

# Анализ оттока клиентов банка «МЕТАНПРОМБАНК»

## Отчет по проекту

Дата проведения исследования  
06.09.2023

Выполнил: Орлова О.

Email: oliandriaolga@yandex.ru



# Содержание

1

**Описание проекта, цель, источник данных**

2

**Основная часть**

3

**Сегментация**

4

**Рекомендации**

5

**Ссылка на дашборд**



## Описание проекта:

Заказчик исследования: отдел маркетинга «Метанпромбанка». В «Метанпромбанке», одном из лучших банков страны, повысился отток клиентов. Ретроспектива: ранее было проведено исследование оттока клиентов, составлены дашборды и выделены сегменты, но клиентская база изменилась, и решения не работают. В связи с этим необходим аналитик, который бы провел сегментирование пользователей банка и анализ оттока клиентов.

## Цель работы:

Анализ клиентов регионального банка и выделение сегментов клиентов, склонных уходить из банка

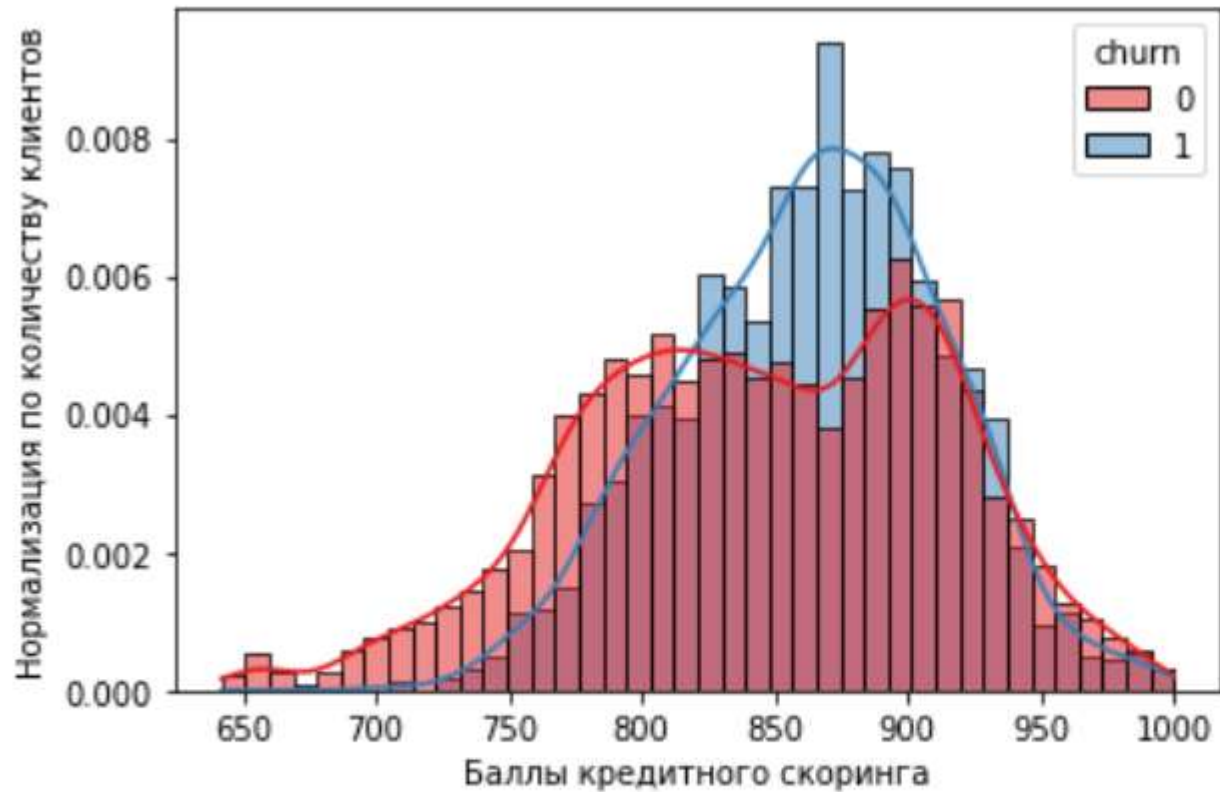
## Конечный результат:

Выделить отточные сегменты, дать рекомендации по снижению оттока клиентов банка. Для визуализации полученных результатов составить дашборд. Основные графики, выводы и рекомендации представить в форме презентации.



# Основная часть

## Непрерывные признаки, влияющие на отток клиентов

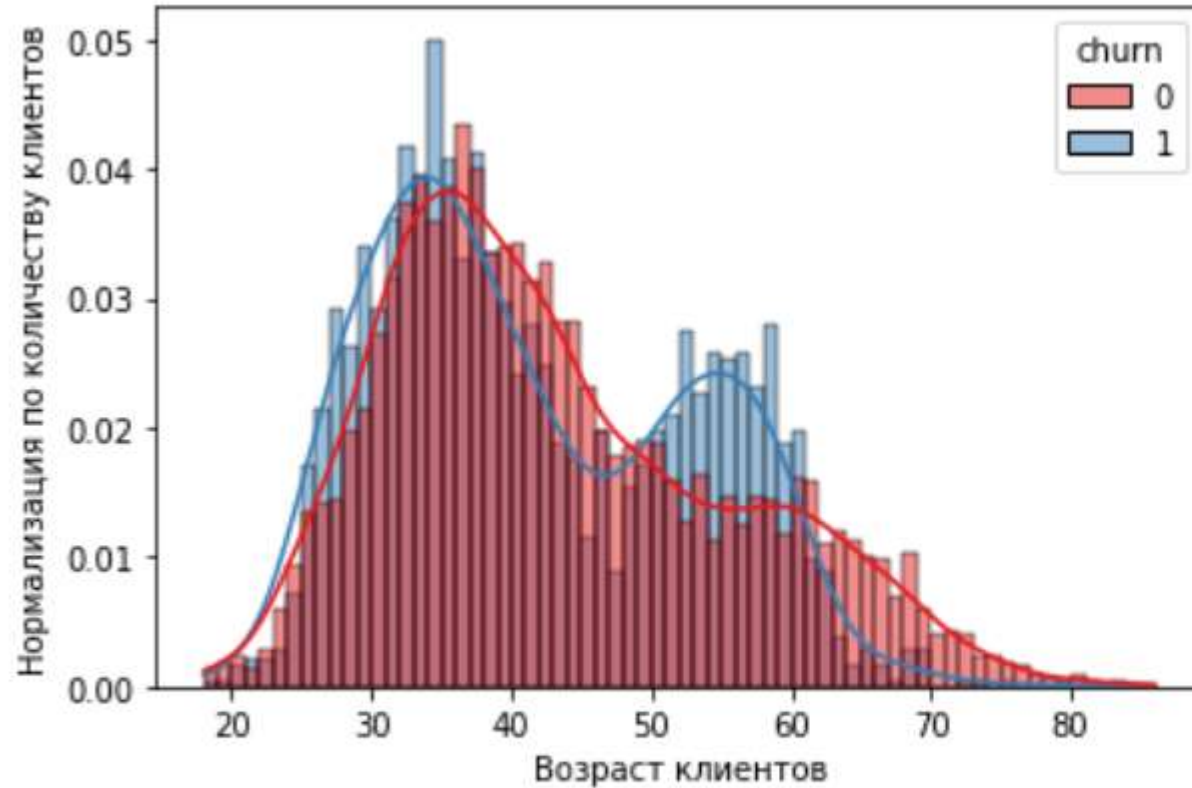


По баллам кредитного скоринга отток клиентов в пределах 820-940 баллов



# Основная часть

## Непрерывные признаки, влияющие на отток клиентов

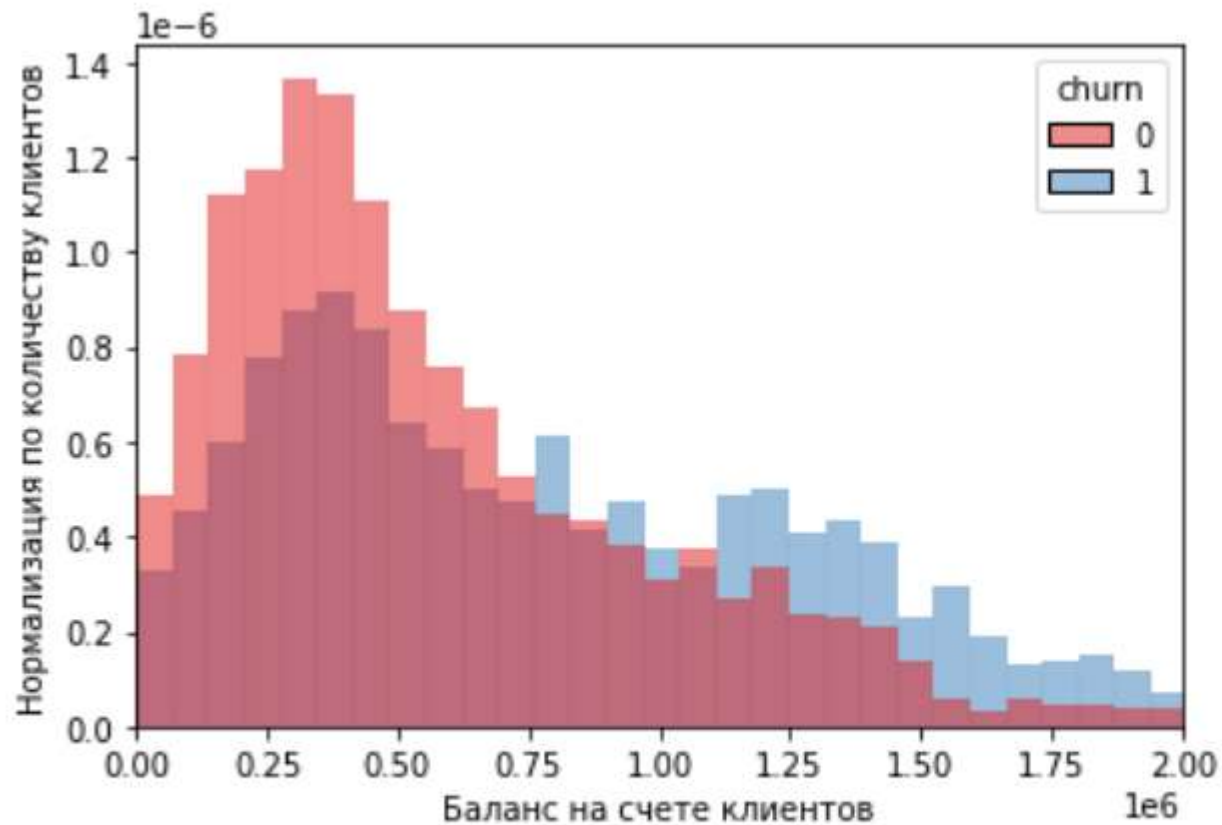


По возрасту клиентов: отток в пределах возраста клиентов 26-36 лет и 51-61 лет



# Основная часть

Непрерывные признаки, влияющие на отток клиентов



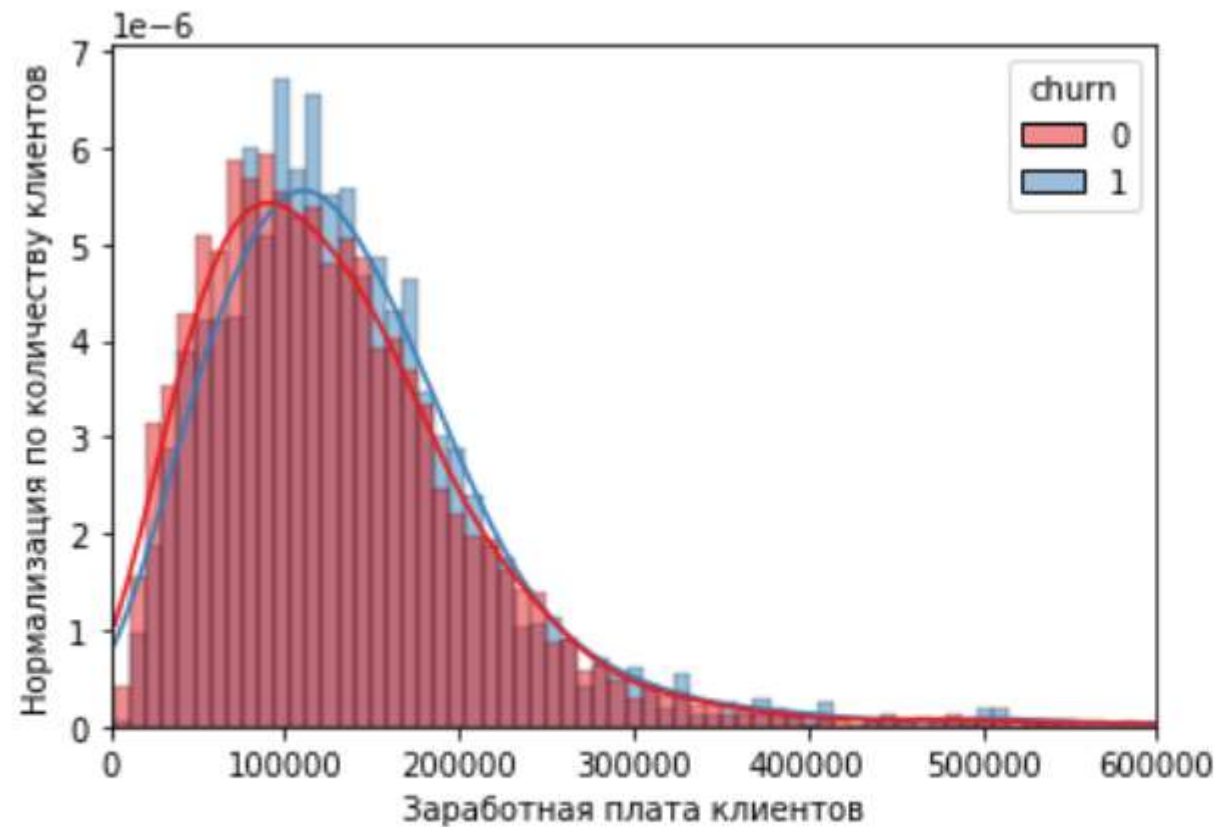
По балансу на счете клиентов: отток в пределах баланса больше 750000 тыс





# Основная часть

Непрерывные признаки, влияющие на отток клиентов

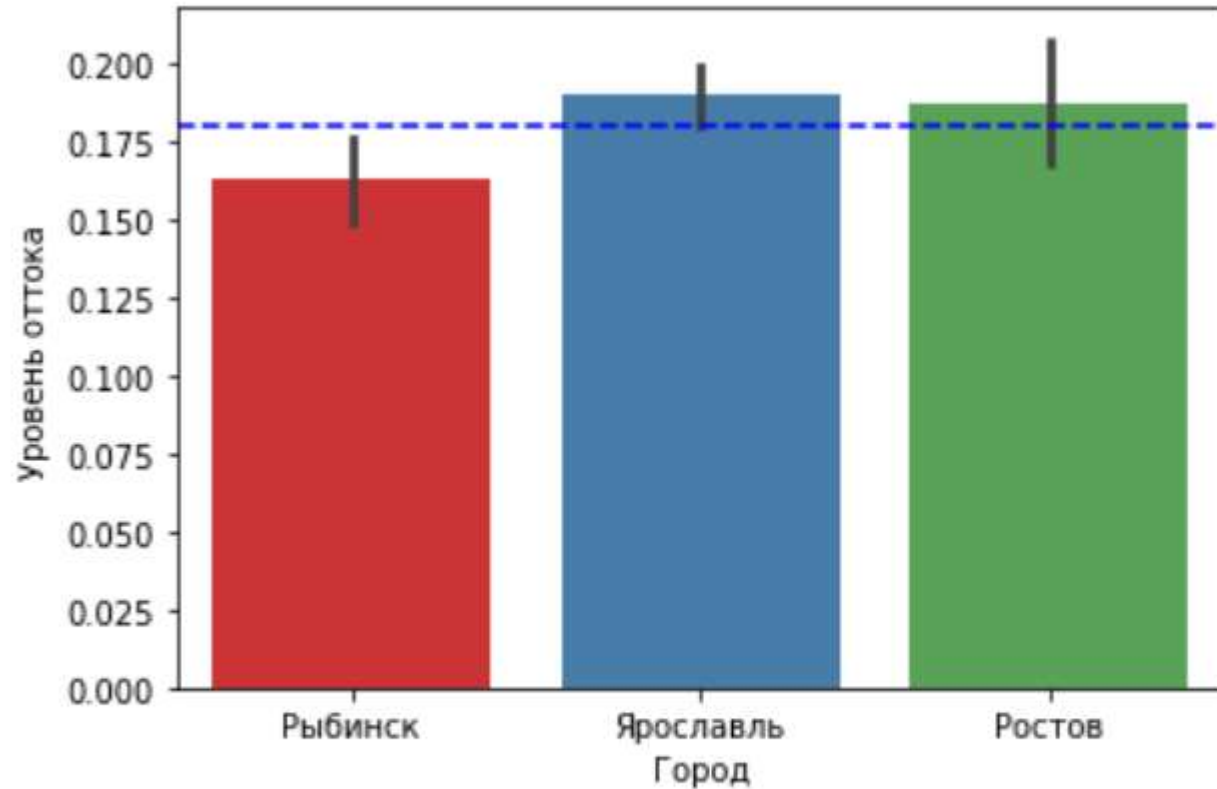


По зарплате клиентов: отток выше у клиентов с зарплатой 100000 до 210000



# Основная часть

Дискретные признаки, влияющие на отток клиентов

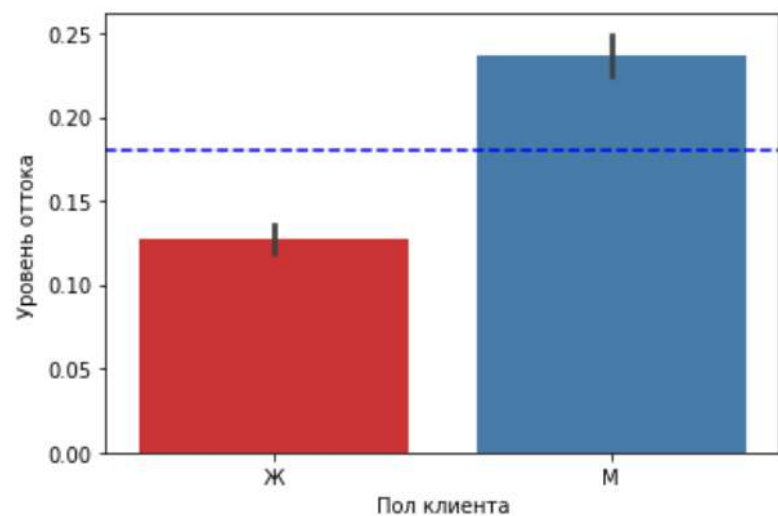


По Ярославлю и Ростову отток чуть выше среднего оттока по банку

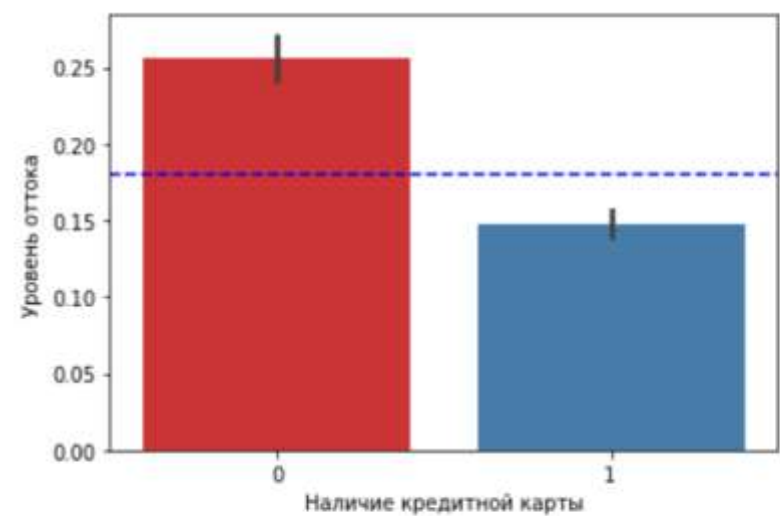




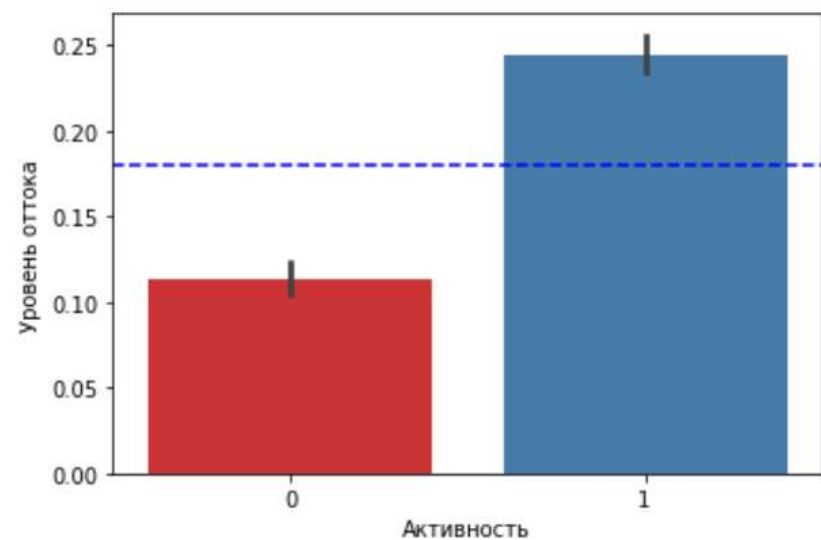
# Дискретные признаки, влияющие на отток клиентов



У мужчин отток выше, чем у женщин, и выше среднего оттока по банку



У клиентов без кредитной карты отток выше среднего оттока по банку

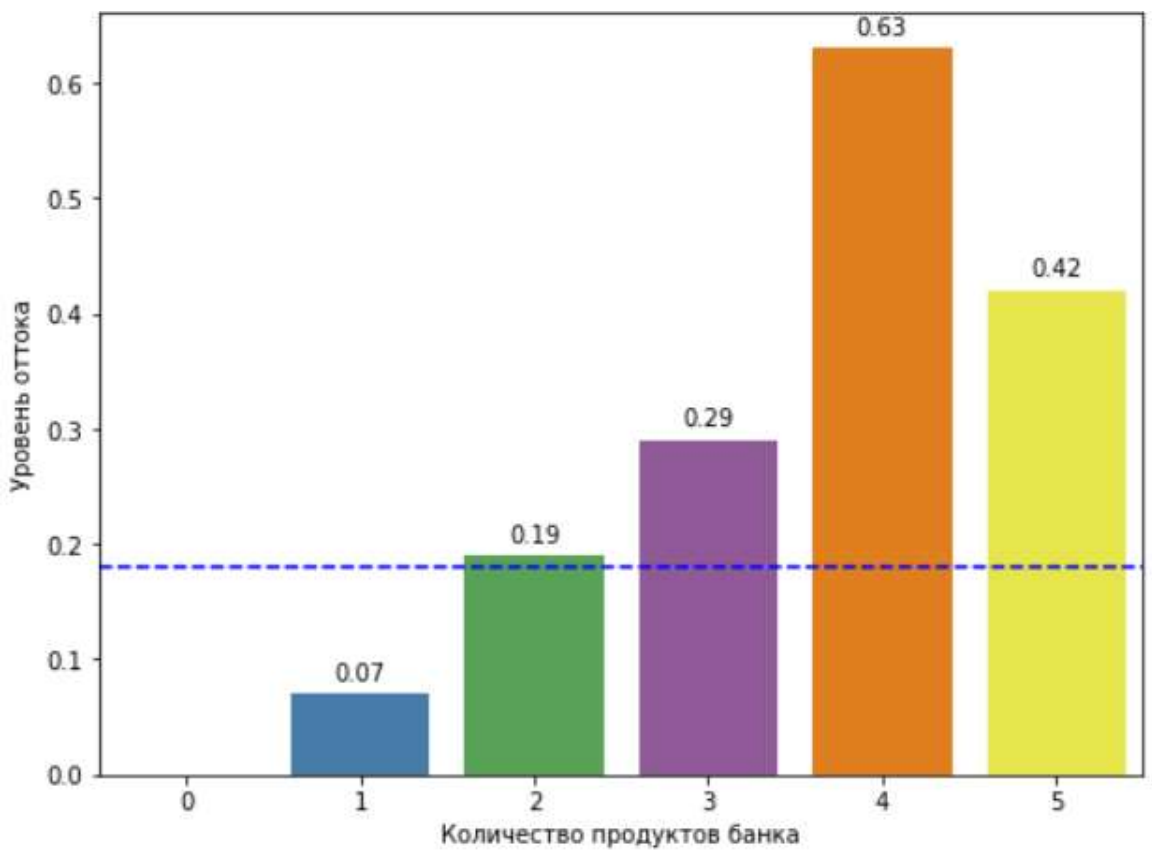
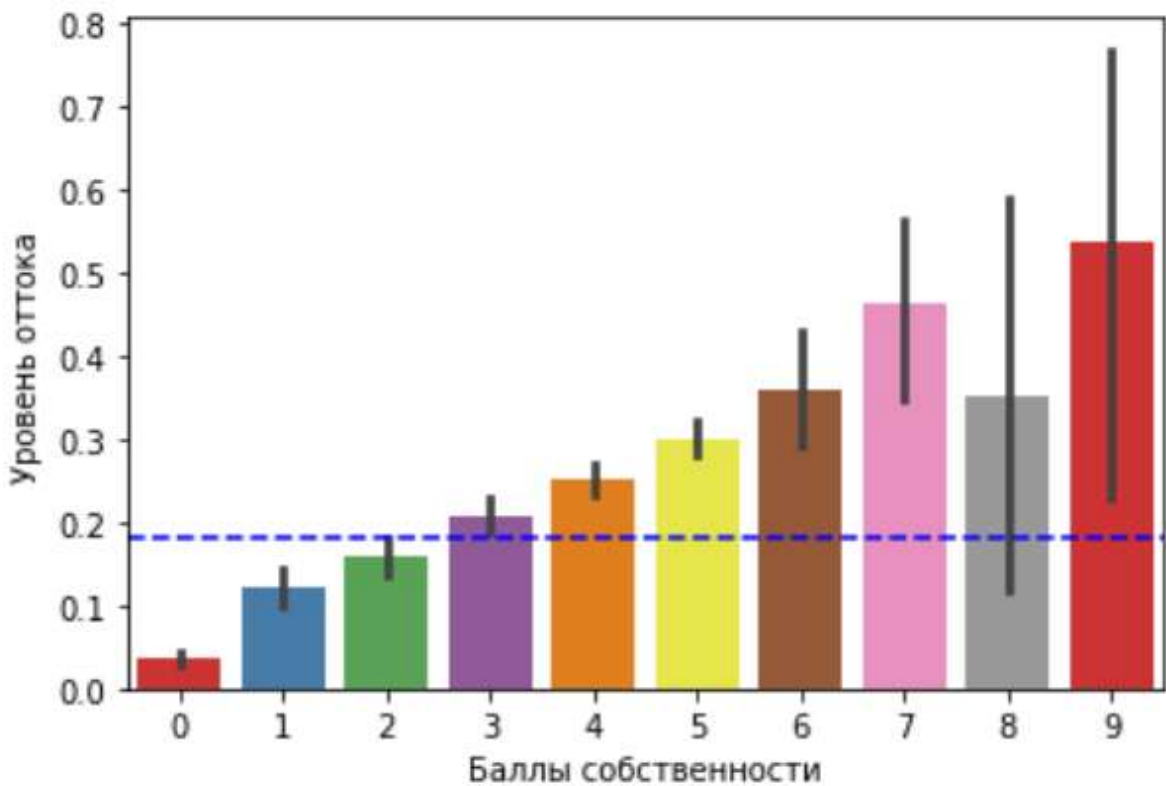


У активных клиентов отток выше среднего оттока по банку



# Дискретные признаки, влияющие на отток клиентов

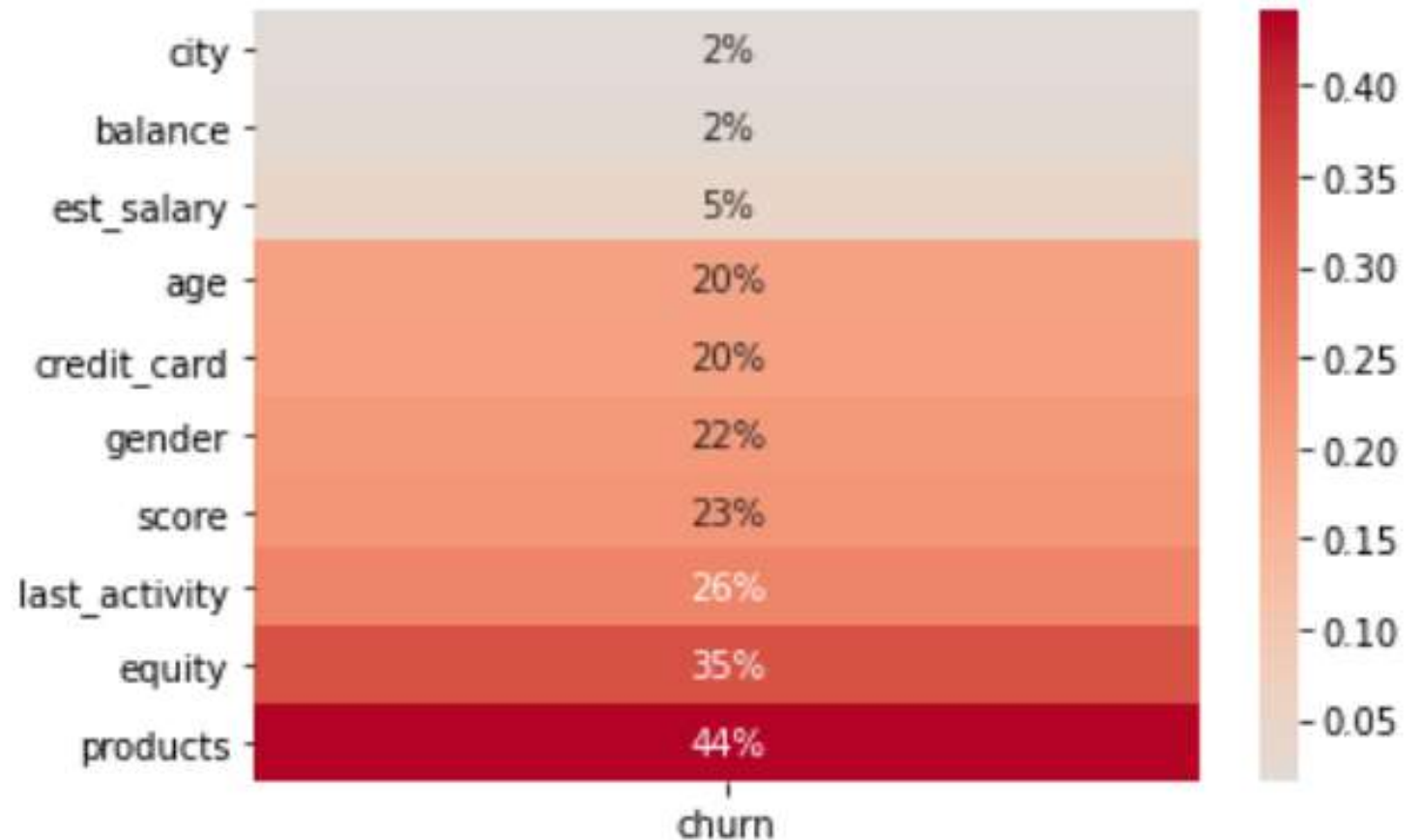
У клиентов с баллами собственности не менее 3 отток выше среднего оттока по банку



У клиентов, использующих более 2 продуктов банка, отток выше среднего оттока по банку

# Основная часть

## Матрица корреляции



Отток (churn) коррелирует с количеством продуктов банка (products) (0.44) и оценкой собственности клиента (equity) (0.35), активностью (last\_activity) (0.26), баллами кредитного скоринга (score) (0.23), полом клиента (gender) (0.22), возрастом (age) и наличием кредитной карты (credit\_card) (0.2). В связи с этим будем выполнять сегментацию по данным признакам

# Основная часть

## Проверка гипотез

**ГИПОТЕЗА 1: средний доход (зарботная плата) клиентов влияет на отток**

**ГИПОТЕЗА 2: возраст клиентов влияет на отток**

**У ушедших и оставшихся клиентов банка имеются различия в возрасте и средних доходах, а следовательно будем выделять сегменты по данным признакам**



# Основная часть

## Выделение и приоритизация сегментов

- СЕГМЕНТ 1. Клиенты с баллами кредитного скоринга от 820 до 940, использующие более 2 банковских продуктов и имеющие на счету более 750000 (отток 60.5%, размер сегмента 497 человек)
- СЕГМЕНТ 2. Мужчины с количеством баллов собственности больше 3 и использующие более двух банковских продуктов(отток 53,8%, размер сегмента 617 человек)
- СЕГМЕНТ 3. Активные мужчины с отсутствием кредитной карты (отток 42%, размер сегмента 718 человек)



# Рекомендации

- **ДЛЯ 1 СЕГМЕНТА** : так как это клиенты с большим количеством баллов - это надежные клиенты банка, а следовательно предпочтительнее всего для банка их удержать. Для данных клиентов можно уменьшить ставку по кредиту или увеличить процент по вкладам (у них имеются суммы на счету)
- **ДЛЯ 2 СЕГМЕНТА**: во второй сегмент вошли мужчины, у которых большое количество собственности и используемых продуктов банка, а следовательно им можно предложить программы страхования имущества на выгодных условиях.
- **ДЛЯ 3 СЕГМЕНТА**: это активные мужчины без кредитной карты: можно предложить кредитную карту на выгодных условиях, опять же кешбек при использовании карты, или скидки в магазины, в которые ходят эти мужчины, можно предложить выгодные инвестиционные продукты





# Ссылка на дашборд:

[https://public.tableau.com/app/profile/olga6696/viz/\\_16939847636770/Dashboard1#1](https://public.tableau.com/app/profile/olga6696/viz/_16939847636770/Dashboard1#1)

## Дашборд для проекта АНАЛИЗ ОТТОКА КЛИЕНТОВ "МЕТАНПРОМБАНКА"

### Распределение клиентов банка по используемым продуктам

