

# **Выделение высокоотточных сегментов среди клиентов банка**

**для таргетирования маркетинговых кампаний**

Александра Д.  
2023

# Принцип сегментации

## Приоритизация признаков сегментов

1. По проценту оттока:

- Какие признаки связаны с повышенной отточностью?
- Какие именно значения этих признаков?

2. Признаки со смыслом:

- Что можно сказать о предпочтениях этого клиента?

3. Подходящий размер сегмента:

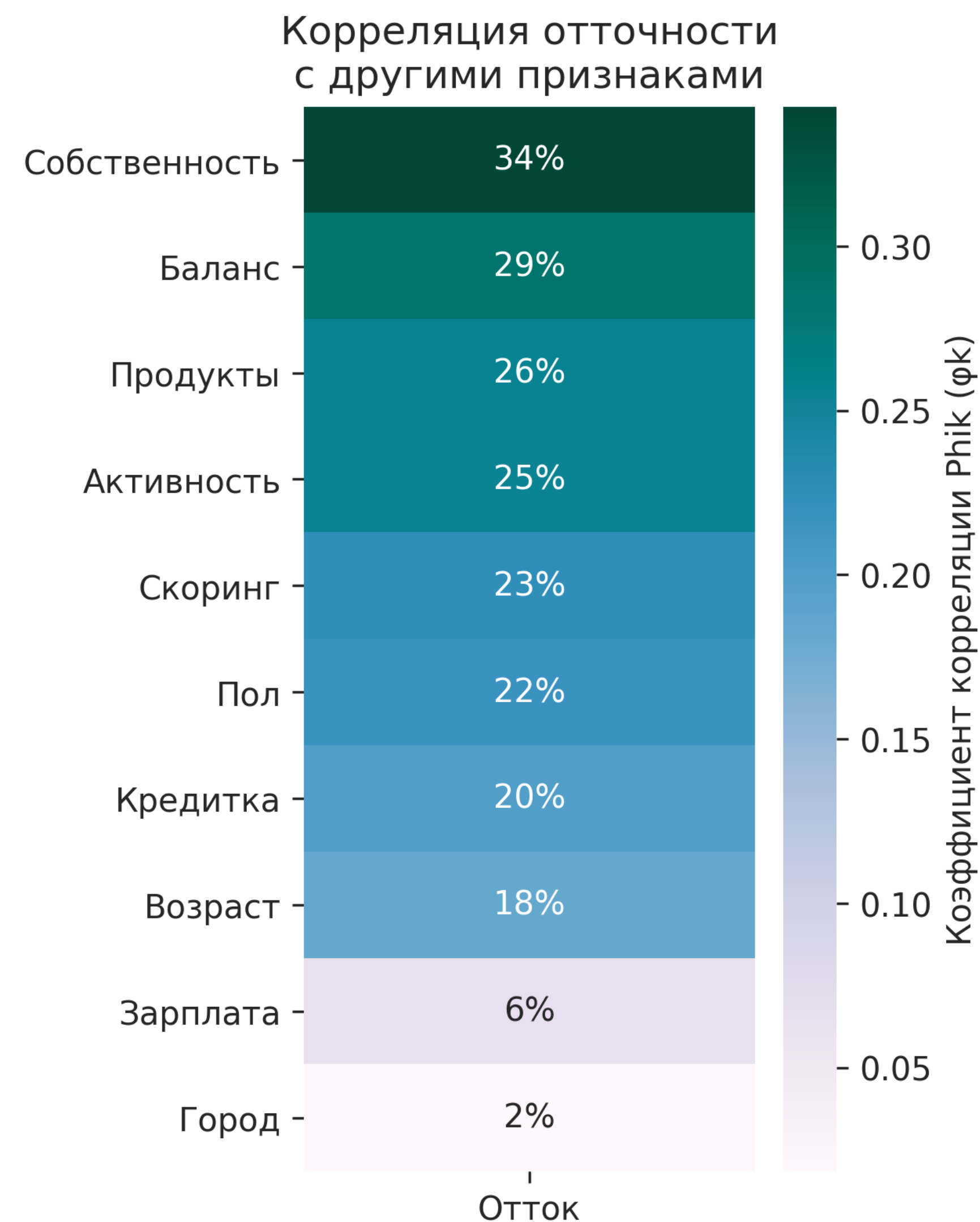
- Не слишком большой/маленький
- Охватывает достаточное число отточных клиентов

Средний отток по банку – **18%**.

# Какие признаки связаны с повышенным оттоком?

- Умеренная связь с баллами собственности
- Практически отсутствует связь с зарплатой и городом
- С остальными признаками связь слабая
- Больше всего отток коррелирует с собственностью, балансом на счете, числом продуктов и наличием активности за последний месяц

Связь с зарплатой и городом проверили статистическими тестами и тоже обнаружили значимую разницу, просто отток повышен лишь на 1-2%.

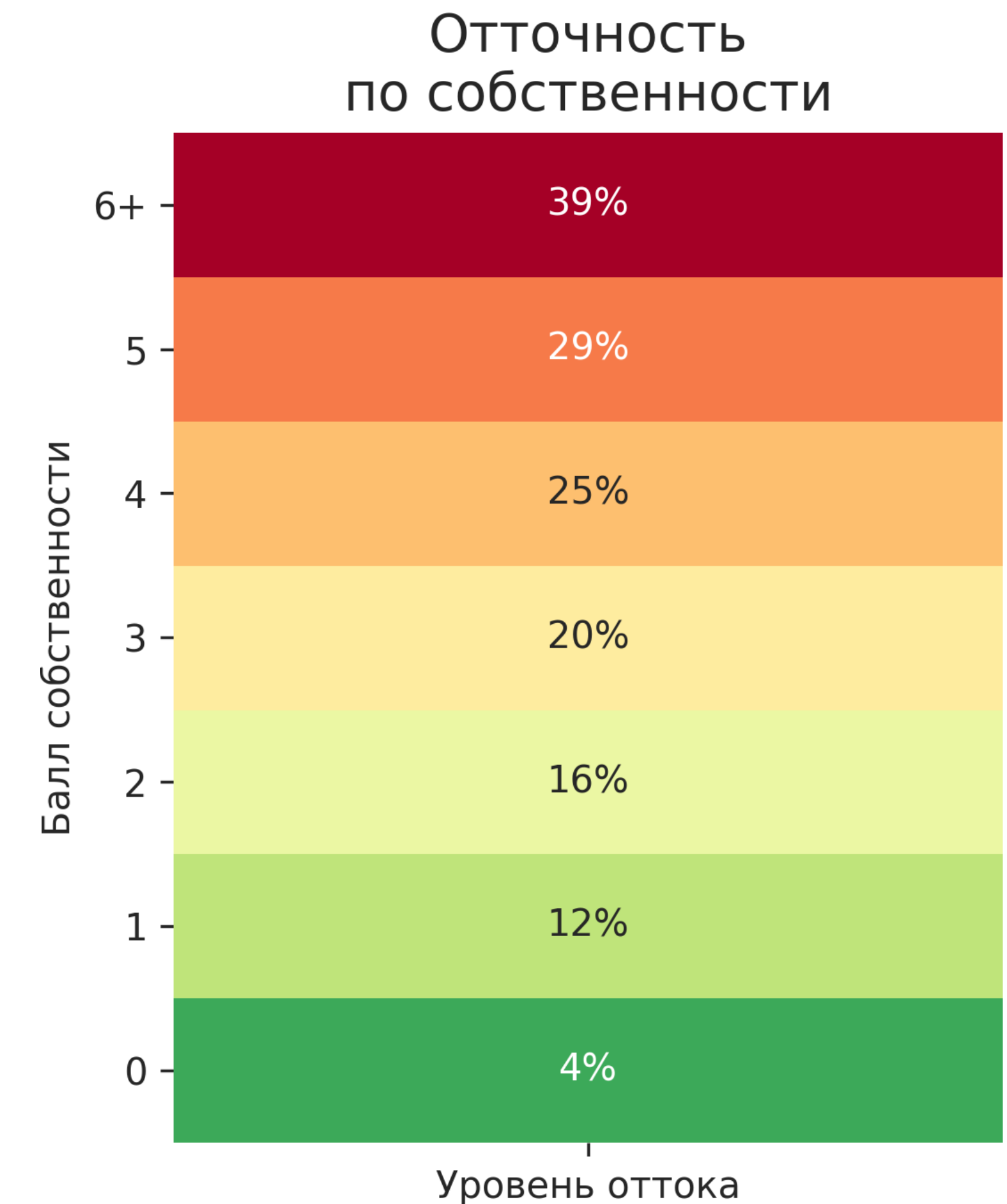


# Какие значения связаны с повышенным оттоком

## Баллы собственности

- Чем больше у клиентов имущества, тем выше среди них отток:
  - Повышен начиная с 3 баллов
  - Доходит до **39%**

*Много клиентов с нулем баллов. Ноль баллов может также означать отсутствие данных – для открытия многих продуктов эту информацию предоставлять не нужно.*



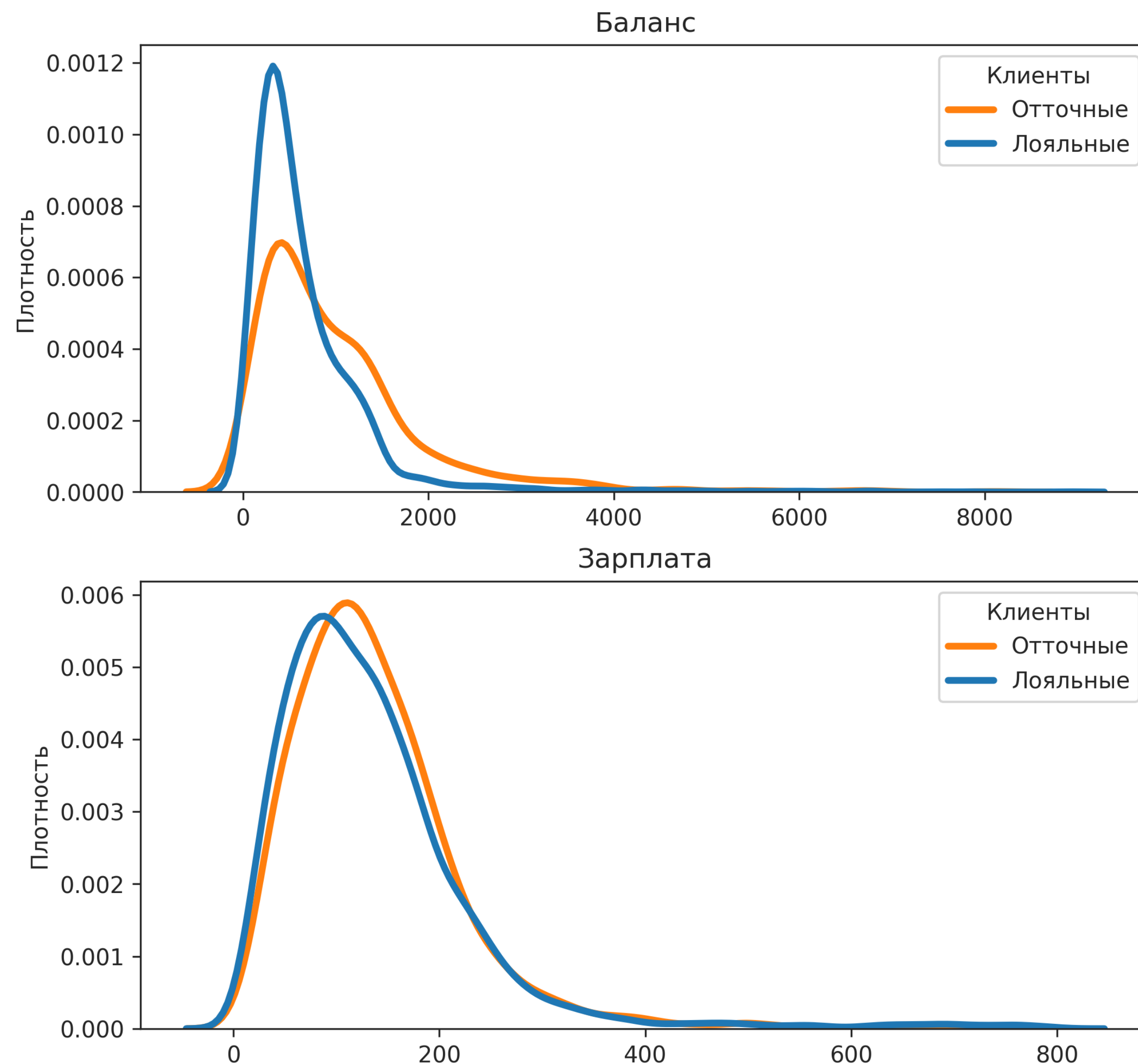
# Баланс и зарплата

Диапазоны с повышенным  
ОТТОКОМ:

- Баланс от 750 тыс. – **34%**
- Зарплата 110-225 тыс. – **20%**

Признаки коррелируют между  
собой на 66%.

Баланс и зарплата  
в разбивке по отточности

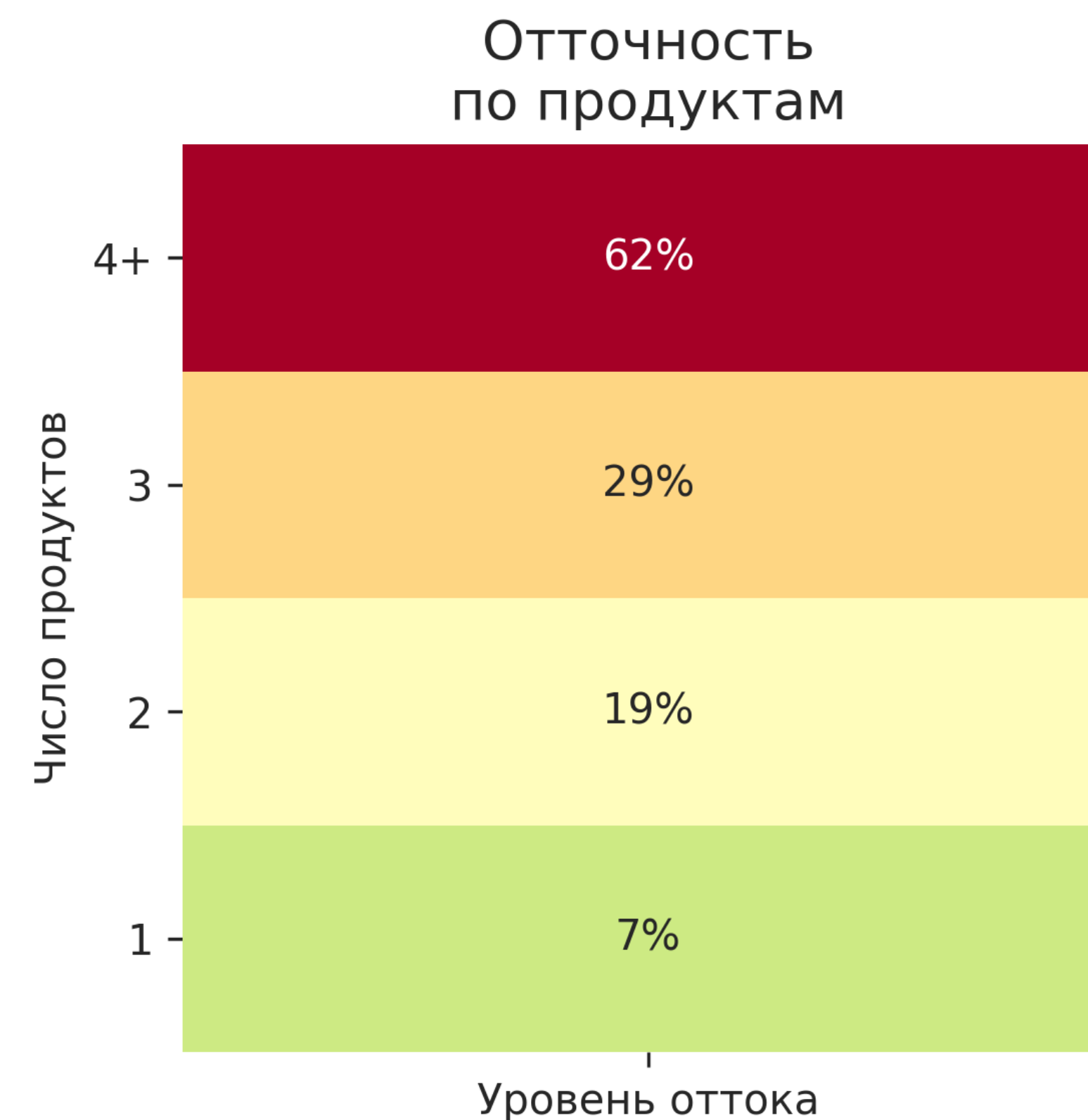


# Число продуктов

Дает наивысший процент оттока

- Чем больше продуктов, тем больше отток:
  - Если их больше одного, отток уже чуть выше среднего
  - Доходит до 62%

*Открытие дополнительных продуктов – знак лояльности. Почему с каждым новым продуктом вероятность потерять клиента растет?*

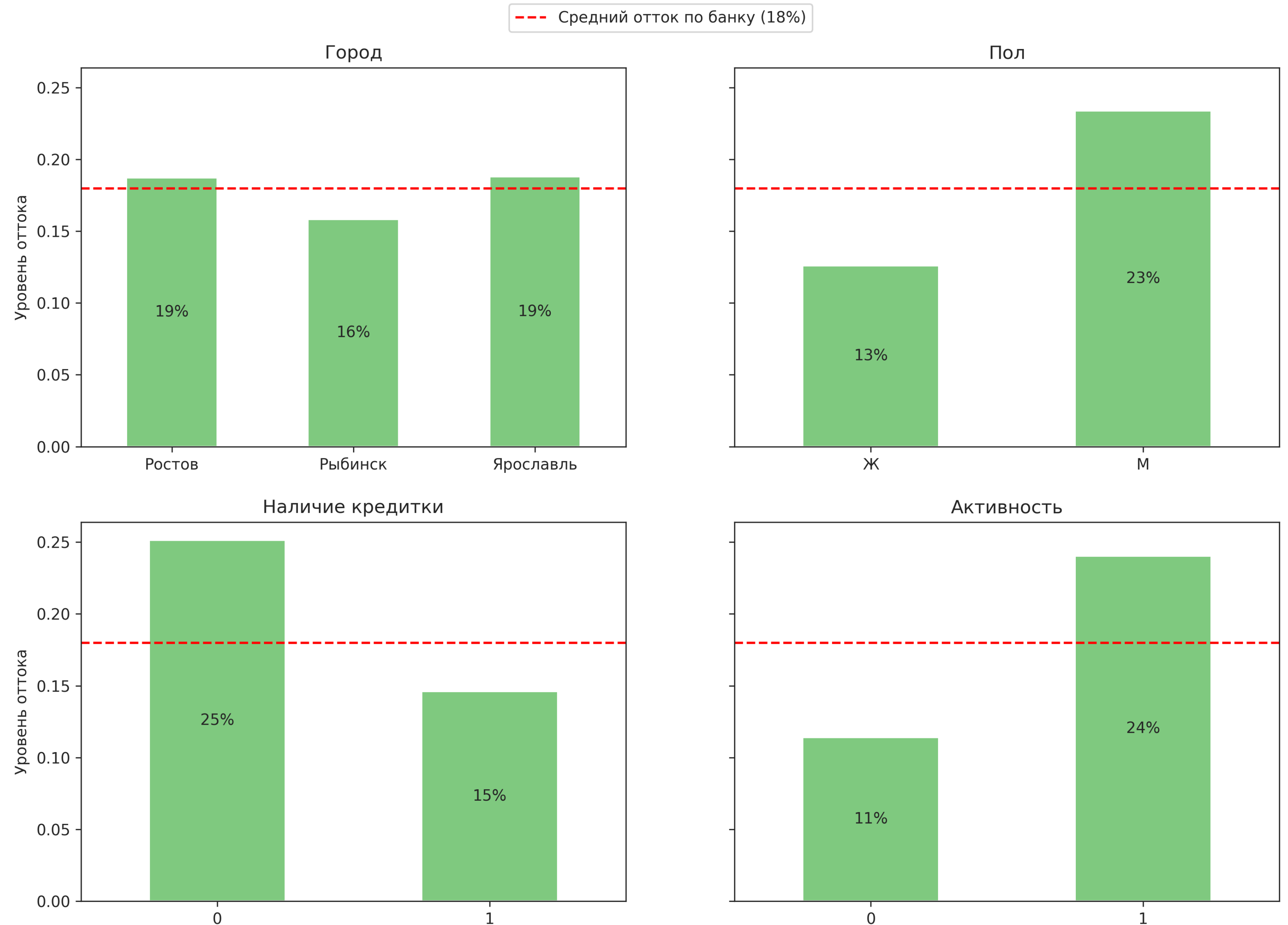


# Город, пол, кредитка, активность

## Повышен отток:

- Нет кредитной карты – **25%**
- Проявили активность за последний месяц – **24%**
- Мужчины – **23%**

По городам повышен немного: в Ростове и Ярославле 19%.





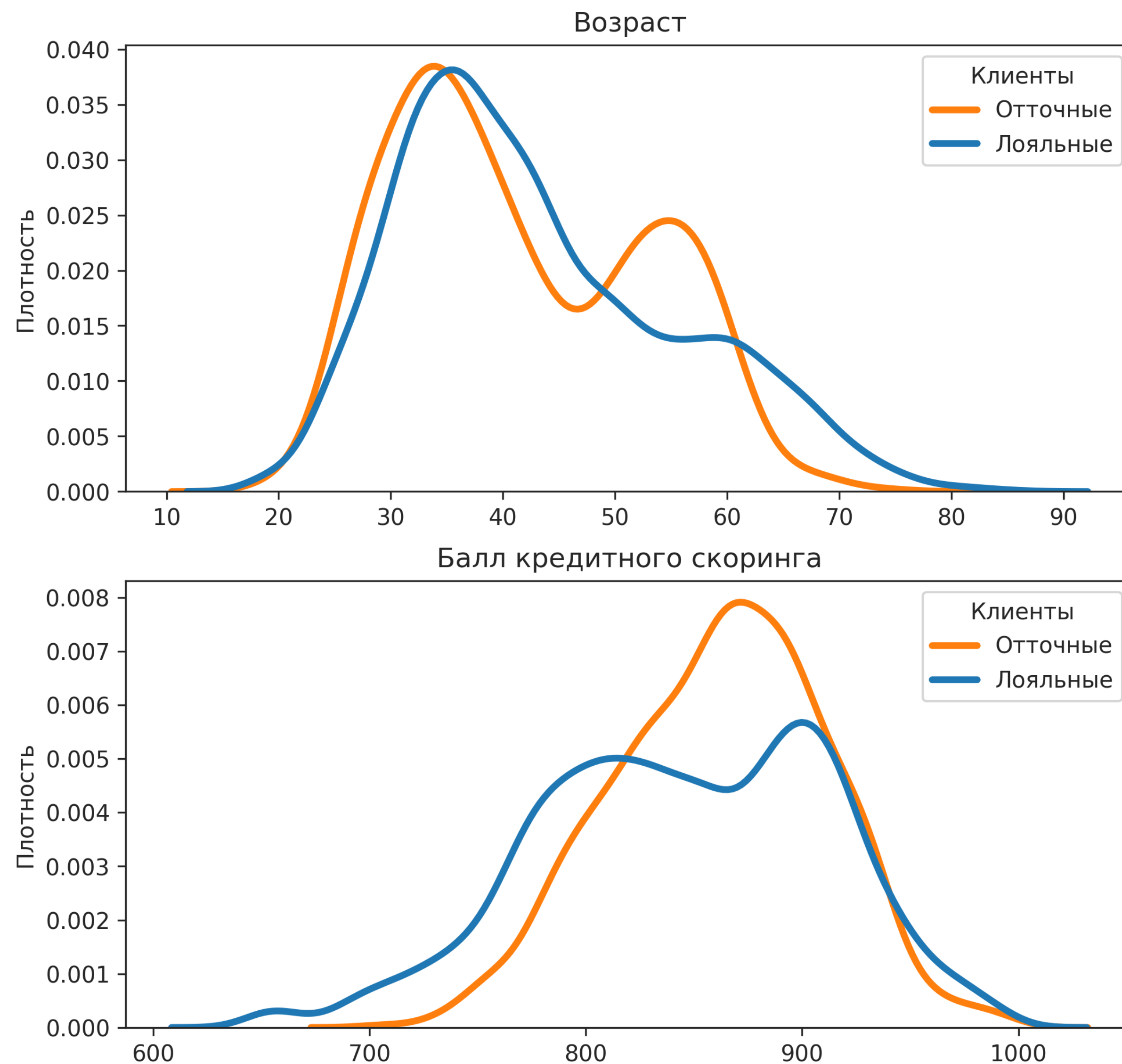
# Возраст и балл кредитного скоринга

Диапазоны с повышенным оттоком:

- Возраст
  - до 35 – 21%
  - 50-60 – 26%
- Балл скоринга 820-900 – 23%

Теряем особенно много клиентов 50-60 лет. отмочный балл скоринга считается хорошим.

Возраст и балл кредитного скоринга  
в разбивке по отточности





# Портрет отточного и лояльного клиента

## Сравнение средних значений

### Портрет **отточного** клиента

- Мужчина (65%)
- Была активность в последнем месяце (70%)
- Баланс на счете – около **770** тыс.
- Баллов собственности – в среднем **3.8**
- Продуктов – в среднем **2.4**
- Зарплата – 124 тыс.
- Возраст – 39 лет
- Балл кредитного скоринга – 862

### Портрет **лояльного** клиента

- Имеет кредитную карту (70%)
- Баланс на счете – около **473** тыс.
- Баллов собственности – в среднем **2.4**
- Продуктов – в среднем **1.8**
- Зарплата – 117 тыс.
- Возраст – 40 лет
- Балл кредитного скоринга – 845

# Все признаки связаны с оттоком

Но не все помогут при разработке рекламных кампаний

## Полезные признаки:

- Баланс на счете, зарплата
- Возраст, пол
- Балл собственности и кредитного скоринга
- Наличие кредитной карты

## Не используем:

- Активность – нечего порекомендовать
- Число продуктов – продажа нового продукта повысит шанс оттока
- Город – низкий отток, большие группы, неинформативен (но можно посмотреть, в чем кроется успех Рыбинска)

# Выделенные сегменты

## По подходящему продукту

### 1. Вклады, накопительные счета, инвестиции

- Баланс на счете от 750 тыс. – сумма для вклада в наличии
- Мужской пол – мужчины чаще инвестируют
- Возраст – молодые (до 35) инвестируют, старшие взрослые (50-60 лет) открывают вклады и накопительные счета

Размер сегмента – 582, отток – **56%** (325 отточных, 257 неотточных).

### 2. Кредитные карты

- Нет кредитной карты
- Мужчины – у имеющих кредитку мужчин отток практически не повышен
- Балл собственности 3 и выше – более надежные заемщики

Размер сегмента – 856, отток – **46%** (396 отточных, 460 неотточных).

# Выделенные сегменты

## По подходящему продукту

### 3. Ипотека

- Балл кредитного скоринга 820-900 – достаточно высокий для одобрения
- Возраст до 40 – и чаще берут ипотеки, и не слишком близки к пенсионному возрасту
- Баланс от 600 тыс. – первый взнос в наличии

Размер сегмента – 714, отток – **40%** (284 отточных, 430 неотточных).

### 4. Страхование любых видов (авто, недвижимость, жизнь, здоровье)

- Возраст 50-60 лет – страхование жизни в основном оформляют в этом возрасте
- Балл собственности 3 и выше – есть имущество, которое можно застраховать
- Зарплата 100 тыс. и более – добровольным страхованием пользуются люди с высоким достатком

Размер сегмента – 483, отток – **41%** (199 отточных, 284 неотточных).

# Итоги по выделенным сегментам

Общее число уникальных клиентов в сегментах: 1985

Из них отточных: 802

Доля охваченных отточных: 46%

Средний уровень оттока по всем сегментам: 40%