

Анализ оттока клиентов

Банк
«Метанпром»

Подготовил Александр Филиппов
iskander.filippov@yandex.ru

Источник данных

Внутренние данные «Метанпромбанка»

Оглавление

Раздел	№ слайда
Цель исследования	2
Портрет клиента, склонного к оттоку	3
Распределение оттока по городам	4
Проверка гипотез	5-8
Общие рекомендации	9

Цель исследования

2

- Выделить портреты клиентов, склонных к оттоку
- Сформулировать и проверить статистические гипотезы

Портрет клиента, склонного к оттоку

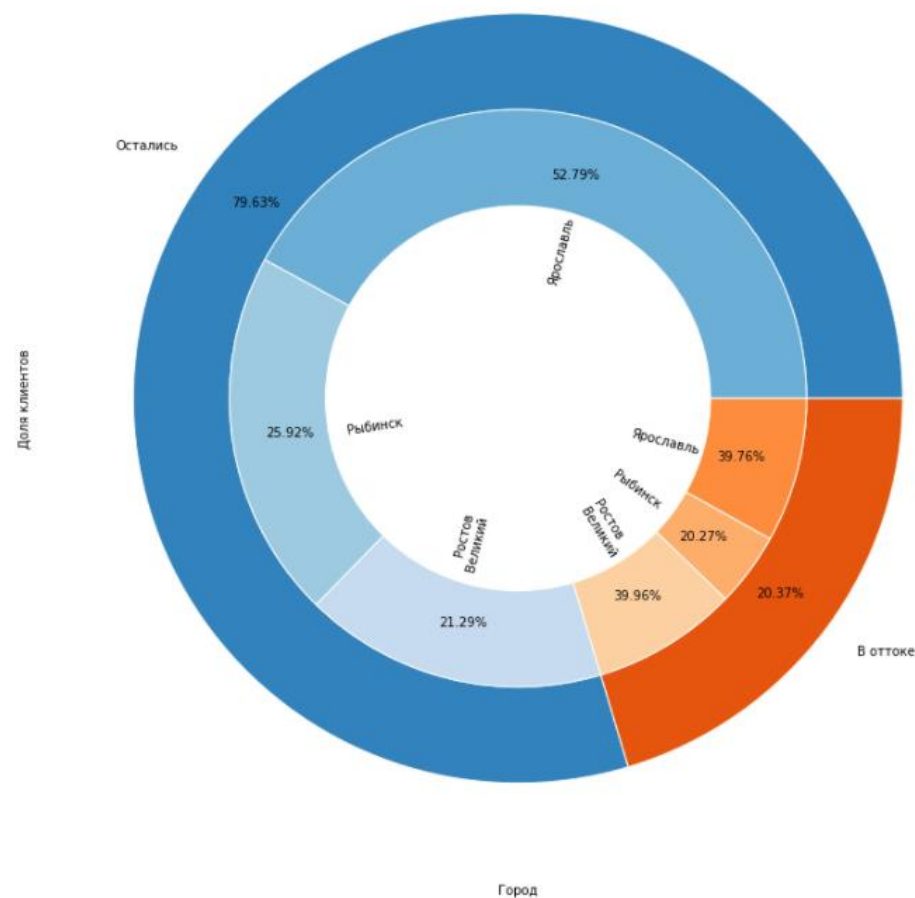
3

- Средний возраст клиента - 45 лет
- 55% клиентов - женщины
- 70% имеют кредитные карты
- Только 36% являются активными клиентами
- Основные города в оттоке - Ярославль и Ростов Великий
- В среднем 5 объектов в собственности
- В среднем имеют более 1 оформленного продукта

Распределение клиентов по городам

4

Распределение клиентов по городам в разрезе оттока



Ярославль и Ростов Великий имеют практически равные доли в оттоке (39,76% и 39,96% клиентов, покинувших банк проживают в этих городах, соответственно)

Рыбинск - наиболее лояльный (всего 20,27% клиентов проживают в этом городе)

При этом, из тех, кто остался, только 21,29% проживают в Ростове Великом

Проверка гипотез

5

Гипотеза №1

Средние показатели заработной платы в группах клиентов ушедших в отток и оставшихся в банке равны

Гипотеза подтверждена 

Статистически значимых различий между средними значениями доходов обеих групп не найдено. В группе, ушедшей в отток среднее значение даже незначительно выше - на 1,73%

Проверка гипотез

6

Гипотеза №2

Средние показатели возраста в группах клиентов ушедших в отток и оставшихся в банке равны

Гипотеза опровергнута 

В группе, ушедшей в отток среднее значение выше на 19,86%.
Различие признано тестом статистически значимым

Проверка гипотез

7

Гипотеза №3

Доли клиентов, ушедших в отток, равны для клиентов - женщин и клиентов - мужчин

Гипотеза опровергнута 

Доля клиентов - женщин, ушедших в отток, выше на 52,36%

Проверка гипотез

8

Гипотеза №4

Доли клиентов, ушедших в отток, равны для активных и неактивных клиентов

Гипотеза опровергнута 

Доля неактивных клиентов, ушедших в отток, на 88,18% выше, чем доля активных клиентов

Общие рекомендации

9

Исходя из полученного портрета, общие рекомендации по удержанию клиентов следующие:

- С учётом среднего возраста - запустить и прорекламирровать среди целевой аудитории новые финансовые продукты - малорисковые инвестиционные программы, индивидуальные пенсионные планы
- С учётом распределения по половому признаку - разработать специализированные предложения для женщин
- С учётом распределения по городам присутствия - проанализировать ситуацию в г. Ростов Великий и выяснить, какие локальные специальные предложения для жителей этого города можно запустить

Благодарю за внимание!