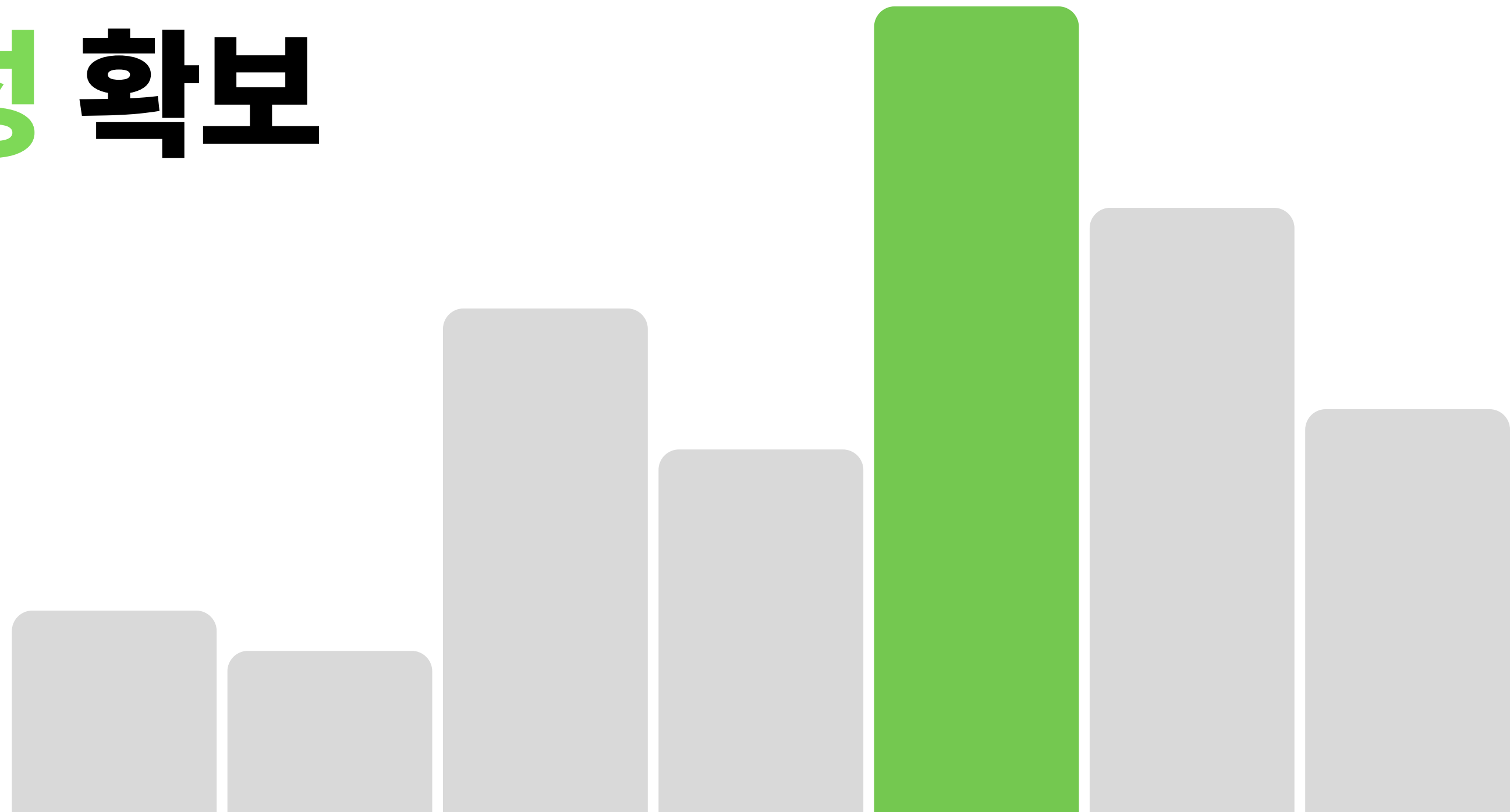


고객특성별 차별화된 서비스 개선으로 수익 안정성 확보

4조



목차

1. 추진배경, 현상파악

2. 데이터 전처리

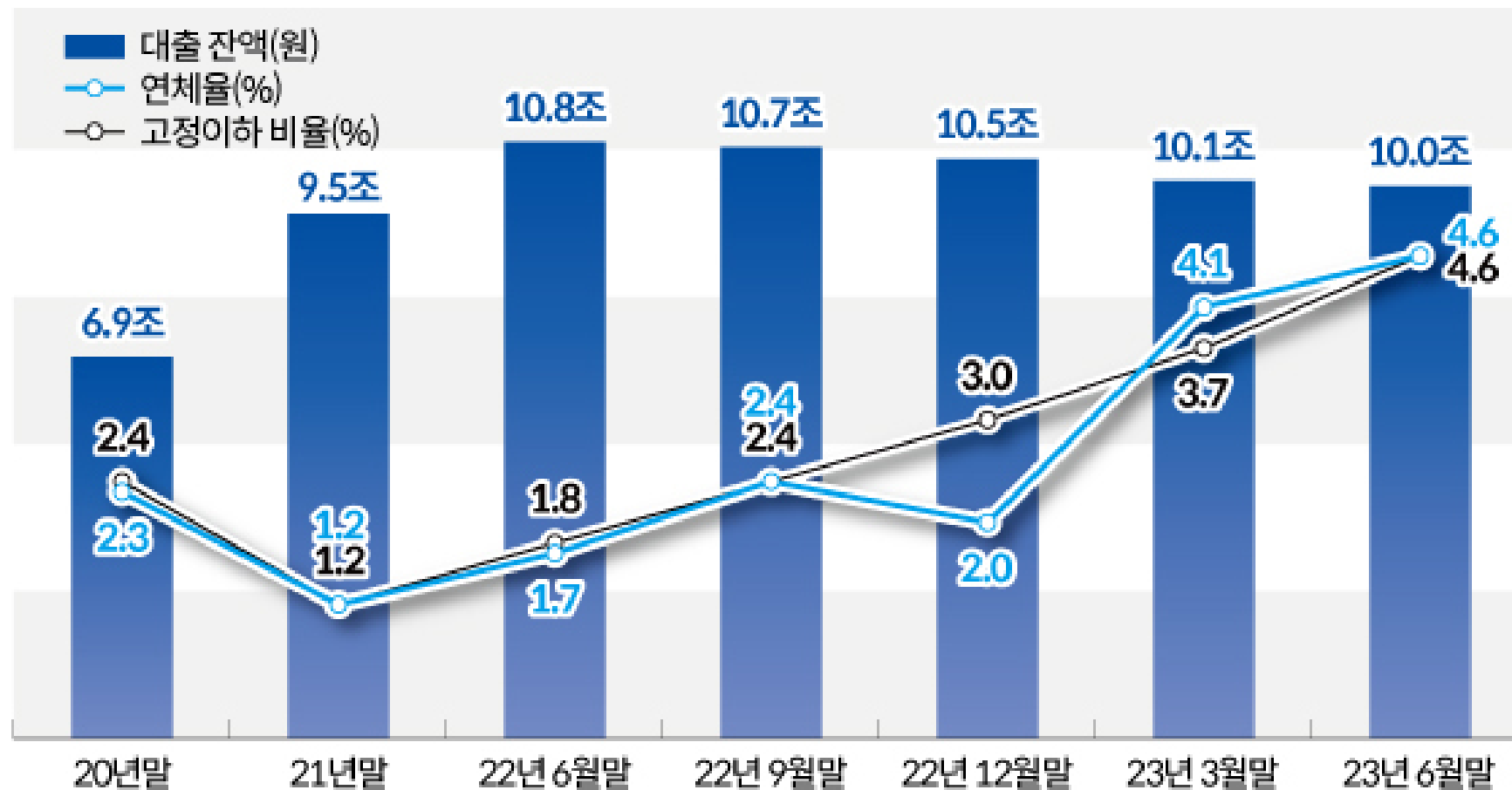
3. 분석 계획

4. 분석 결과

5. 개선안 도출

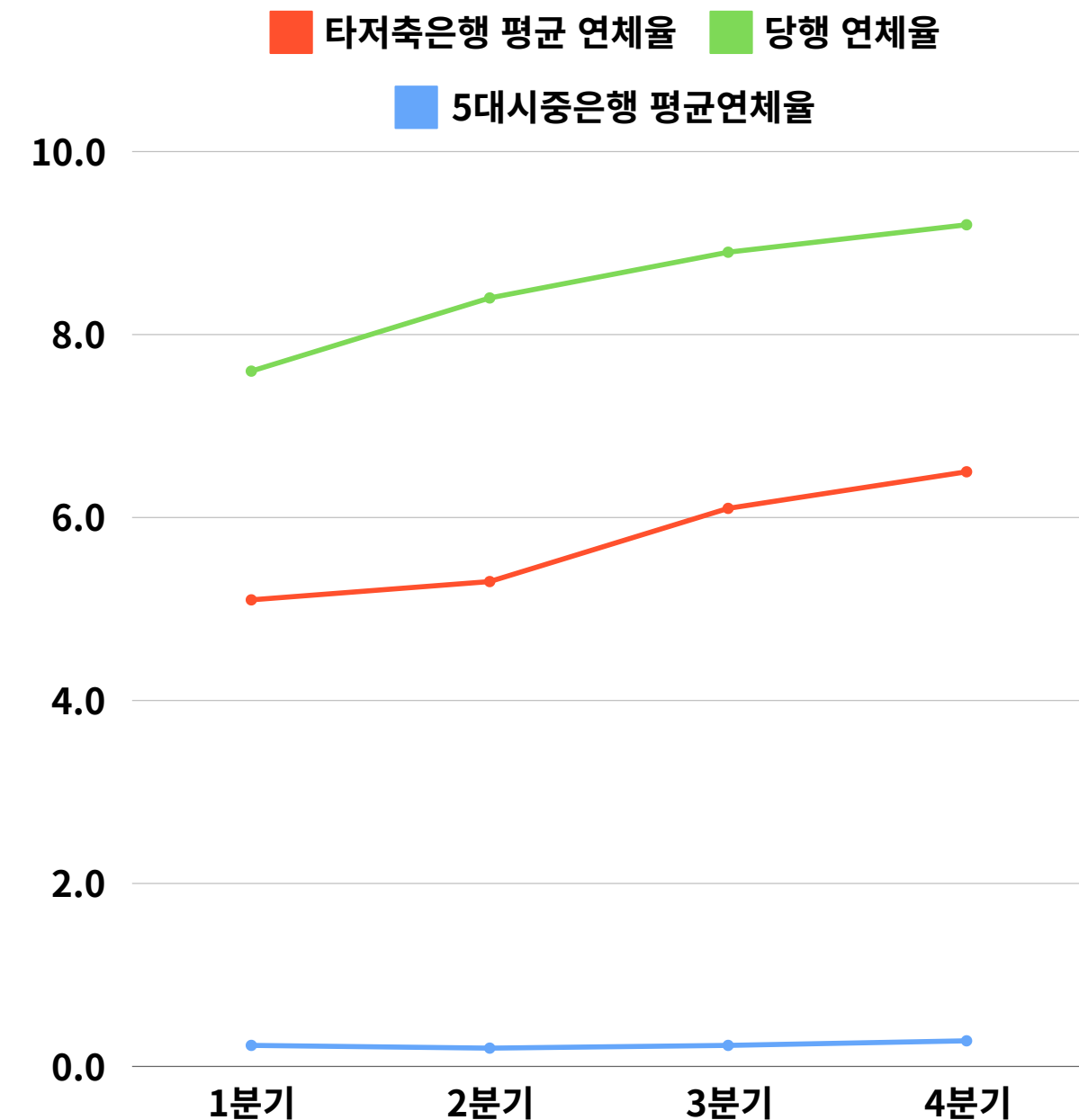
추진배경

최근 대출금 연체율 상승으로 인해 경영 위기감 고조.



[자료=윤창현 의원실, 금융감독원] [그래픽=홍종현 미술기자]

NEWSPIM



연체율이 왜 상승 하기 시작하나?

미 기준금리 상승 으로인한 경제적 환경의 불안정성 증가

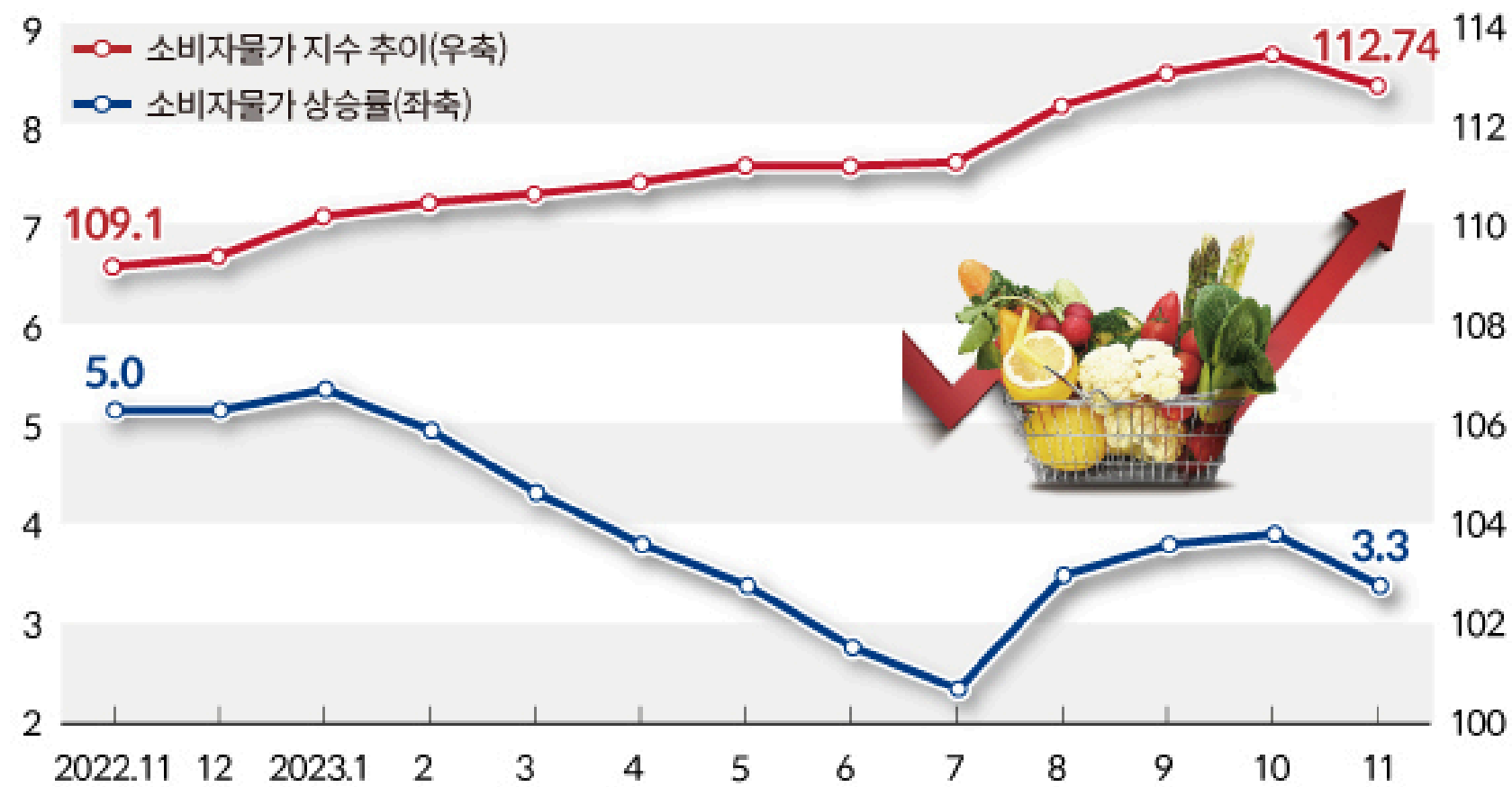
한미 기준금리 추이



자료: 한국은행, 미국연방준비제도(Fe)

김영은. 원형민 기자 20230921

월별 소비자물가지수 추이



[자료=통계청] [그래픽=김아람 미술기자]

NEWSPIM



목표

부실대출을 사전관리하여
내실경영을 실시하자!

측정지표 (KPI)	현수준	목표수준		
		'24년	'25년	'26년
연체율	9.2%	4.5%	3.0%	1.5%

신용 보고서의 부정적 언급 수와 대출 상환 여부와의 연관성 파악

H0 : 신용 보고서의 부정적 언급 수는 대출 상환 여부에 영향 X

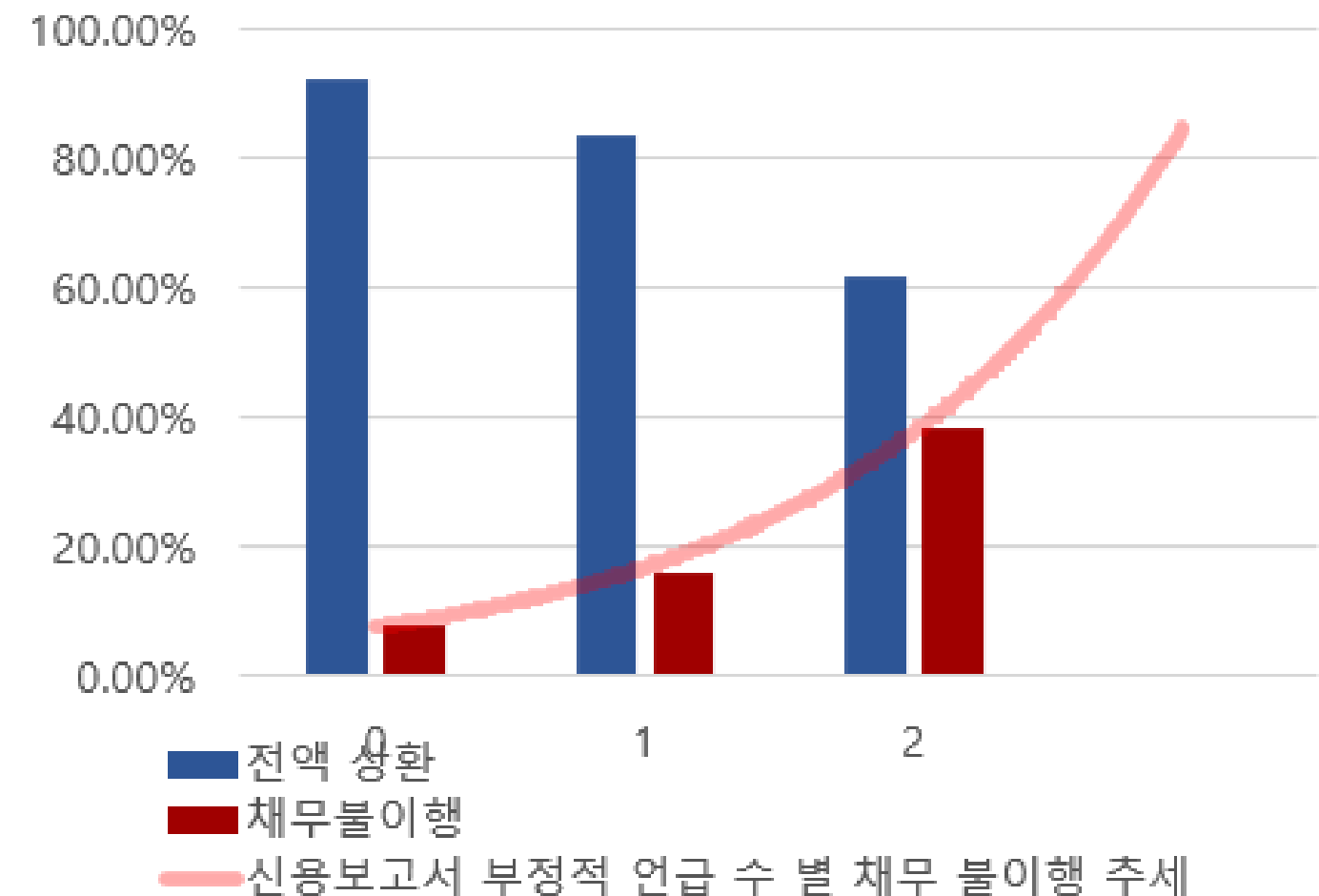
H1 : 신용 보고서의 부정적 언급 수는 대출 상환 여부에 영향 O

	전액 상환	채무 불이행	채무불이행 비율
0	3112	254	7.55%
1	209	40	16.06%
2	82	51	38.35%

▶ 신용 보고서의 부정적 언급 수는 대출 상환 여부에 영향 O

▶ 신용 보고서의 부정적 언급이 많을수록 대출 상환이 더 지연

신용보고서 부정적 언급 수 별 대출 상환 여부



신용 보고서 부정적 언급 수가 많을수록 **보실고객**. 부정적 언급 수가 많은 고객의 경우 조치방안 필요.

대출목적에 따른 연체 횟수 차이 분석

H0 : 대출 목적별 연체횟수는 차이 o
H1 : 대출 목적별 연체횟수는 차이 x

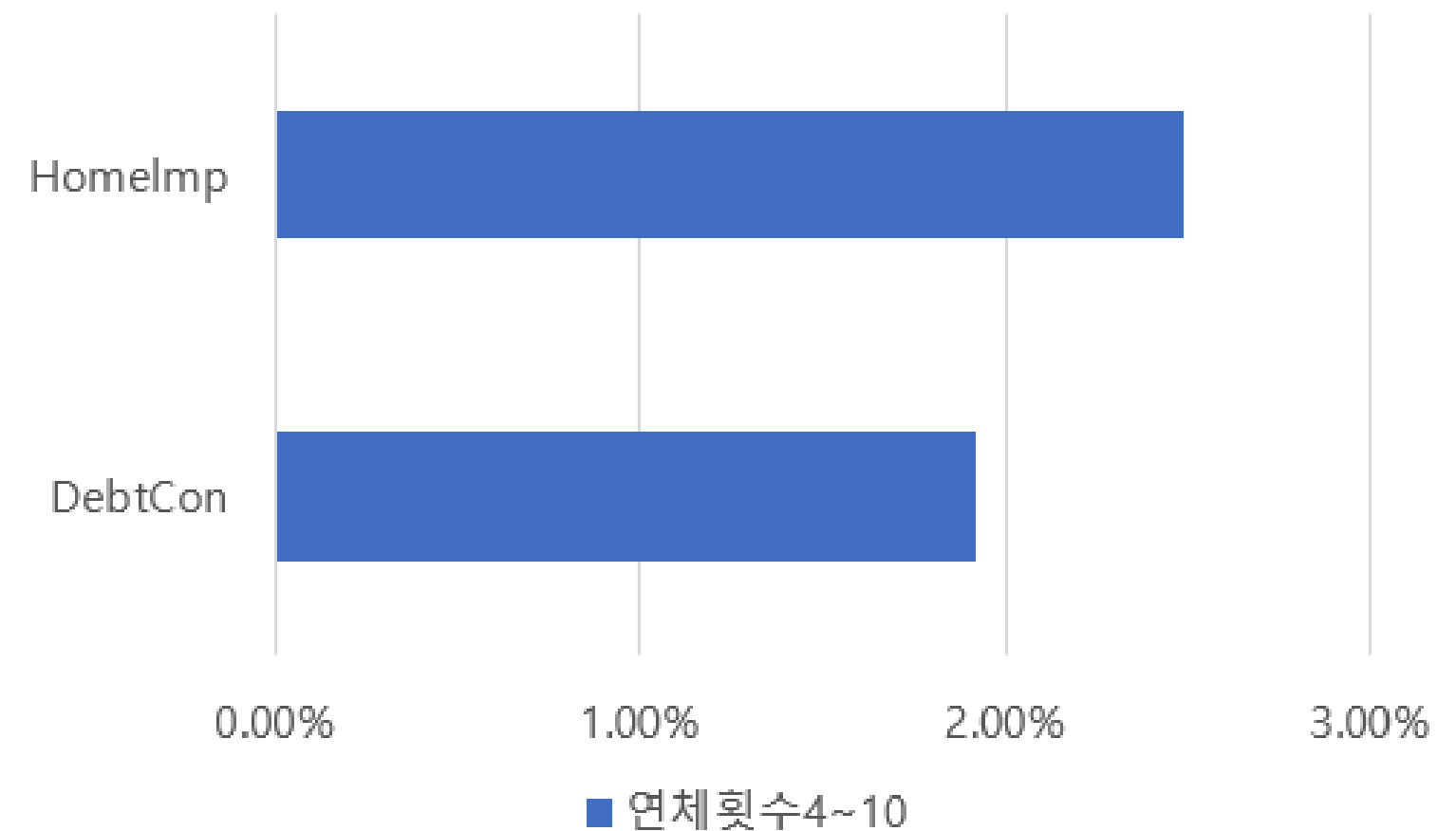
연체횟수 대출목적	0	1~3	4~10	비율
DebtCon	2113	337	48	1.92%
HomeImp	839	180	26	2.49%

▶ P-value 값 : 0.007

▶ 대출 목적별 연체 횟수 차이 o

▶ 대출 목적이 'HomeImp' 인 고객의 연체 횟수 비율은 연체 횟수가 4~10 인 구간이 더 높다.

대출 목적별 고위험군 고객 비율



연체 횟수가 4~10인 고객을 **부실고객**으로 판단.
부실고객의 연체횟수가 4~이면 재대출을 거부한다.

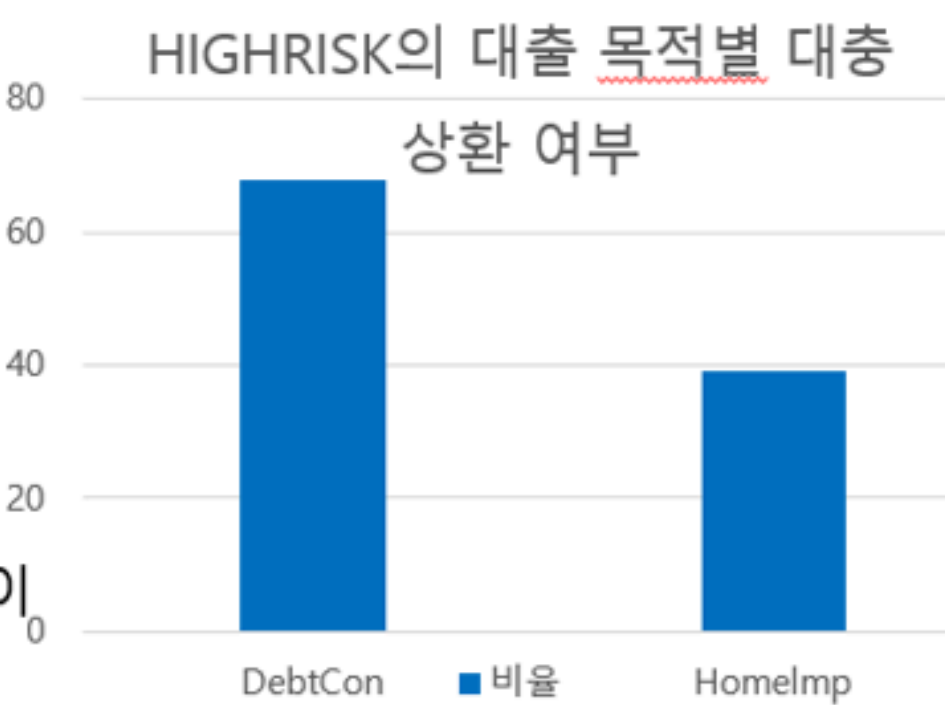
대출목적에 따른 연체 횟수 차이 분석

H0: 'HIGHRISK'인 고객들의 REASON별 대출 상환 여부는 차이가 없다.
H1: 'HIGHRISK'인 고객들의 REASONREASON별 대출 상환 여부는 차이가 있다.

BAD	0	1	rate
REASON			
DebtCon	32	68	68%
Homelmp	39	25	39.06%

- P-value 값: 0.000
- 유의수준 5% 'HIGHRISK'인 고객들의 REASON별 대출 상환 여부는 차이가 있다고 주장 가능.
- HIGHRISK로 분류된 고객 중, 대출목적이 DebtCon인 고객의 대출 상환이 지연됨.

HIGHRISK 분류 고객 중, 대출목적이 DebtCon인 고객 관리



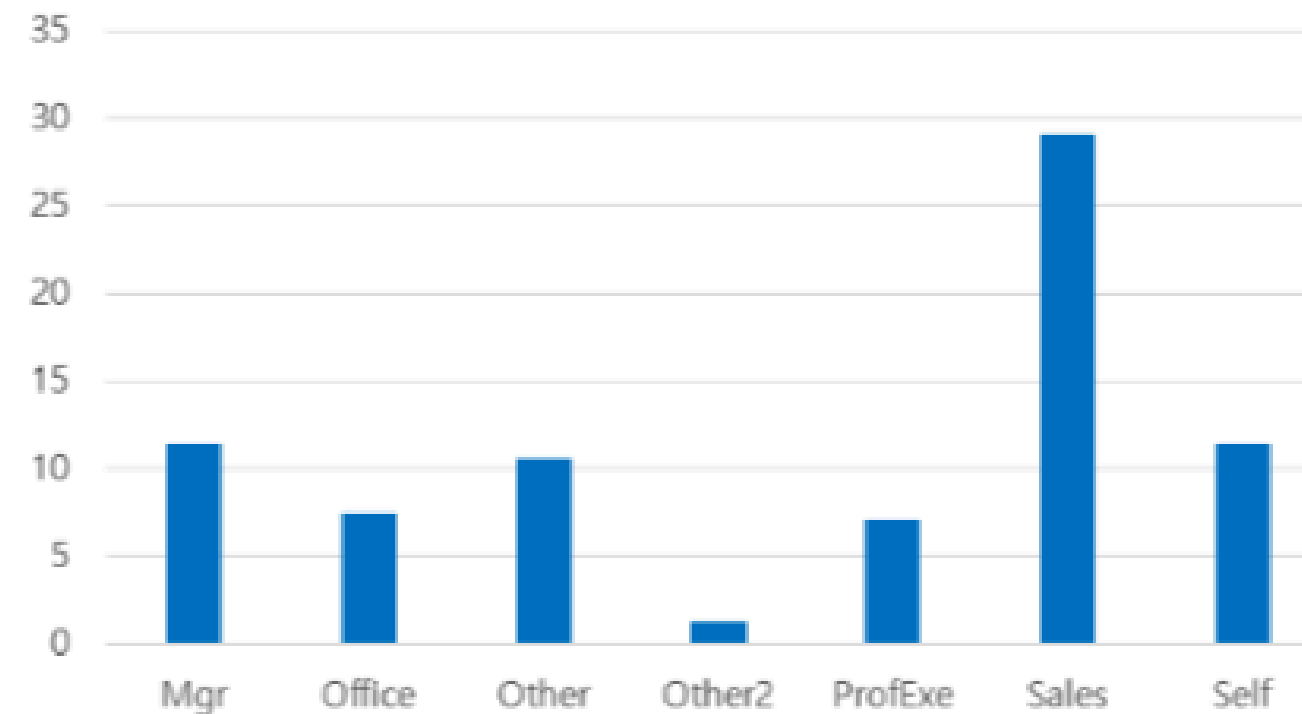
총부채비율 43% 이상인 고객 중
대출사유가 DEBTCON인 경우 **부실고객**으로 판단.
추후 거래에서 패널티 필요.

직업별에 따른 대출상환여부 차이 파악

H0: 직업별 대출 상환 여부의 차이 X
H1: 직업별 대출 상환 여부의 차이 O

BAD	0	1	rate
JOB			
<u>Mgr</u>	405	52	11.38%
Office	547	44	7.45%
Other	1183	140	10.58%
Other2	80	1	1.23%
ProfExe	849	64	7.01%
Sales	39	16	29.09%
Self	109	14	11.38%

직업별 대출 상환 여부



- P-value 값: 0.000
- 유의수준 5%에서 직업별 대출 상환 여부는 차이가 있다.
- 직업이 Sales인 고객의 대출 상환 지연의 비율이 가장 높다.

세일즈맨들의 대출상환 지연율이 가장 높다.
세일즈맨 직군은 거래시 거치기간을 길게잡고 대출금리를 상향조정한다

고객특성별 차별화된 서비스 제공

고객군	저위험군	중위험군	고위험군
기준	총 부채 상환 비율 ≤ 36	$36 < \text{총 부채 상환 비율} \leq 43$	$43 < \text{총 부채 상환 비율}$
서비스	금리 혜택 및 마케팅을 활용한 대출 제안 → 수익성 확보 이자율 혜택) 기존 8% → 5%	유예기간과 대출 거치 기간을 늘려서 상환 일정 조정 일정 조정 혜택) 기존 12개월 → +3 ~6개월 연장	조기 경고 시스템을 구축하여 연체 가능성 조기 탐지 고객의 대출 상태 실시간 모니터링 초기 징후를 감지할 경우 즉각적인 경고 및 추가 지원 제공