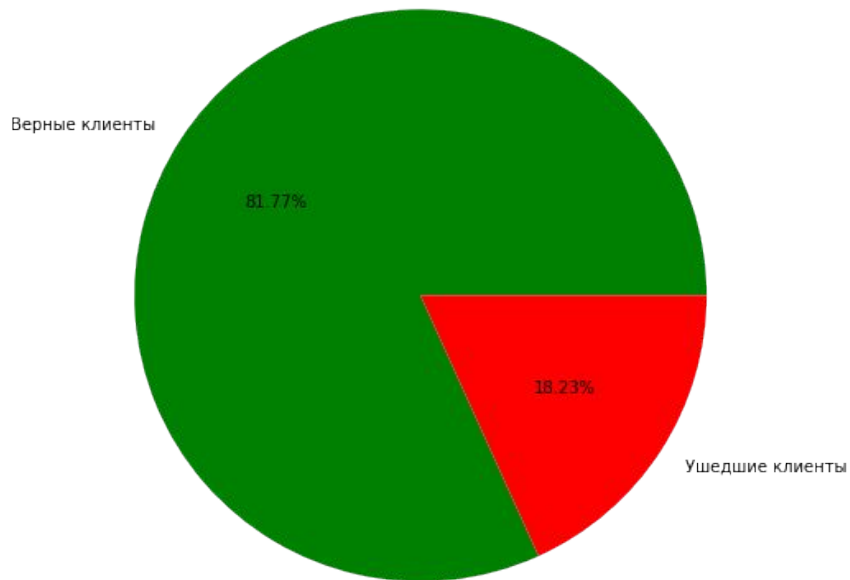


Анализ оттока клиентов банка

Банк теряет почти пятую часть клиентов

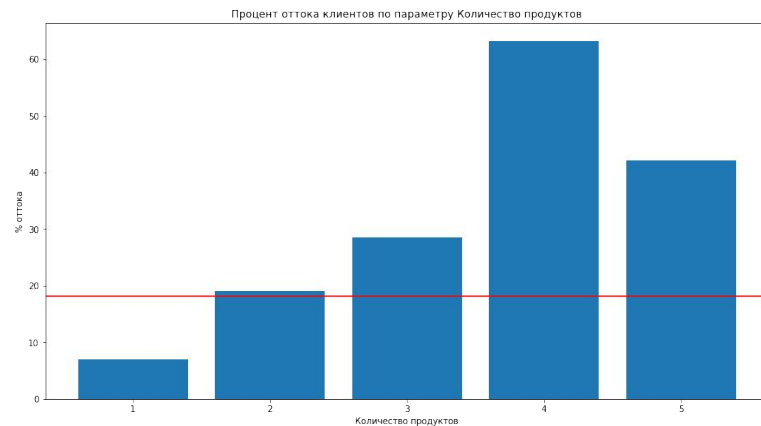
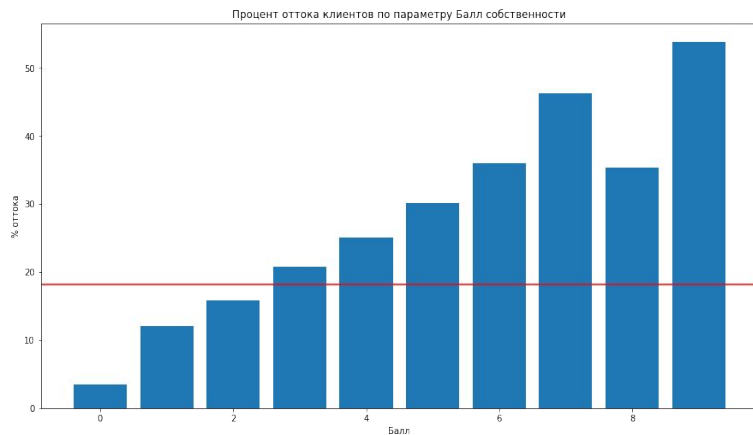
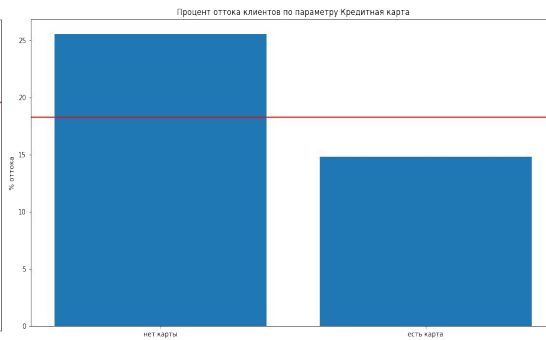
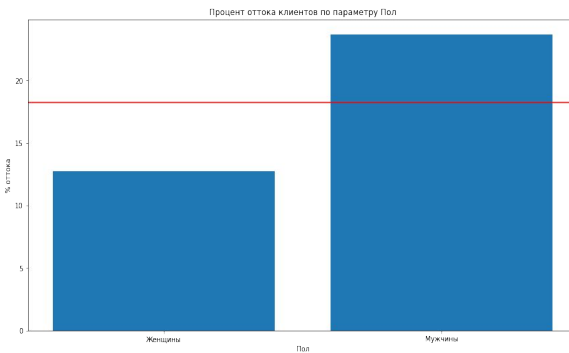
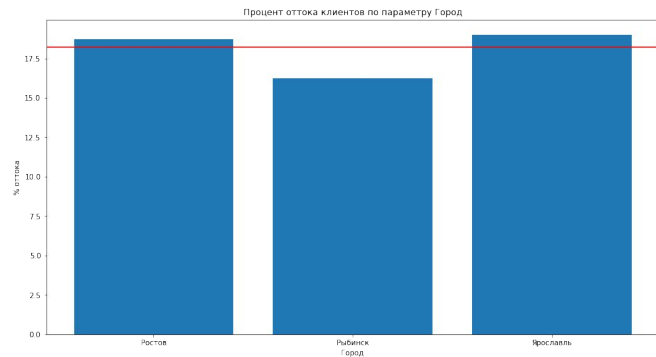
Процент оттока клиентов в целом по банку



Кто уходит?

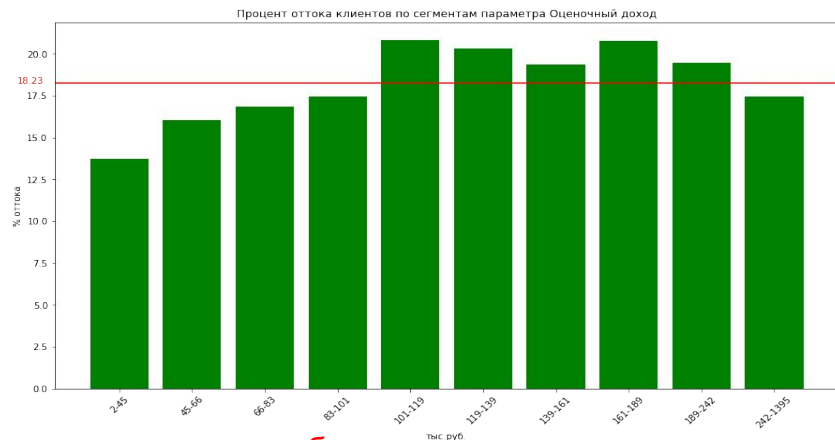
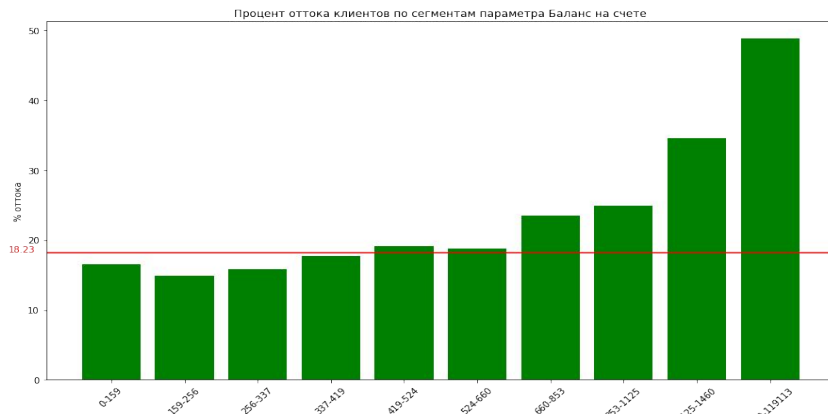
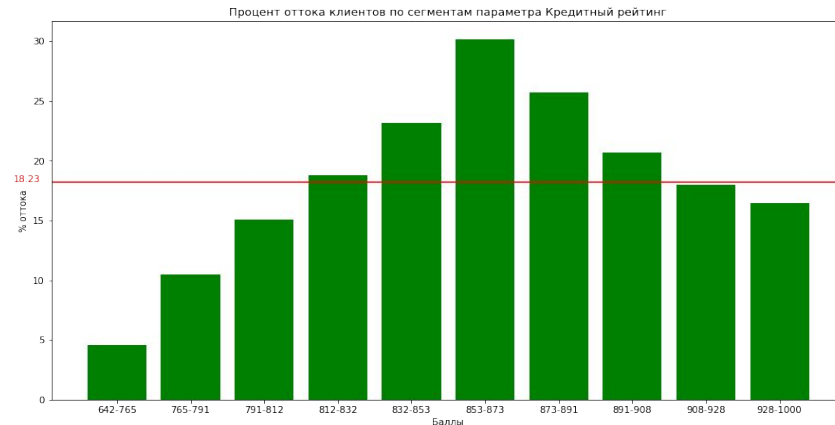
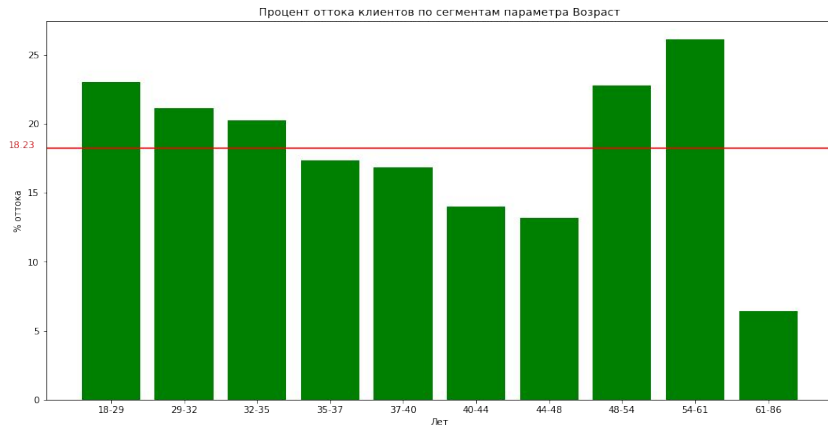
Состоятельные мужчины,
без кредитной карты !

Отток клиентов по категориальным параметрам



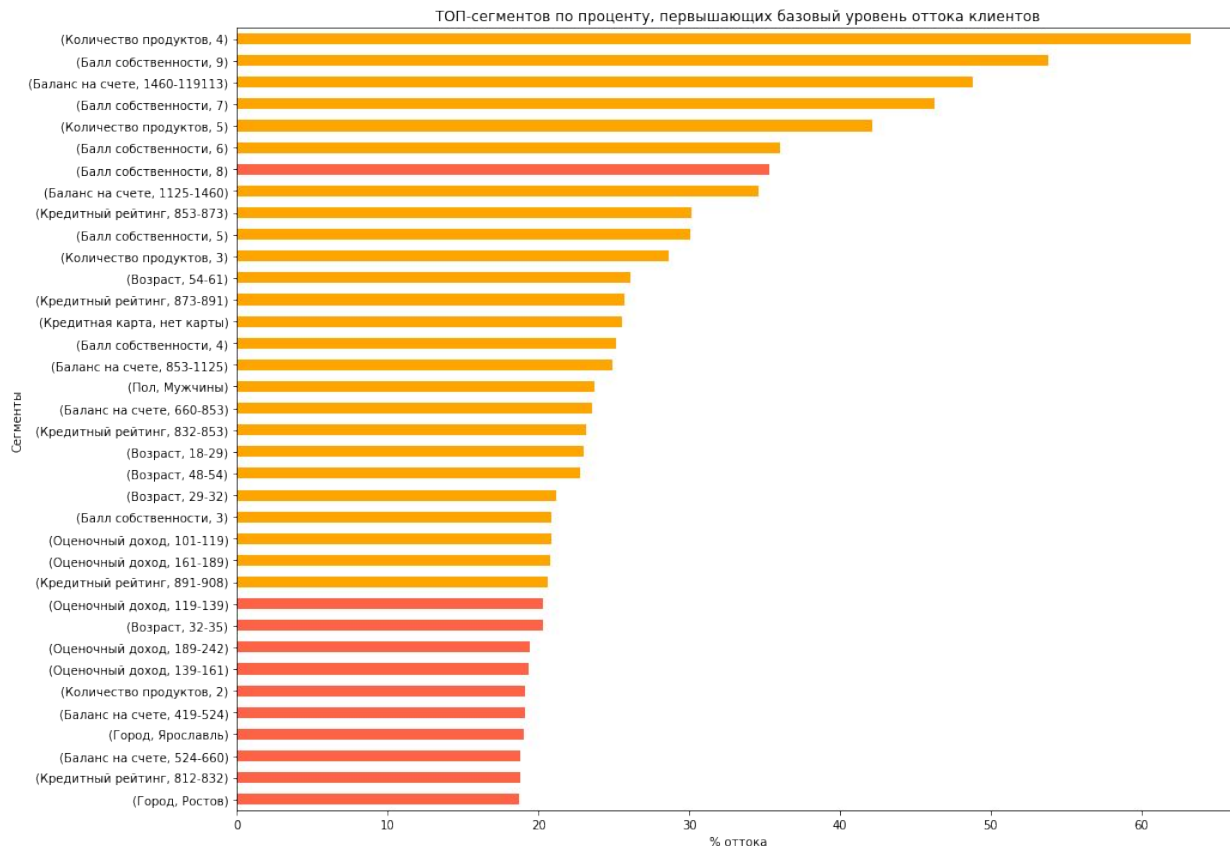
Красная линия - средний уровень оттока в целом по банку

Отток клиентов по измеряемым параметрам



Красная линия - средний уровень оттока в целом по банку

Сегменты параметров клиентов с наибольшим уровнем оттока



Сегменты клиентов
оценивались по доле
ушедших

Красный - нет статической
значимости

Смешанные сегменты клиентов с наибольшим оттоком

*в расчет брались сегменты включающие более 500 клиентов

Сегмент	Клиентов	Отток	Процент
Мужчина и Кредитная карта - нет и Баланс на счете > 680000	604	331	54.80
Мужчина и Продуктов банка от 3 и Балл собственности от 4	519	280	53.95
Баланс на счете > 680000 и Продуктов банка от 3 и Балл собственности от 4	585	314	53.68
Мужчина и (48 <= Возраст <= 61 или 18 <= Возраст <= 35) и Баланс на счете > 680000	829	430	51.87
(48 <= Возраст <= 61 или 18 <= Возраст <= 35) и Продуктов банка от 3 и Балл собственности от 4	512	265	51.76
(48 <= Возраст <= 61 или 18 <= Возраст <= 35) и Кредитная карта - нет и Баланс на счете > 680000	713	369	51.75
Мужчина и Кредитная карта - нет и Балл собственности от 4	704	348	49.43
(48 <= Возраст <= 61 или 18 <= Возраст <= 35) и Баланс на счете > 680000 и 100000 <= Оценочный доход <= 250000	871	423	48.56
Кредитная карта - нет и Баланс на счете > 680000 и 100000 <= Оценочный доход <= 250000	765	358	46.80
Мужчина и Баланс на счете > 680000 и 100000 <= Оценочный доход <= 250000	913	427	46.77
Мужчина и Баланс на счете > 680000 и Балл собственности от 4	1126	514	45.65
Кредитная карта - нет и Баланс на счете > 680000 и Балл собственности от 4	977	440	45.04

Три смешанных сегмента, дающие наибольший охват

- Мужчина, с Балансом счета более 680 тр, с Оценкой недвижимости от 4
- Клиенты в возрасте 18-35 или 48-61, с Балансом счета более 680 тр и Оценкой дохода от 100 до 250 тр
- Клиент без Кредитной карты, с Балансом счета более 680 тр, с Оценкой недвижимости от 4

Предложения по мероприятиям для удержания клиентов из сегментов оттока

- Предложения по кредитным картам - акции (повышенный кеш-бэк / бонус / розыгрыш) для "мужских" трат (бензин, рыбалка, охота)
- Предложения для клиентов с большими суммами на счетах в банке - повышенный процент, премиум программы, кредитная карта бонусом
- Предложения для владельцев недвижимости - акции (повышенный кеш-бэк / бонус / розыгрыш) по оплате коммунальных услуг, имущественных налогов, страхование
- Провести социсследование по банковским продуктам - большой отток клиентов, которые уже попробовали несколько продуктов. Видимо, они им не понравились.

Удерживать старых клиентов дешевле, чем привлекать новых =)