



Rapport d'analyse sur les profils des clients susceptibles de
quitter la banque



► LES ENJEUX :

La banque fait face au départ de plusieurs clients et souhaite prévenir le départ potentiel d'autres clients.

► LES OBJECTIFS A ATTEINDRE:

- Comparer les profils des clients actuels avec ceux ayant quitté la banque pour identifier les caractéristiques communes.
- Dresser les profils et les proportions des clients dits « à risque » susceptibles de quitter la banque.
- Suggérer des pistes d'analyses en vue de prévenir le départ des clients ayant un profil dit « à risque ».

ANALYSE DES DONNÉES

2

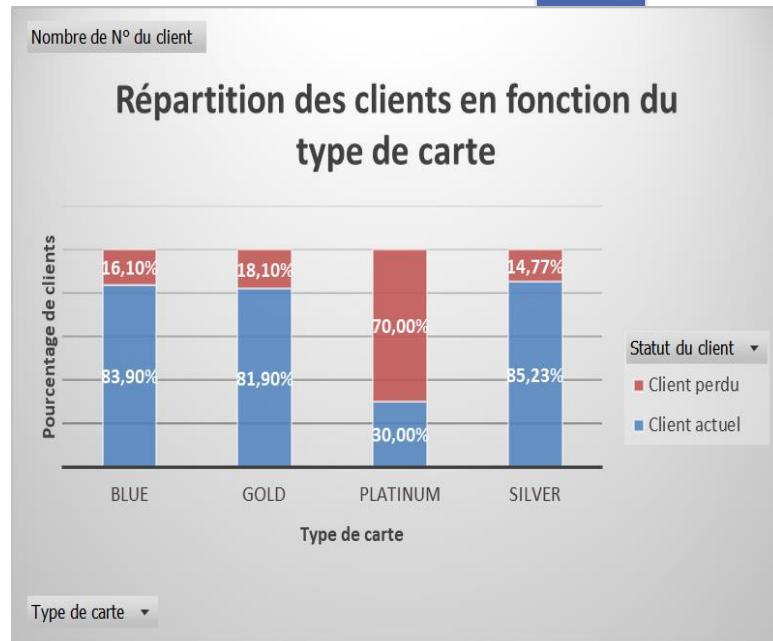
1. Comparaison en fonction du type de cartes:

► Observations:

Départ très significatif des clients titulaires d'une carte « Platinum » comparativement aux autres.

► Pistes d'analyses:

L'offre Platinum date d'il y a (06) mois, répond-elle encore aux besoins présents des clients?



ANALYSE DES DONNÉES

2. Comparaison en fonction de la moyenne du nombre de mois inactifs:

► Observations:

Moyenne plus élevée chez les clients perdus comparativement aux clients actuels.

► Pistes d'analyses:

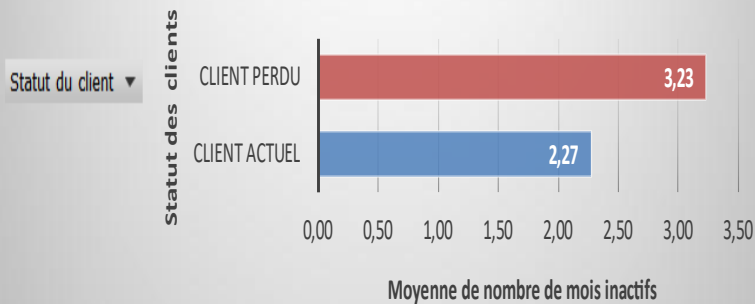
Se questionner sur l'efficacité du suivi client

Se questionner sur les frais de gestion de compte en cas d'inactivité

3

Moyenne de Nb de mois inactif

Répartition des clients en fonction de la moyenne du nombre de mois inactifs



ANALYSE DES DONNÉES

3. Comparaison en fonction de la moyenne d'interactions:

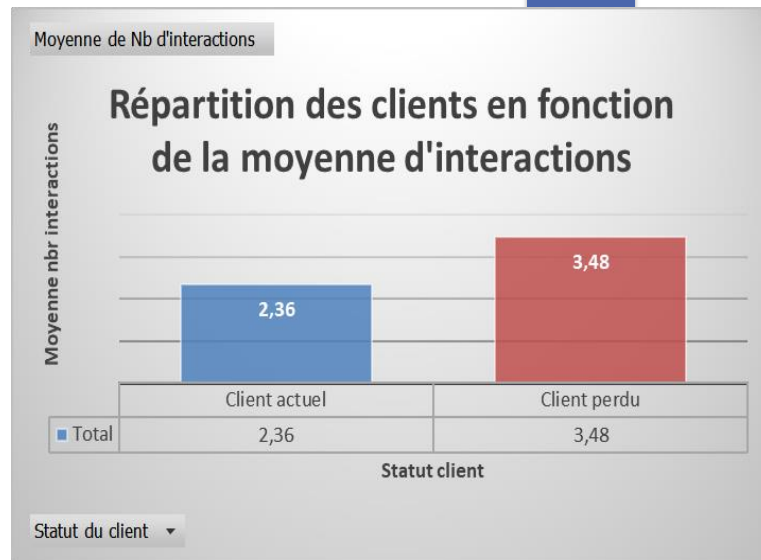
► Observations:

Moyenne supérieure chez les clients perdus comparativement aux clients actuels.

► Pistes d'analyses:

S'interroger sur l'ergonomie de l'application et du site internet.

S'interroger sur l'efficacité et la réactivité du service clients



ANALYSE DES DONNÉES

5

4. Comparaison en fonction du revenu annuel :

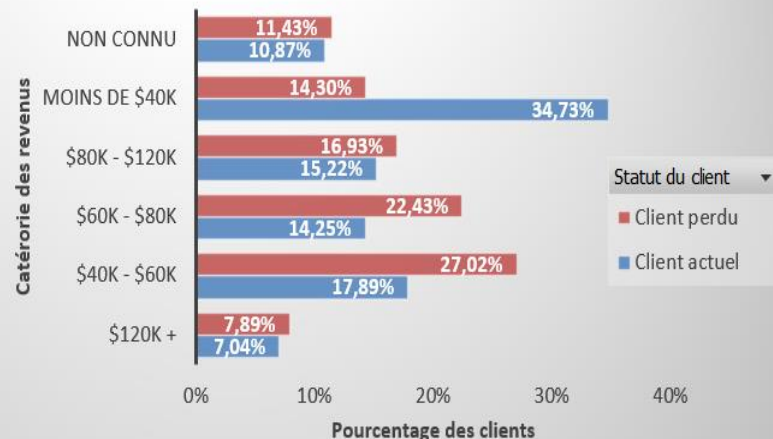
► Observations:

Départ significatif des clients ayant un revenu annuel dans les tranches de 40k-60k et 60k-80k.

► Pistes d'analyses:

Se questionner quant à l'offre qui leur est proposée

Comparaison des clients en fonction du revenu annuel



ANALYSE DES DONNÉES

5. Comparaison en fonction du statut marital:

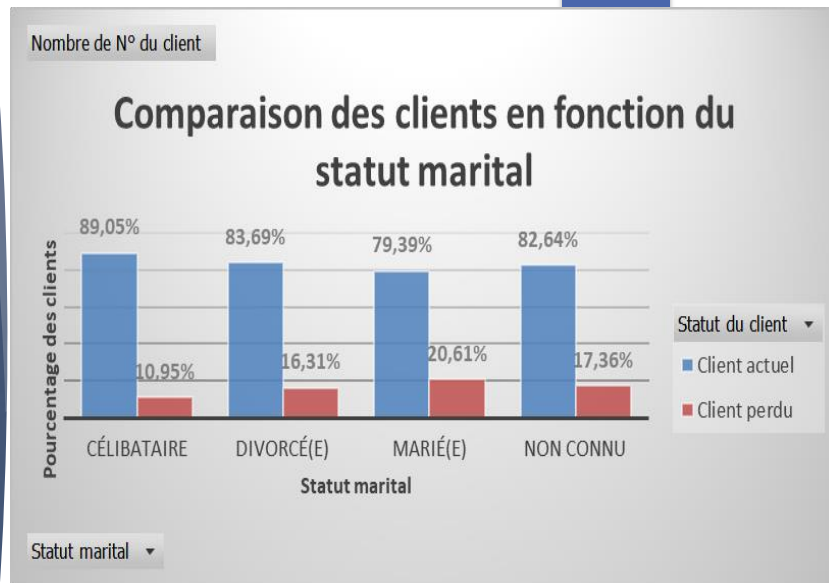
► Observations:

Départ significatif des clients ayant un statut « Marié(e) » comparativement aux autres clients

► Pistes d'analyses:

S'interroger est-ce-que les offres actuelles répondent bien aux besoins des clients mariés

6



ANALYSE DES DONNÉES

Ce qu'il faut retenir en chiffres:

L'analyse comparative fait ressortir cinq (05) différentes caractéristiques retenues, avec les chiffres clés suivants :

Être titulaire d'une
carte Platinum

Avoir des revenus
annuels entre
40k- 80k

Avoir un statut
marital « Marié (e)»

Avoir une moyenne
d'interactions à
partir de 3,48

Avoir une moyenne
de mois inactifs à
partir de 2,23

7

Carectéristiques à risque	Nombre de clients concernés
Être titulaire d'une carte Platinum	6
Avoir une moyenne d'interaction supérieure à 3,48	1193
Avoir un revenu annuel entre 60k-80k	2729
Avoir un statut marital "Marié"	3610
Avoir une moyenne de mois inactifs supérieure à 3,23	555

ANALYSE DES DONNÉES

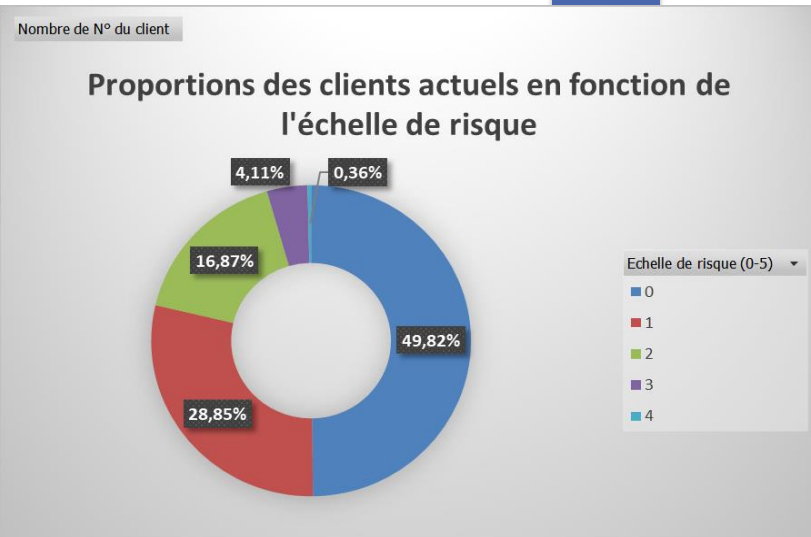
Echelle de risque :

Objectif :

Déterminer les proportions des clients actuels qui risquent de quitter par rapport aux 5 critères retenus.

Remarque : aucun client ne réalise les 5 critères réunis.

Répartition des clients actuels en fonction de l'échelle de risque		
Echelle de risque (0-5)		Nombre de N° du client
	0	5045
	1	2922
	2	1708
	3	416
	4	36
Total général		10127





Conclusion :

La comparaison a fait ressortir 5 critères pertinents pour dresser les profils types des clients dits « à risque » .

L'échelle de risque a fait ressortir les chiffres clés et les proportions des clients actuels qui risquent de quitter en fonction de la réalisation d'un ou plusieurs critères retenus.

Identifier individuellement les clients dits « à risque » pour leur proposer des solutions adaptées avant qu'ils ne quittent la banque.