

# **Анализ оттока клиентов банка**

Сентябрь 2023

# Цель и задачи исследования

## Цель исследования

Выделение компактных однородных сегментов высокоотточных клиентов на основе анализа значимых признаков отточности с дальнейшей разработкой рекомендаций для оптимизации работы банка по возвращению ушедших и удержанию существующих сомневающихся клиентов.

## Задачи

- Сравнение портретов типичных отточных и лояльных клиентов
- Выявление промежутков оттока клиентов по непрерывным признакам (скоринговый балл, остаток средств на счете, совокупный ежемесячный доход, возраст)
- Изучение уровней оттока по категориям (пол, город, количество банковских продуктов, наличие недавней активности, оценка собственности)
- Корреляционный анализ между признаками и отточностью
- Проверка статистических гипотез
- Сегментация на основе стратегических показателей
- Разработка рекомендаций

## Данные

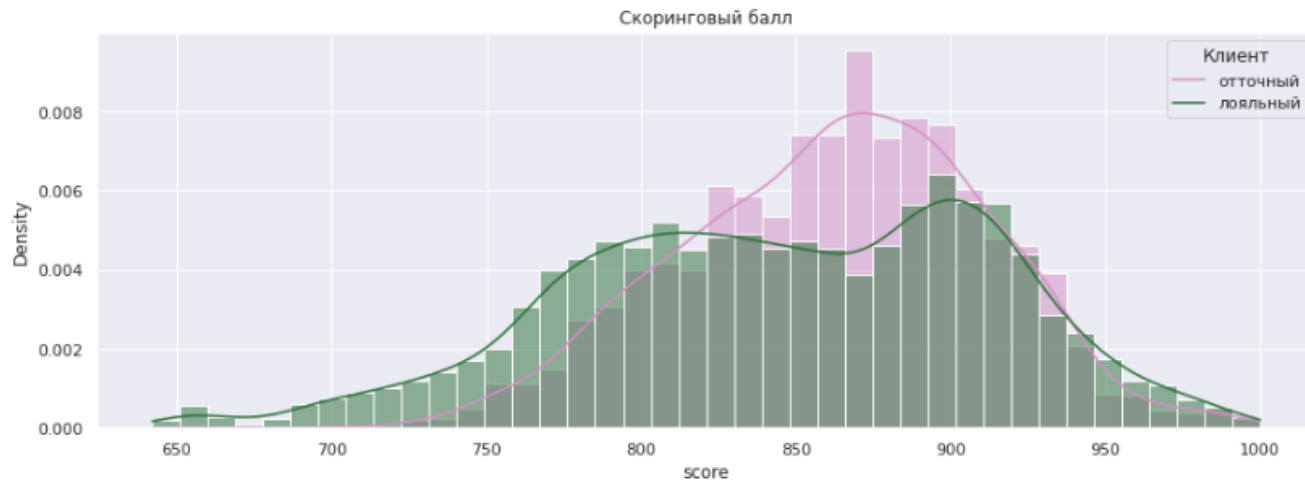
Массив данных о 10000 клиентах «Метанпромбанка» в Ярославле, Рыбинске и Ростове Великом

# Общие выводы

- **Типичный отточный клиент:** мужчина, 39 лет, Ярославль, доход ~142'000 руб, остаток на счете ~1'085'000 руб, в пользовании 2 продукта, в т ч кредитная карта. кредитный скоринг – 862/1000, оценка собственности - 4/9 баллов. Недавняя активность по счету имеется.
- **Клиенты в зоне риска (по степени влияния признака на отток):**
  - Баллы собственности: 6-9 (35 -54%\*), 3-5 (21-30%)
  - Количество банковских продуктов: 4 (64%), 5 (42%), 3 (29%)
  - Недавняя активность по счету: присутствует (25%)
  - Скоринговый балл: 825 - 911 и 919-937
  - Пол: мужчины (23%)
  - Кредитная карта: отсутствует (26%)
  - Возраст: 25-34 и 49-59 лет
  - Оцененный доход (руб): 99'000 - 135'000, 143'000 - 215'000, 225'000 - 235'000, 325'000 - 335'000, 634'000 - 642'000 (*некоторые из крупных промежутков*)
  - Город: Ярославль (19.18%) и Ростов (18.85%)
  - Остаток на счетах (млн руб): 0.76 - 0.81, 0.9 - 1.0, 1.1 - 4.6, 6.0 - 7.0, 11.0 - 13.0, 64.0 - 65.0
- **3 высокоотточных сегмента:**
  - (1) Мужчины с доходом от 760'000 руб с недавней активностью по счету (60%\*)
  - (2) Клиенты с тремя и более продуктами, в т ч кредитную карту (48%)
  - (3) Молодые люди 25-34 года с остатком на счете от 500'000 руб (42%)

\* Доля оттока

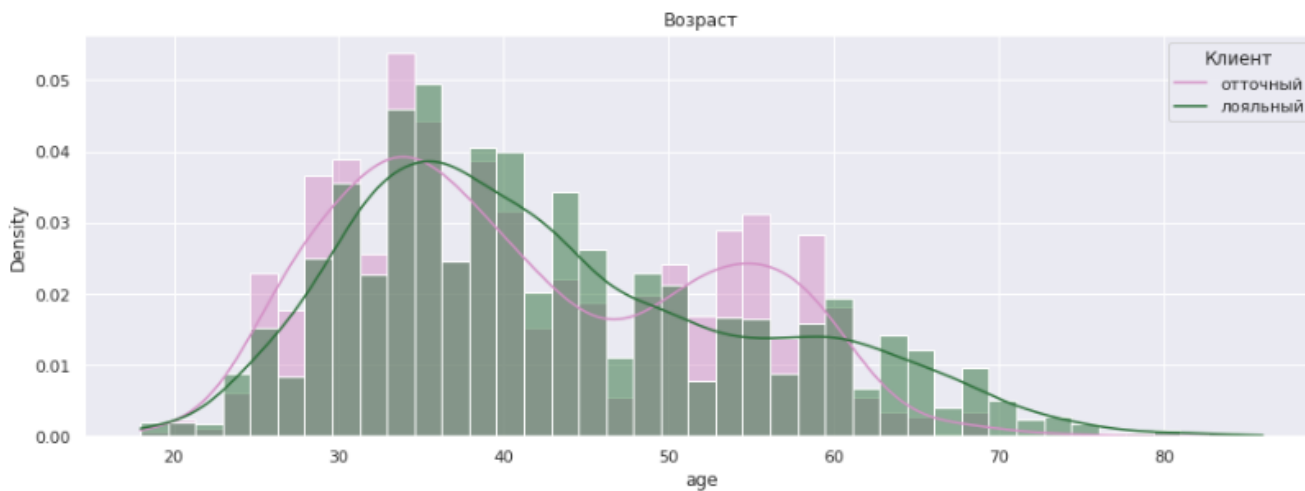
# Зоны риска оттока клиентов



**Скоринговый балл**

**Зона риска**

825 – 911, 919-937

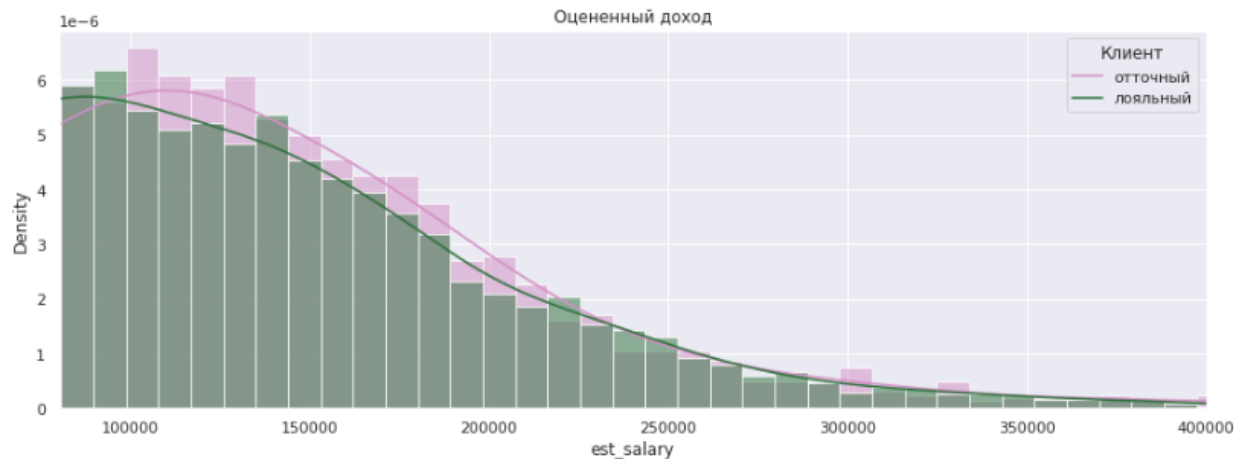


**Возраст**

**Зона риска**

25-34 и 49-59 лет

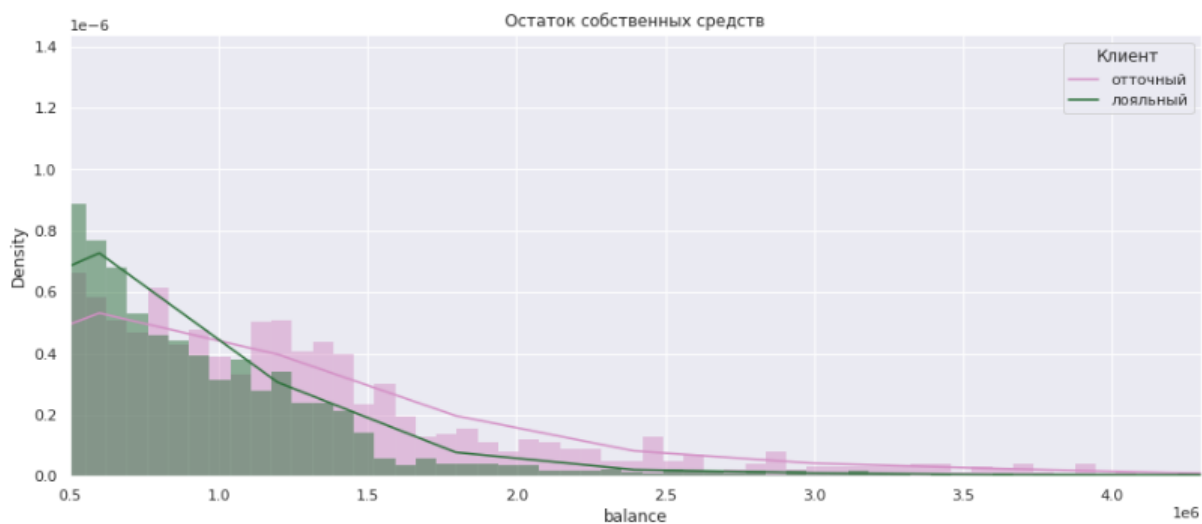
# Зоны риска оттока клиентов



## Оцененный доход

### Зона риска, тыс руб

99 - 135	143 - 215	225 - 235
254 - 265	297 - 305	325 - 335
398 - 407	498 - 515	634 - 642
850 - 859	876	

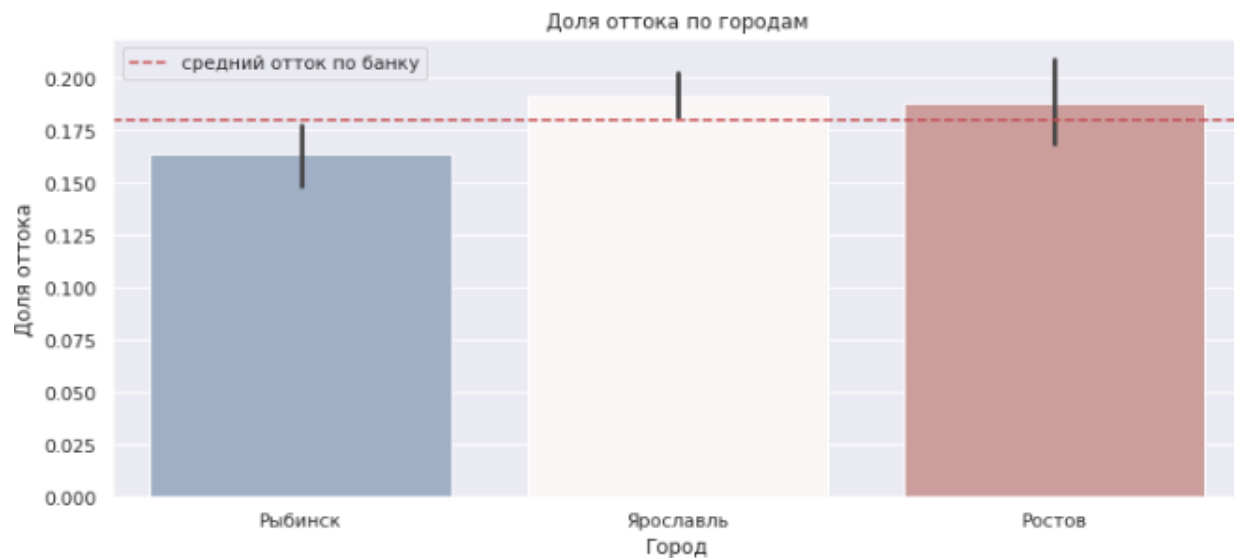


## Остаток на счете

### Зона риска, млн тыс руб

0.76-0.81	0.9-1.0	1.1-4.6
6.0-7.0	8.0-9.0	11.0-13.0
64.0-65.0		

# Зоны риска оттока клиентов

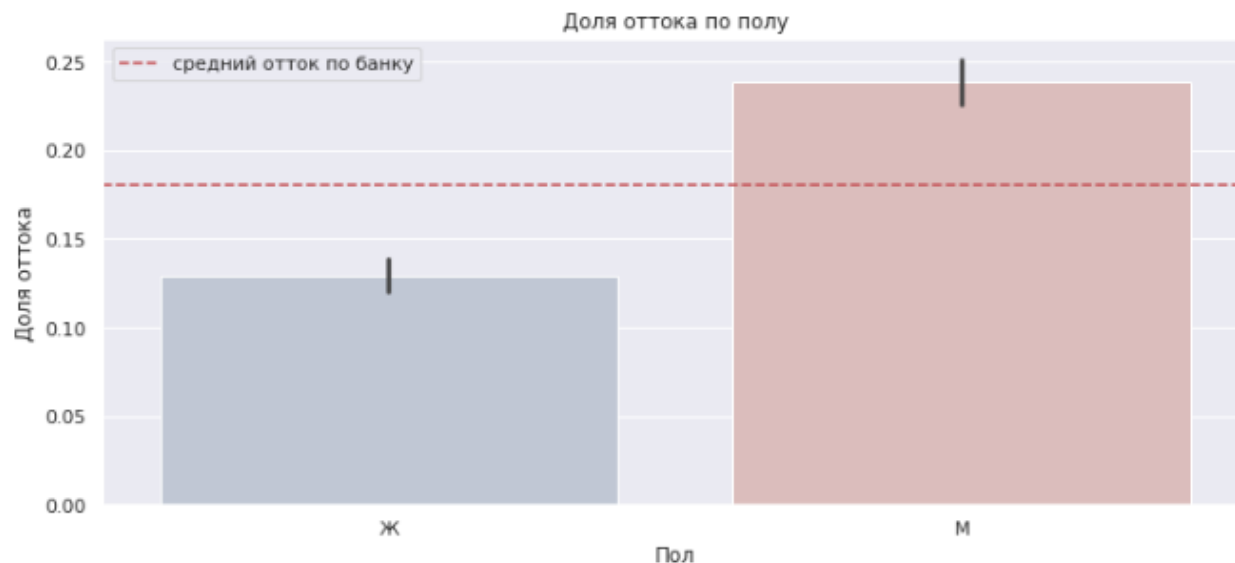


Город

Зона риска

Ярославль (19.18%\*)

Ростов (18.86%)



Пол

Зона риска

23.82%

\* Доля оттока

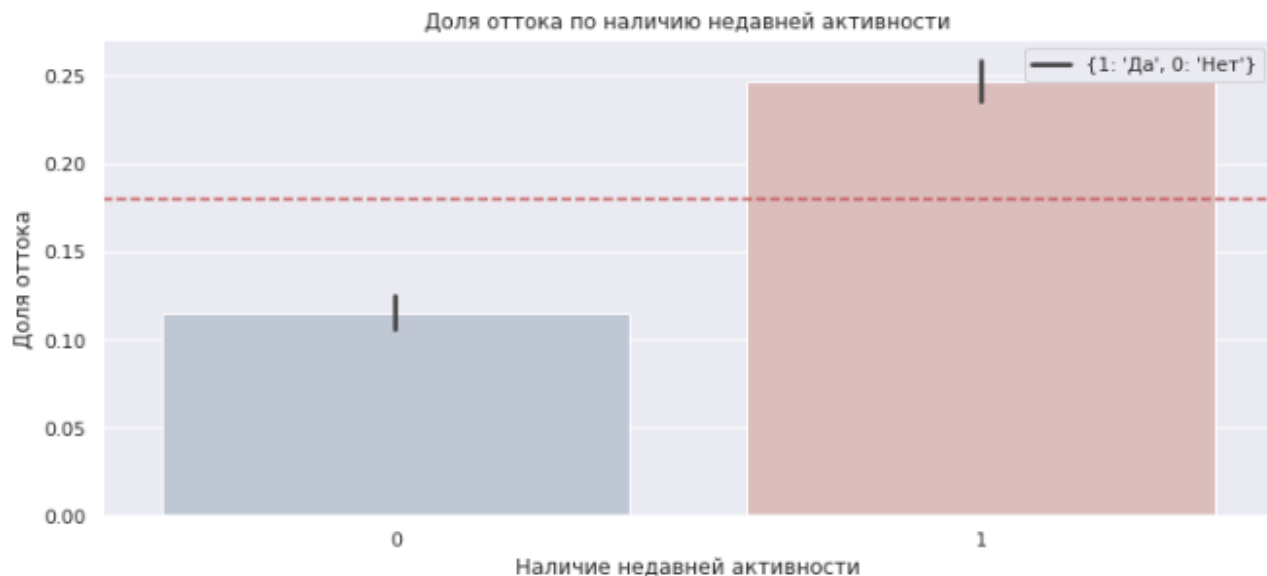
# Зоны риска оттока клиентов



Баллы собственности

Зона риска

9	53%*	8	35%
7	47%	5	30%
6	37%	4	25%



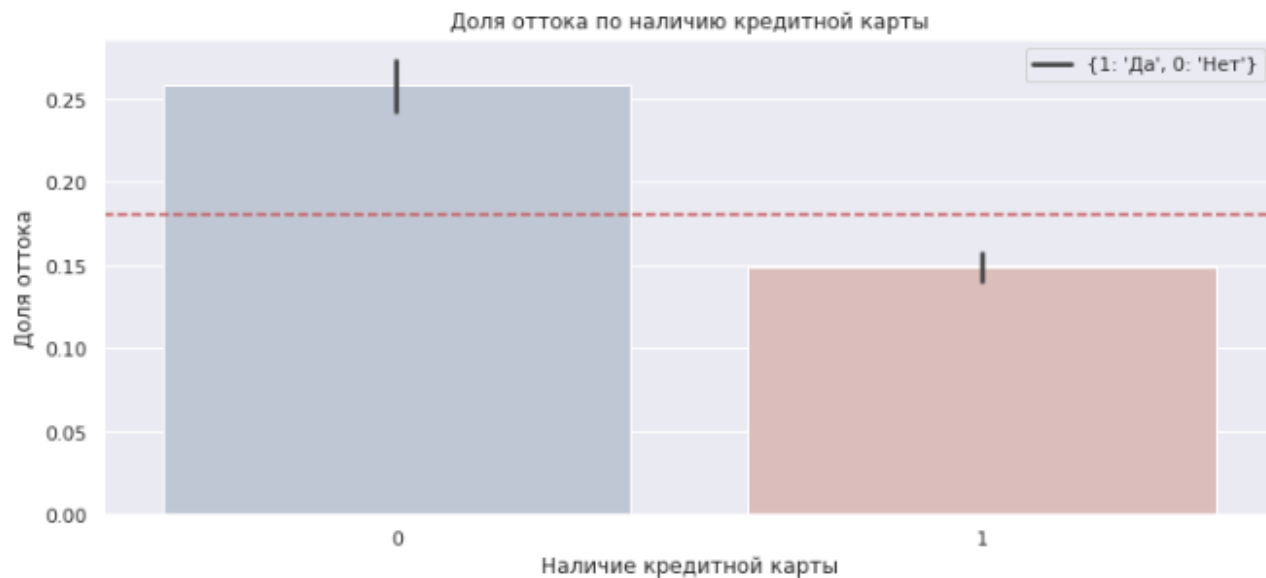
Недавняя активность

Зона риска

Наличие активности 24.6%

\* Доля оттока

# Зоны риска оттока клиентов



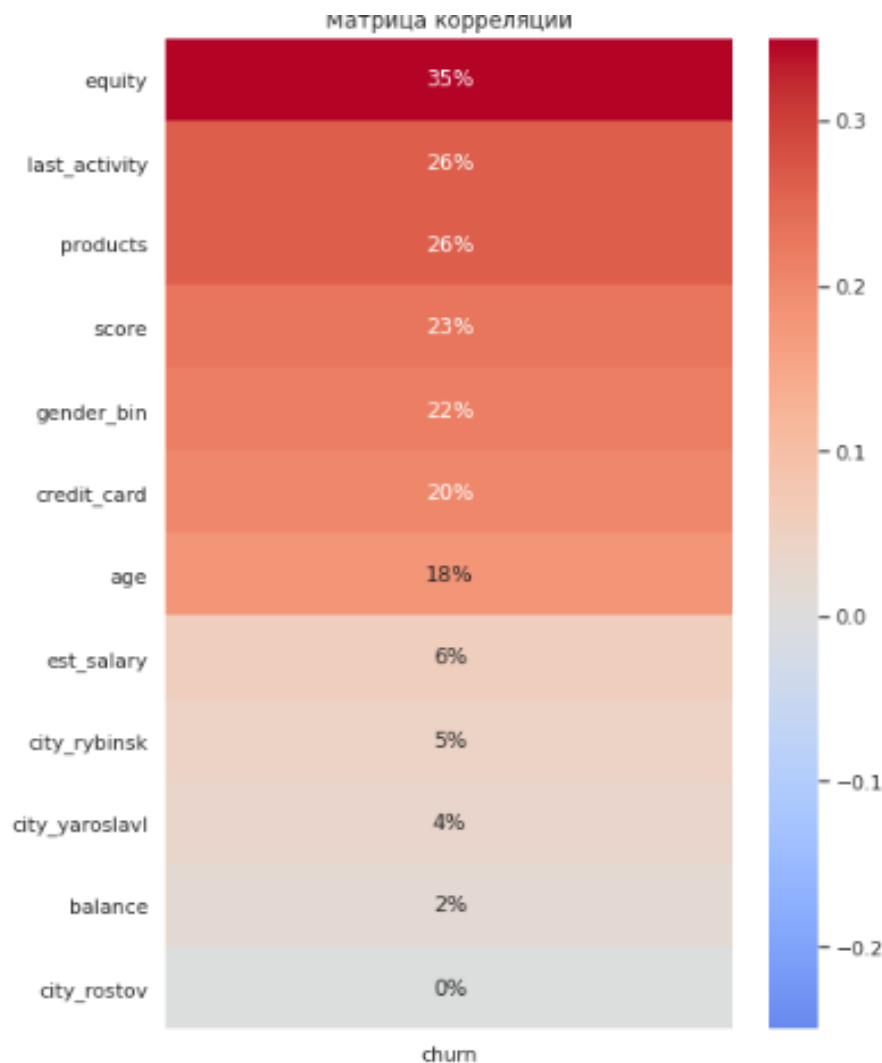
**Кредитная карта**

**Зона риска**

Отсутствие кредитной карты  
25.8%\*



# Взаимосвязь признаков и отточности



## Сильная:

Количество баллов собственности (35%)  
Количество пакетов услуг (26%)  
Наличие недавней активности (26%)  
Скоринговые баллы (23%),  
Пол (22%)

## Умеренная:

Наличие кредитной карты (20%)  
Возраст (18%)

## Слабая:

Ежемесячный доход (6%)  
Город (0-4%)  
Остаток средств на счете (2%)

# Высокоотточный сегмент 1

*Мужчины с остатком на счете от 760000 руб, совершавшие в течение последних нескольких месяцев действия, свидетельствующие о потенциальном желании уйти из банка*

**Отток 60%, отточных 413/689**

*Профиль клиента:* наиболее состоятельные клиенты банка (предприниматели, владельцы бизнесов, управленческий персонал высшего звена, видные представители культуры, политики). Активные потребители услуг категории luxury, для них важен статус. Такие клиенты ожидают персонализированный подход к обслуживанию себя и своей семьи.

## Рекомендации

- Внедрение услуги личного менеджера (вкл круглосуточную поддержку) и приоритетное обслуживание в специально выделенных зонах
- Предоставление персонализированных банковских продуктов и гибких условий (повышенный процент на остаток на счете, дополнительный кэшбэк, бесплатное обслуживание и страхование карт, дополнительный процент на накопительный счет)
- Доступ к разветвленной системе цифровых и дистанционных сервисов
- Качественное брокерское обслуживание, более широкие возможности инвестирования
- Операции с валютой на преференциальных условиях (сниженные комиссии при переводах, выгодные обменные курсы)
- Доступ в vip-залы аэропортов и бесплатное страхование жизни для членов семьи, система накопления миль

# Высокоотточный сегмент 2

*Клиенты с тремя и более продуктами банка, включая кредитную карту*

**Отток 48%, отточных 335/688**

*Профиль клиента:* пользуется большим количеством продуктов банка, включая один или несколько кредитных. Потенциальные причины ухода - поиск более выгодных условий обслуживания, необходимость перекредитования, неудобство использования продуктов

## Рекомендации

- Рассмотрение возможности предложения схем реструктуризации кредитных продуктов, предоставление налоговых каникул на небольшой срок или увеличение льготного периода по кредитной карте на 15-30 дней
- Предоставление доступа к партнерским программам и программам кэшбэка
- Улучшение мобильного приложения и работы чата
- Предоставление скидок на страховые продукты (карты, жизнь, имущество и т д )

# Высокоотточный сегмент 3

*Молодые люди в возрасте от 25 до 34 лет с остатком на счете, превышающем 500'000 руб*

**Отток 42%, отточных 339/812**

*Профиль клиента:* успешные молодые люди - предприниматели, IT специалисты, менеджеры среднего звена, члены влиятельных семей. Талантливые, хорошо образованные, предприимчивые люди, предпочитающие онлайн операции традиционному походу в отделение банка.

## **Рекомендации**

- Удобная высокофункциональная инфраструктура цифровых и дистанционных сервисов (мобильное приложение, чат бот, возможность совершать операции со счетами, включая валютный и брокерский)
- Выгодные ипотечные продукты (для молодых семей, для IT специалистов)
- Привлекательные условия по кэшбэку, накопительным и кредитным счетам
- Доступ к расширенной партнерской программе
- Возможность снимать наличные в других странах бесплатно