

Rapport d'analyse — Primero Bank

Nom du rédacteur	Quentin	Date	18/04/2024
Nom du client	Paola Primero Bank	Sujet de l'analyse	Attrition clientèle

I. Décrivez le contexte du client : quel est son secteur d'activité et quels sont ses enjeux principaux ?

Ancienneté de Primero Bank : 5 ans.

Modèle économique :

- Banque 100 % en ligne : toutes les opérations se font depuis l'application mobile ou le site Internet de la banque qui ne dispose d'aucune agence physique.
- Pour les particuliers : propose des comptes courants, des crédits et des livrets d'épargne.
- Offre tarifaire :
 - Carte bleue gratuite;
 - 3 offres premium payantes : Silver, Gold, Platinum (cette dernière a été créée il y a 6 mois).

II. Décrivez l'utilité du rapport : à qui s'adresse-t-il ? Quels sont ses objectifs ?

L'audience, appelée également cible de communication

Paola, directrice marketing

Objectif du rapport n° 1	Identifier le(s) profil(s) type(s) des clients qui quittent la banque
Objectif du rapport n° 2	En déduire des pistes d'analyse sur les raisons pour lesquelles ils quittent la banque
Objectif du rapport n° 3	Identifier la proportion des clients actuels qui pourraient quitter la banque

III. Données : comment vont-elles être utiles dans l'analyse ?

Transformez les données en informations. Expliquez l'information qu'elles vous donnent et comment elles seront utiles.

Donnée(s)	L'information issue de la lecture de ces données	Utile pour répondre à l'objectif n°
<i>Situation maritale du client</i>	<i>Les clients mariés sont les plus nombreux à quitter la banque</i>	1
<i>Situation familiale du client</i>	<i>Les clients avec 2 et 3 enfants sont les plus nombreux à quitter la banque</i>	1
<i>Salaire annuel moyen</i>	<i>Le taux d'attrition monte en flèche sur la tranche de 40 à 80k</i>	1
<i>Nb d'interactions</i>	<i>100 % des clients qui ont plus de 4 interactions ont quitté la banque</i>	2
<i>Nb de transactions</i>	<i>Les clients qui quittent la banque ont en moyenne 80 % de transactions en moins que ceux qui restent</i>	2
<i>Clients répondants aux critères des clients perdus</i>	<i>Actuellement 532 clients sont mariés avec un revenu entre 40 k et 80 k et ont au moins 4 interactions avec la banque</i>	3
<i>Carte Platinum</i>	<i>75 % de clients ayant souscrit à cette offre ont quitté la banque (14/20)</i>	3

IV. Visualisation de données : quelles représentations graphiques sont selon vous les plus adaptées pour faire parler vos données (minimum 5 représentations graphiques) ?

Objectif de la visualisation	Représentation graphique choisie	Justification du choix
Objectif 1 <i>Montrer la proportion de clients perdus par statut marital</i>	Graphique en secteurs	<i>Le diagramme met en avant le fait que les clients mariés sont les plus nombreux à quitter la banque en représentant plus de 50 % des clients perdus</i>
Objectif 2 <i>Voir le volume de clients en fonction de l'âge</i>	Graphique en aire	<i>Le graphique en aire permet de voir que les principaux clients de Primero Bank sont des personnes dans la quarantaine</i>
Objectif 3 <i>Montrer la répartition client par type de carte</i>	Histogramme empilé à 100 %	<i>L'histogramme met en avant 2 données :</i> <ul style="list-style-type: none"> <i>1- L'offre platinum n'a que 30 % de rétention</i> <i>2- Le % de clients quittant la banque est quasi identique pour les autres offres</i>
Objectif 4 <i>Répartition des clients par tranche de revenus</i>	Histogramme	<i>Sur ce graphique on peut voir que la rétention des clients gagnant moins de 40 k est 2 à 3 fois plus élevée. À l'inverse les clients qui gagnent 40 k+ partent</i>

Objectif 5 Montrer le nombre de départ en fonction du nombre d'interactions	Graphique en aire	Ici encore nous avons 2 données intéressantes : 1- Il y a un pic de départ à 3 interactions 2- Au-delà de 4 interactions, 100 % des clients quittent la banque (voir type d'interactions)
Objectif 6 Montrer le nombre de mois d'inactivité	Graphique en aire	Parmi les clients, la grande majorité est inactive depuis plus de 3 mois. Pourquoi tant d'inactivité ?
Objectif 7 Comparer le nombre de transactions totales clients actuels/perdus	Graphique en secteurs	On peut voir ici que les clients perdus font en moyenne 8 fois moins de transactions que les clients actuels
Objectif 8 Montrer le nombre de clients ayant un fort risque de départ	Histogramme	Sur l'histogramme on peut voir les clients mariés avec un revenu supérieur à 40 k et avec 4 interactions ou plus. Ils sont au total 532