



Plan d'action de primero banque



Notre compréhension de vos enjeux

Enjeux du client : la banque est inquiète car elle fait face à de nombreux départs de clients

Données disponibles:

- **10127 clients** : - 1636 clients perdus
- 8491 clients actuels
- **15 variables d'études**

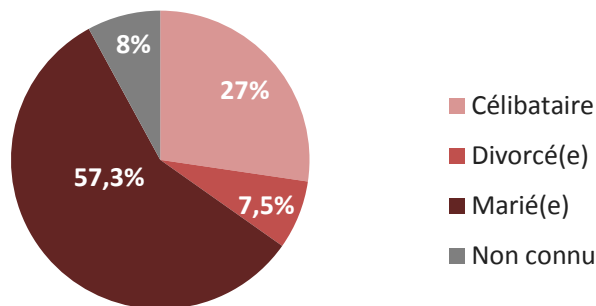
Les objectifs de la présentation :

- Identifier les caractéristiques communes des clients qui quittent la banque.
- En déduire des pistes d'analyse sur les raisons pour lesquelles ils quittent la banque.
- Identifier la proportion des clients actuels qui pourraient quitter la banque

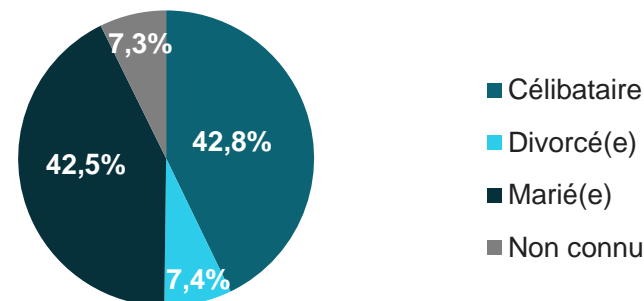
L'analyse des données

Graphique de statut marital en fonction de statut du client

Client perdu



Client actuel

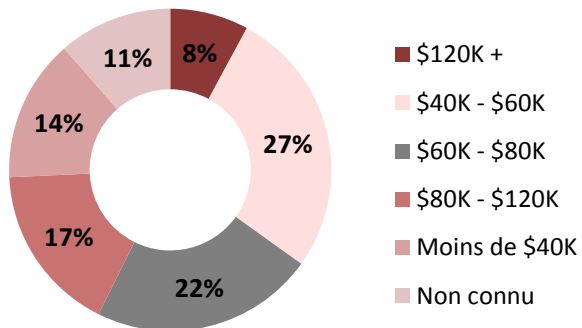


Le statut marital marié représente les clients les plus perdus mais dans les clients actuels les mariés et les célibataires sont assez proches.

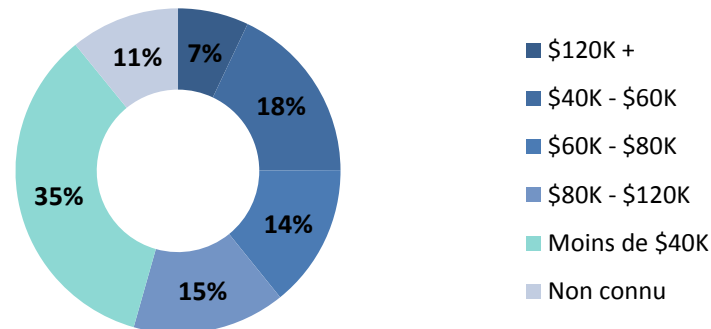
L'analyse des données

Graphique de la catégorie de revenu annuel selon l'état du client.

Client perdu



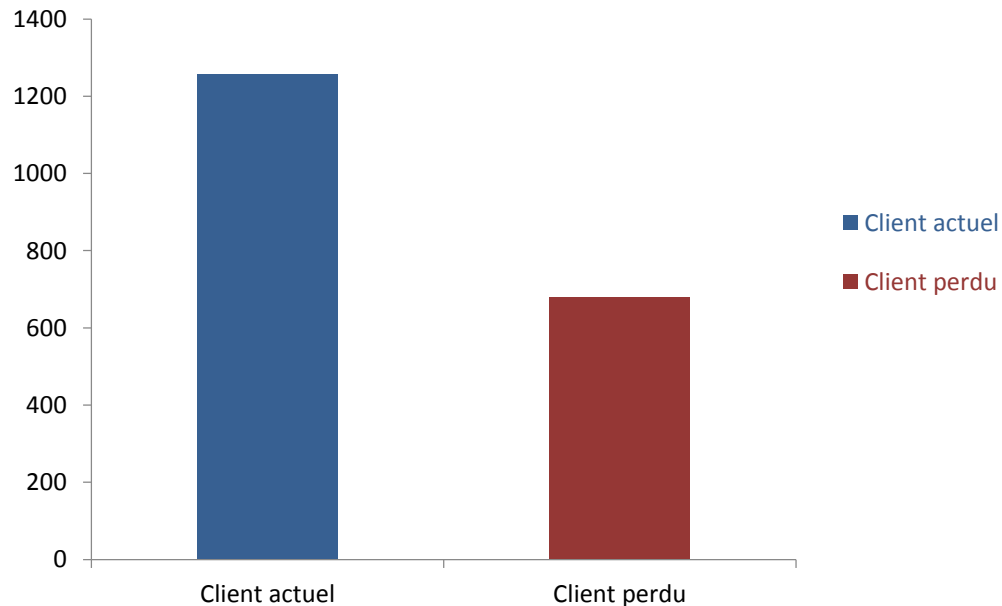
Client actuel



La catégorie des revenus annuels relativement élevés représente le plus grand nombre de clients perdus; par contre la catégorie du revenu la plus faible compte le plus grand nombre des clients actuels.

L'analyse des données

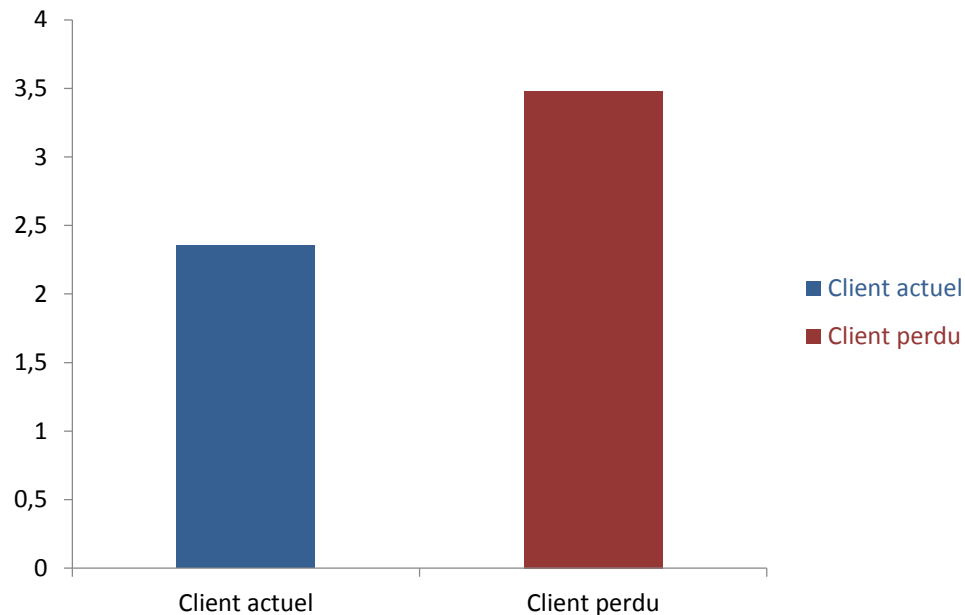
Diagramme du montant de crédit renouvelé par chaque statut du client



Les clients perdus sont ceux qui n'ont pas besoin de renouveler le montant du crédit chaque mois par rapport aux clients actuels.

L'analyse des données

Diagramme de nombre d'interactions selon le statut du client



Les clients perdus sont les plus nombreux à avoir des échanges avec la banque en comparaison avec les clients actuels.



L'analyse des données

Diagramme de nombre de mois inactif selon l'état du client

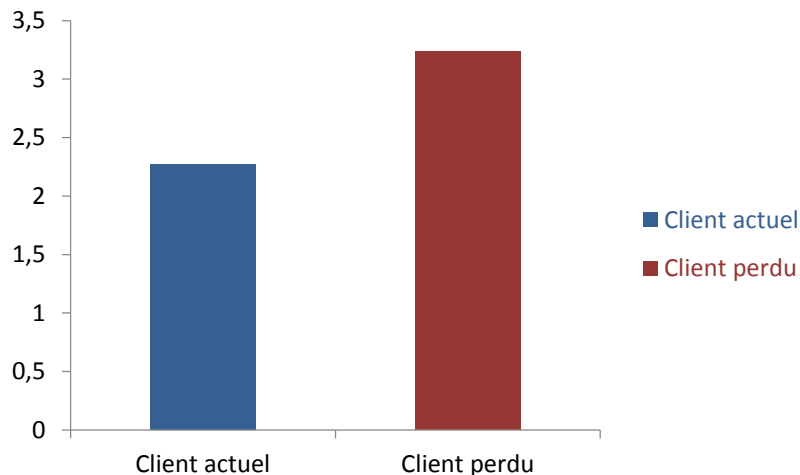
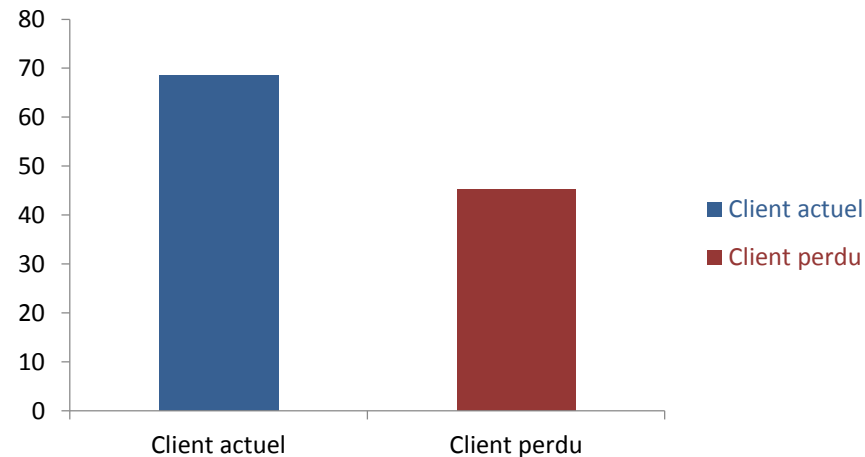


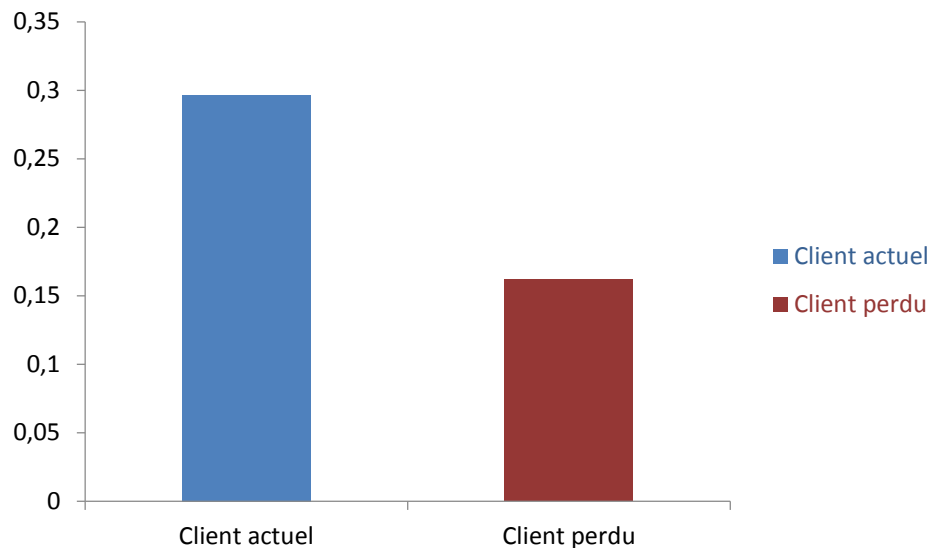
Diagramme de nombre de transactions selon le statut du client



Les clients perdus sont moins susceptibles d'effectuer des opérations par rapport aux clients actuels.

L'analyse des données

Diagramme de statut du client en fonction de l'utilisation moyenne de la carte de paiement



Les clients perdus utilisent moins souvent la carte de paiement que les clients actuels.



Aperçu des raisons qui les poussent à quitter la Banque



Possiblement, la banque n'a pas proposé des comptes joints.

Peut-être la banque n'est pas assez réactive pour proposer des solutions simples et flexibles aux clients.

Peut-être que ce n'est pas leur banque principale.

Probablement la banque n'a pas d'offres adaptées aux gros revenus.

Peut-être que la carte proposée par la banque n'a pas assez d'avantages comparés aux concurrents.

L'analyse des données





Conclusion

- Les caractéristiques communes des clients qui quittent la banque :
- le statut marital marié
 - la catégorie du revenu annuel plutôt fort
 - le moins renouveler le montant de crédit annuel chaque mois
 - les plus nombreux à avoir des échanges avec la banque
 - les plus inactifs
 - le moins faits des nombres de transactions
 - le moins utilisent la carte de paiement