

АНАЛИЗ ОТТОКА КЛИЕНТОВ БАНКА «МЕТАНПРОМ»

Автор исследования — Погодина Л.С.

ЦЕЛИ ИССЛЕДОВАНИЯ

- 1 — Определить ключевые факторы, влияющие на отток клиентов.
- 2 — Выделить группы пользователей, которые с большей вероятностью могут уйти из банка.
- 3 — Для каждой группы предложить таргетные рекомендации, направленные на снижение уровня оттока клиентов.

ОБЩИЕ ВЫВОДЫ ПО ИССЛЕДОВАНИЮ



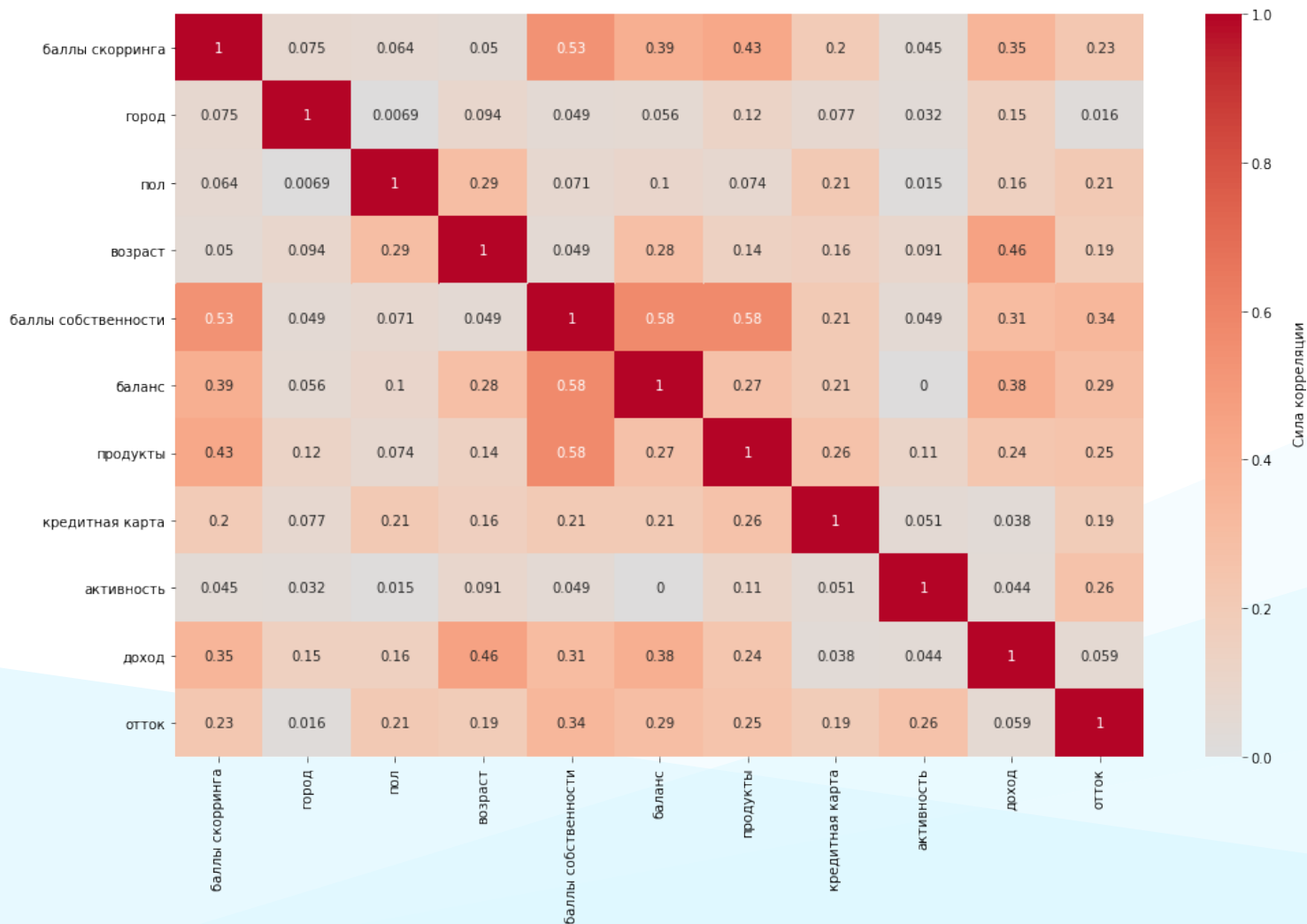
Средний уровень оттока по банку = **18.23%**

ПРИЗНАКИ, БОЛЕЕ ВСЕГО ВЛИЯЮЩИХ НА ОТТОК:

- Баланс на счете: более 700 тысяч;
- Возраст: от 25 до 35 лет или от 50 до 60 лет;
- Баллы собственности: три и более
- Отсутствие кредитной карты;
- Присутствие активности за последний месяц
- Пол: мужской

КОРРЕЛЯЦИЯ МЕЖДУ ПРИЗНАКАМИ

Корреляция между признаками



Признаки, сильнее всего коррелирующие* с оттоком:

Количество баллов собственности — слабая связь.

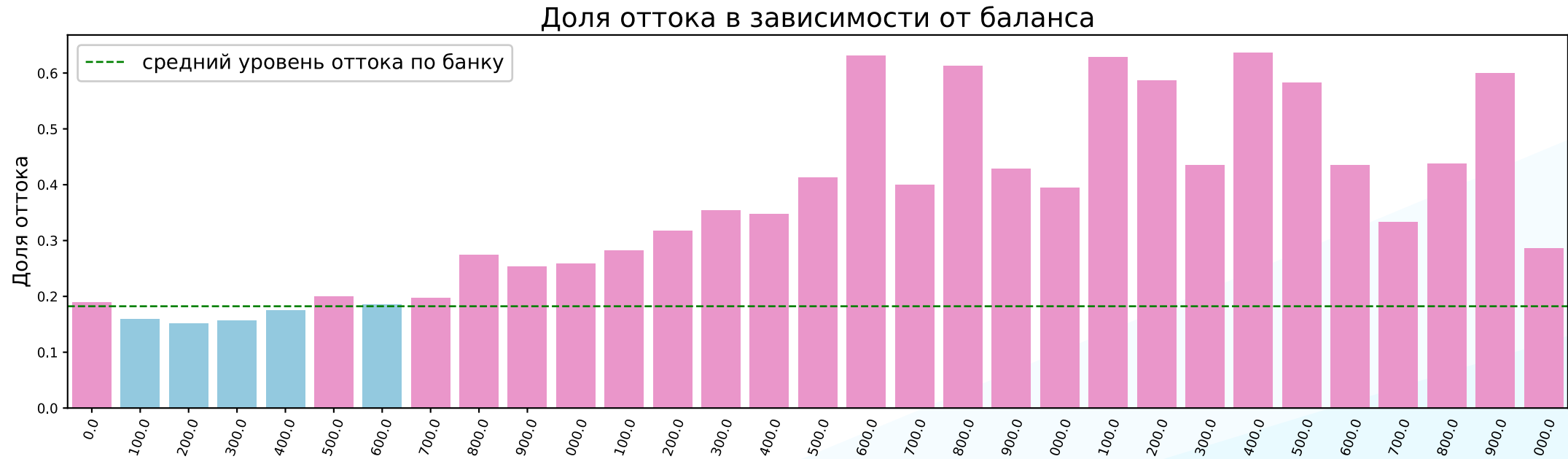
Баланс на счёте — очень слабая связь.

Активность — очень слабая связь.

Количество продуктов банка — очень слабая связь.

* Для оценки силы связи использовалась шкала Р. Э. Чеддока.

БАЛАНС НА СЧЕТЕ



Сегменты
по балансу на счете:

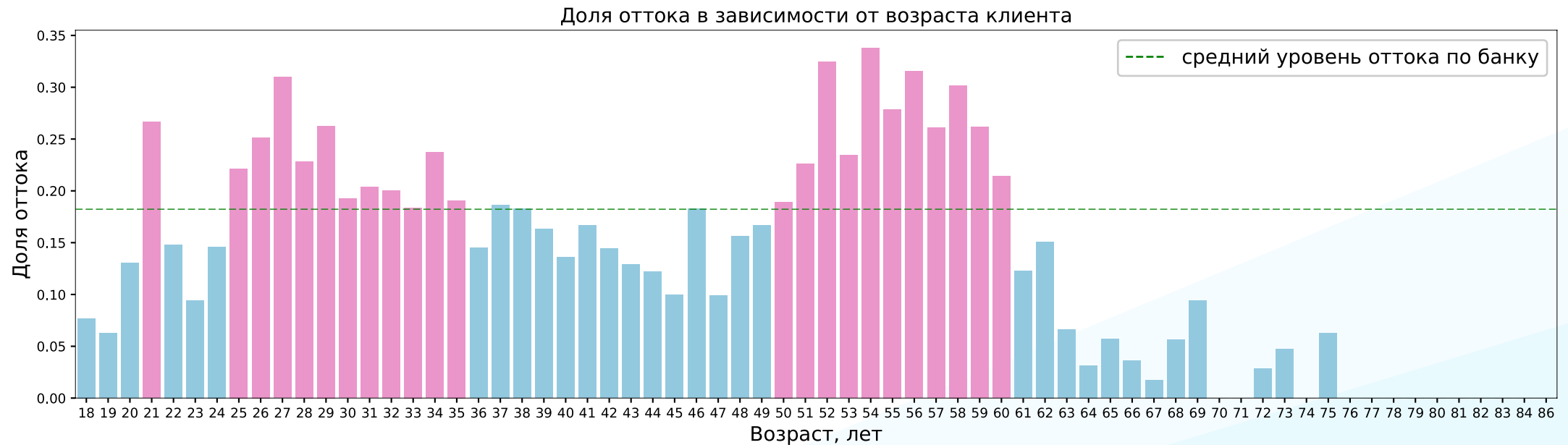
менее 700 тысяч

более 700 тысяч

Клиенты с суммой на балансе более 700 тысяч наиболее склонны к оттоку.

В среднем у клиентов, которые ушли, сумма на балансе больше.

ВОЗРАСТ



Можно разделить клиентов на следующие возрастные сегменты:

18–24 года

25–35 лет

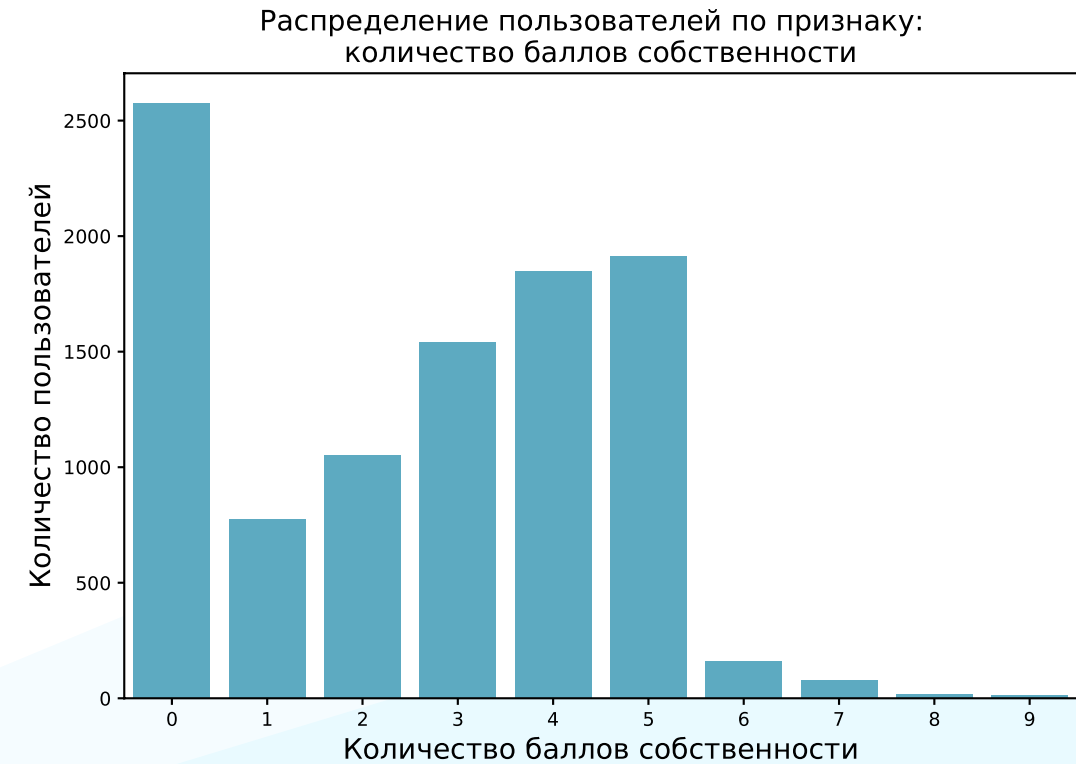
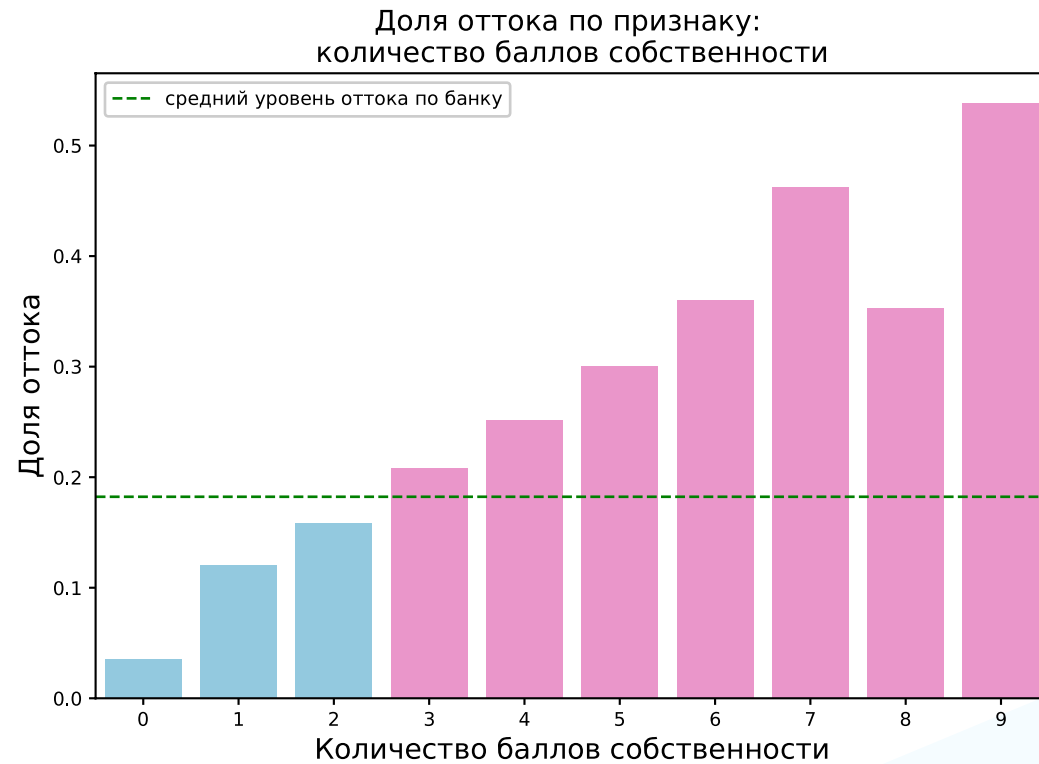
36–49 лет

50–60 лет

старше 61 года

Среди них наибольшую склонность к оттоку демонстрируют клиенты в возрасте 25-35 и 50-60 лет.
В среднем ушедшие клиенты немного моложе оставшихся.

БАЛЛЫ СОБСТВЕННОСТИ

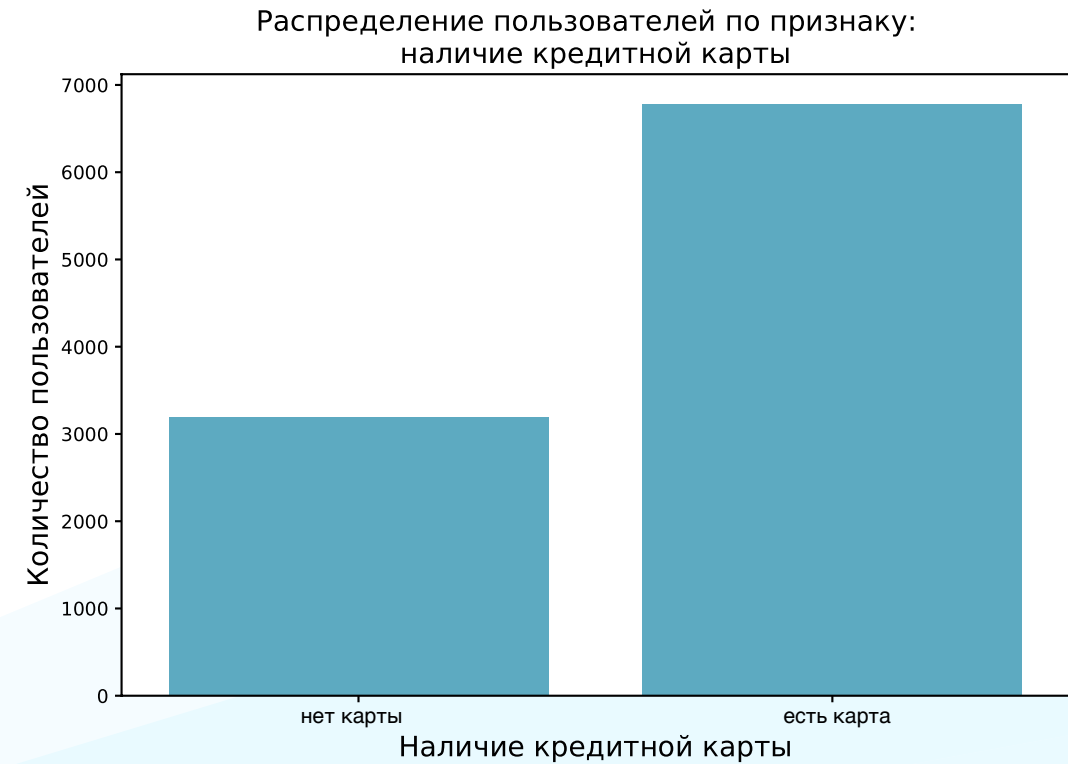
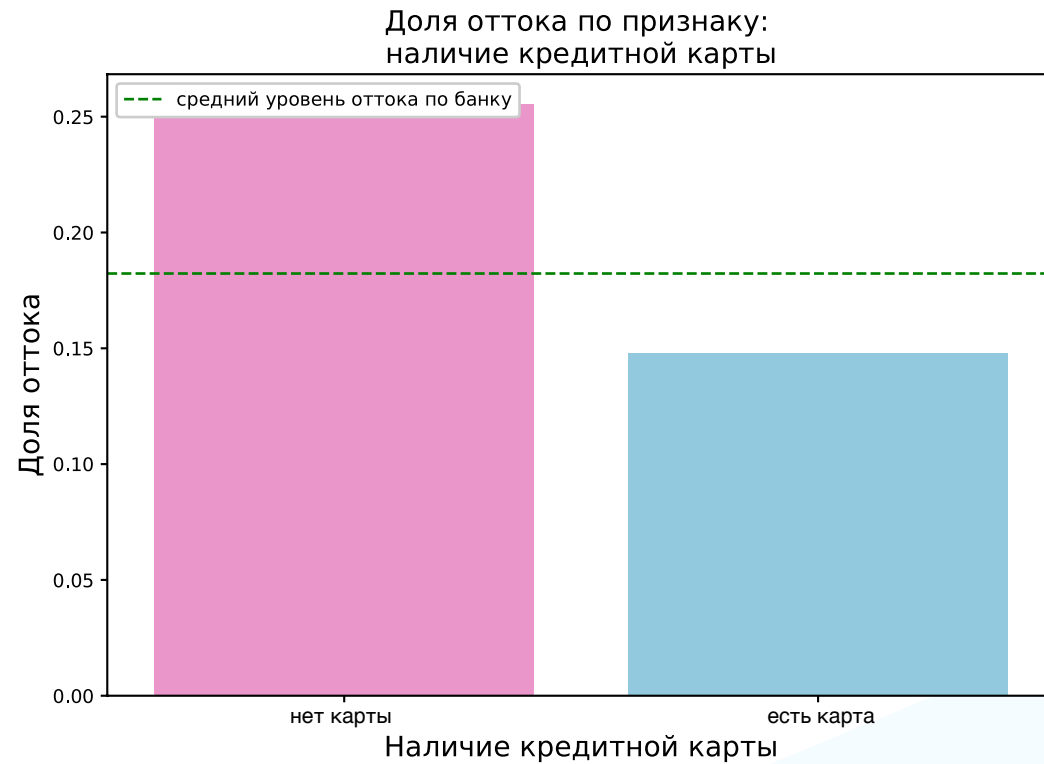


**Сегменты
по кол-ву баллов:**

**менее трех баллов
три и более баллов**

У клиентов с тремя и более баллами собственности уровень оттока выше среднего по банку. При этом большинство клиентов имеют нулевой балл собственности.

КРЕДИТНАЯ КАРТА



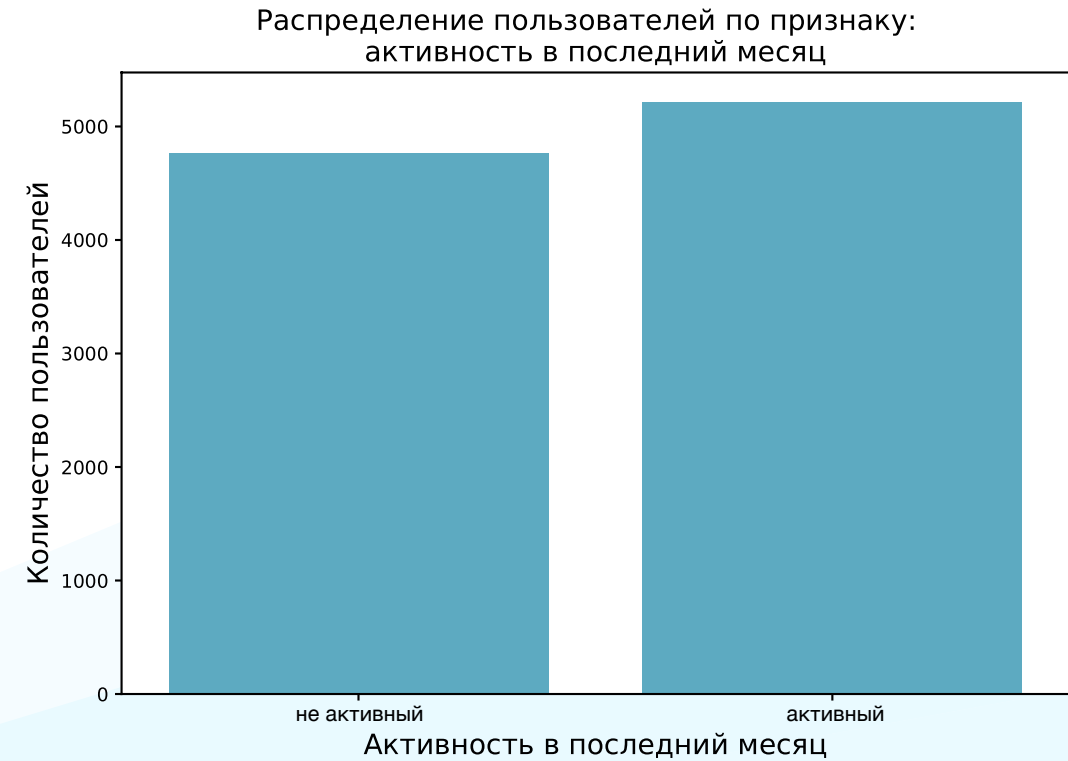
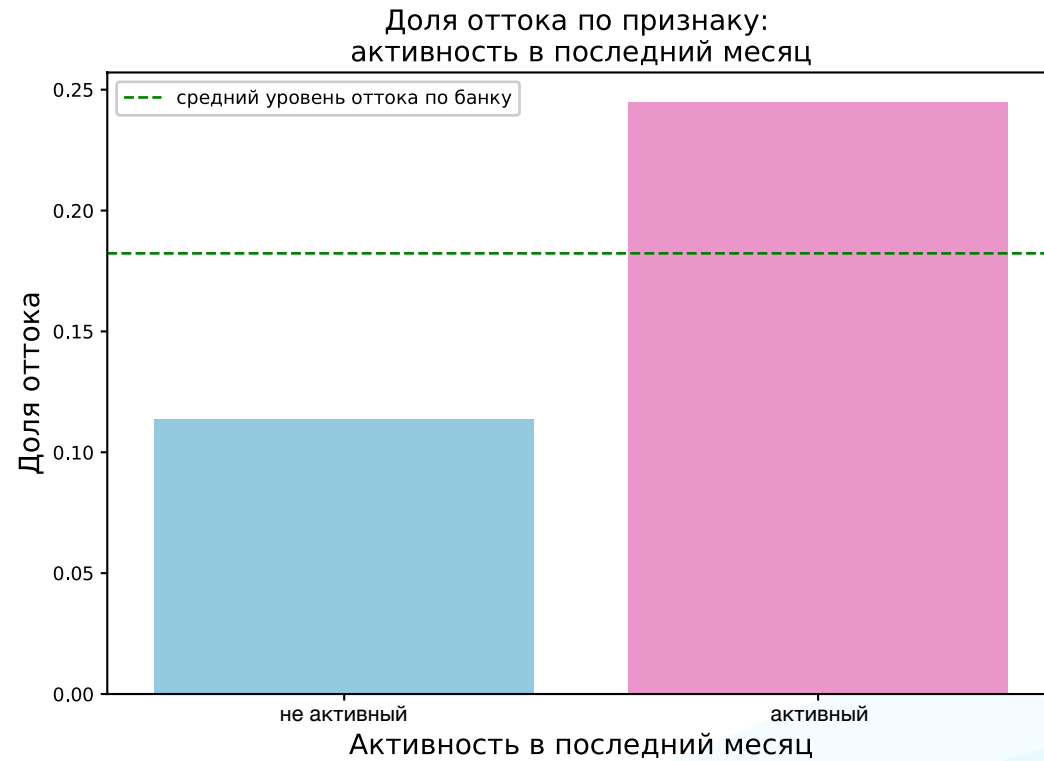
Сегменты
по наличию
кредитной карты

без карты
с картой

Клиенты без кредитной карты банка более склонны к оттоку, хотя таких клиентов меньше.

АКТИВНОСТЬ

* Активным считается клиент, производивший банковские действия за последний месяц

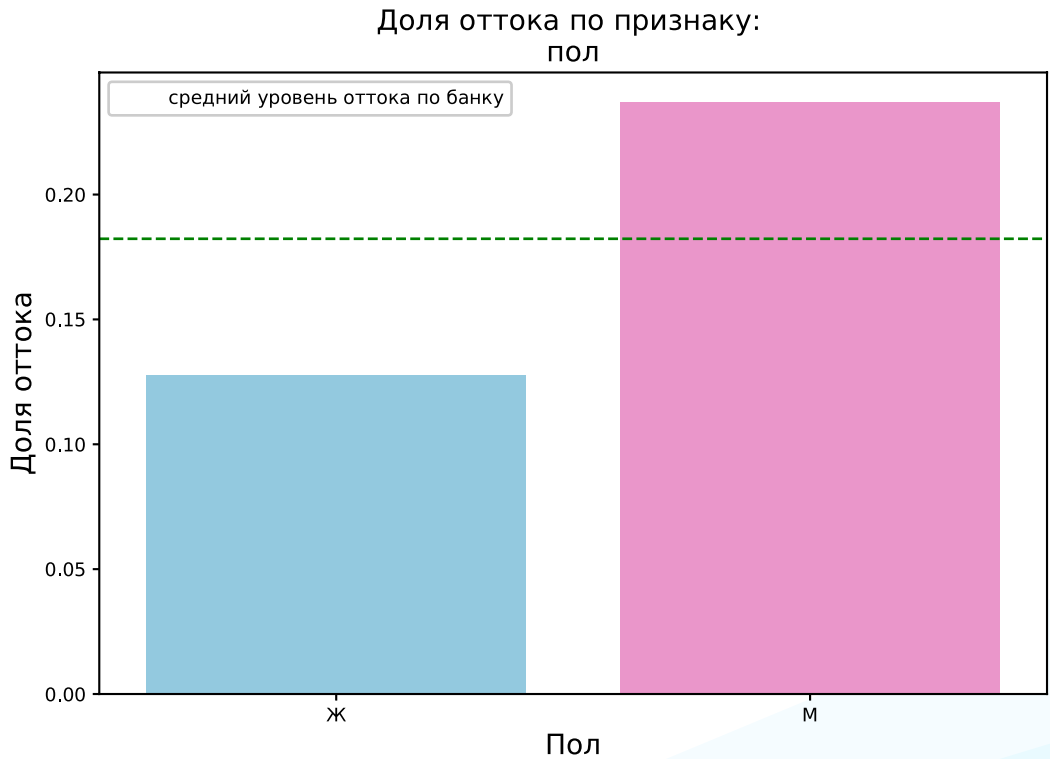


Сегменты
по активности

не активный
активный

Клиенты без кредитной карты банка более склонны к оттоку, хотя таких клиентов меньше.

ПОЛ



Сегменты
по полу

женский
мужской

Мужчины демонстрируют значительно более высокий уровень оттока, чем женщины. В данных примерно равное количество мужчин и женщин.

СЕГМЕНТЫ, СКЛОННЫЕ К ОТТОКУ И РЕККОМЕНДОВАННЫЕ ПРОГРАММЫ ЛОЯЛЬНОСТИ*

СЕГМЕНТ №4

- Активные за последний месяц
- Баланс на счете: более 700 тысяч
- Баллы собственности: три и более

Доля оттока: **48%**

Количество клиентов: **1264 чел.**

Количество ушедших клиентов: **603 чел.**



ПРОГРАММЫ ЛОЯЛЬНОСТИ:

- Специальные условия или дополнительные бонусы при оформлении полиса на автомобиль или квартиру, а также страховые пакеты, включающие защиту имущества.
- Повышенный кэшбэк на путешествия, покупку электроники и услуги кафе и ресторанов.
- Возможность перевода кэшбэка в мили популярных авиакомпаний.

* Сегменты представлены в порядке приоритетности.

СЕГМЕНТЫ, СКЛОННЫЕ К ОТТОКУ И РЕККОМЕНДОВАННЫЕ ПРОГРАММЫ ЛОЯЛЬНОСТИ*

СЕГМЕНТ №1

- Пол: мужской
- Баллы собственности: три и более
- Отсутствие кредитной карты

Доля оттока: **46%**

Количество клиентов: **810 чел.**

Количество ушедших клиентов: **376 чел.**



ПРОГРАММЫ ЛОЯЛЬНОСТИ:

- Специальные условия оформления кредитной карты.
- Специальные условия или дополнительные бонусы при оформлении полиса на автомобиль или квартиру, а также страховые пакеты, включающие защиту имущества.
- Бонусы за регулярное пополнение депозита или использование инвестиционных инструментов.

* Сегменты представлены в порядке приоритетности.

СЕГМЕНТЫ, СКЛОННЫЕ К ОТТОКУ И РЕККОМЕНДОВАННЫЕ ПРОГРАММЫ ЛОЯЛЬНОСТИ*

СЕГМЕНТ №3

- Возраст: от 25 до 35 лет
- Использует более одного продукта
- Баланс на счете: более 700 тысяч;

Доля оттока: **50%**

Количество клиентов: **546 чел.**

Количество ушедших клиентов: **273 чел.**



ПРОГРАММЫ ЛОЯЛЬНОСТИ:

- Специальные условия или дополнительные бонусы при оформлении.
- Льготное оформление ипотеки
- Повышенный кэшбэк на путешествия, покупку электроники и услуги кафе и ресторанов.
- Возможность перевода кэшбэка в мили популярных авиакомпаний.

* Сегменты представлены в порядке приоритетности.

СЕГМЕНТЫ, СКЛОННЫЕ К ОТТОКУ

И РЕККОМЕНДОВАННЫЕ ПРОГРАММЫ ЛОЯЛЬНОСТИ*

СЕГМЕНТ №2

- Возраст: от 50 до 60 лет
- Отсутствие кредитной карты

Доля оттока: **35%**

Количество клиентов: **659 чел.**

Количество ушедших клиентов: **228 чел.**



ПРОГРАММЫ ЛОЯЛЬНОСТИ:

- Приветственные бонусы за оформление кредитной карты.
- Накопительные бонусы и подарки для лояльных клиентов при будущем оформлении или пенсионных карт в банке.
- Повышенный кэшбэк на платные медицинские услуги, покупку электроники и товары для дачи (данные категории выделены ВЦИОМ в топ-3 потребляемых товаров и услуг в возрастной категории 50-65 лет).

* Сегменты представлены в порядке приоритетности.