

# Анализ клиентов МетанпромБанка

07/07/22

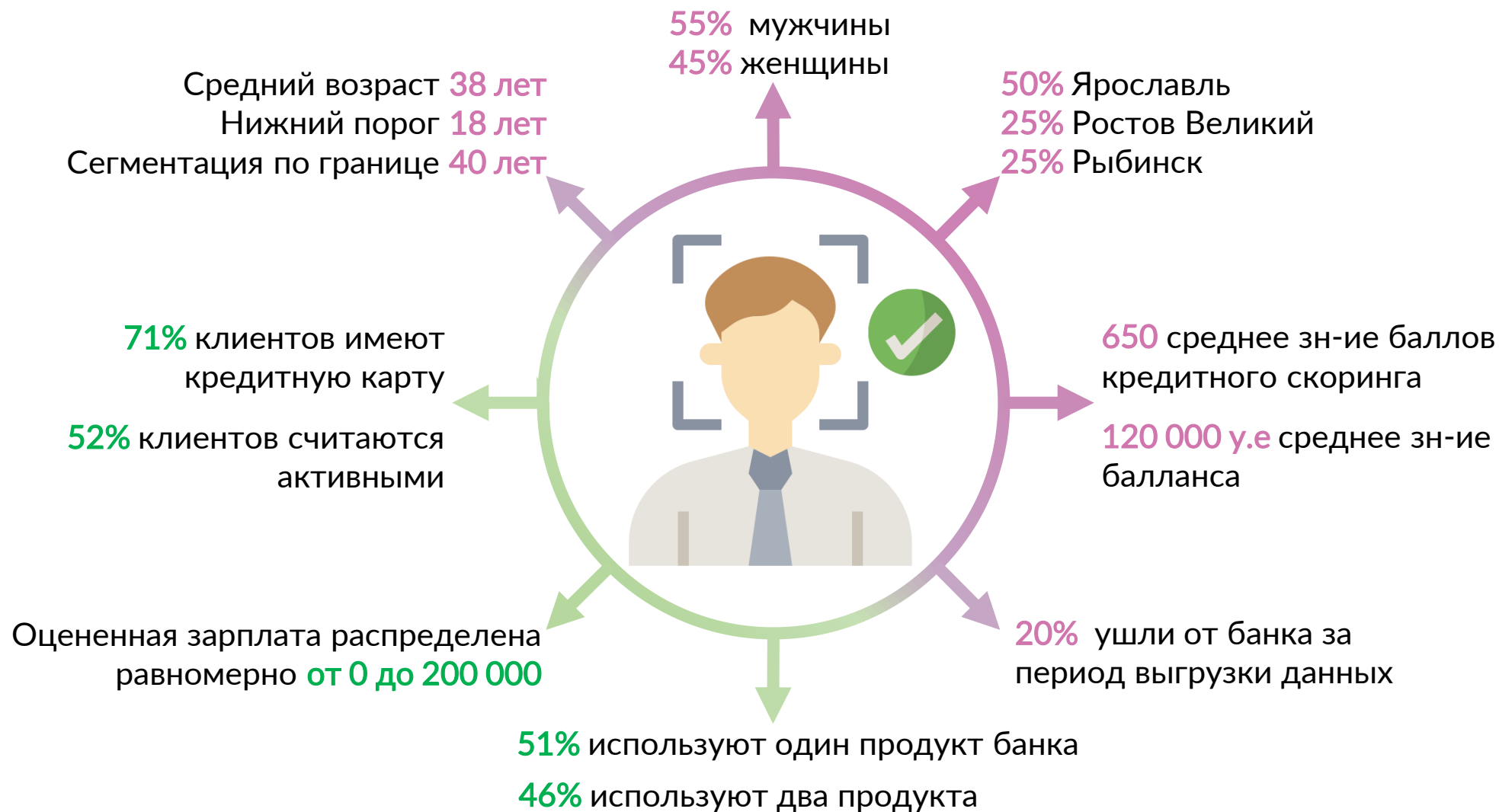


**Цель работы:** проанализировать клиентов банка и выделить портреты клиентов склонных к оттоку.  
Дать рекомендации по удержанию клиентов

Выполнил Олег Дмитриев

Учебные данные предоставил Яндекс.Практикум

# Наши клиенты





# Сегментация клиентов по возрасту ч.1

## Клиенты моложе 40

Признак	Значение
Отток (churn)	10.7%
Количество банковских продуктов, которыми пользуется клиент (products)	1 продукт — 48.1% 2 продукта — 50% клиентов
Показатель активности клиента (loyalty)	50.2%

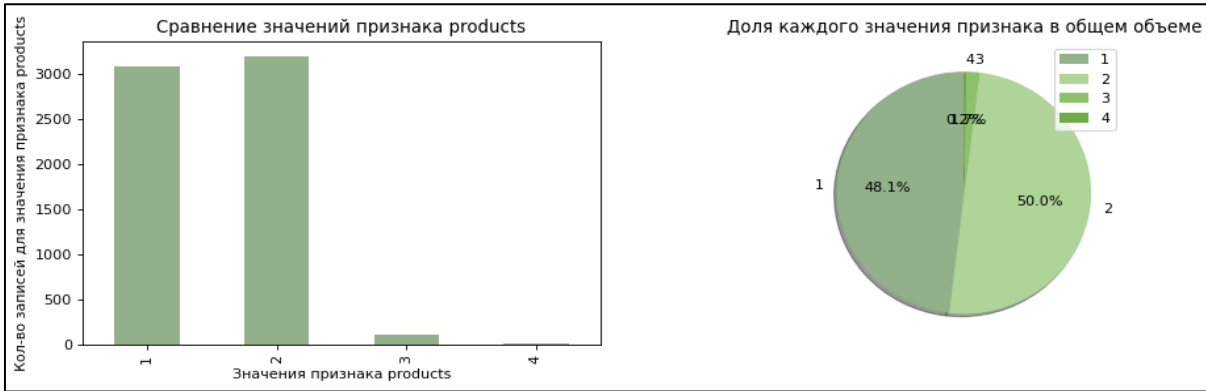
## Клиенты старше 40

Признак	Значение
Отток (churn)	37.7%
Количество банковских продуктов, которыми пользуется клиент (products)	1 продукт — 55.7% 2 продукта — 38.6% клиентов
Показатель активности клиента (loyalty)	53.9%

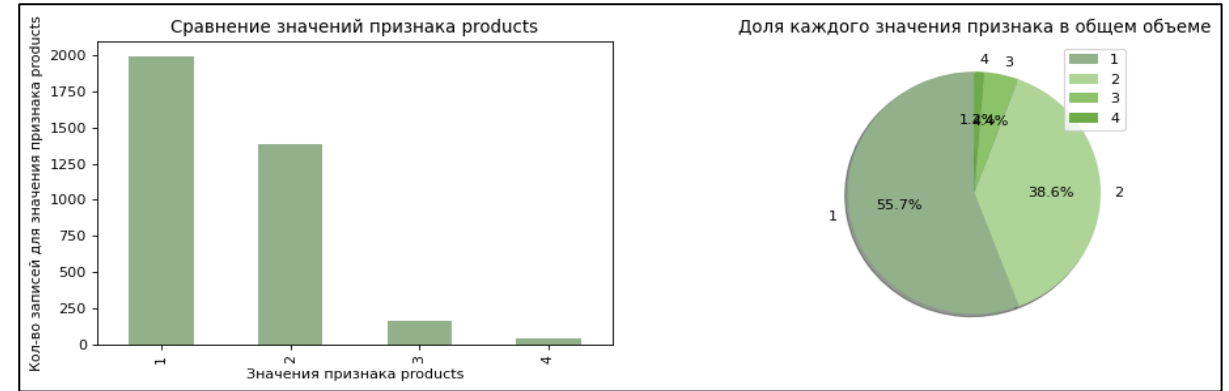
\* среди всех признаков самая высокая корреляция между оттоком и возрастом (0.29 у.е.)

# Сегментация клиентов по возрасту ч.2

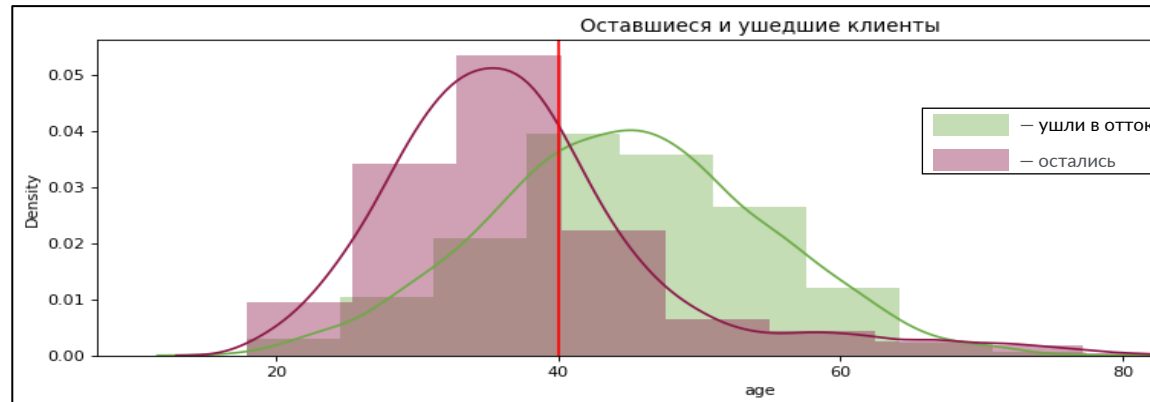
Кол-во продуктов, которыми пользуются клиенты **младше 40 лет**



Кол-во продуктов, которыми пользуются клиенты **старше 40 лет**



Распределение возраста клиентов ушедших в отток и оставшихся с банком





# Рекомендации по снижению оттока



Важная мысль!

Чтобы уменьшить общий отток клиентов необходимо делать ставку на привлечение клиентов моложе 40 лет. У старших клиентов отток выше на **27%**. Вероятнее всего люди до 40 пользуются подписками на онлайн сервисы. Необходима коллаборация **МетанпромБанка** с популярными онлайн сервисами. Например, как это делает **Тинькофф Банк** с подпиской **Pro**.

## Пример продукта



Метанпром **Life**

- Кэшбэк **15%** за развлечения. При оплате кино, концертов и театров через Метанпром Life
- Смотрите видеоконтент в онлайн-кинотеатре IVI: 399 ₽/мес с кэшбэком до **30%** от Метанпром Life
- Читайте и слушайте книги на MyBook Премиум 14 дней бесплатно, далее — 499 ₽ в месяц

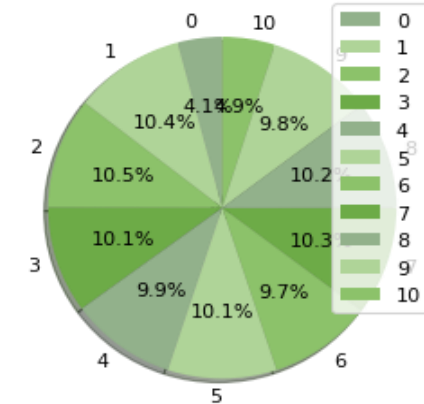


# Описание портрета клиентов ч.1

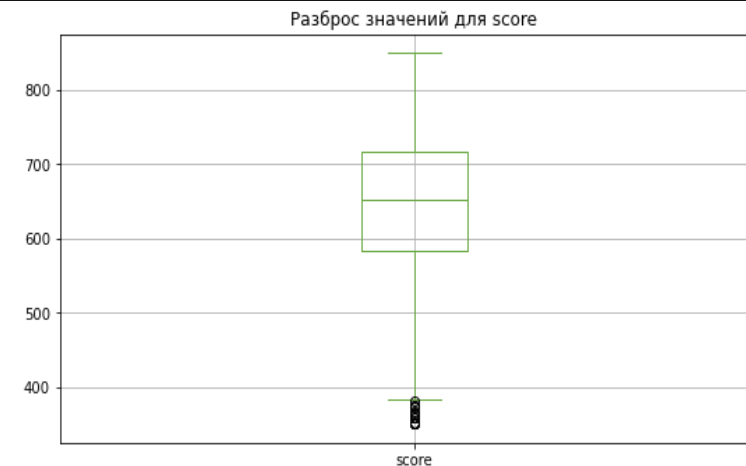
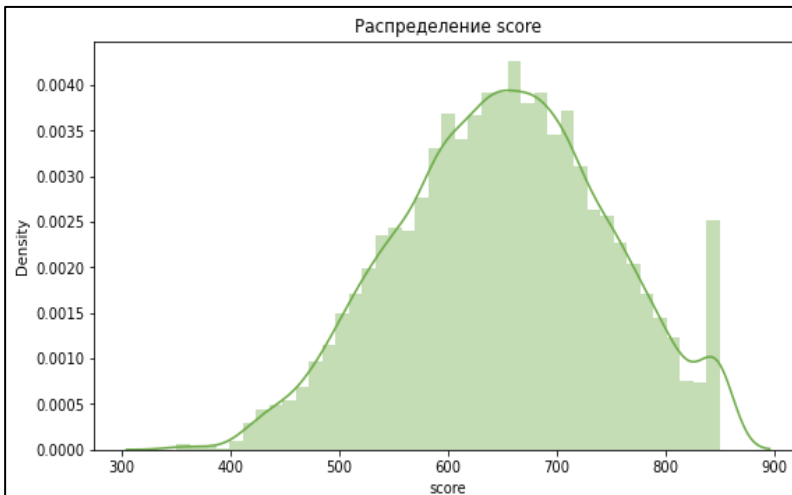
## Количество объектов в собственности клиентов



Доля каждого значения признака в общем объеме

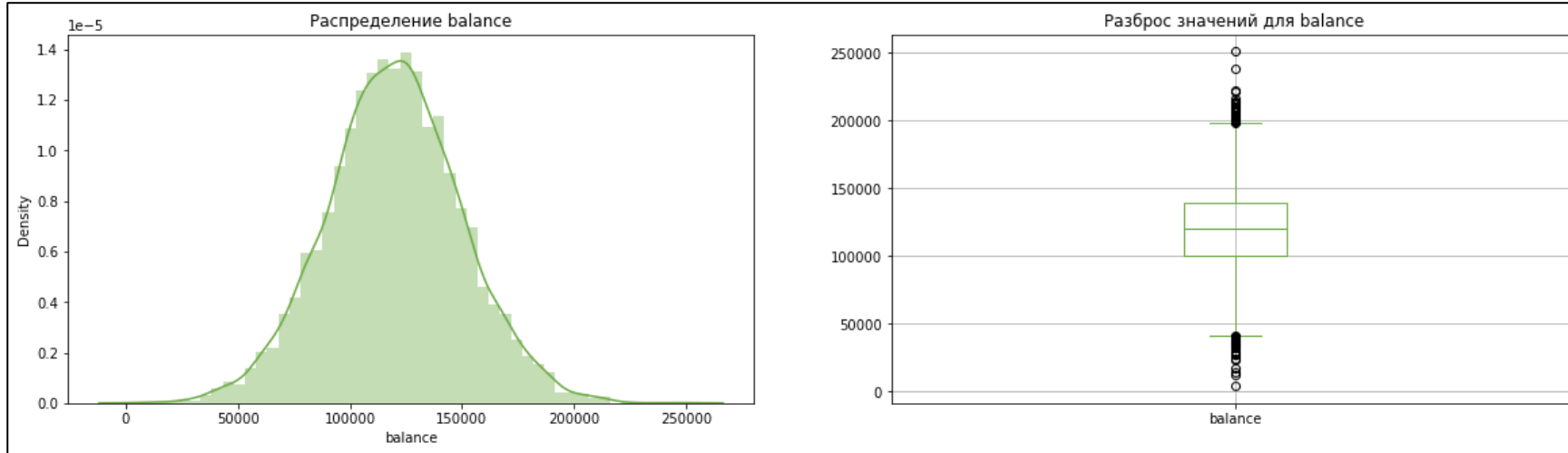


## Описание признака «баллы кредитного скоринга»

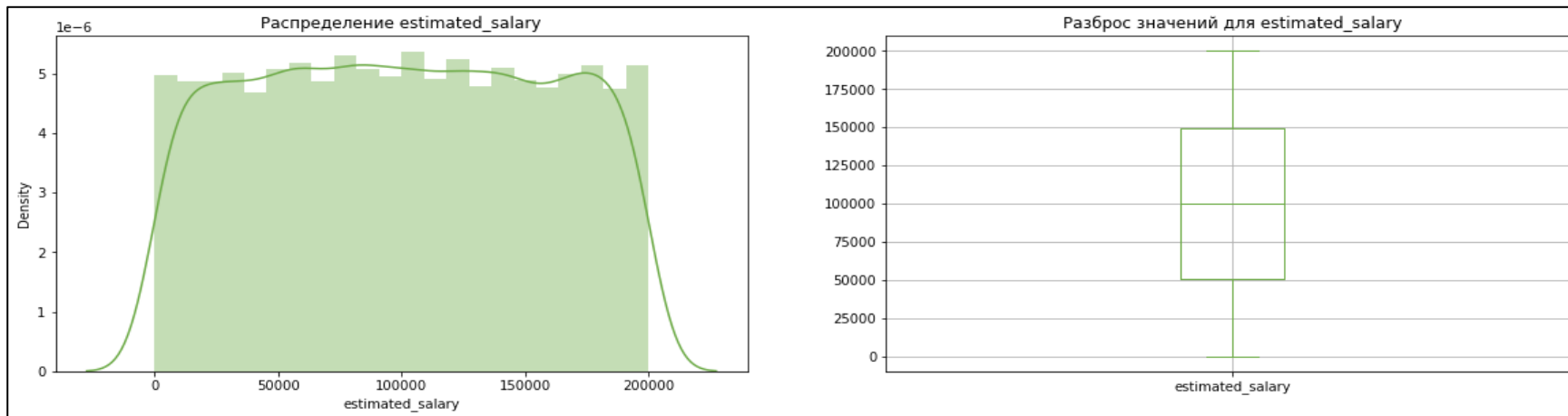


# Описание портрета клиентов ч.2

## Описание признака «баланс на счете»



## Описание признака «заработная плата клиента»



# Результаты проверки гипотез

1

Гипотеза о различии дохода между теми клиентами, которые ушли и теми, которые остались:  
средний доход клиентов, которые остались равен среднему доходу клиентов, которые ушли.

**Гипотеза не отвергнута.**

Нет оснований отрицать, что средний доход клиентов, которые остались равен среднему доходу клиентов, которые ушли.

2

Гипотеза о равенстве среднего количества баллов кредитного скоринга между клиентами младше и старше 40 лет:  
среднее количество баллов кредитного скоринга для клиентов младше 40 лет равно среднему количеству баллов кредитного скоринга для клиентов, которые старше 40 лет.

**Гипотеза не отвергнута.**

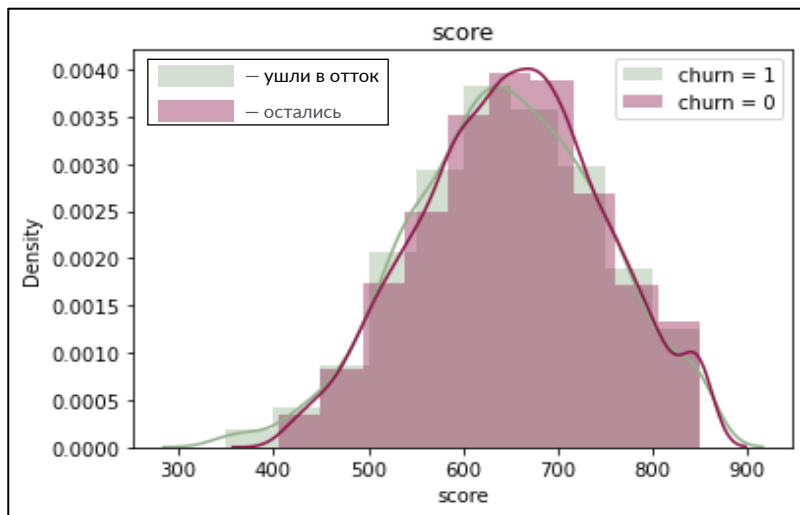
Нет оснований отрицать, что среднее количество баллов кредитного скоринга для клиентов старше 40 равно среднему количеству баллов кредитного скоринга для клиентов младше 40.





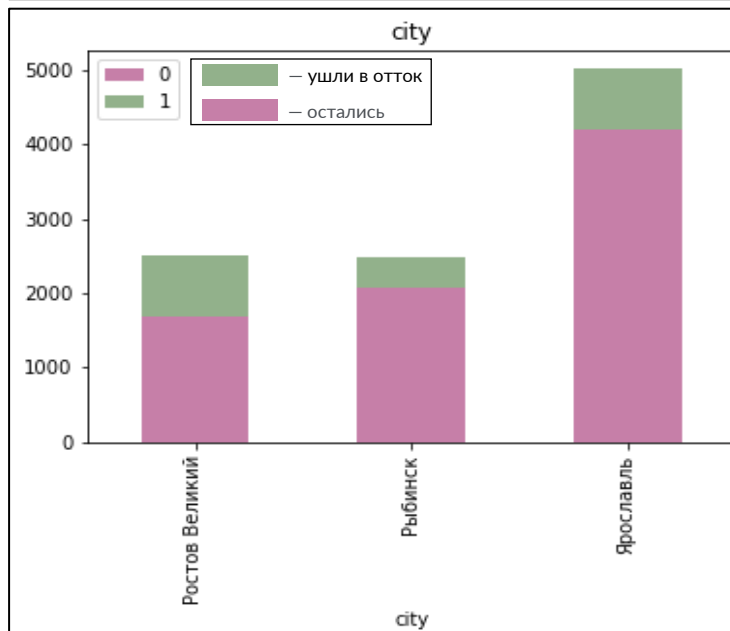
# Описание признаков для ушедших пользователей

Баллы кредитного скоринга



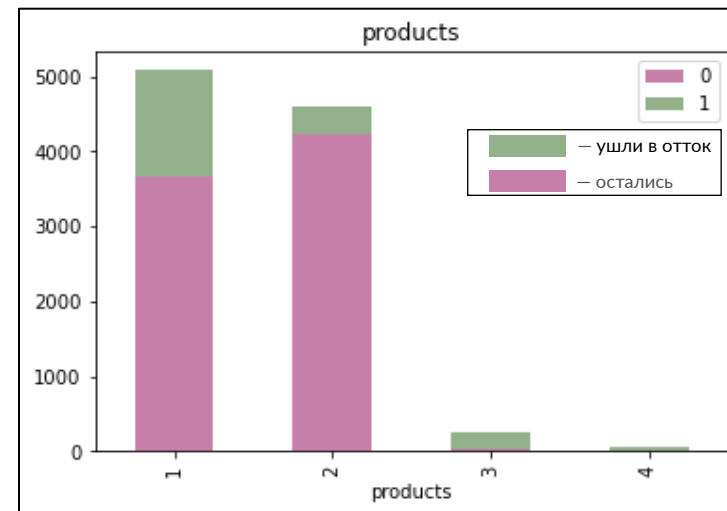
Распределение баллов кредитного скоринга для клиентов, которые ушли достигает пика раньше, чем распределение для клиентов, которые остались с банком. Это говорит о том, что машина кредитного скоринга оценила таких клиентов, как менее надежных заемщиков.

Город проживания



Больше всего ушедших клиентов из Ростова Великого — это число примерно в два раза больше, чем для Рыбинска, в котором обслуживается столько же клиентов (25% от общего объема).

Кол-во используемых банковских продуктов



Большая часть ушедших клиентов пользовалась одним продуктом. Несмотря на то, что больше всего клиентов используют только один продукт, в результате ухода картина поменялась и теперь больше тех клиентов, которые пользуются двумя продуктами.

# Спасибо за внимание!

Исследование выполнено в учебных  
целях на основании данных,  
предоставленных компанией  
**Яндекс.Практикум**

Информация про карту **Тинькофф PRO**  
взята с официального сайта Тинькофф  
<https://www.tinkoff.ru/pro/>



Вопросы вы можете задать мне  
по почте: [doleg1999@yandex.ru](mailto:doleg1999@yandex.ru)  
в telegram: [oleg\\_dmitriev\\_123](https://www.tinkoff.ru/pro/)  
**Олег Дмитриев**