

Rapport d'analyse – Primero Bank

Nom du rédacteur	El Botout Chehrazad	Date	28 Avril 2023
Nom du client	Primero Bank	Sujet de l'analyse	Départs clients

Comment remplir ce document :

- Un exemple est donné à titre indicatif en italique. Supprimez-le avant d'ajouter votre texte.
- Ajoutez et supprimez des lignes selon vos besoins dans les tableaux ci-dessous.

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 : avez-vous des opérations de nettoyage à réaliser ?

Listes des opérations de nettoyage des données à réaliser	Raison pour laquelle cette opération est nécessaire
Statut client : Vérifier qu'il n'y a que deux occurrences clients actuels / Clients perdus	Pour que l'analyse soit bien effectuée, il faut que les données soit correctes et cohérentes / pas d'action à prévoir
Sexe : Vérifier que toutes les cellules sont remplies par H ou F	Pour que l'analyse soit bien effectuée, il faut que les données soit correctes et cohérentes / pas d'action à prévoir
Age : Vérifier la cohérence de l'âge : pas moins de 18 ans et âge maximum réaliste	Pour que l'analyse soit bien effectuée, il faut que les données soit correctes et cohérentes / pas d'action à prévoir
Revenus : Vérifier que toutes les cellules sont remplies	Pour que l'analyse soit bien effectuée, il faut que les données soit correctes et cohérentes / pas d'action à prévoir
Carte : Vérifier qu'il n'y a bien que 4 types de cartes	Pour que l'analyse soit bien effectuée, il faut que les données soit correctes et cohérentes / pas d'action à prévoir
Engagement : Vérifier que les nombres de durées d'engagement sont cohérents	Pour que l'analyse soit bien effectuée, il faut que les données soit correctes et cohérentes / pas d'action à prévoir
Interactions : Vérifier que toutes les cellules sont remplies	Pour que l'analyse soit bien effectuée, il faut que les données soit correctes et cohérentes / pas d'action à prévoir
Montant crédit : Vérifier la cohérence des montants	Pour que l'analyse soit bien effectuée, il faut que les données soit correctes et cohérentes / pas d'action à prévoir
Transactions : Vérifier que toutes les cellules sont remplies	Pour que l'analyse soit bien effectuée, il faut que les données soit correctes et cohérentes / pas d'action à prévoir

Utilisation de la carte : Vérifier que toutes les cellules sont remplies	Pour que l'analyse soit bien effectuée, il faut que les données soit correctes et cohérentes / pas d'action à prévoir
--	---

IV. 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° :
Données démographiques : Age, sexe, statut marital, diplôme, revenus annuels	Les clients perdus sont principalement des personnes mariées avec plus de deux enfants à charge, dans une tranche d'âge comprise entre 41 et 55 ans, diplômés de licences et avec des salaires compris entre 40 et 80K annuels.	1
Interactions avec la banque	Il semblerait que les clients quittent la banque au-delà de 2 interactions avec celle-ci. Les échanges avec la banque ne seraient-ils pas satisfaisants ?	2 et 3
Transactions effectuées par le client sur les 12 derniers mois	Les clients perdus ont en moyenne effectué moins de transactions que les clients actuels sur les 12 derniers mois.	2 et 3
Nombre de mois d'inactivité	Les clients perdus étaient déjà inactifs depuis environ 3 mois.	2 et 3
Utilisation mensuelle de la carte bancaire	Les clients perdus utilisent en moyenne deux fois moins leur carte que les clients actuels.	2 et 3
Type de carte	La majeure partie des clients ayant souscrits à la carte Platinum ont quitté la banque.	2 et 3

V. Visualisation de données : quelles représentations graphiques sont selon vous les plus adaptées pour faire parler vos données ?

Objectif de la visualisation	Représentation graphique choisie	Justification du choix
Objectif 1 Identifier des profils type en mettant en avant des tendances	Histogrammes, Graphiques en courbe, graphiques en secteur	J'ai choisi ces visualisations car elles mettent en avant une catégorie type de clients de manière claire et lisible.
Objectif 2 Identifier 5 pistes d'analyses pour comprendre les raisons des départs des clients	Histogrammes, histogrammes groupés, graphiques en courbe, graphiques en barre	Les visualisations choisies permettent d'identifier les hypothèses de départ, à travers des comparaisons, des pics et des tendances.
Objectif 3 Cibler la clientèle susceptible de quitter la banque afin d'éviter une nouvelle vague de départs.	Histogramme de notation	J'ai choisi d'identifier ces clients en effectuant une notation faite à partir de colonnes conditionnelles. Le nombre de critères remplis, indique la probabilité de départ des clients.