

# Анализ оттока клиентов банка “Метанпромбанк”

---

# Цель исследования

Крупный региональный банк "Метанпромбанк" столкнулся с большим оттоком клиентов. Главной задачей проекта является анализ оттока клиентов.

Для того, чтобы остановить отток клиентов банка, необходимо составить портрет клиентов, которые склонны уходить из банка. Наша цель - найти характеристики клиентов, попадающих в отток и подготовить для продакт менеджера пул рекомендаций по удержанию таких клиентов.

## Задачи

- Исследовать данные
- Выделить портреты клиентов, которые склонны уходить из банка,
- Сформулировать и проверить статистические гипотезы.
- Сделать выводы и дать рекомендации

В нашем распоряжении данные клиентов из трёх городов - Ярославль, Ростов Великий и Рыбинск

По каждому клиенту есть информация о его рейтинге, городе проживания, поле, возрасте, собственности, балансе на счете и активности в банке, расчётный доход и факт оттока.

# Общие выводы

- мы не нашли статистически значимой разницы в средних доходах ушедших и оставшихся
- средняя зарплата клиентов в оттоке 100 тыс рублей и от 100 до 150 тысяч рублей на балансе
- гипотеза о том, что банковский скоринг у отточных клиентов такой же как у тех, кто остался, не подтвердилась.
- к оттоку склонны клиенты, проживающие в Ростове Великом и Ярославле
- женщины в возрасте от 42 до 50 лет
- у клиентов из сегмента в оттоке в среднем всего один продукт банка и есть кредитка.

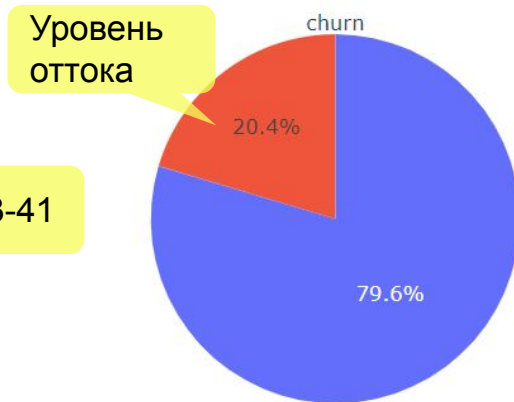
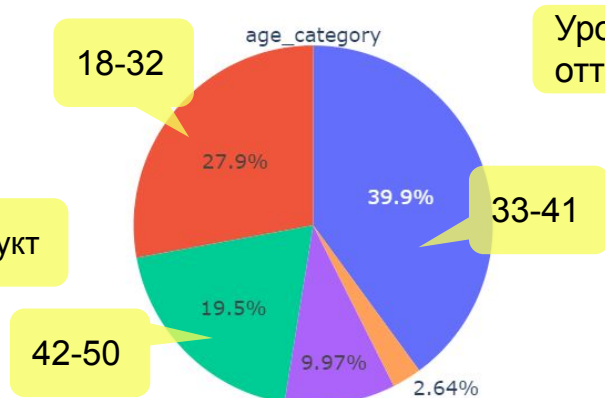
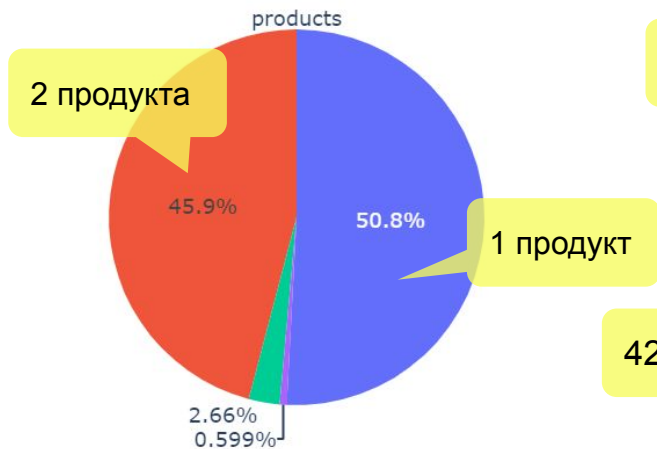
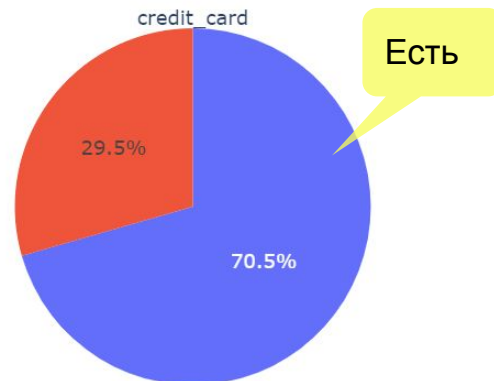
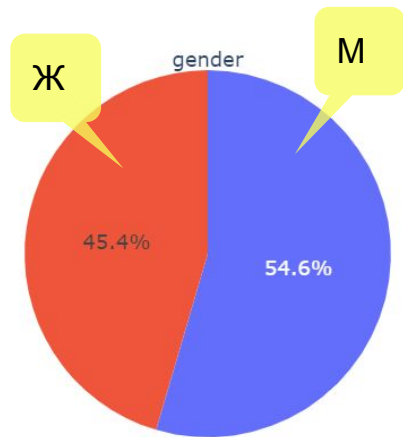
# Портрет обычного клиента

- проживает в Ярославле
- мужчина
- в возрасте от 31 до 40 лет
- владеет кредитной картой
- имеет 1-2 продукта банка
- средний банковский скор - 650 баллов
- средняя зарплата - 100 тысяч рублей
- на балансе более 100 тысяч рублей

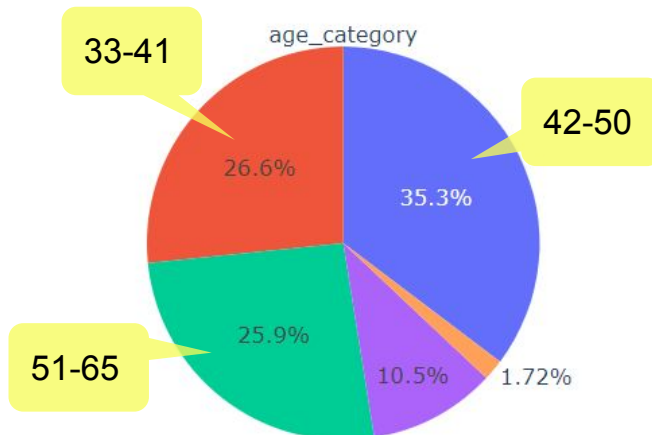
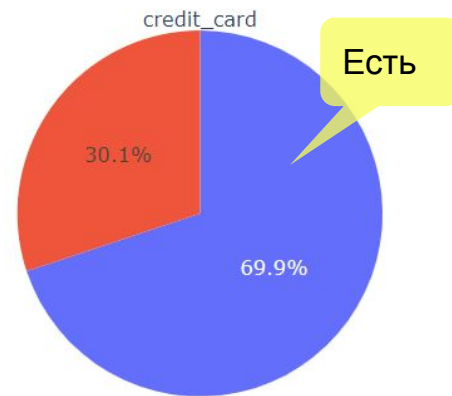
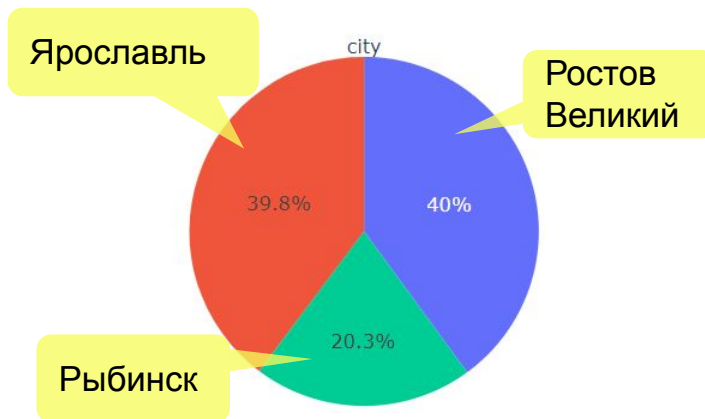
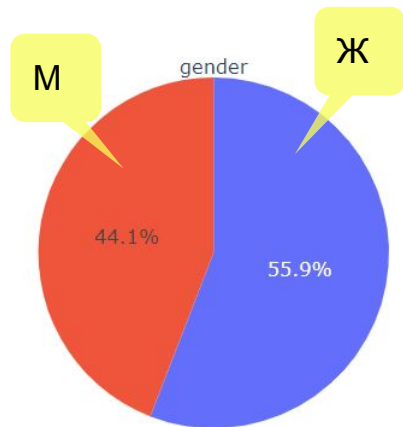
# Портрет клиента в ОТТОКЕ

- проживает в Ростове Великом или Ярославле
- женщина
- в возрасте от 42 до 50 лет
- имеет в среднем всего 1 продукт в банке
- владеет кредитной картой банка
- средний банковский скор - 650 баллов
- на балансе в среднем 120 тысяч рублей
- средняя заработная плата 100 тысяч рублей

# Портрет обычного клиента



# Портрет клиента в оттоке



# Гипотезы

—

# Мы проверили две гипотезы

- Средний доход клиентов, которые ушли не превосходит доход, которые остались

Среднее значение дохода у тех, кто ушел в отток: 101465.7

Среднее значение дохода у тех, кто не ушел в отток: 99738.4

Медианное значение дохода у тех, кто ушел в отток: 102460.8

Медианное значение дохода у тех, кто не ушел в отток: 99645.0

p-значение: 0.22705150930153783

**Отвергнуть гипотезу нельзя, то есть мы не можем утверждать, что доходы тех, кто ушёл в отток отличаются от доходов тех, кто остался**

- Средний скоринг клиентов, которые ушли и которые остались равен

Среднее значение скоринга у тех, кто ушел в отток: 645.4

Среднее значение скоринга у тех, кто не ушел в отток: 651.9

Медианное значение скоринга у тех, кто ушел в отток: 646.0

Медианное значение скоринга у тех, кто не ушел в отток: 653.0

p-значение: 0.01986866117272834

**Отвергаем нулевую гипотезу, то есть у нас нет оснований утверждать, что скоринг клиентов, которые ушли такой же, как у клиентов, которые остались, так как есть статистическая разница**



# Рекомендации

- клиенты с 1 банковским продуктом уходят в отток, значит, нужно увеличить количество продуктов, которыми клиент пользуется постоянно
- если у клиента есть только дебетовая карта, нужно предложить кредитную с бесплатным обслуживанием на первый год и выгодным кешбеком
- людям среднего возраста от 42 до 50 можно предложить открыть инвестиционный счет на выгодных условиях и подарить акции, так как это ещё работающие люди с большими накоплениями.