

РЕГИОНАЛЬНЫЙ БАНК:

Сегментация клиентов по количеству потребляемых продуктов

Екатерина Баун, июль 2022

ОГЛАВЛЕНИЕ

- Вводная информация
- Выводы и рекомендации
- Портреты лояльных и уходящих клиентов
- Поиск признаков, влияющих на отток
- Ключевые признаки высокоотточных сегментов
- Сравнение оттоков в сегментах по количеству продуктов
- Схема дополнительной сегментации клиентов с 1 продуктом
- Итоговая сегментация клиентов по потреблению
- Портреты клиентов по итоговым сегментам
- Расстановка приоритетов проработки сегментов
- Рекомендации по сдерживанию оттока и удержанию клиентов

ВВОДНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Бизнес-задача:

- В региональном банке высокий отток клиентов. Необходимо разобраться в причинах и провести работу по сдерживанию оттока и удержанию клиентов

Цель работы:

- Провести исследовательский анализ данных
- Сегментировать клиентов по количеству потребляемых продуктов
- Дать рекомендации отделу маркетинга по работе с выявленными высокоточными сегментами клиентов с целью сдерживания оттока и удержания клиентов

Заказчики:

- Отдел маркетинга банка

Источник информации:

- Внутренние данные банка по клиентам-физическим лицам

ВЫВОДЫ И РЕКОМЕНДАЦИИ

- 14% намеревающихся уйти клиентов в сравнении с лояльными клиентами более платежеспособны и кредитоспособны.
- Ключевые признаки высокоотточных сегментов: остаток собственных средств более 350 тыс.руб., отсутствие кредитной карты, оценка скоринга более 640 баллов, возраст до 60 лет.
- Клиенты с 3-4 продуктами уходят полностью, ни один из клиентов с 2 продуктами не уходит, среди клиентов с 1 продуктом 12% намерены уйти.
- Выделены 6 сегментов клиентов, описаны их портреты и даны рекомендации по работе с каждым сегментом:

Сегмент	Что можем сделать
Премиальные клиенты - <i>высокоотточный</i>	<ul style="list-style-type: none">• Индивидуальные условия
Вкладчики - <i>высокоотточный</i>	<ul style="list-style-type: none">• Новая линейка вкладов• Кредитная карта с лимитом на сумму вклада
Состоятельные владельцы кредитной карты - <i>высокоотточный</i>	<ul style="list-style-type: none">• Новая линейка вкладов• Повышение лимита кредитной карты до суммы вклада• Пересмотр условий по кредитным картам
Обеспеченные владельцы кредитной карты	<ul style="list-style-type: none">• Распространяемые на всю базу инициативы положительно повлияют на лояльность клиентов
Вкладчики с кредитной картой	
Классические владельцы кредитной карты	

14% намеревающихся уйти клиентов в сравнении с лояльными клиентами более платежеспособны и кредитоспособны

Показатель	Все клиенты, в т.ч.	Лояльные	Уходящие
Всего клиентов	10 000	8 653 (86%)	1 437 (14%)
Средний возраст клиента	40 лет	41 год	37 лет
Средняя зарплата (оценка)	63 тыс.руб.	60 тыс.руб.	82 тыс.руб.
Среднее число объектов в собственности (оценка)	1	1	3
Средний балл кредитного скоринга	610	581	726
Среднее кол-во продуктов банка	1	1	1 - 2
Доля имеющих кредитную карту	84%	89%	54%
Средний остаток собственных средств	270 тыс.руб.	207 тыс.руб.	995 тыс.руб.
Доля активных клиентов	50%	44%	85%

Наблюдаем значимую(✓) **положительную** и **отрицательную** зависимость оттока от других характеристик клиентов

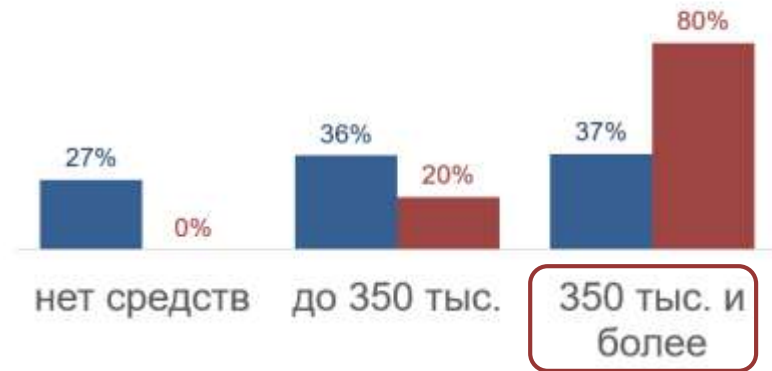
(согласно оценке линейной взаимосвязи с помощью коэффициентов корреляции Пирсона)

балл кредитного скоринга	39%	✓	100%
количество продуктов	33%	✓	83%
активность за последнее время	29%		67%
объекты в собственности	24%		50%
остаток собственных средств	21%		33%
мужчина	9%		17%
заработная плата	7%		0%
город проживания Ярославль	5%		-17%
город проживания Ростов	0%		-33%
город проживания Рыбинск	-5%		-50%
женщина	-9%		-67%
возраст	-12%		-83%
наличие кредитной карты	-34%	✓	-100%
ОТТОК			

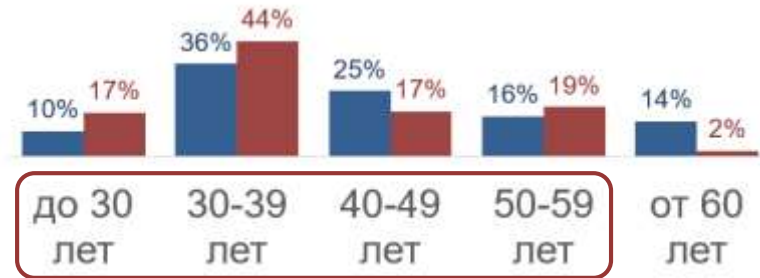
Ключевые признаки **высокоотточных** сегментов

(исходя из распределения **лояльных** и **уходящих** клиентов по значениям признаков)

Остаток собственных средств



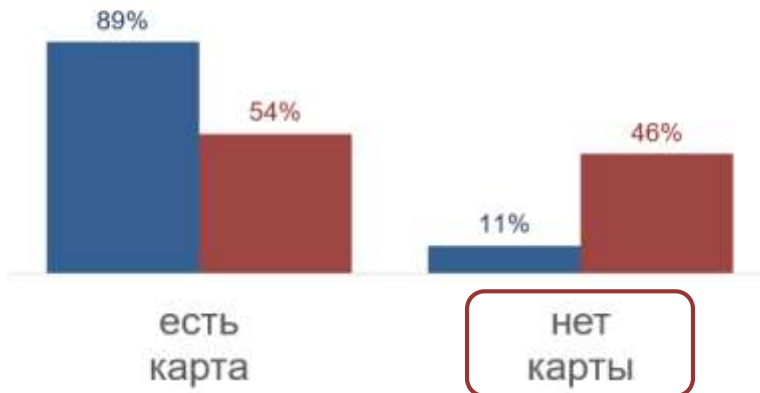
Возраст клиента



Балл кредитного скоринга



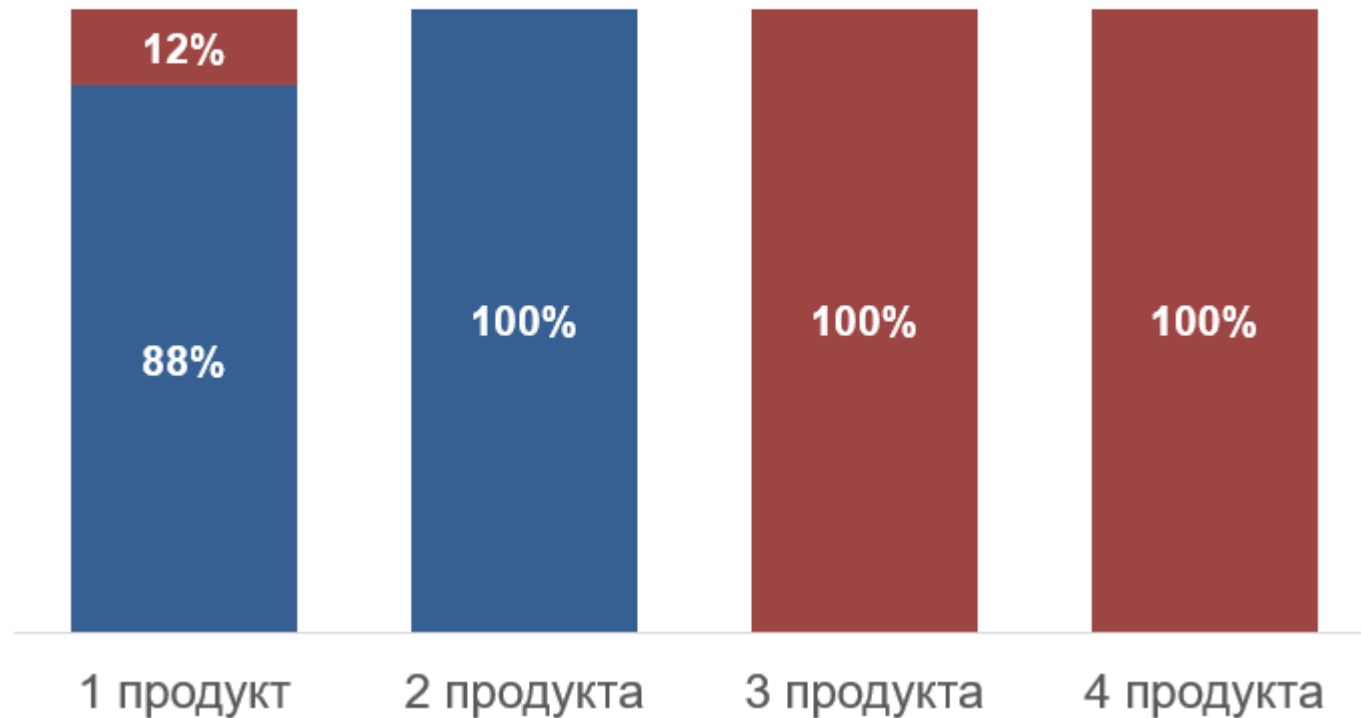
Наличие кредитной карты



Сегментация пользователей по потреблению:

- сравнение сегментов верхнего уровня по оттоку

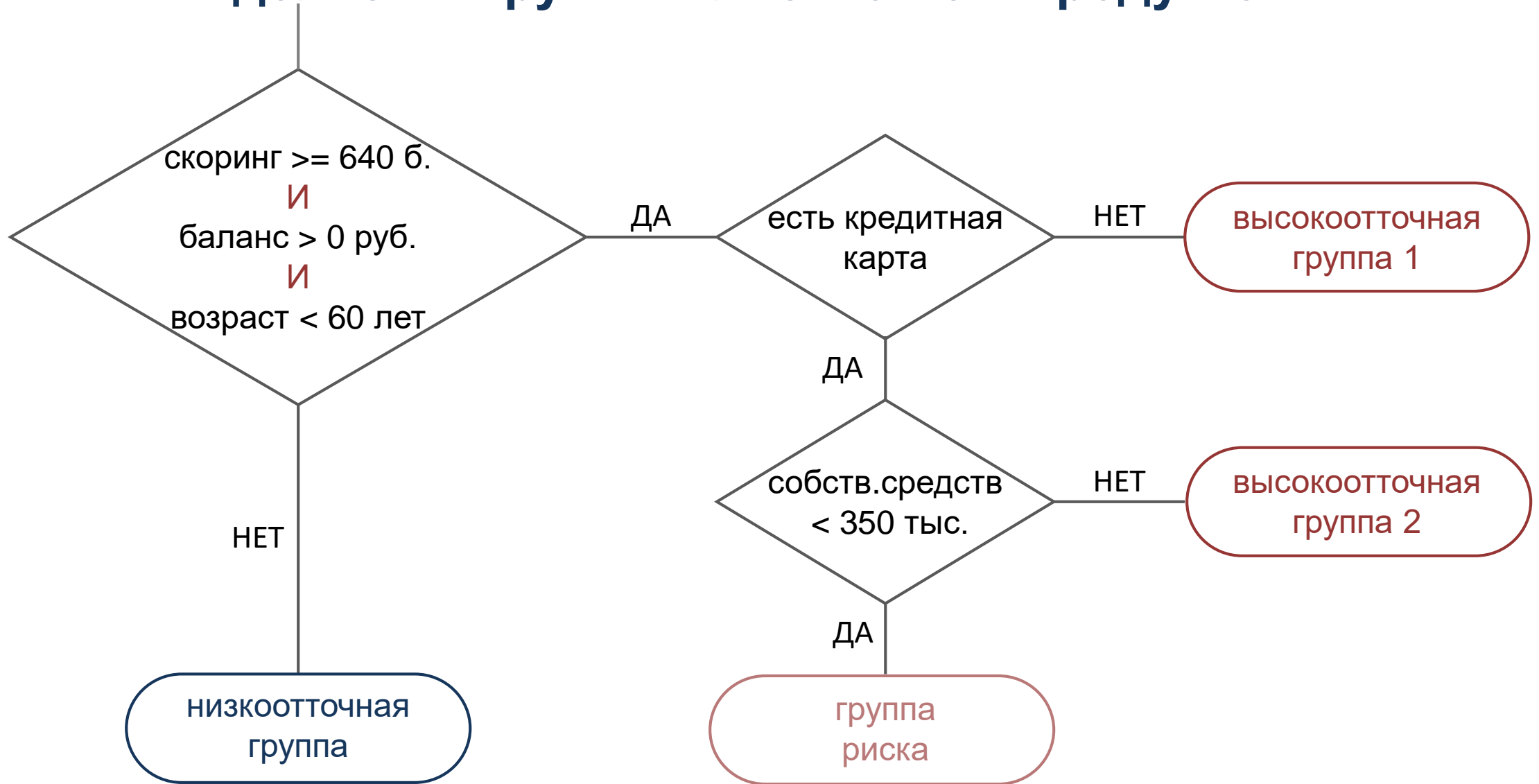
Доли **лояльных** и **уходящих** клиентов внутри групп



- «Клиенты с 3-4 продуктами» - все клиенты уходят
- «Клиенты с 2 продуктами» - все клиенты остаются
- «Клиенты с 1 продуктом» - доля оттока 12%

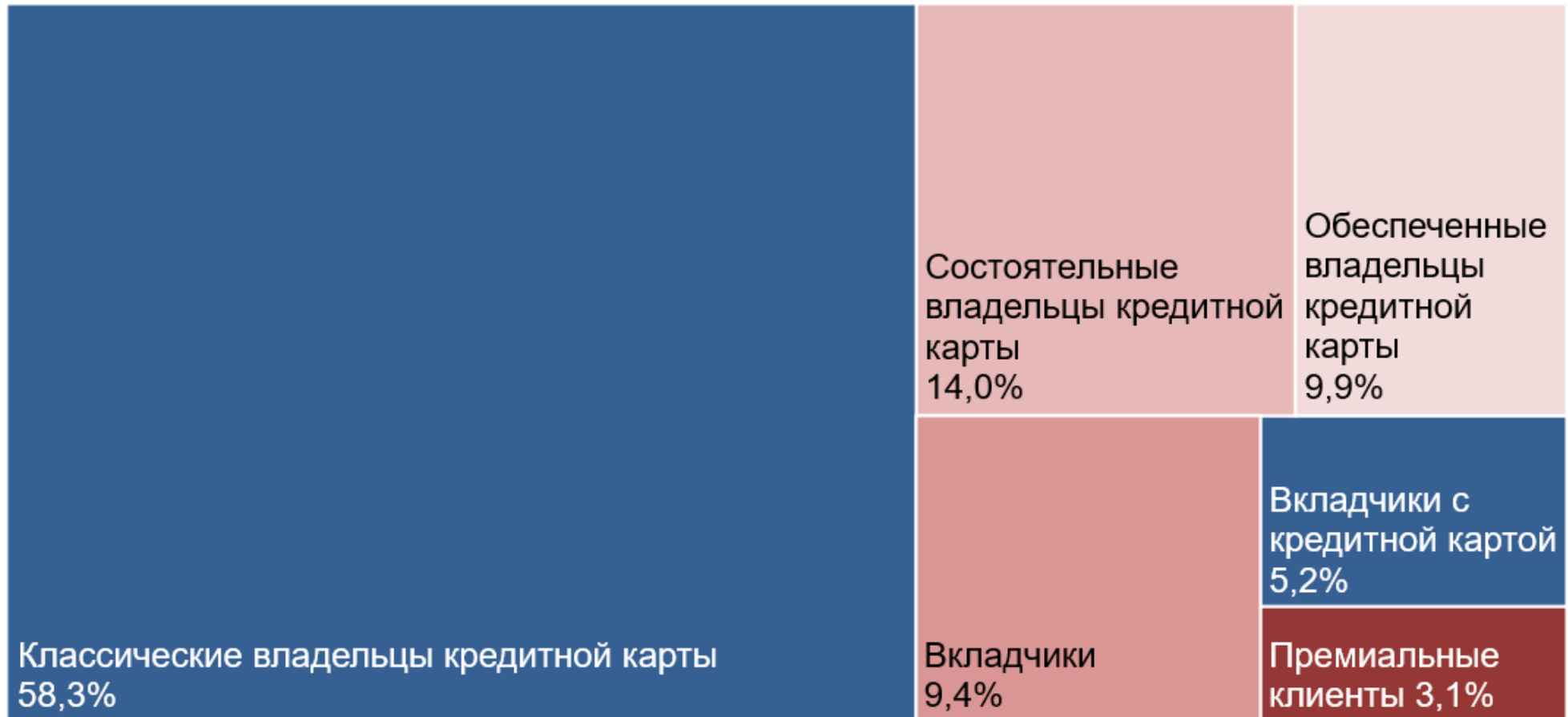
Сегментация пользователей по потреблению:

- выделяем 4 группы клиентов с 1 продуктом

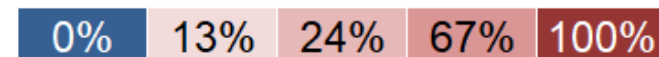


Сегментация пользователей по потреблению:

- **ИТОВОВЫЕ СЕГМЕНТЫ И ИХ ДОЛЯ В БАЗЕ**



Цветовая кодировка уровней оттока в сегментах:



Сегментация пользователей по потреблению:

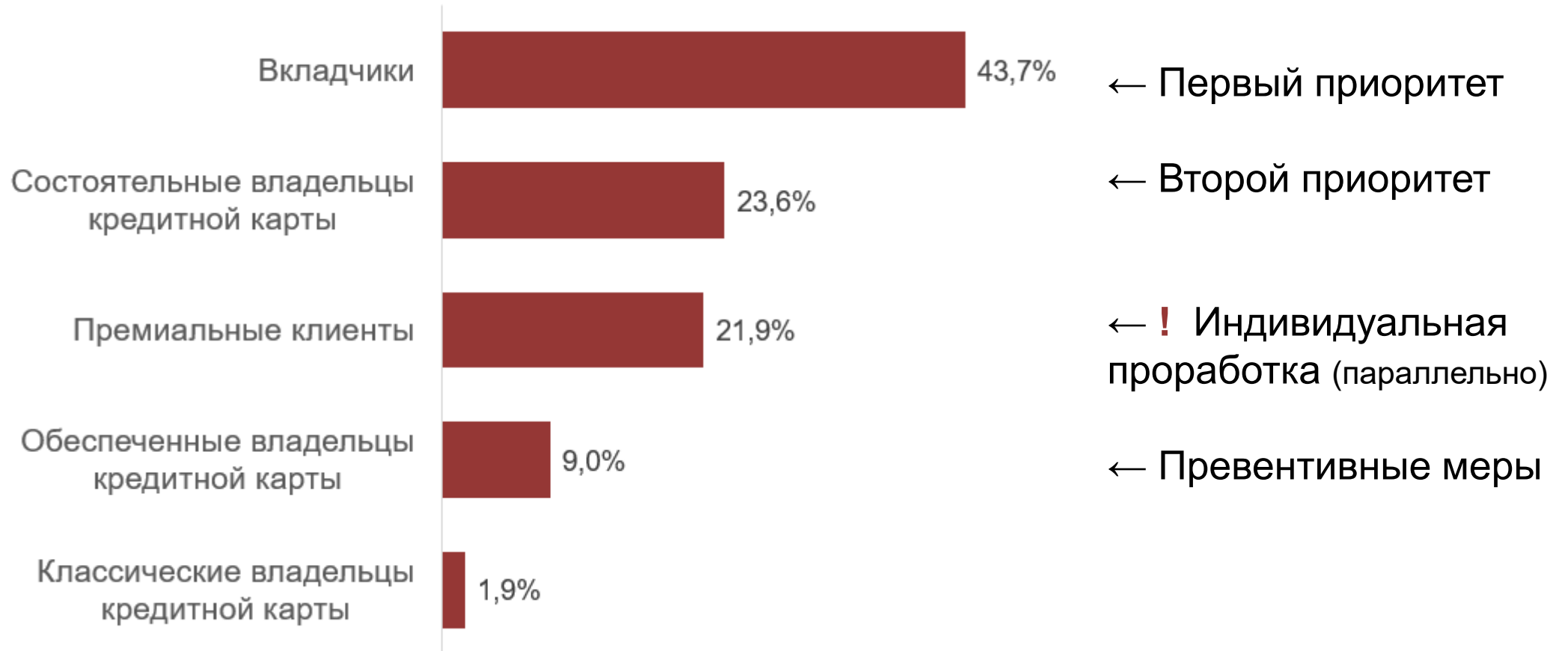
- портреты клиентов

Сегмент	Отток в сегменте	Возраст	Зарплата	Объекты в собственности	Скоринговый балл	Остаток собств. средств	Активность
Премиальные клиенты	100%	39	94 тыс.	3	734	1 300 тыс.	67%
Вкладчики	67%	38	78 тыс.	2	733	970 тыс.	56%
Состоятельные владельцы кредитной карты	24%	38	62 тыс.	2	732	783 тыс.	41%
Обеспеченные владельцы кредитной карты	13%	38	31 тыс.	2	711	193 тыс.	36%
Вкладчики с кредитной картой	0%	43	31 тыс.	2	576	55 тыс.	28%
Классические владельцы кредитной карты	0%	42	69 тыс.	1	532	87 тыс.	55%

Рекомендации по сдерживанию оттока и удержанию:

- **на кого направить усилия?**

(исходя из распределения **уходящих** клиентов по сегментам)



Рекомендации по сдерживанию оттока и удержанию

Сегмент	Возможные причины оттока	Что можем сделать
Премиальные клиенты	Предложили лучший вариант	<ul style="list-style-type: none"> • Индивидуальные условия
Вкладчики	Непривлекательные вклады	<ul style="list-style-type: none"> • Новая линейка вкладов • Кредитная карта с лимитом на сумму вклада
Состоятельные владельцы кредитной карты	Захотел копить, а вклады непривлекательные. Хочу больше тратить, а невыгодно	<ul style="list-style-type: none"> • Новая линейка вкладов • Повышение лимита кредитной карты до суммы вклада • Пересмотр условий по кредитным картам (лимиты, комиссии, настраиваемый кэшбек)
Обеспеченные владельцы кредитной карты	Пока все устраивает	<ul style="list-style-type: none"> • Распространяемые на всю базу инициативы положительно повлияют на лояльность клиентов
Вкладчики с кредитной картой	Все устраивает (пользуюсь нечасто)	
Классические владельцы кредитной карты	Все устраивает (коплю в другом месте)	



СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!