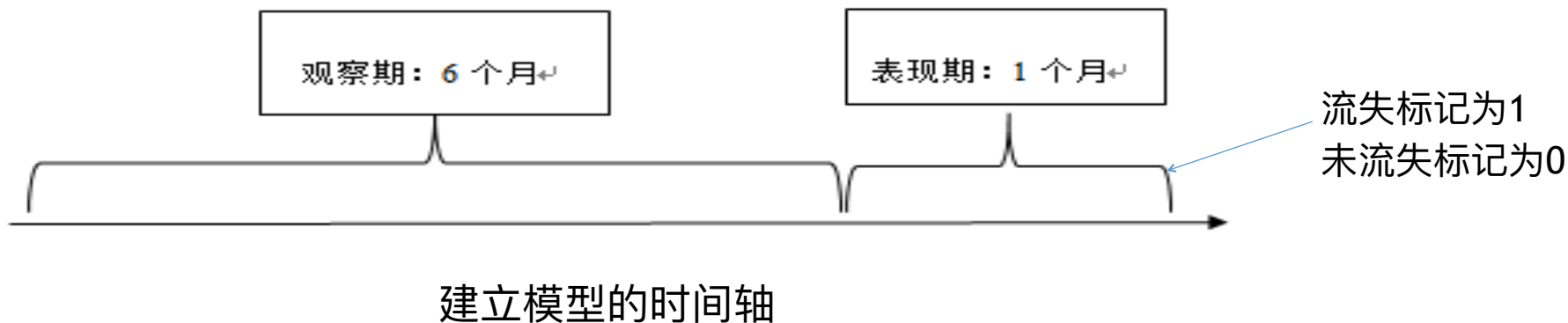


## □ 业务理解

中高端客户对于银行而言具有重要的战略意义，该部分人群总量较少，但是贡献的价值很高，银行为了实现更高的收益，需要着重维护好中高端客户群体。自然地，中高端客户的流失对银行造成的损失无疑也为最大。因此，银行如果能够提前了解储蓄用户的资金交易动向，从中挖掘出有流失倾向的用户，提前对该部分用户做出挽留的营销活动，则能够减少银行的利益损失，留住中高端客户。

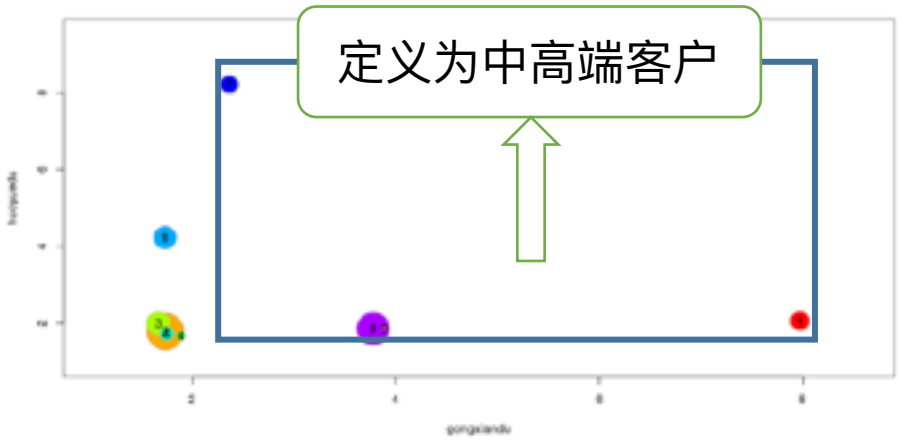
## □ 业务目标

通过历史数据建立数据挖掘模型，总结我行中高端客户可能会流失的特征，从中找出会导致用户流失的因子，得到用户流失的规则，并且依据该规则预测目前的中高端客户群体中哪些用户具有流失的趋势。模型以预测得到的概率

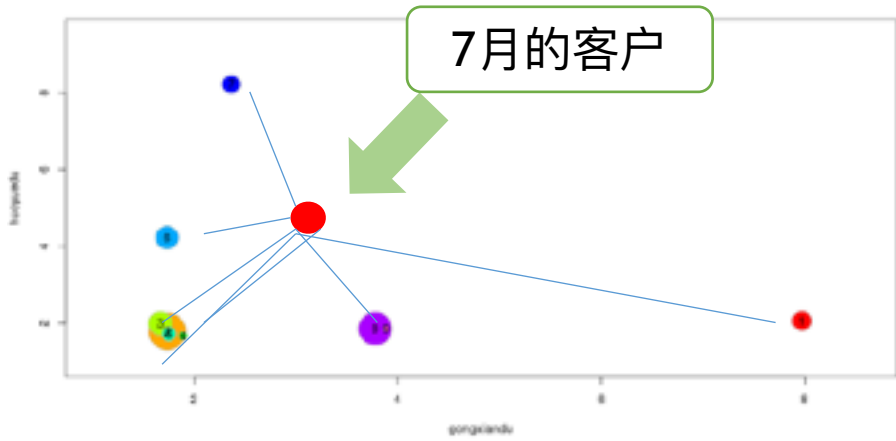


❑ 流失规则定义（可用于优化）

细分模型结果中选择代表中高端价值客户的几个群体，观察这几类客户在下个月的表现情况，若该客户下月不在中高端价值类中，则标记为流失用户，否则标记为非流失用户。

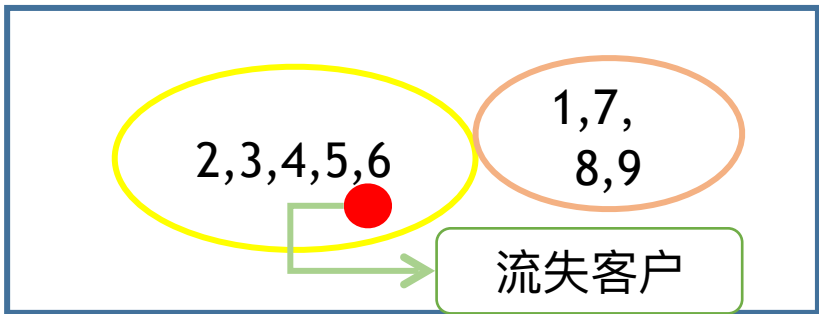
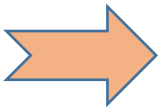
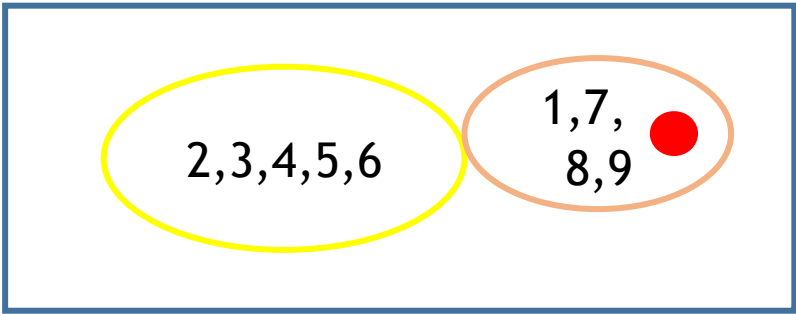


6月的细分结果



7月客户细分

计算每位客户到每个中心的距离，到哪类的距离最短归哪类。



若一个客户在6月份是1,8,9类客户，下月归到其他类，将这类客户定义为流失客户  
但是若有位客户资产下降很多，但还是属于中高端客户，在目前的定义下为未流失。