



Анализ оттока клиентов банка «Метанпром»

Выполнил: Александр Ставров

Общие выводы по исследованию:

Описание проекта: Наш заказчик — отдел маркетинга регионального банка «Метанпромбанк». Последнее время в банке наблюдается резкий отток клиентов. Около 2 000 клиентов решили покинуть банк.

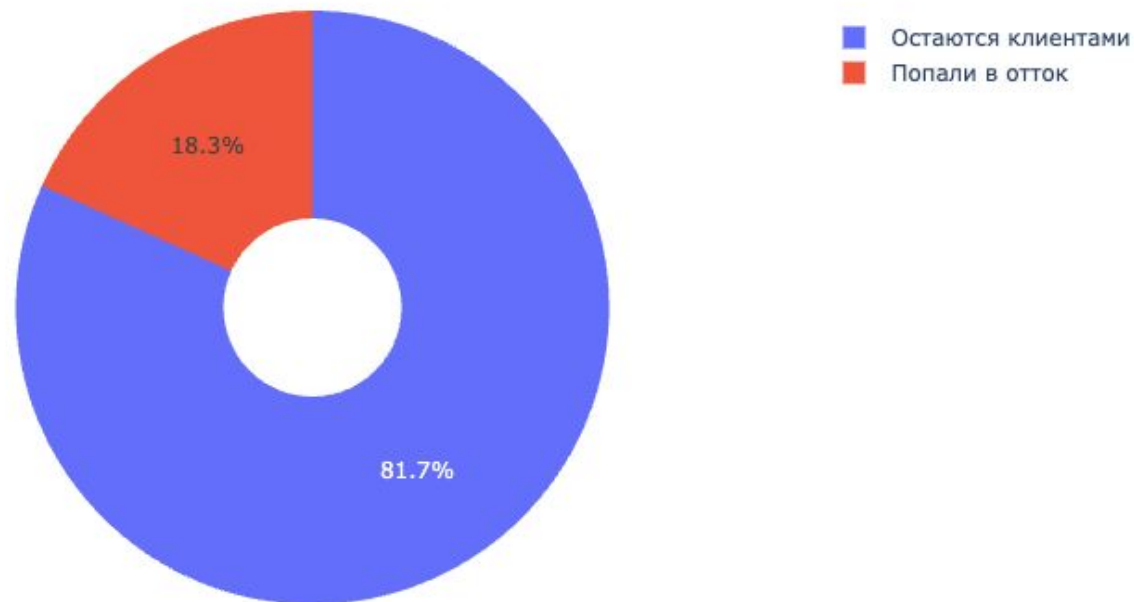
Целью исследования мы поставили задачи:

- Проанализировать пользователей банковских услуг и выделить сегменты клиентов, которые склонны уйти из банка.
- Дать конкретные рекомендации по приоритетным сегментам.

В ходе исследования:

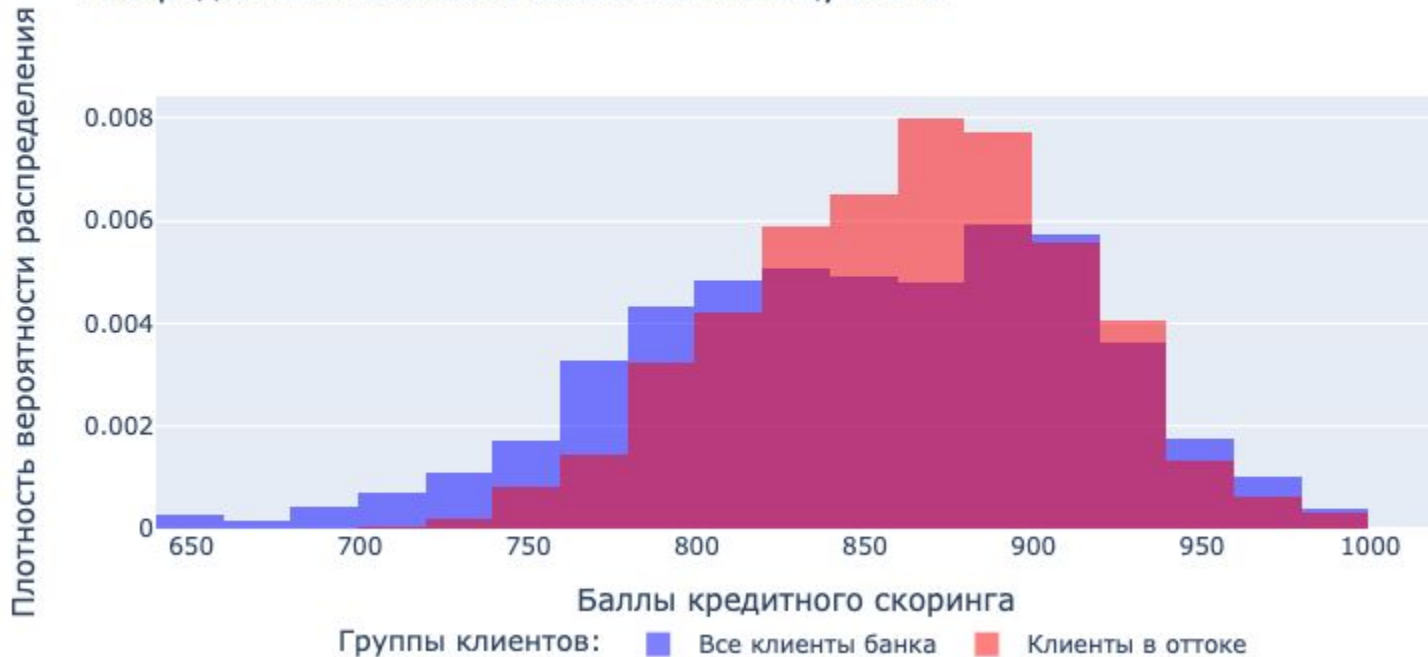
- 1) Мы провели анализ данных о **9 921 клиенте** "Метанпромбанка".
- 2) Вычислили, что на сегодняшний день **1 812 клиентов** написали заявление об уходе из банка. Это составляет **18,3%** от общей базы.
- 3) Подобрали **3 сегмента** и написали конкретные рекомендации по работе с ними.

Уровень оттока банка:



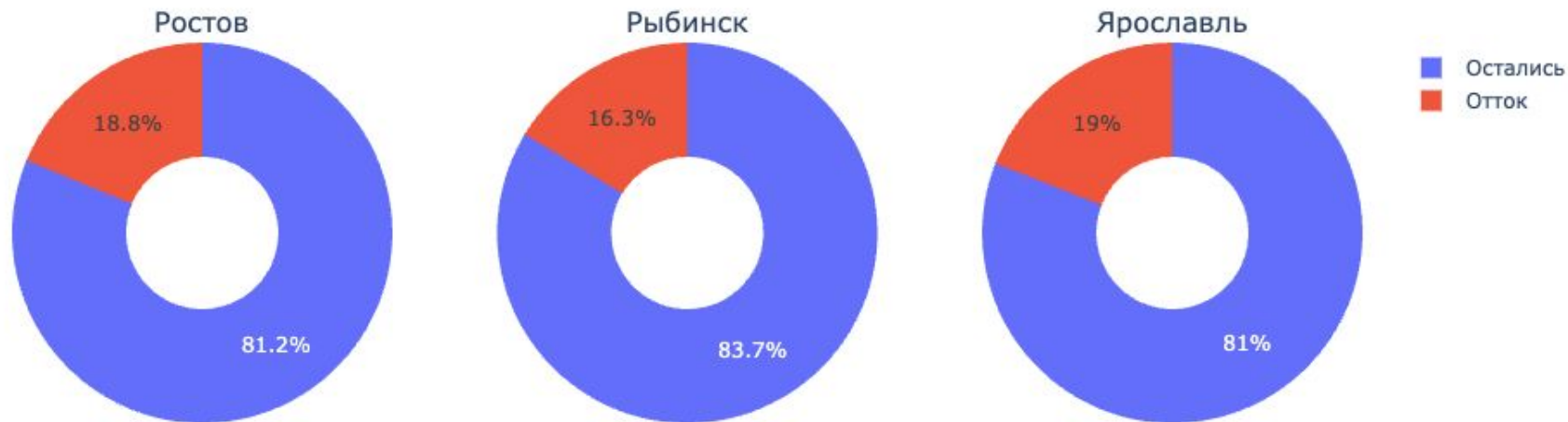
Процент оттока от общего количества клиентов

Распределение клиентов банка по столбцу score



- Большинство клиентов в общей базе имеют рейтинг от 760 до 939 баллов.
- Клиенты оттока — от 820 до 899 баллов кредитного скоринга.

Уровень оттока клиентов в разных городах



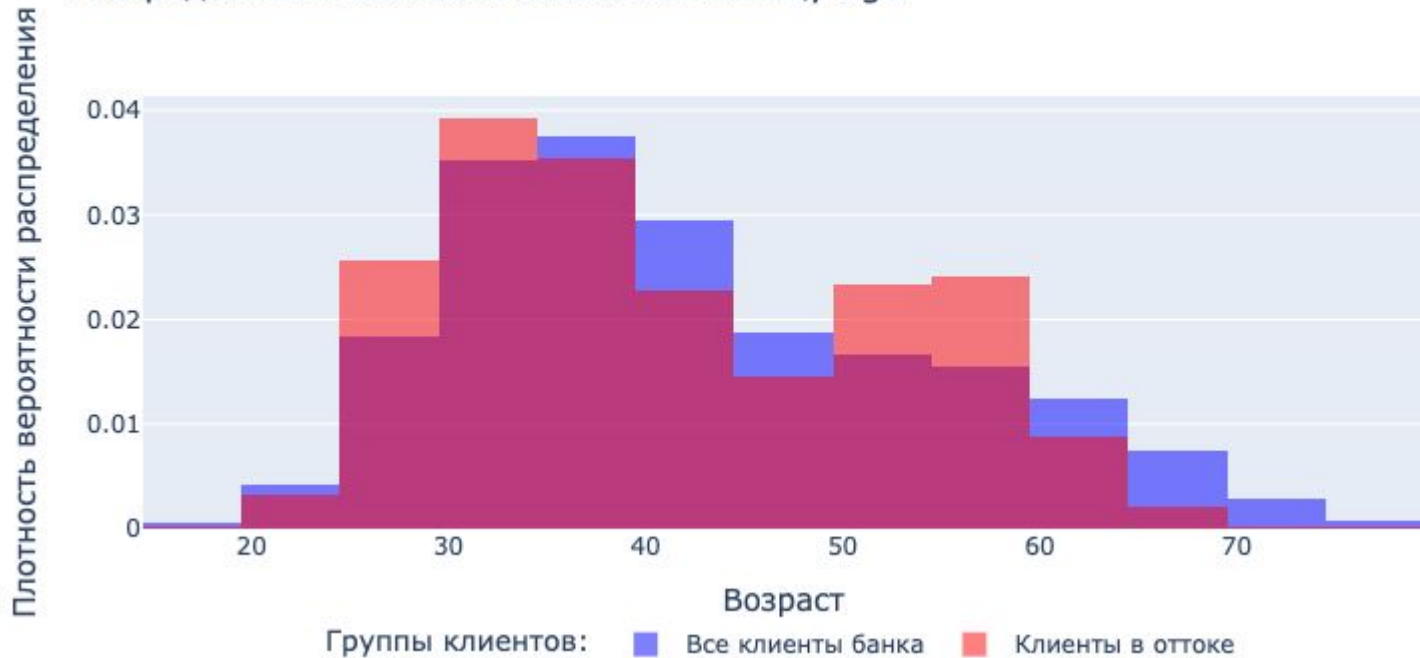
- Город проживания клиента не влияет на отток.

Уровень оттока клиентов среди мужчин и женщин



- Мужчин в отток попало больше, чем женщин.

Распределение клиентов банка по столбцу age



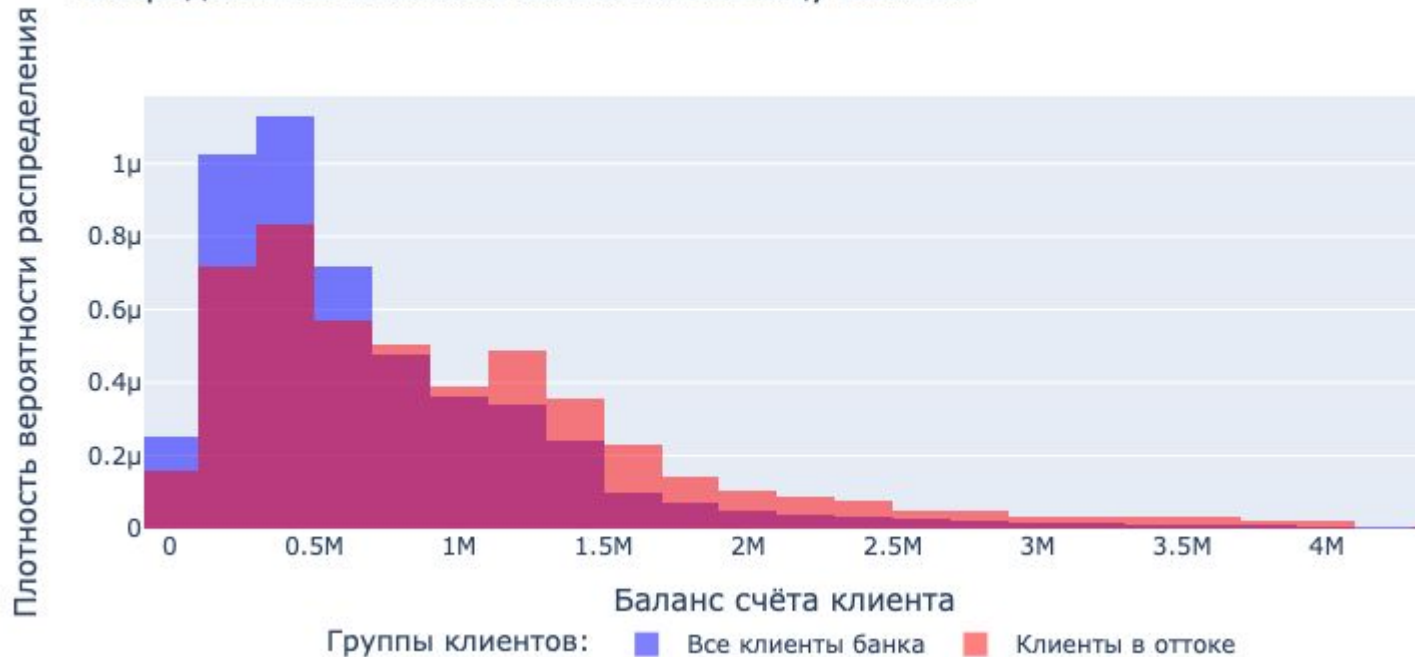
- Основной возраст клиентов в банке от 30 до 44 лет.
- В отток попали клиенты от 25 до 39 и от 50 до 59 лет.

Распределение клиентов банка по столбцу equity



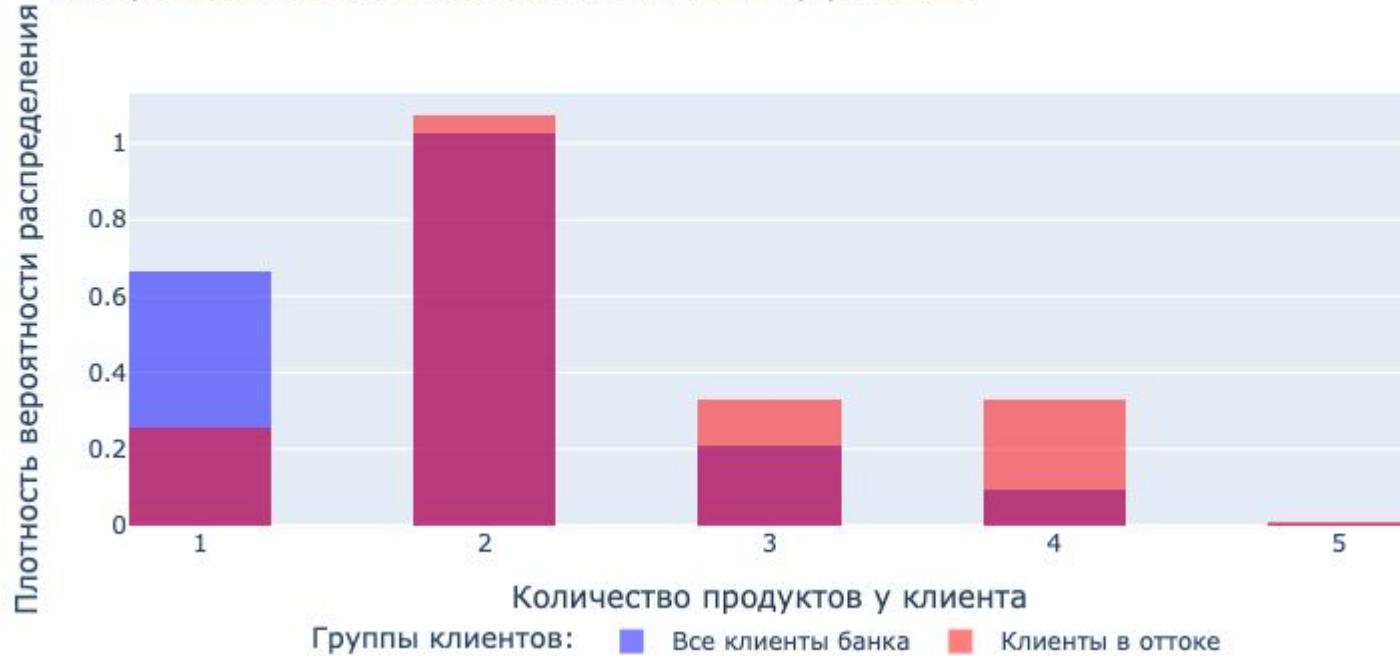
- В целом в банке преобладают клиенты с отсутствием баллов собственности.
- Клиенты оттока с баллами от 3 и выше.

Распределение клиентов банка по столбцу balance



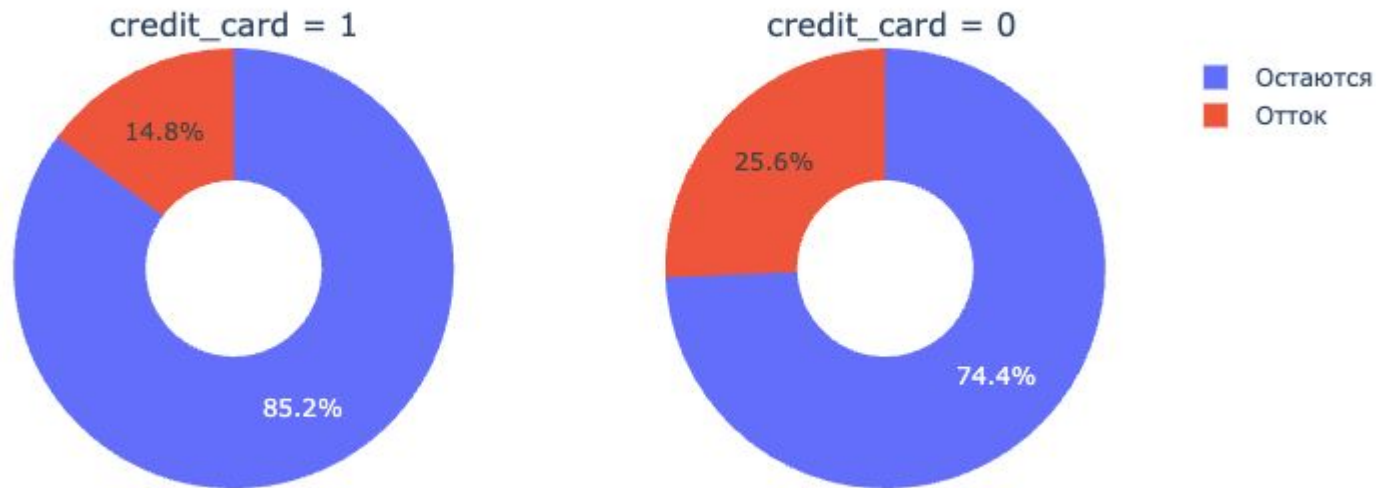
- Клиенты в общей базе банка сосредоточены в диапазоне баланса от 100 000 до 500 000.
- В базе оттока от 700 000 и выше.

Распределение клиентов банка по столбцу products



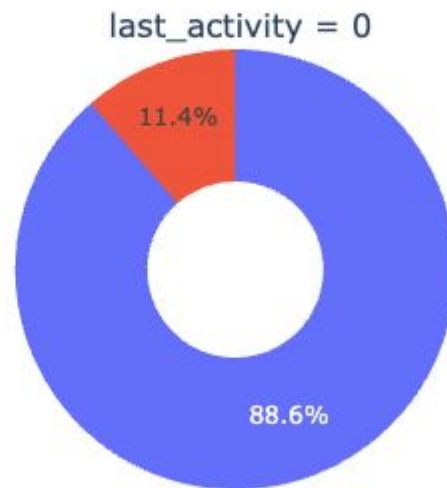
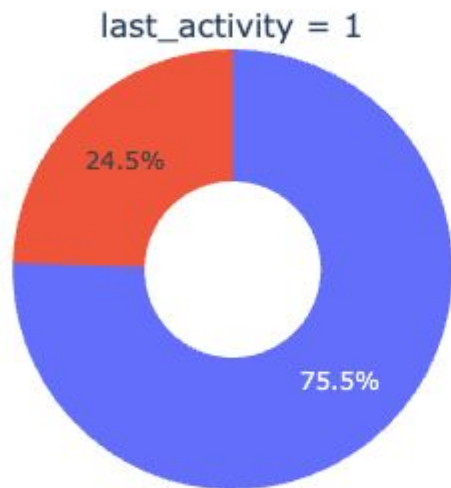
- У клиентов банка в основном либо 1, либо 2 продукта.
- У клиентов из оттока от 2 и выше продуктов.

Уровень оттока клиентов по столбцу credit_card



- В оттоке больше клиентов без кредитной карты.

Уровень оттока клиентов по столбцу last_activity



■ Остаются
■ Отток

- В оттоке больше активных клиентов.

Признаки, которые оказали наибольшее влияние на отток:

- `score` - баллы кредитного рейтинга от 820 до 899;
- `city` - не влияет на отток;
- `gender` - пол - мужчина;
- `age` - возраст от 25 до 39 или от 50 до 59;
- `equity` - баллов собственности - от 3 до 9 включительно, с пиком на 5 баллах;
- `balance` - баланс счёта - от 700 тыс. и выше, с пиками 1,1 до 1,69 млн.;
- `products` - продуктов от 2 и выше, с пиком на 4 продуктах;
- `credit_card` - нет кредитной карты;
- `last_activity` - у клиента была активность за последние 30 дней;
- `est_salary` - оценочный доход клиента от 100 000 до 300 000.

Сегмент № 1:

- `equity` - баллов собственности - от 3 до 9 включительно, с пиком на 5 баллах;
- `balance` - баланс счёта - от 700 тыс. и выше, с пиками 1,1 до 1,69 млн.;
- `est_salary` оценочный доход клиента от 100 000 до 300 000.

Стоит предложить инвестиционный продукт (например, вклад) или продукт накопительного страхования.

Сегмент № 2:

- `age` - возраст от 25 до 39;
- `credit_card` - нет кредитной карты;
- `last_activity` - у клиента была активность за последние 30 дней.

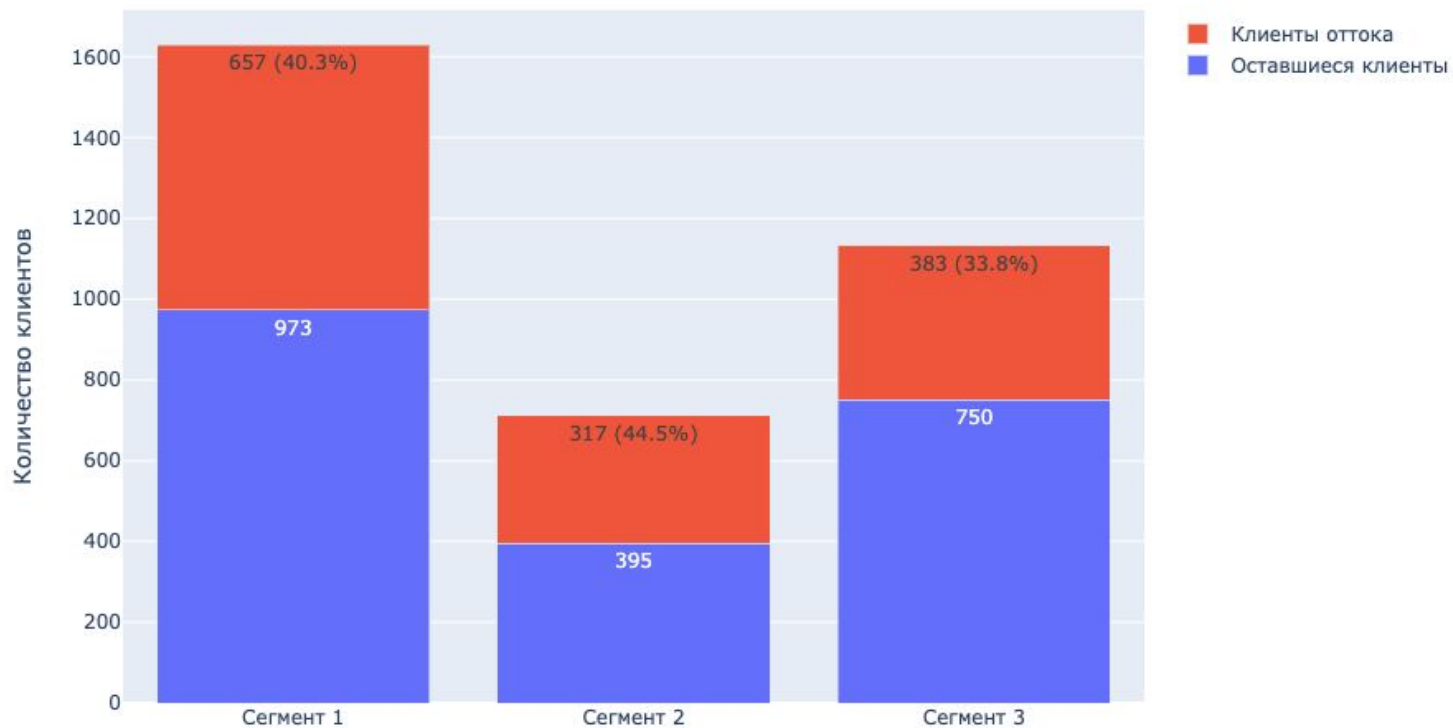
Стоит предложить оформить кредитную карту или повышенный кэшбек за операции по счётам.

Сегмент № 3:

- `age` - возраст от 50 до 59;
- `products` - продуктов от 2 и выше;

Стоит предложить повышенную ставку по вкладам или более выгодные условия по другим продуктам.

Уровень оттока и размеры сегментов



**Спасибо за внимание!
Ваши вопросы и
уточнения**