



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

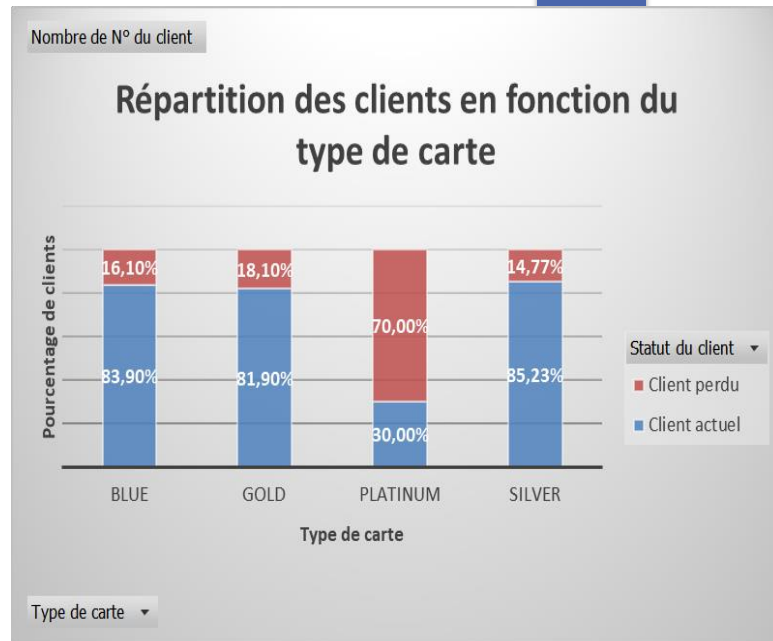
## 1. Comparaison en fonction du type de cartes:

### ► 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:

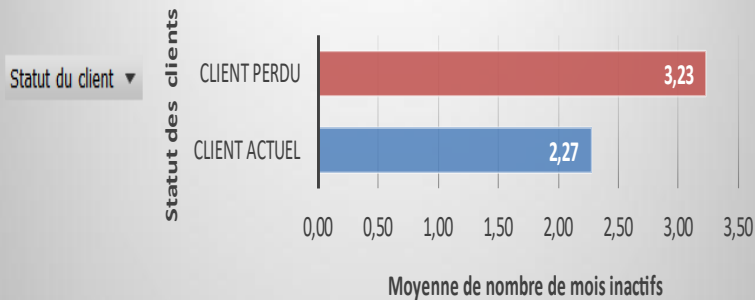
Se questionner sur l'efficacité du suivi client

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:

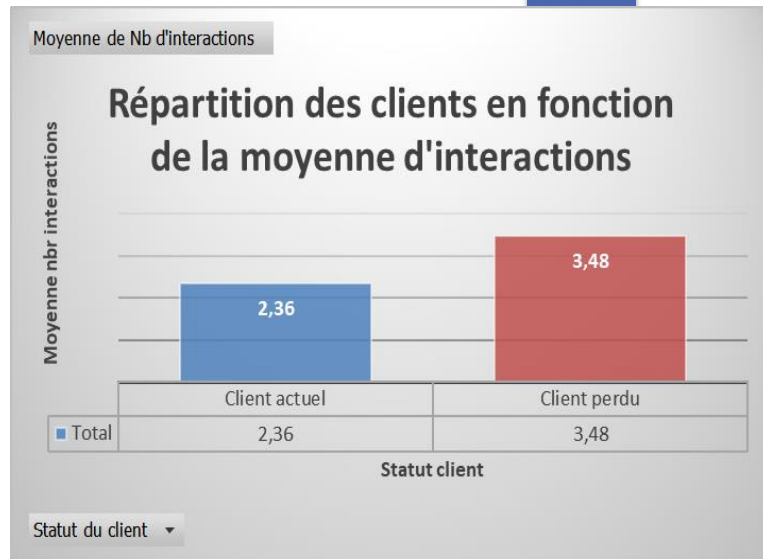
### ► Observations:

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 :

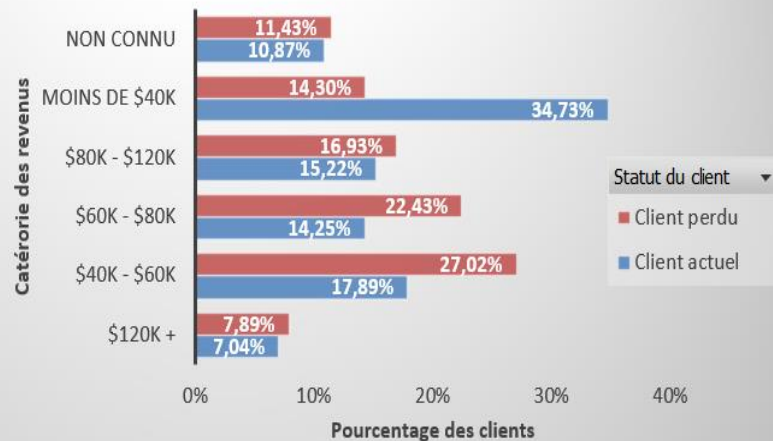
### ► Observations:

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:

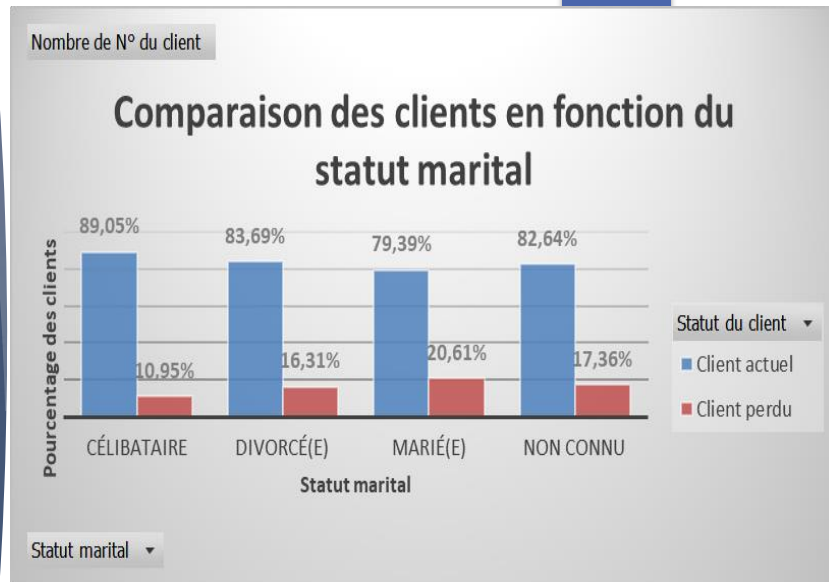
### ► Observations:

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 :

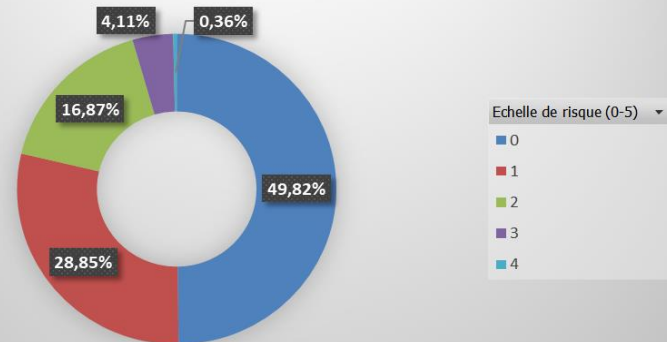
Déterminer les proportions des clients actuels qui risquent de quitter par rapport aux 5 critères retenus.

**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

Nombre de N° du client

### Proportions des clients actuels en fonction de l'échelle de risque





## 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.