

Rapport d'analyse – Primero Bank

Nom du rédacteur	Djibril Soumare	Date	21/03/2023
Nom du client	Primero Bank	Sujet de l'analyse	Comprendre la perte des clients de la Primero Bank.

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
<i>Segmentation des clients par classe d'âge</i>	<i>Cela permettra de connaître la distribution des clients, pour savoir la tranche qu'il faut cibler pour les futures actions de fidélisation de ces clients</i>
...	...

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° :
<i>Statut du client et effectif du client</i>	<i>Le taux d'attrition des clients perdus s'élève à 16% de tout le client de la banque.</i>	1
<i>Age et Statut marital</i>	<i>-Les clients perdus sont le plus souvent des femmes/hommes entre 35 et 55 ans dont la moyenne d'âge est de 46 ans.</i>	1
<i>Age et Statut marital</i>	<i>-La proportion des clients mariés dans les clients qui sont partis est très importante, elle représente 57%. Par rapport aux clients actuels, elle s'élève à 43%.</i>	1
<i>Statut du client et type carte</i>	<i>-Les clients perdus ayant la carte bleue constituent la grande part, avec plus 15% du client total de la banque. -Parmi les clients détenant la carte Platinum, 70 % de clients sont de clients perdus.</i>	2
<i>Statut du client et Catégorie du revenu annuel</i>	<i>La proportion des clients dont le revenu annuel est comprise entre \$40K - \$60K, \$60K - \$80K et \$80K-\$12K constitue la plus importante part de clients qui ont quitté la banque. Elles représentent respectivement 27%, 22% et 17%. Ceux qui quittent la banque, ont donc un revenu significativement plus élevé que ceux qui restent, soit plus de 34% des clients actuels ont un revenu annuel inférieur à \$40K.</i>	2
<i>Statut du client et Utilisation moyenne de la carte</i>	<i>Les clients qui restent utilisent leur carte de paiement 2 fois plus que ceux qui partent.</i>	2
<i>Statut du client et Nombre de transactions</i>	<i>Les clients actuels de la banque comptabilisent plus 60% de transactions en moyenne.</i>	1

<i>Nombre de mois inactif, Durée d'engagement en mois et statut du client</i>	<i>Les clients perdus ont la plus longue durée moyenne d'engagement dont elle dépasse 50 mois. Plus la durée est longue, le nombre de mois inactif est élevé. La durée d'engagement de clients actuels varie peu par rapport au nombre de mois inactif.</i>	2
<i>Statut du client et Nombre d'interactions</i>	<i>Les clients partis ont eu plus d'échanges avec la banque, soit 60% des interactions.</i>	2
<i>statut du client</i>	<i>Il y'a 1 193 clients qui ont eu au moins 4 interactions avec la banque, soit 14% des clients actuels.</i>	3
<i>Statut du client et type carte</i>	<i>Il y a seulement 6 clients actuels qui ont comme type de carte Platinum.</i>	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 <i>Montrer l'importance de la proportion d'abandon des clients perdu par rapport aux clients fidèles à la banque.</i>	Visualisation 1 <i>Diagramme circulaire, pour afficher clairement la dimension du taux d'attrition à la banque.</i>	<i>Le diagramme circulaire permet une lecture immédiate pour comparer le poids de clients perdus à ceux des clients actuels.</i>
Objectif 2 <i>Mettre en évidence la distribution des clients perdus selon l'âge et le statut matrimonial.</i>	Visualisation 2 <i>La matrice de tableau, pour permettre une lecture rapide et facilement compréhensible de rapport entre l'âge et la situation maritale des clients partis.</i>	<i>La matrice de tableau facilite l'affichage des données de manière claire entre plusieurs dimensions, pour faire une analyse beaucoup plus fine.</i>
Objectif 3 <i>Graphiques combinés Démontrer la proportion des clients partis, selon leur appartenance de type de carte et leur catégorie de revenu annuel.</i>	Visualisation 2 <i>Avec les graphiques combinés, Il n'est pas difficile d'identifier la tendance, lorsqu'on observe la figure. Puisque les éléments sont représentés proportionnellement dans chaque barre.</i>	<i>Graphiques combinés est utilisé pour identifier le profil des clients perdus, il permet de ressortir de façon percutante la distribution en fonction de catégorie de revenu annuel</i>
Objectif 4	Visualisation 2	<i>Diagramme linéaire permet</i>

<i>Visualiser l'évolution de nombre de mois inactif sur de la durée moyenne d'engagement selon les statuts des clients.</i>	<i>Diagramme linéaire, un graphique utilisé pour représenter une série de données sous forme de points reliés entre eux par des segments de droite.</i>	<i>d'appréhender la corrélation et les tendances entre les nombre de mois inactif de clients suivant leur nombre moyen de mois d'engagements.</i>
---	---	---