

Анализ причин оттока клиентов из банка

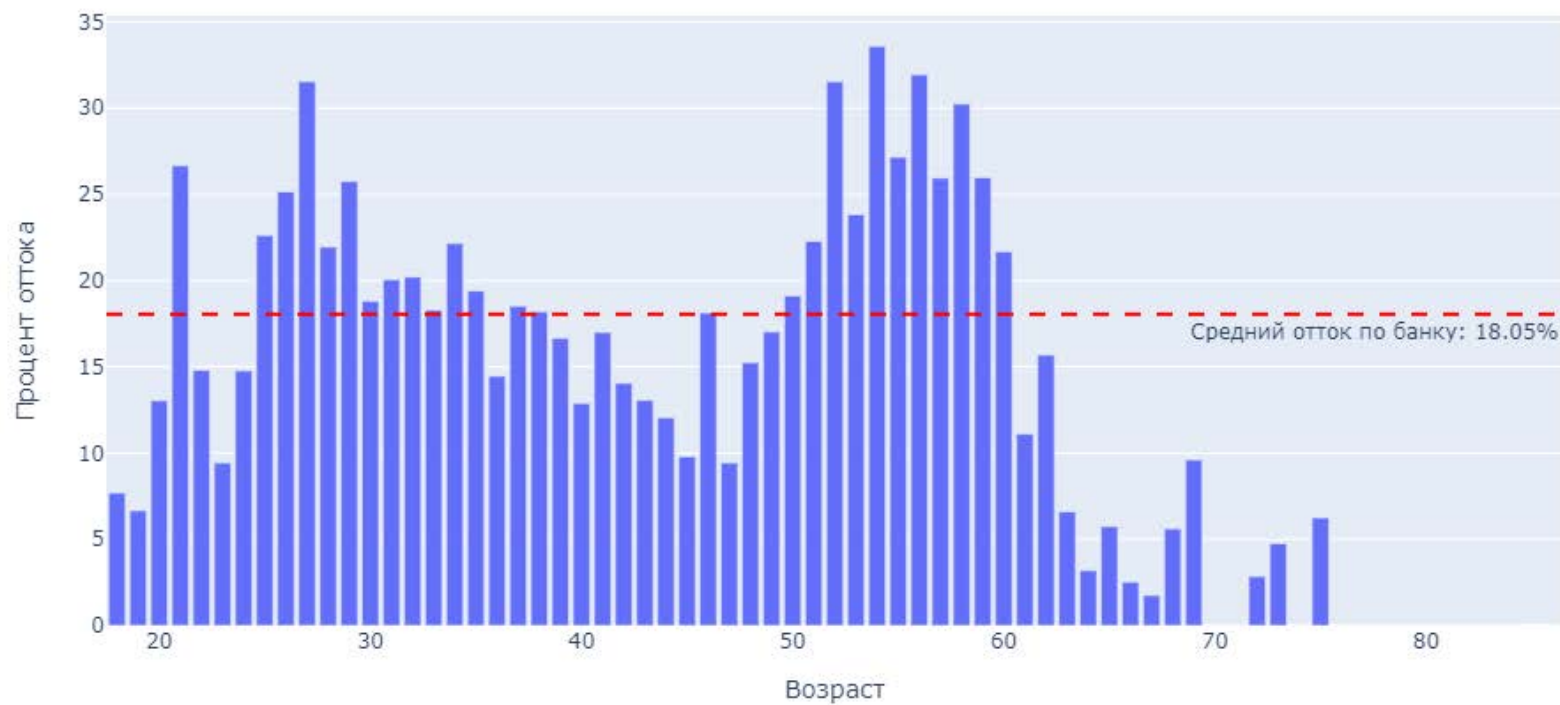
Презентация выполнена Сергеем Лебедевым 11.10.2023

Цели и задачи:

Исследование проводилось на выгруженных данных о 10000 клиентах банка «Метанпром». В задачи исследования входит обнаружить и проанализировать признаки отточности, выявить основные сегменты оттока и сформулировать рекомендации.

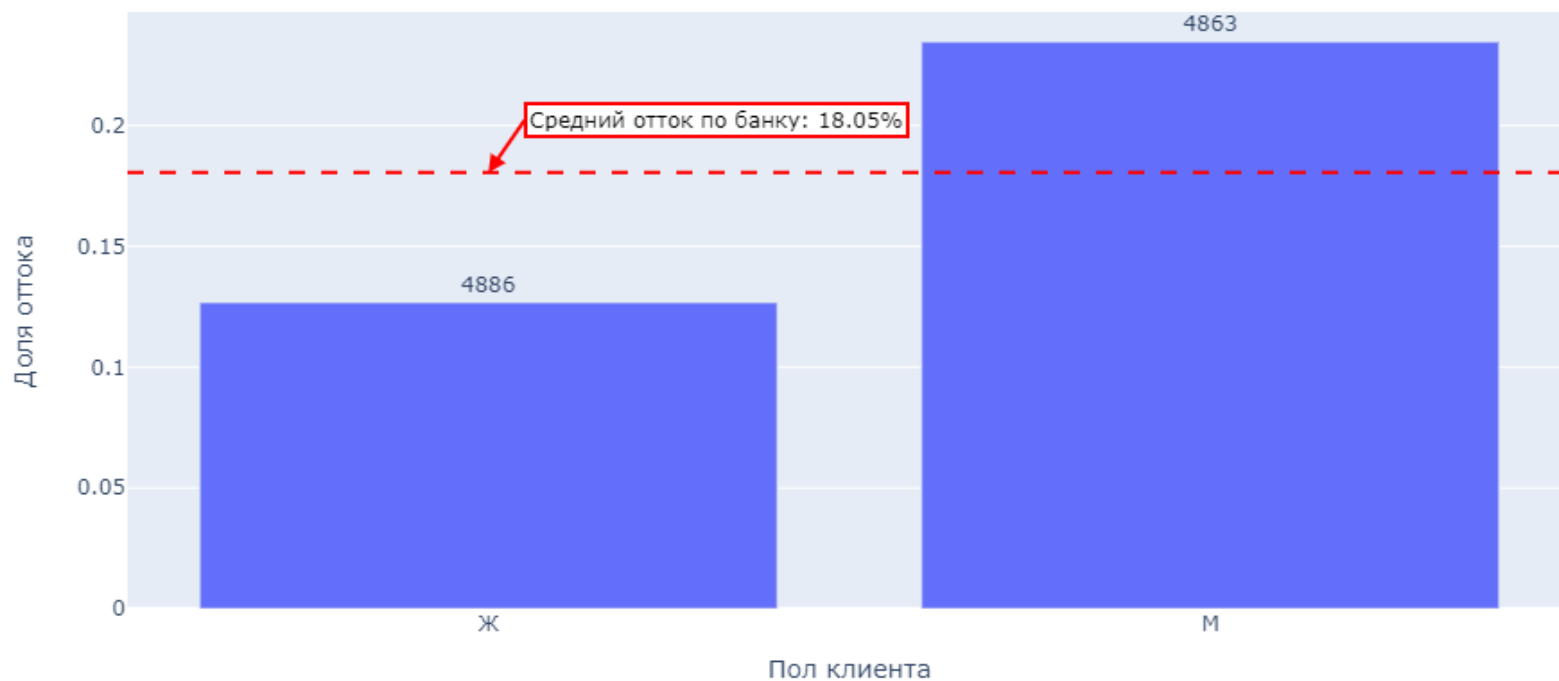
Наиболее отточными категориями по возрасту являются клиенты в
возрастных интервалах 25-34 и 50-60 лет

Процент оттока по возрастам



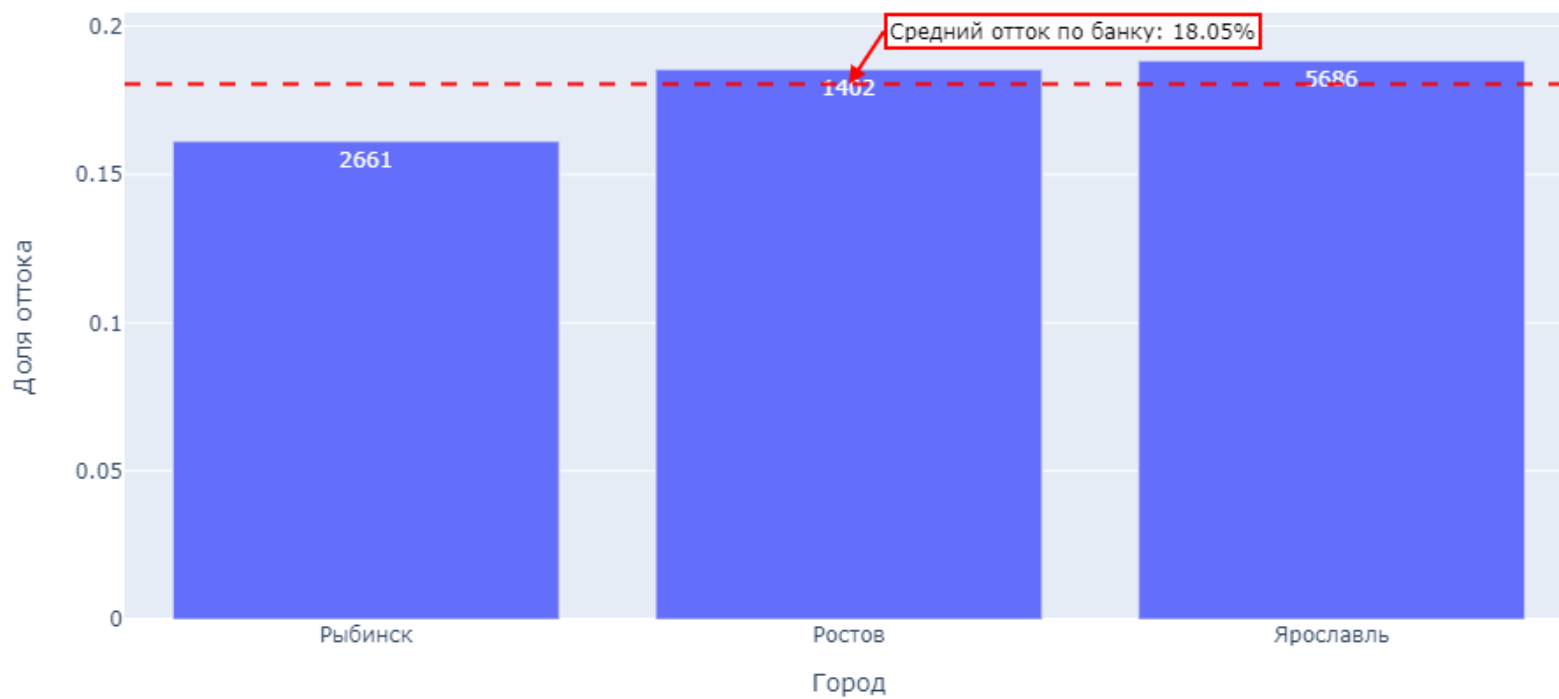
Среди женщин доля оттока 12.6%, в то время как среди мужчин - 23.4%

Доля оттока по полу клиента



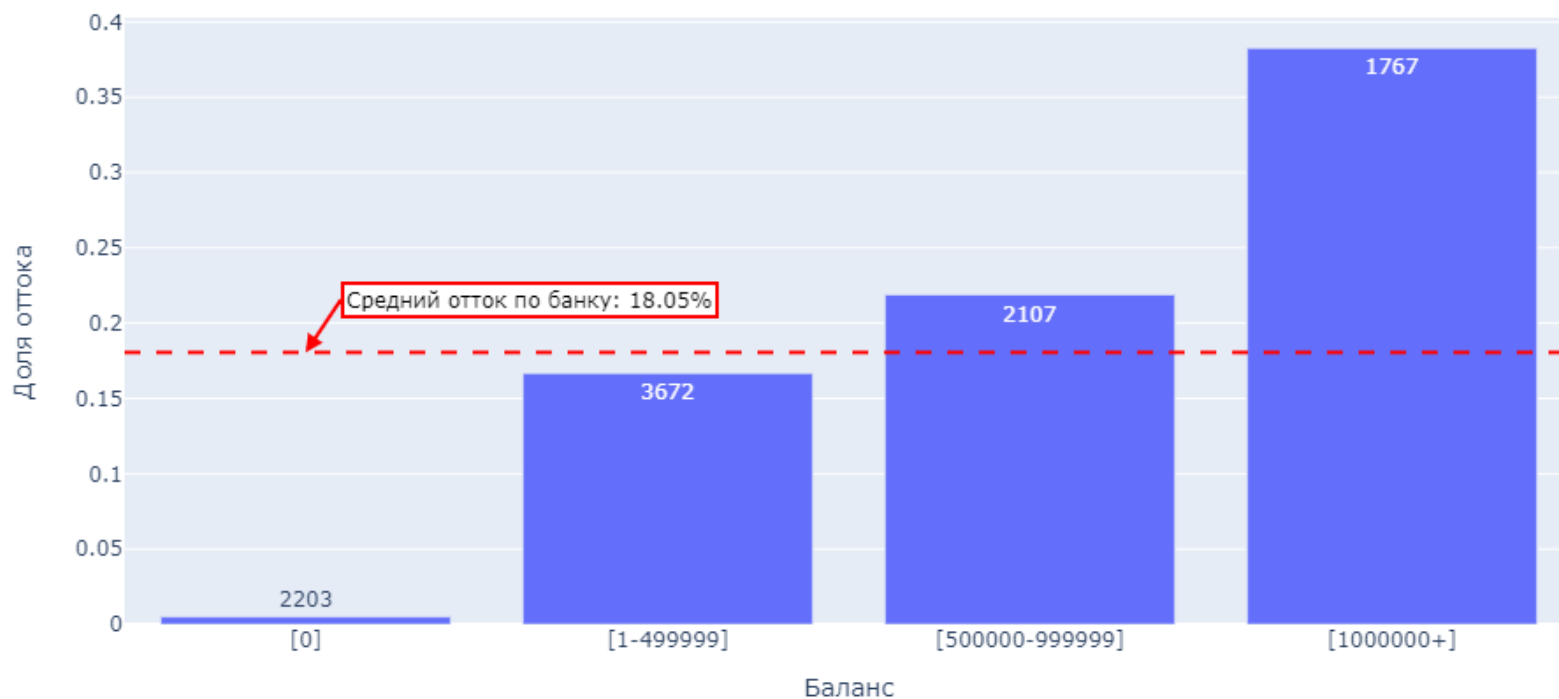
Разница по городам незначительная: в Рыбинске доля оттока 16%, в Ростове 18.5%, а в Ярославле 18.8%.

Доля оттока по городам



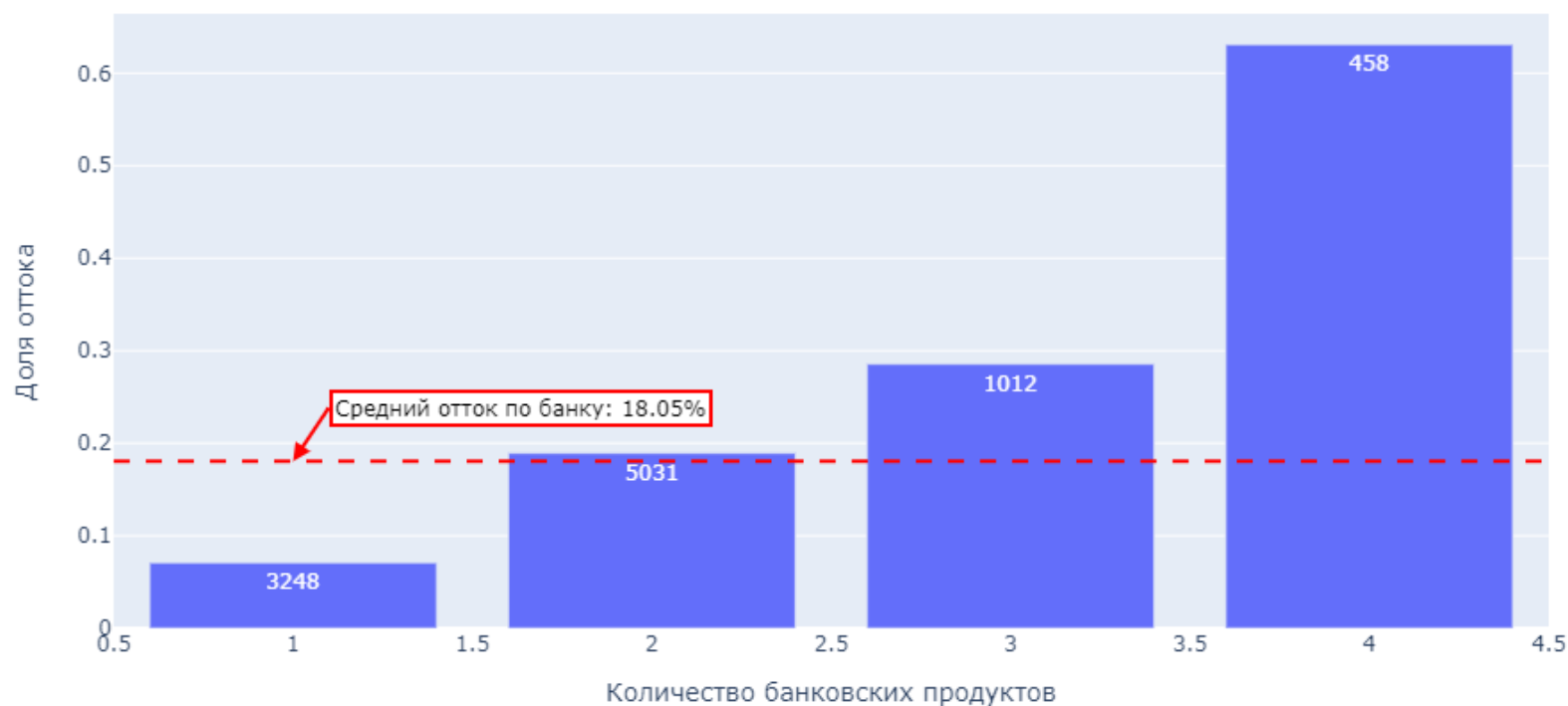
По мере увеличения баланса доля оттока растет и в выборке с балансом за пределами 1000000 рублей она достигает 38%.

Доля оттока по балансу



У клиентов с одним банковским продуктом доля оттока около 7%, она растет с накоплением банковских продуктов и у клиентов с 4 банковскими продуктами доля оттока уже достигает 63%

Доля оттока по количеству банковских продуктов



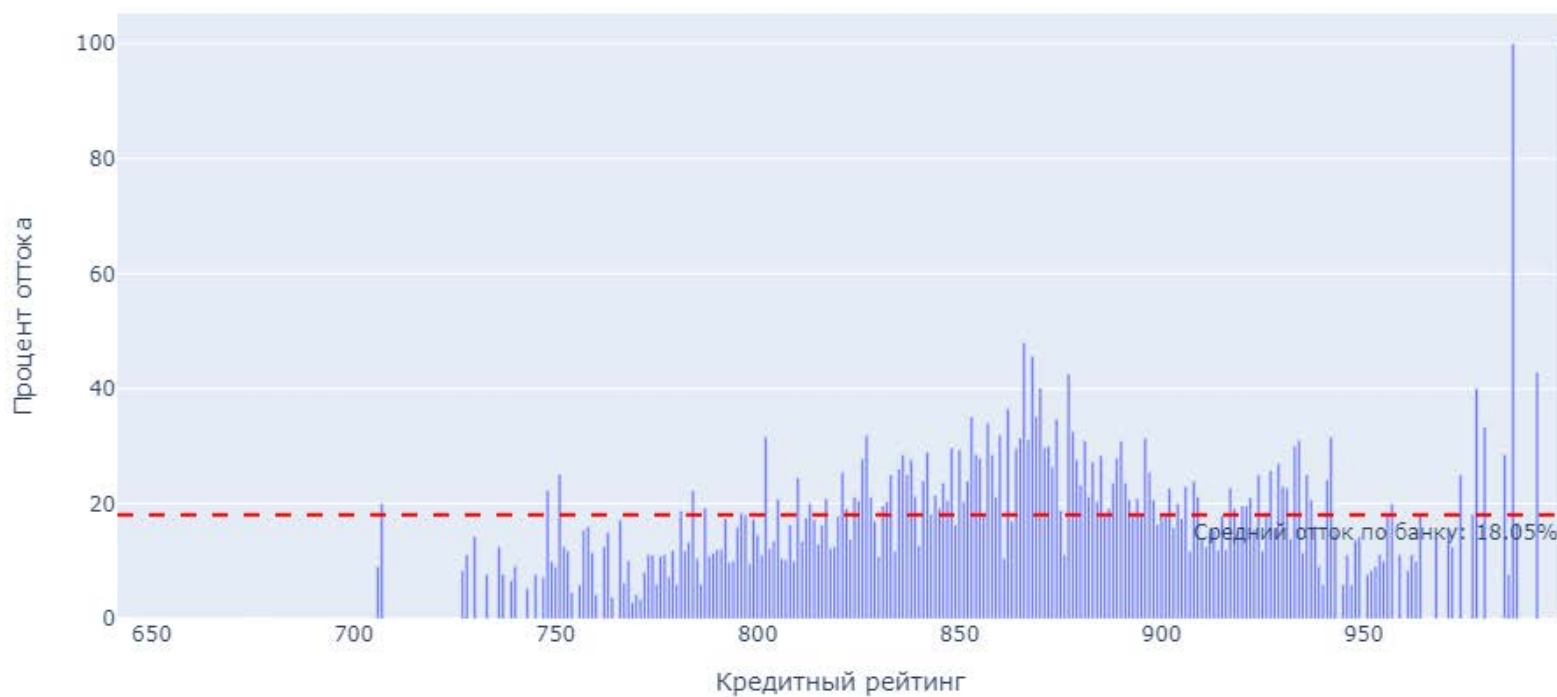
Доля оттока выше среди клиентов без кредитной карты (25% vs 15%)

Доля оттока по наличию кредитной карты



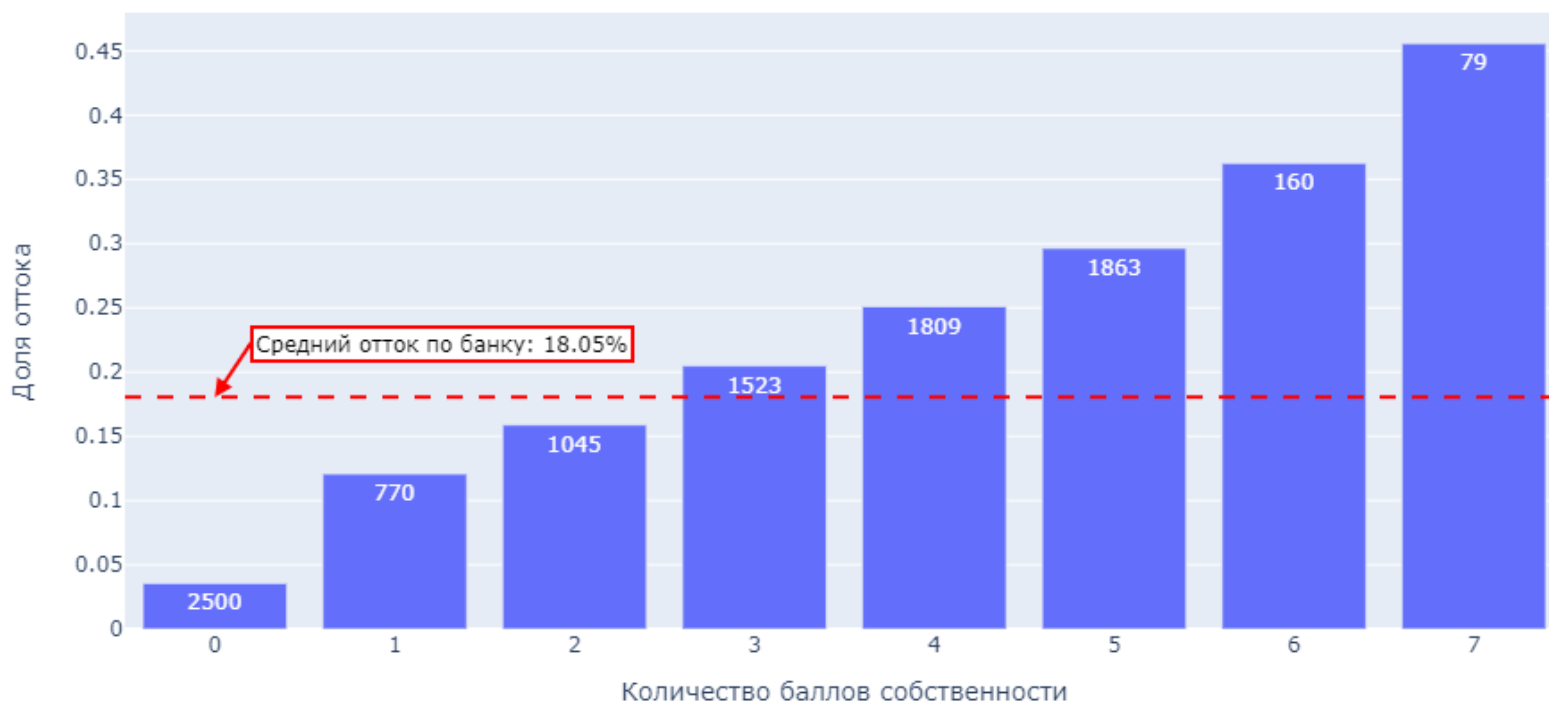
Наиболее отточной категорией по кредитному рейтингу являются клиенты с баллами в интервале от 865 до 898

Процент оттока по кредитному рейтингу



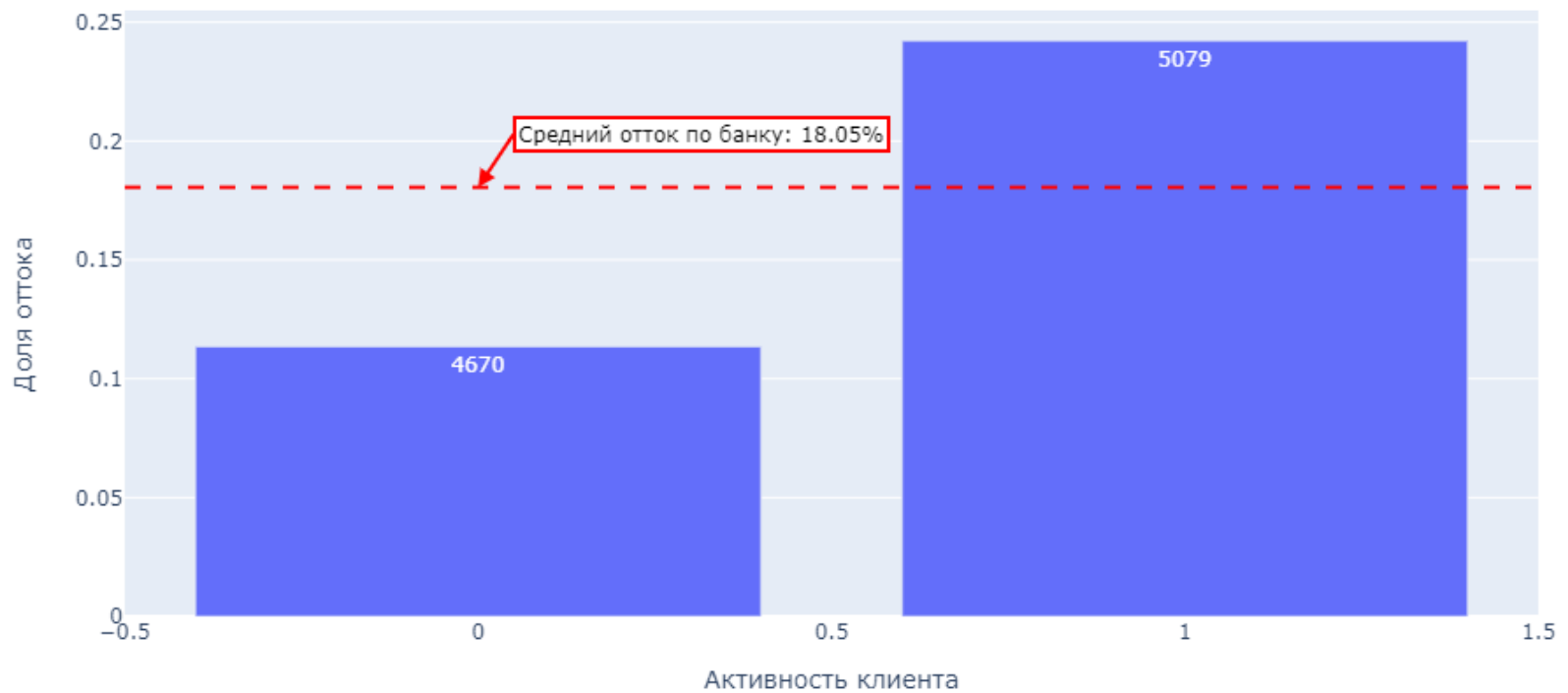
Если доля оттока у клиентов с нулем баллов составляет 3.5%, то у клиентов с 7 баллами уже 45%. Начиная с 3 баллов собственности доля оттока превышает среднее по банку.

Доля оттока по количеству баллов собственности



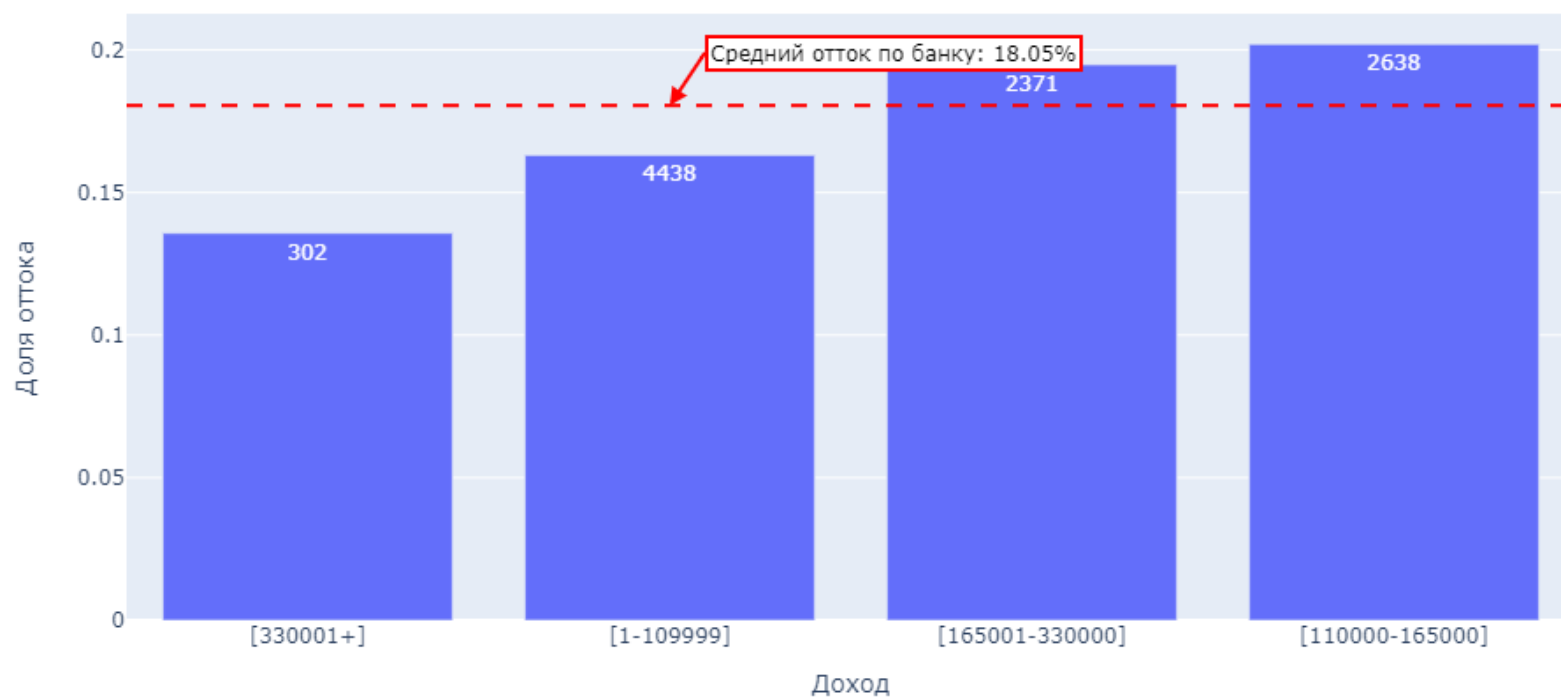
Доля оттока среди неактивных клиентов 11%, в то время как среди активных - 24%.

Доля оттока по уровню активности




Среди тех у кого доход в пределах 165001-330000 рублей доля оттока составляет 19.4%, а у тех у кого он от 110000 до 165000 рублей - 20.2%.

Доля оттока по доходу



Признаки отточности



По итогам нашего анализа мы можем охарактеризовать тех клиентов которые наиболее подвержены оттоку из банка (по убыванию важности)

- 1.Количество банковских продуктов: максимальное
- 2.Количество баллов собственности: максимальное
- 3.Баланс: более 1000000 руб
- 4.Кредитный рейтинг: в пределах от 865 до 898
- 5.Кредитная карта: отсутствует
- 6.Возраст: 50-60 лет
- 7.Активность клиента: активен
- 8.Пол: мужской
- 9.Доход: в интервале от 110000 до 165000 руб
- 10.Город: Ярославль


Сегменты отточности



В результате исследования были выявлены основные сегменты отточности:

1. Баланс более 1000000 руб (основной признак) + активность клиента и, преимущественно, мужчины
2. Активные клиенты (основной признак) с кредитным рейтингом от 865 до 898, без кредитки
3. Клиенты с 4 и более банковскими продуктами

Рекомендации



Оттекающие клиенты оттекают в другие банки, поэтому, первая рекомендация общего характера: изыскать бюджет для проведения маркетингового исследования рынка банковских услуг вокруг регионов в которых работают отделения банка. Необходимо определить что именно клиентов привлекает в других банках: сервис, тарифы, набор услуг и пр. По выделенным сегментам рекомендуются следующие меры (в порядке убывания приоритета):

1. Клиенты с максимальным числом банковских продуктов: установить причину оттока и устранить ее. Предложить пакетные тарифы, покрывающие все их продукты, предложить 50% скидку на подключение еще одного продукта, предложить набор семейных скидок и семейных опций (совместные счета, выпуск дополнительных карт членам семьи), повысить связность и удобство использования продуктов.
2. Клиенты с балансом от 1000000 на счетах: установить причину оттока и устранить ее. Предложить опции по вкладам с повышенным процентом и консолидацией, предложить проценты на остаток по текущему счету, предложить одобренную кредитную карту со стартовым лимитом равным среднегодовому балансу с льготными условиями обслуживания в первые 2 года при условии срочного вклада на определенную сумму.
3. Активным клиентам без кредитной карты с высоким кредитным рейтингом СРОЧНО предложить одобренную кредитку на льготных условиях, льготные опции по потребительским кредитам и ипотеке. В индивидуальных предложениях можно предложить им вклады с повышенным процентом и подарком в день подписания договора.