

The background of the slide features a blurred financial chart with a grid. It includes a candlestick chart with green and red bars, and several overlaid line graphs in blue, green, and red. The overall color scheme is blue and teal.

Анализ оттока клиентов «Метанпромбанка»

Цели и задачи проекта



Работа с данными



Поиск и анализ
оттока



Сегментация
клиентов

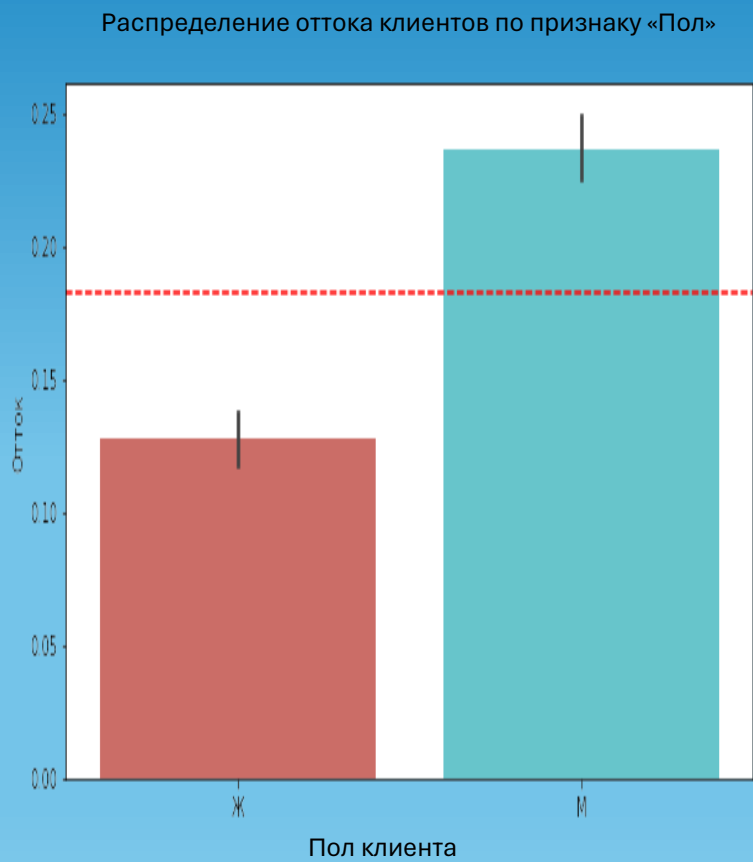


Формирование
рекомендаций

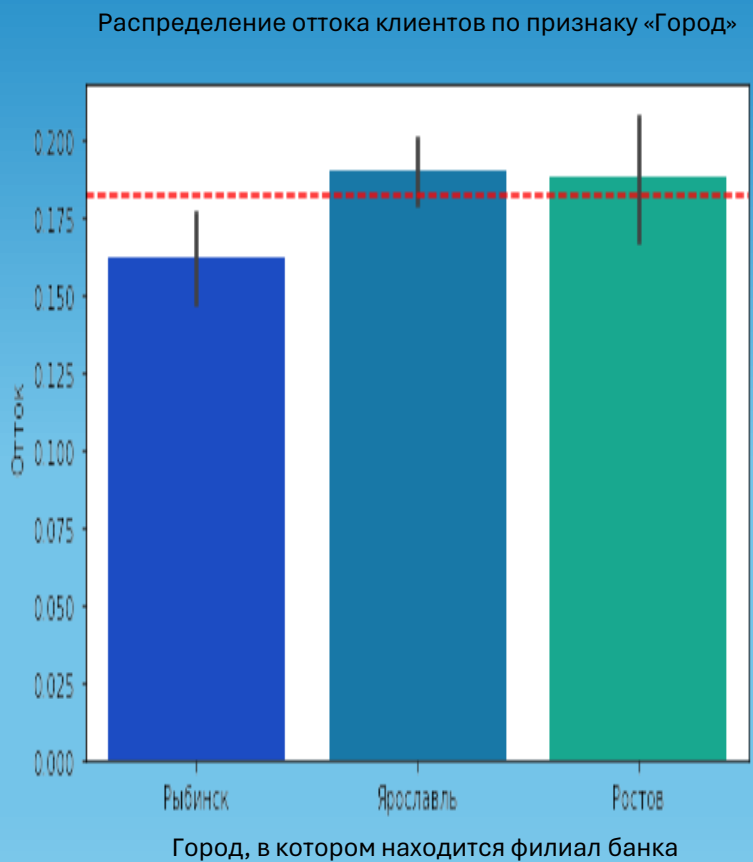
Описание данных

User id	Идентификатор пользователя
Score	Баллы кредитного скоринга
City	Город, в котором находится филиал банка
Gender	Пол клиента
Age	Возраст клиента
Equity	Количество баллов собственности
Balance	Баланс на счете клиента
Products	Количество банковских продуктов
Credit card	Наличие кредитной карты
Last activity	Активность клиента
Est salary	Оценочный доход клиента
Churn	Показатель оттока

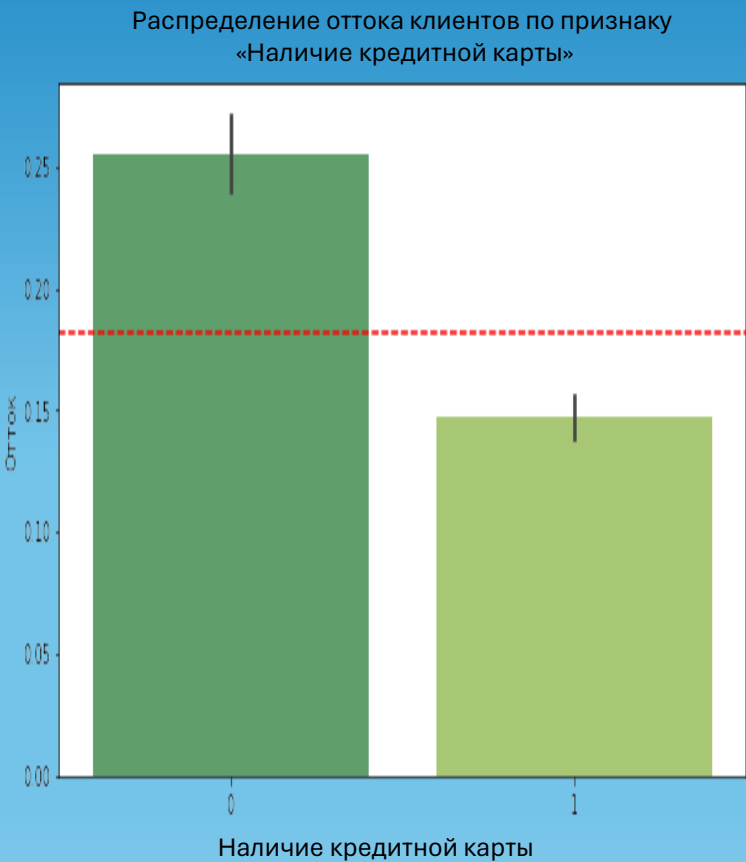
Целевая аудитория по признакам, склонным к оттоку



Мужчины,



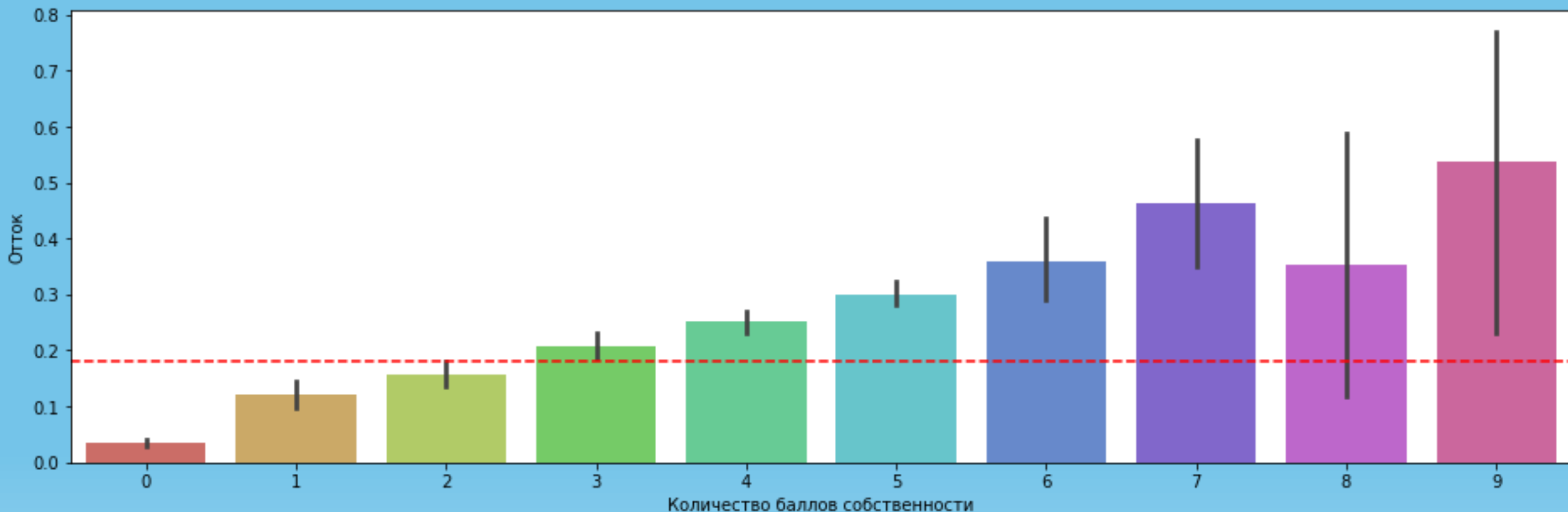
клиенты филиала в
Ярославле и Ростове,



не имеющие кредитной
карты

Сегментирующие признаки

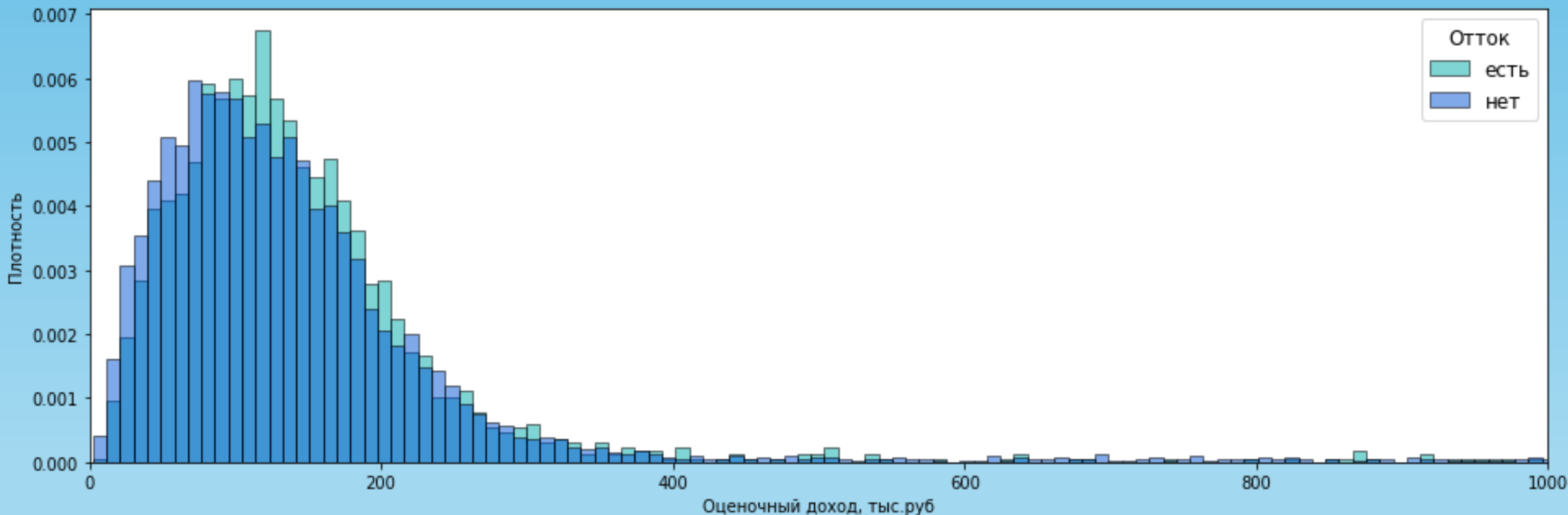
Распределение оттока клиентов по признаку «Количество баллов собственности»



Клиенты с количеством баллов собственности от 3 до 9 более склонны к оттоку

Сегментирующие признаки

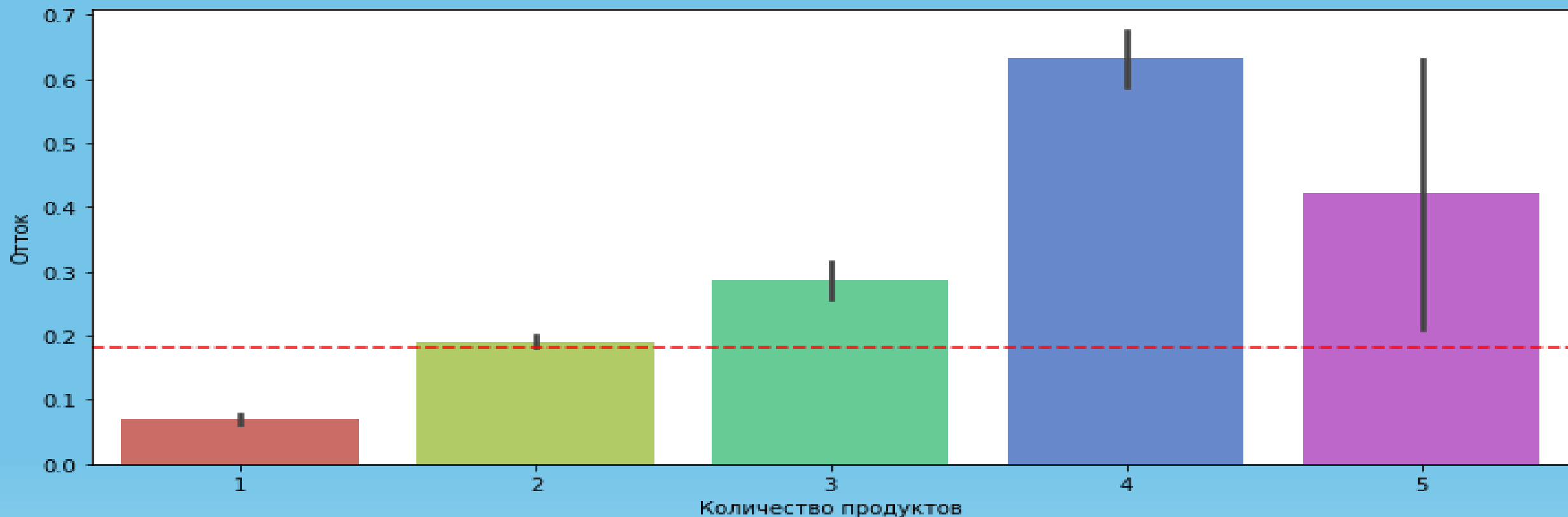
Распределение оттока клиентов по признаку «Оценочный доход»



Отток выше, чем лояльность, на интервалах: 86 тыс.руб - 238 тыс.руб., 314 тыс.руб. - 400 тыс.руб.

Сегментирующие признаки

Распределение оттока клиентов по признаку «Количество продуктов»



Клиенты с количеством продуктов от 2 до 5 более склонны к оттоку

Портрет клиента

Признак	Нет оттока	Есть отток	Относительная разница, %
Средний возраст	43.02	41.43	3.77
Средний баланс на счете	733982.59	1133993.27	42.83
Медианное количество собственности	3	4	28.57
Средний доход	147783.20	148310.73	0.36
Медианное количество продуктов	2	2	0
Медианный скоринг	848.00	866.00	2.10
Мода по городу	Ярославль	Ярославль	
Мода по наличию кредитной карты	1	1	
Мода по полу	Ж	М	
Мода по активности	0	1	

Корреляция признака «Отток» с другими признаками

products	0.3
equity	0.27
last_activity	0.17
men	0.14
score	0.11
balance	0.086
yaroslavl	0.024
rostov	0.0061
est_salary	0.0015
user_id	-0.012
age_nan	-0.019
rybinsk	-0.032
age	-0.05
credit_card	-0.13
women	-0.14
balance_nan	-0.25
churn	

Признак	Значение коэффициента корреляции	Интерпретация по шкале Чеддока
Мужчины	0.14	слабая сила связи
Женщины	-0.14	слабая сила связи
Возраст	-0.05	слабая сила связи
Количество продуктов	0.3	слабая сила связи
Баллы собственности	0.27	слабая сила связи
Баланс на счете	0.086	слабая сила связи
Оценочный доход	0.0015	слабая сила связи
Ярославль	0.024	слабая сила связи
Ростов	0.0061	слабая сила связи
Рыбинск	-0.032	слабая сила связи
Наличие кредитной карты	-0.13	слабая сила связи
Активность	0.17	слабая сила связи
Баллы кредитного скоринга	0.11	слабая сила связи

Гипотезы

№1 «О различии дохода между теми клиентами, которые ушли, и теми, которые остались»

Формулируем гипотезы

H0: средние оценочные доходы оставшихся и отточных клиентов равны.

H1: средние оценочные доходы оставшихся и отточных клиентов не равны.

Делаем выводы

p-value меньше заданного уровня значимости, поэтому отвергаем нулевую гипотезу.

Есть основания говорить, что средние оценочные доходы оставшихся и отточных клиентов не равны.

№2 «О различии количества баллов собственности между теми клиентами, которые ушли, и теми, которые остались»

H0: среднее количество баллов собственности оставшихся и отточных клиентов равно.

H1: среднее количество баллов собственности оставшихся и отточных клиентов не равно.

p-value меньше заданного уровня значимости, поэтому отвергаем нулевую гипотезу.

Есть основания говорить, что среднее количество баллов собственности оставшихся и отточных клиентов не равно.

Сегмент первый

Пол	мужской
Город	не Рыбинск
Кредитная карта	нет
Баллы собственности	больше трех
Количество клиентов	625
Доля оттока	0.49

Рекомендации

Расширение категорий для кэшбэка для пользователей дебетовых карт: ЖКХ, спорт, здоровье и отдых, топливо и АЗС, дом и ремонт, супермаркеты

Выпуск кредитной карты с беспроцентным периодом до одного года

Программа "Рефинансирование кредитов": расширения перечня продуктов для рефинансирования

Специальные условия по страхованию объектов собственности

Сегмент второй

Пол	мужской
Город	не Рыбинск
Кредитная карта	нет
Количество продуктов	больше двух
Количество клиентов	625
Доля оттока	0.43

Рекомендации

Расширение категорий для кэшбэка для пользователей дебетовых карт: ЖКХ, спорт, здоровье и отдых, топливо и АЗС, дом и ремонт, супермаркеты

Выпуск кредитной карты с беспроцентным периодом до одного года

Программа “online bank”: расширение вариативности продуктов (ставка, срок, возможность снятия, капитализация)

Программа "Обеспеченная старость" : повышение процентной ставки по вкладам для клиентов пенсионного возраста

Сегмент третий

Пол	мужской
Город	не Рыбинск
Кредитная карта	нет
Оценочный доход	86 – 238 тыс.руб.
Количество клиентов	539
Доля оттока	0.42

Рекомендации

Расширение категорий для кэшбэка для пользователей дебетовых карт: ЖКХ, спорт, здоровье и отдых, топливо и АЗС, дом и ремонт, супермаркеты

Выпуск кредитной карты с беспроцентным периодом до одного года

Льготные условия по кредитованию для участников зарплатного проекта

Программа "Молодая семья": льготные условия по ипотечному кредитованию

Наши контакты



8 7123456789



kashtanova.albina@yandex.ru