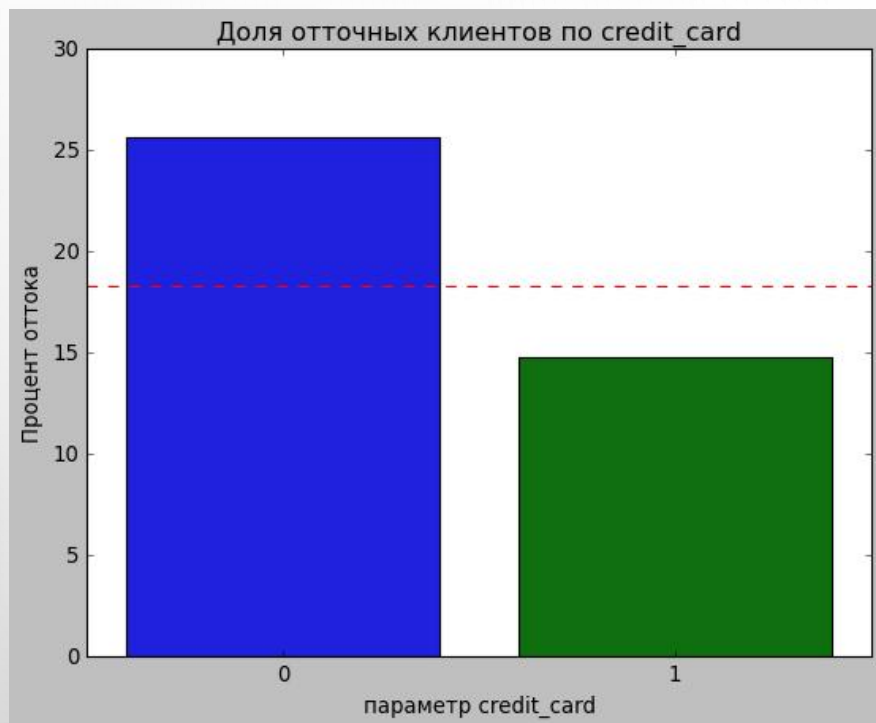


Самый высокий процент оттока - 53,85% - у клиентов с 9 баллами собственности..

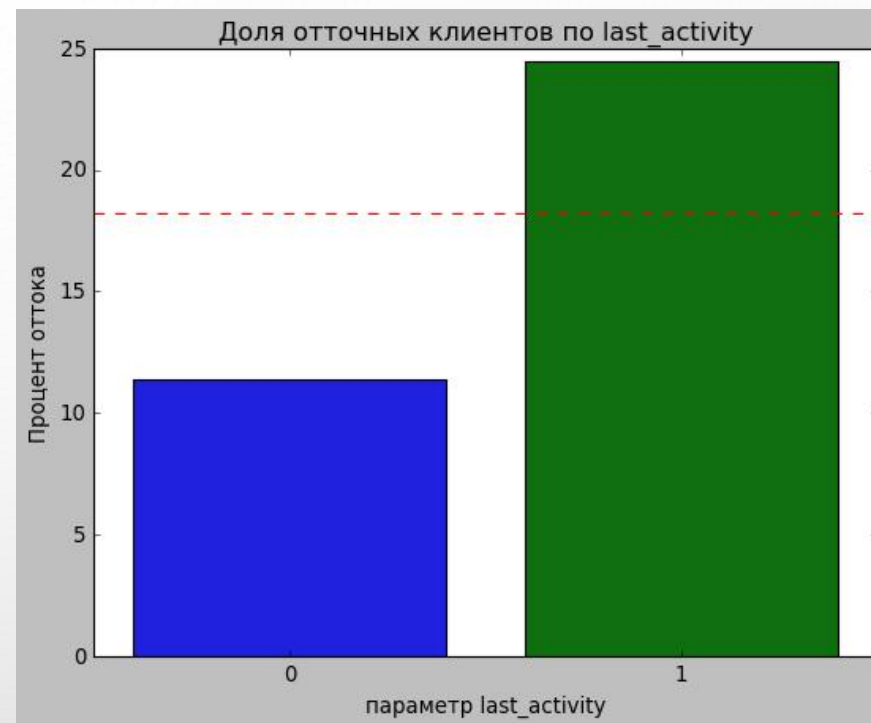


Доля отточных клиентов, которые пользуются двумя и более продуктами банка, выше среднего процента оттока клиентов

АНАЛИЗ ОТТОКА КЛИЕНТОВ. ДОЛИ ОТТОЧНЫХ КЛИЕНТОВ



Клиенты, которые не пользуются кредитными картами, чаще становятся "отточными", 25,56% таких клиентов намереваются уйти из банка.



активные в последнее время клиенты чаще принимают решение уйти из банка, процент оттока активных клиентов - 24,41%

СТАТИСТИЧЕСКИЙ АНАЛИЗ



По матрице корреляции отметим наличие слабой зависимости оттока клиентов от количества продуктов. По остальным характеристикам зависимость очень слабая.

СЕГМЕНТАЦИЯ

1. Сегмент 1 - Клиенты, которые не пользуются кредитной картой, были активны в последнее время и имеют доход от 100 до 220 тысяч.
2. Сегмент 2 Мужчины с баллами кредитного скоринга от 800 до 910, с 5 баллами собственности- это мужчины с хорошей кредитной историей, имеющие несколько объектов собственности. Вероятно, с такими баллами собственности неплохо было бы эту собственность застраховать
3. Сегмент 3. клиенты которые имеют более 2 объектов собственности, пользуются более чем двумя продуктами и баланс на счете более 800тыс.руб.

ВЫВОДЫ

Параметры, влияющие на отток:

- чем выше оценка собственности, тем больше процент отточных клиентов;
- клиенты с более высоким скоринговым рейтингом показывают более высокий процент оттока;
- отсутствие у клиента кредитной карты сильно повышает риск его оттока из банка;
- активные клиенты покидали банк чаще, чем менее активные;
- мужчины намного сильнее склонны уходить из банка, чем женщины;
- наиболее отточные возрастные группы - 25-35 и 50-60.

Был проведен статистический анализ следующих гипотез:

Гипотеза №1 о различии доходов оставшихся и отточных клиентов: подтвердилась

Гипотеза №2 о различии в количестве используемых банковских продуктов оставшихся и отточных клиентов: подтвердилась

Гипотеза №3 о различии количества баллов собственности оставшихся и отточных клиентов: подтвердилась

Были выделены и приоритизированы сегменты, в наибольшей степени подверженных оттоку (от 41 до 55% отточных клиентов)