



Анализ оттока клиентов в Метанпромбанке

Заказчик: отдел маркетинга банка Метанпромбанк

Источники данных: датасет с данными о клиентах банка, предоставлен самим банком

Аналитик: Инна Черняк

Цель исследования

Провести анализ, который поможет понять какие клиенты уходят из банка и выделить сегменты клиентов, склонные уходить из банка

Общие выводы и рекомендации

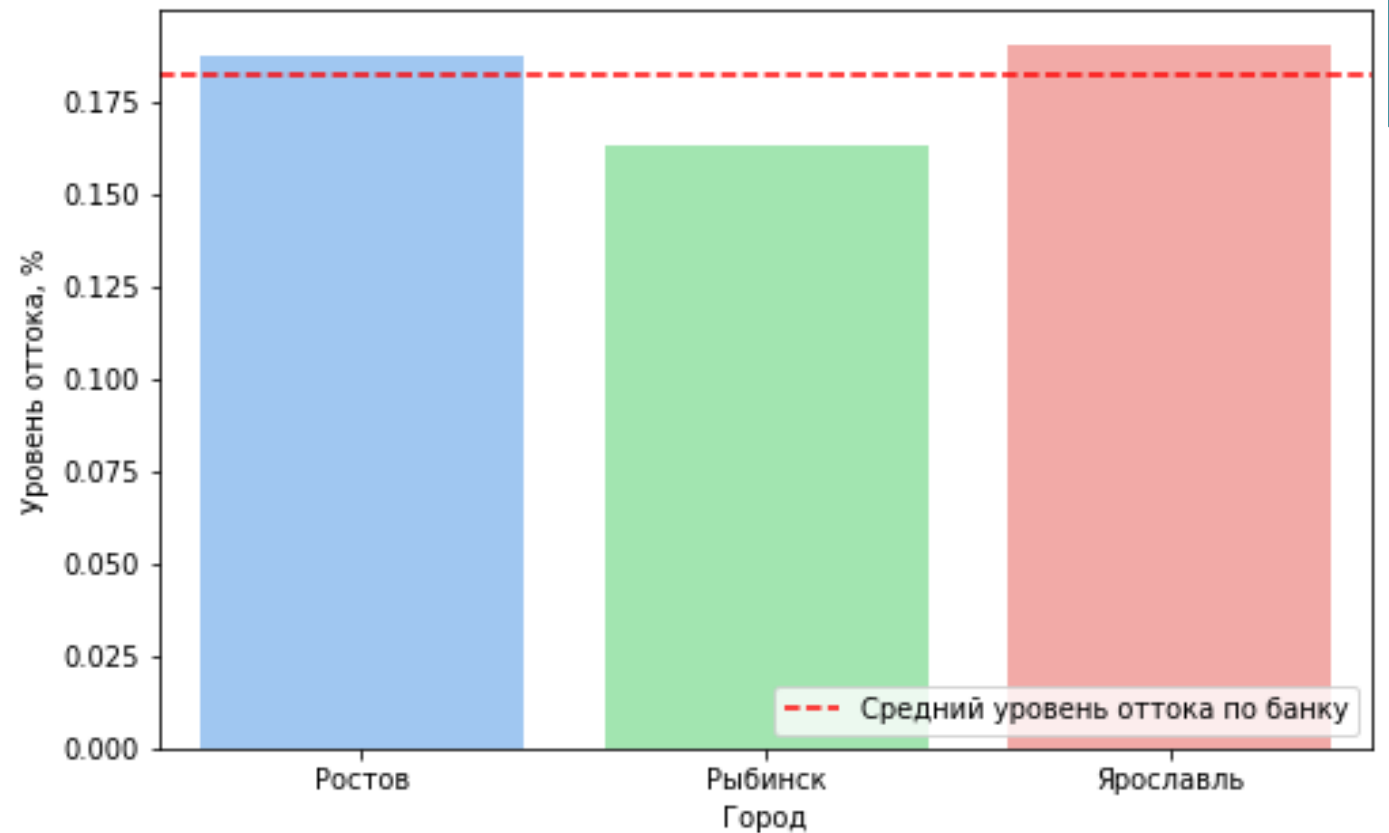


Выделили три сегмента с приоритезацией по количеству клиентов с высоким уровнем оттока и предложили для них рекомендации:

- Сегмент **"На пути к успеху"** – 365 активных клиентов в возрасте от 25 до 45 лет и собственностью более 3 баллов. Можно предложить специальные условия по накопительным счетам, различные залоговые кредиты и страхование имущества.
- Сегмент **"Ответственный ярославец"** – 343 активных ярославца без кредитной карты. Можно предложить кредитную карту, либо дебетовую карту с выгодным с кэшбэком.
- Сегмент **"Зрелый и надежный"** – 190 активных клиентов в возрасте от 45 до 60 лет с кредитным рейтингом от 850 до 925 баллов. Рекомендуем предложить целевой кредит для пенсионеров.

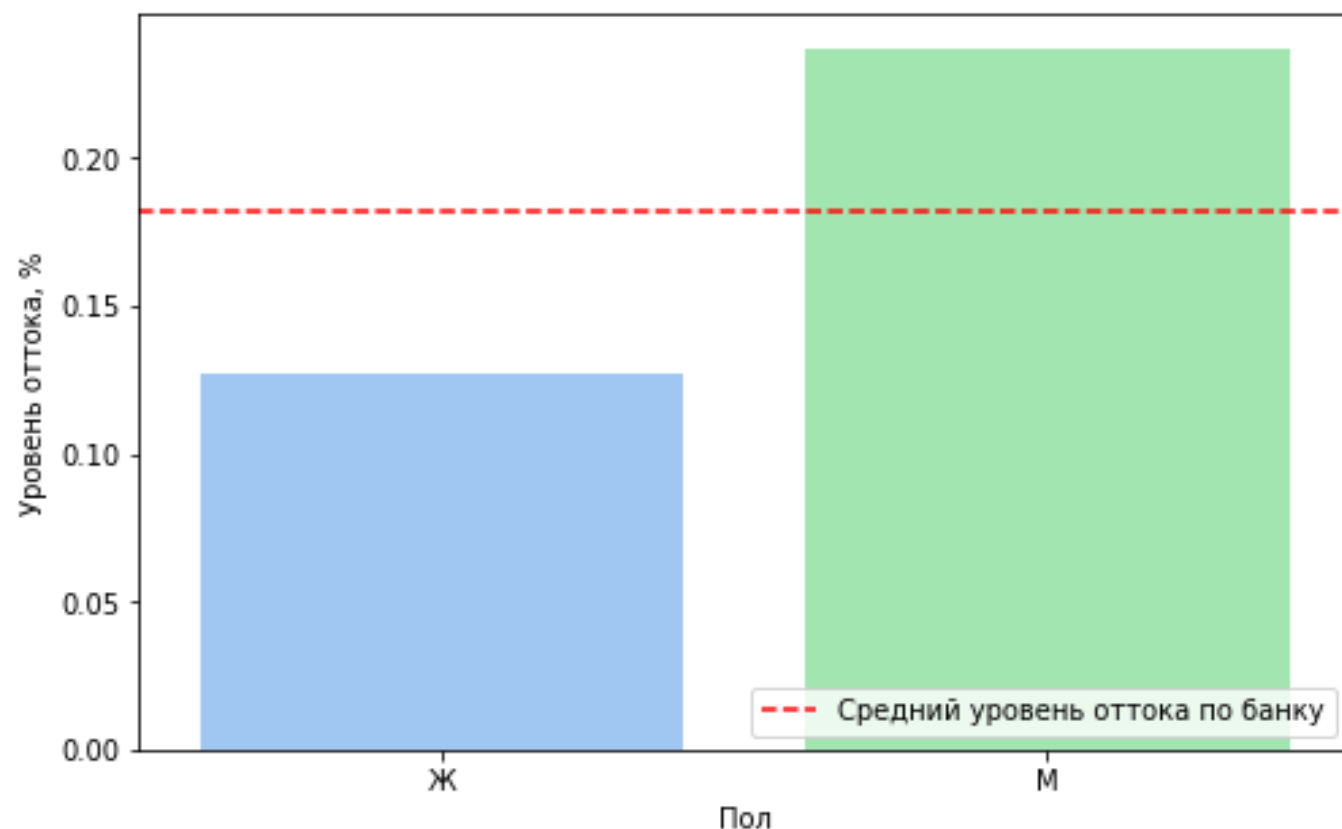
Распределение клиентов по городам в разрезе оттока

- Доля ушедших клиентов не сильно отличается по филиалам.
- В Ярославле больше всего отточных клиентов, затем идет Ростов и меньше всего в Рыбинске.
- Средний уровень оттока по банку превышен только в двух городах - в Ярославле и Ростове.



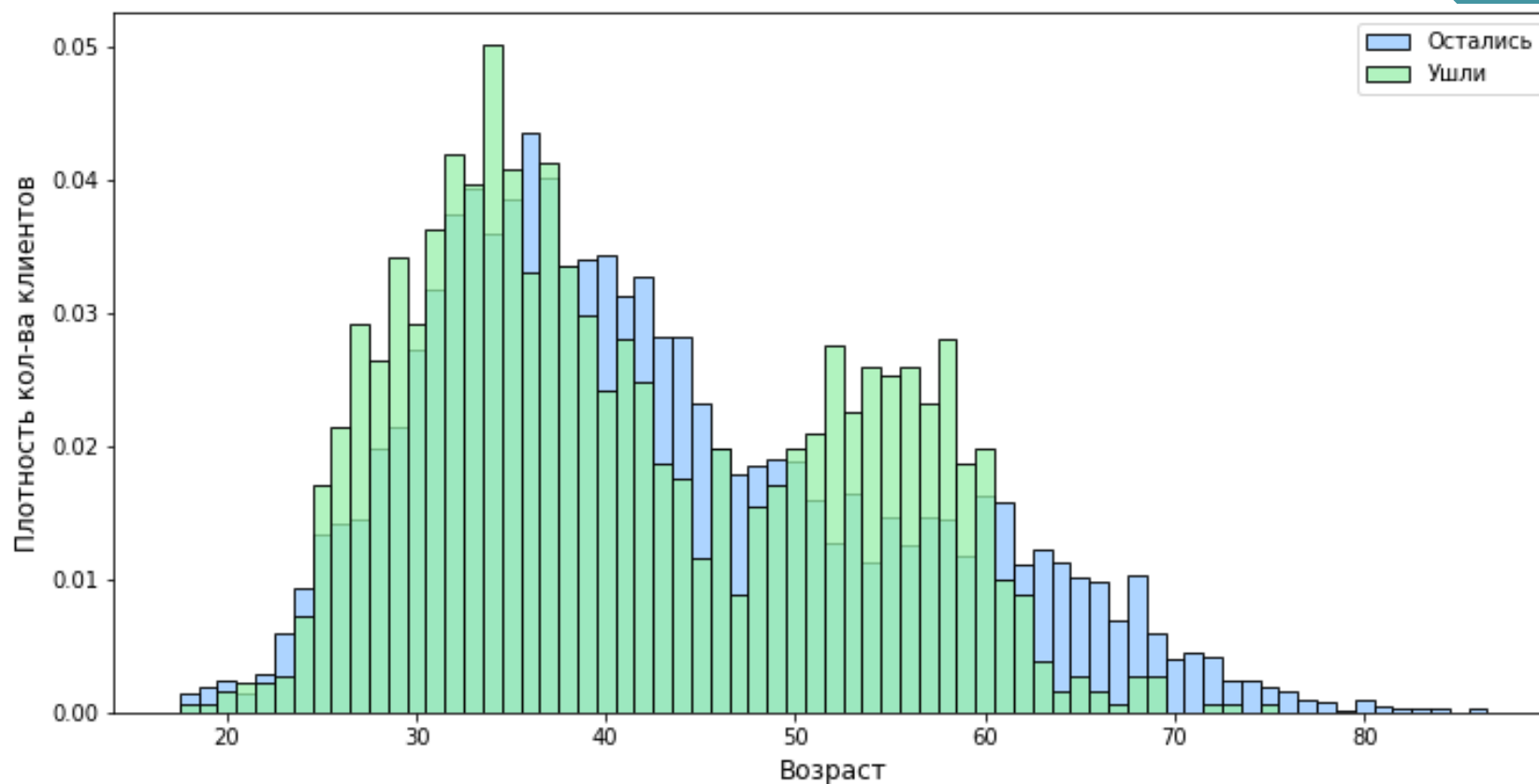
Распределение клиентов по полу в разрезе оттока

- Женщины реже отказываются от услуг банка, чем мужчины.
- Средний уровень оттока по банку превышен только у мужчин.



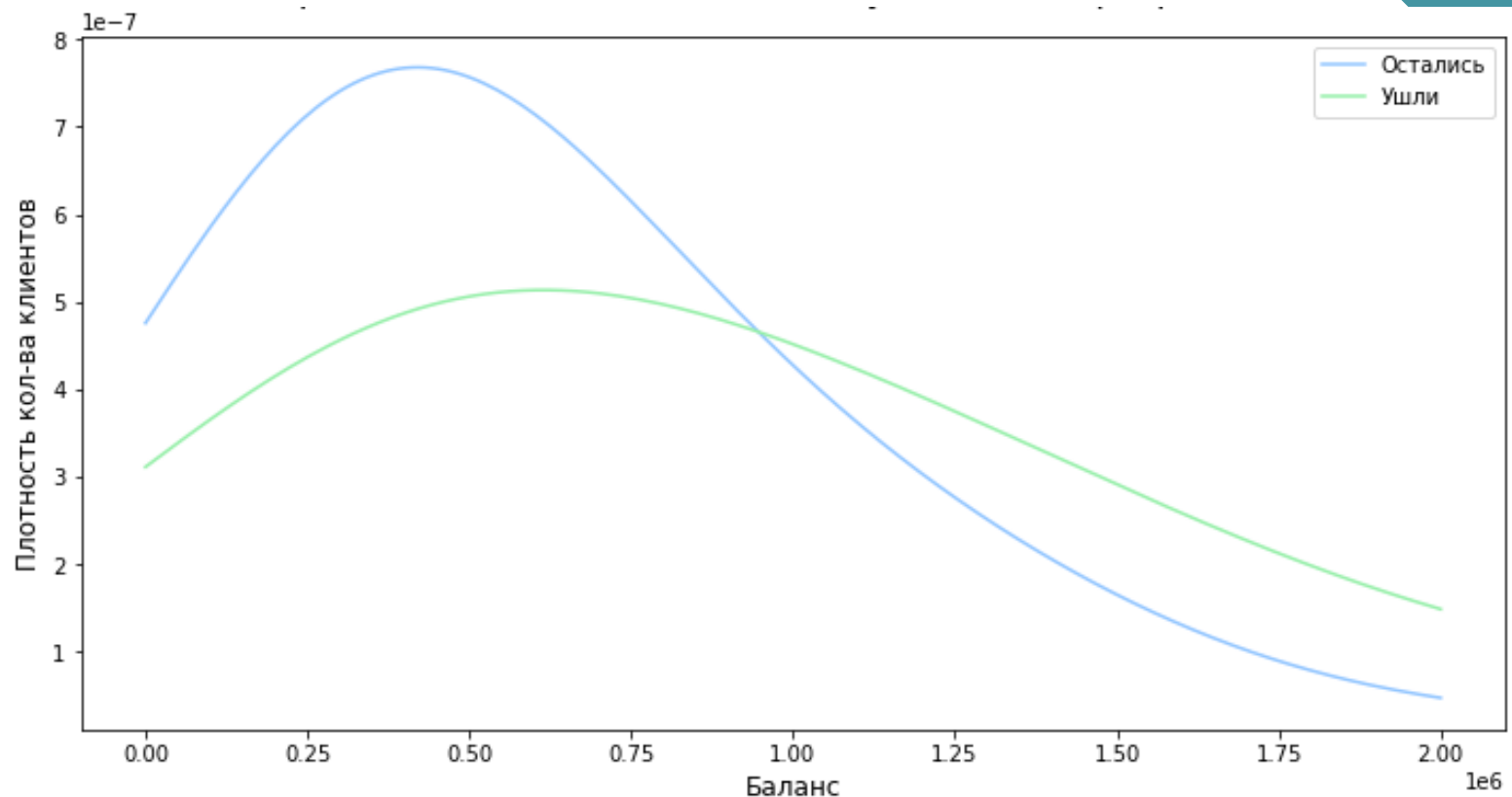
Распределение клиентов по возрасту в разрезе оттока

- На графике видны две волны оттока - первая с 25 до 35 лет и вторая поменьше - с 48 до 60 лет.
- Пик оттока приходится на максимум первой волны - 35 лет



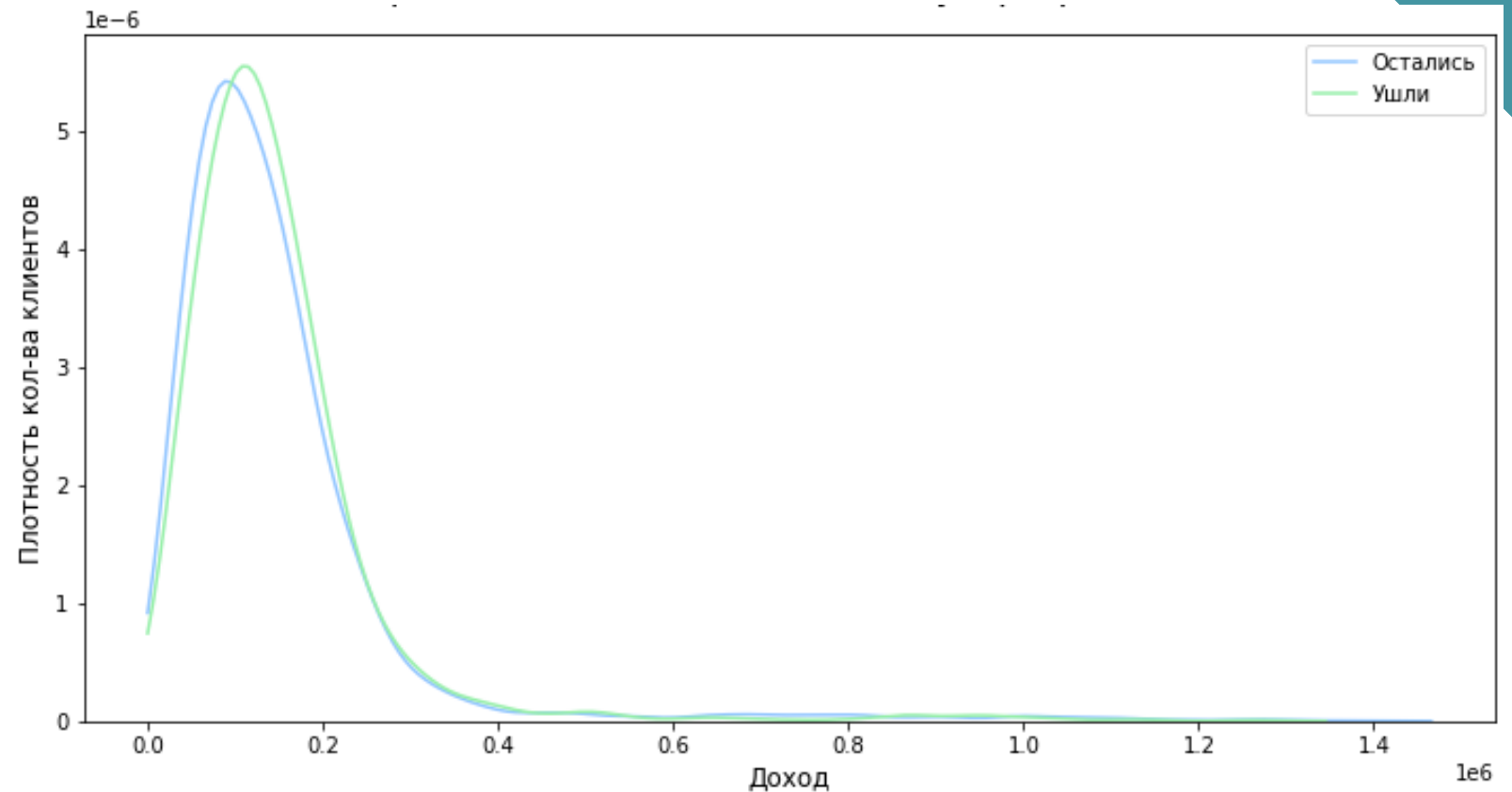
Распределение клиентов по балансу на счете в разрезе оттока

- Резких пиковых значений на графике распределения клиентов по балансу на счете не видно.
- В начале идет небольшой рост с последующим небольшим снижением уровня оттока.



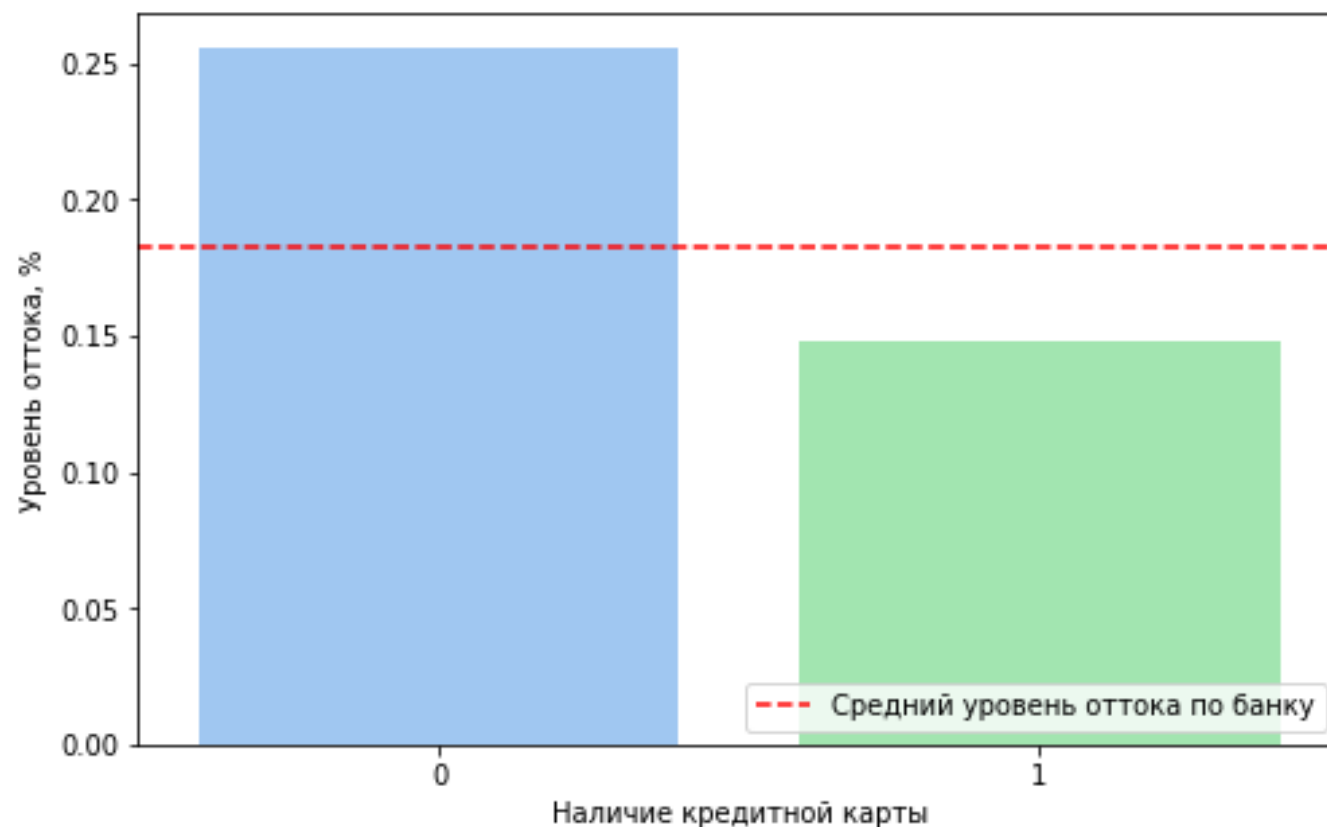
Распределение клиентов по доходу в разрезе оттока

- Уровень оттока у клиентов с разным доходом отличается незначительно.



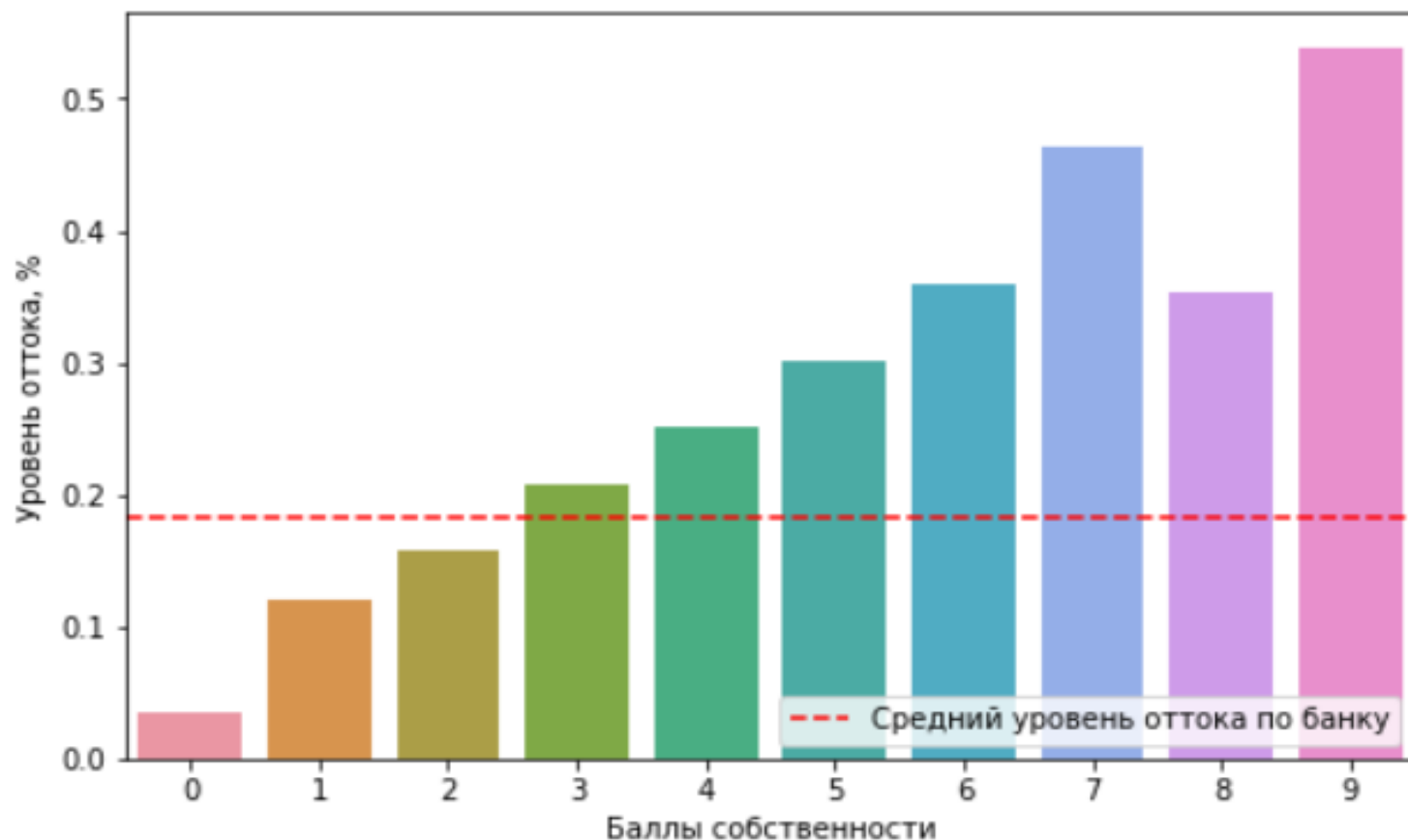
Распределение клиентов по наличию кредитной карты в разрезе оттока

- Средний уровень оттока по банку превышают клиенты, которые не пользуются кредитной картой.



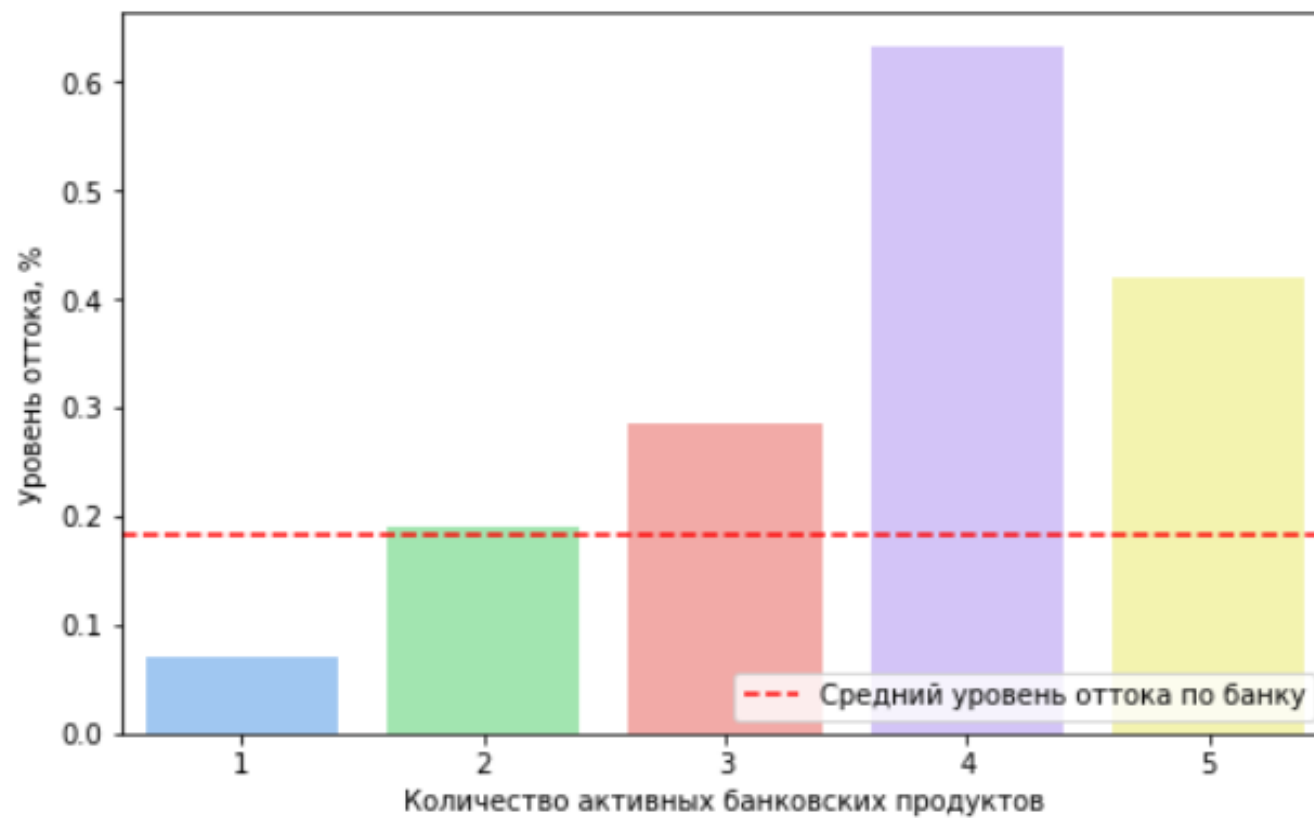
Распределение клиентов по баллам собственности в разрезе оттока

- Средний уровень оттока по банку превышают клиенты, у которых более 3х баллов собственности.



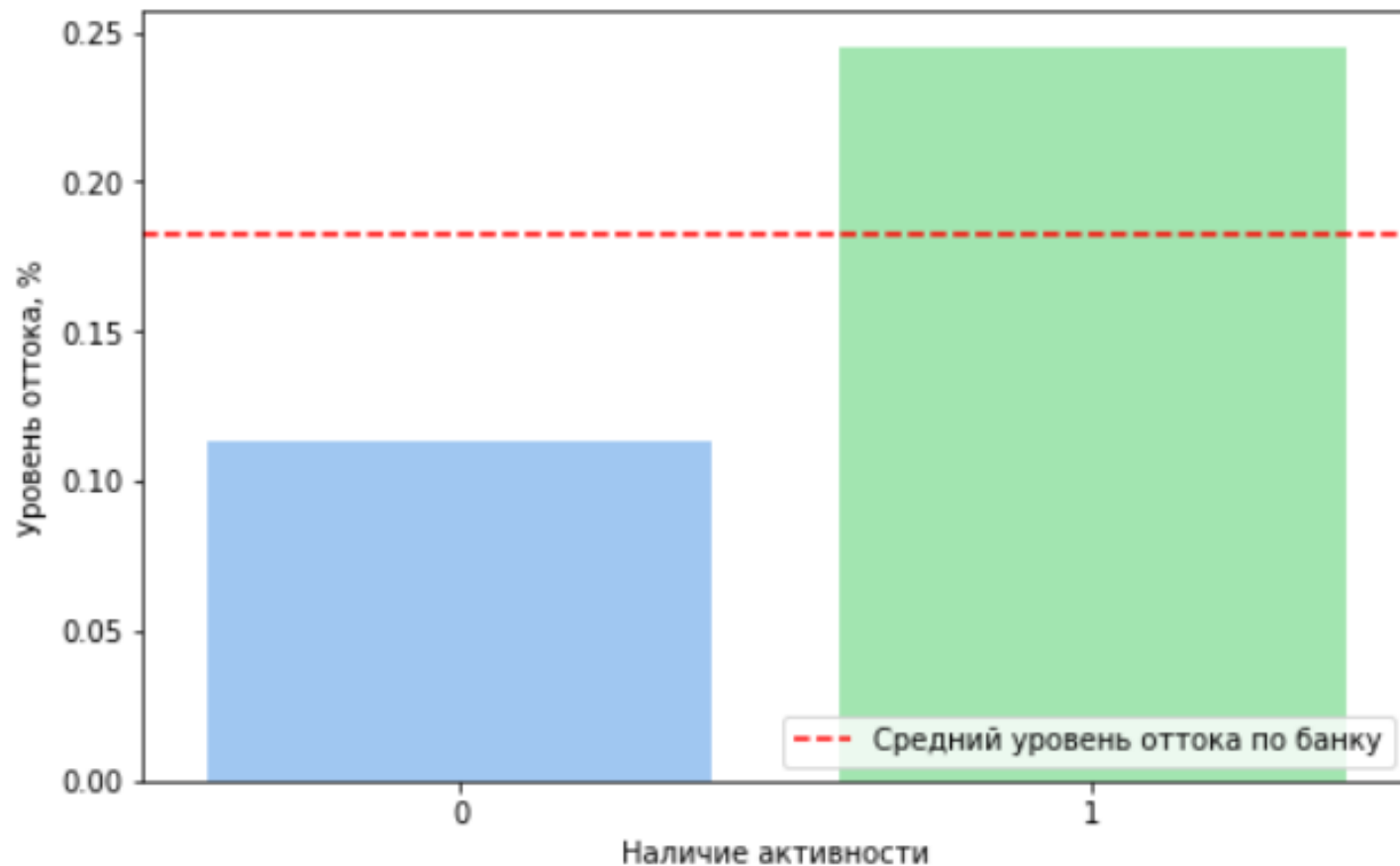
Распределение клиентов по количеству активных услуг в разрезе оттока

- Средний уровень оттока по банку превышают клиенты, у которых 3 и более активных банковских продукта.



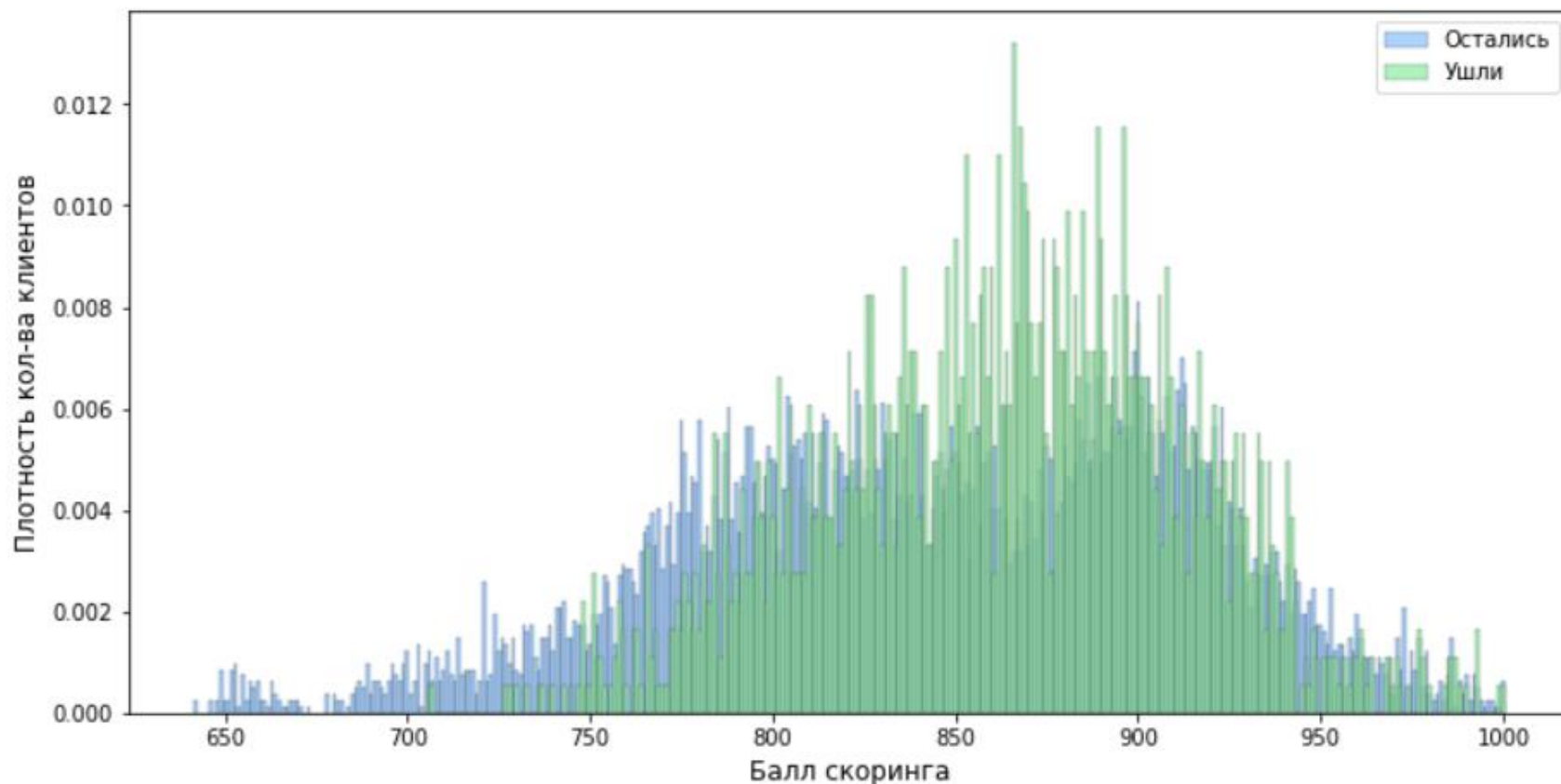
Распределение клиентов по активности в разрезе оттока

Средний уровень оттока по банку превышают активные клиенты.



Распределение клиентов по баллам скоринга в разрезе оттока

- Наибольший уровень оттока в зависимости от кредитного рейтинга виден на интервале от 850 до 920 баллов скоринга.



Портреты клиентов в разрезе оттока

Портрет типичного лояльного клиента:

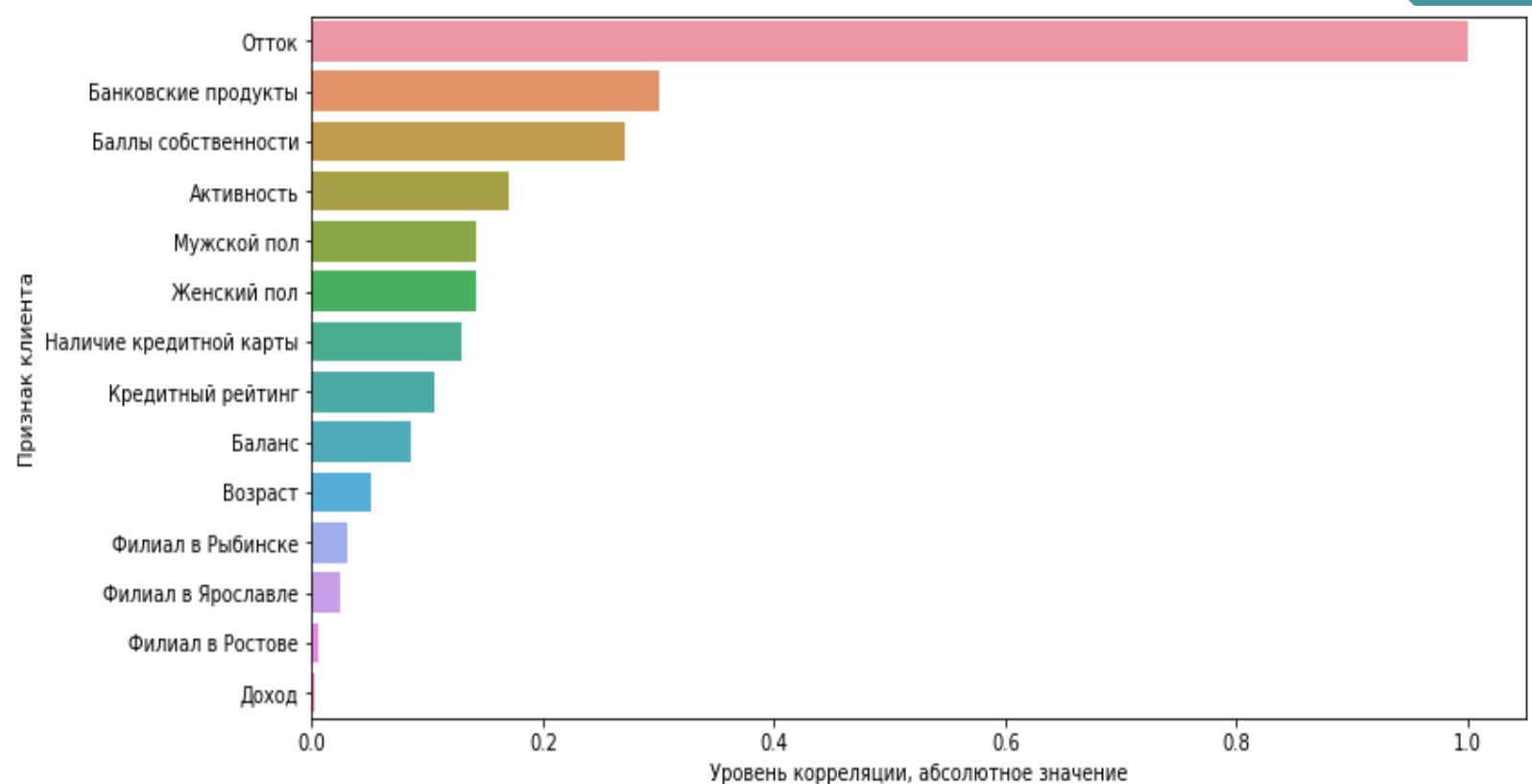
- женщина из Ярославля с балансом на счете порядка 733 тыс. у.е.
- в возрасте 43 лет и зарплатой порядка 147 тыс. у.е.
- имеет одну кредитную карту
- пользуется двумя банковскими продуктами
- имеет кредитный рейтинг 845 баллов и три балла собственности

Портрет типичного отточного клиента:

- мужчина из Ярославля с балансом на счете порядка 1,1 млн. у.е.
- в возрасте 41 года и зарплатой порядка 148 тыс. у.е.
- имеет одну кредитную карту
- пользуется двумя банковскими продуктами
- имеет кредитный рейтинг 845 баллов и 4 балла собственности

Корреляция оттока с другими признаками клиента

- Связь отсутствует с признаками: возраст, баланс на счете, доход, филиал обслуживания
- Присутствует слабая связь с признаками: кредитный рейтинг, баллы собственности, количество активных банковских продуктов, наличие кредитной карты, наличие активности, пол



Проверка гипотез

- Нет оснований полагать, что доходы оставшихся и ушедших клиентов равны.
- Нет оснований полагать, что отток зависит от города филиала.

Сегментация

Ответственный ярославец

- 343 активных ярославца без кредитной карты.
- Можно предложить кредитную карту, либо дебетовую карту с выгодным с кэшбэком.

На пути к успеху

- 365 активных клиентов в возрасте от 25 до 45 лет с баллами собственности более трех.
- Можно предложить специальные условия по накопительным счетам, различные залоговые кредиты и страхование имущества.

Зрелый и надежный

- 190 активных клиентов в возрасте от 45 до 60 лет с кредитным рейтингом от 850 до 925 баллов.
- Рекомендуем предложить целевой кредит для пенсионеров.



Спасибо!

Инна Черняк

github.com/chernyakid