

Rapport d'analyse – Primero Bank

Nom du rédacteur	Milaine GUIAGAING	Date	23/06/2023
Nom du client	Primero Bank	Sujet de l'analyse	Comprendre les nombreux départs des clients de la banque.

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
Inspection du fichier	Cette action permet de s'assurer que le document ne cache pas certaines données ou problème.
Recherche des cellules vides	La dernière cellule utilisée du document est la cellule T10128 qui est vide. La supprimer ainsi que toutes les autres permettra d'alléger la taille du document.
Suppression de certaines lignes	La ligne qui contient les données informatives est supprimée car elle n'est pas utile à l'exploitation des données.
Recherche des doublons	Des valeurs en double dans le jeu de données pourraient fausser les résultats.
Vérification de l'absence de cellules groupées, fusionnées ou masquées	C'est nécessaire pour pouvoir insérer des tableaux croisés dynamiques.
Recherche de fautes d'orthographe	Une variable mal orthographiée pourrait être considérée comme une nouvelle variable et ainsi fausser nos analyses.

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° :
Statut marital	On observe une proportion élevée de clients perdus chez les clients mariés (57,27%) par rapport aux autres catégories.	1
	Les personnes mariées ont des projets de couple, besoin d'une bonne épargne pour les enfants ou une assurance vie par exemple. Quelle offre peut proposer Primero Bank pour accompagner les clients mariés dans leurs projets ?	2
	Les clients actuels susceptibles de partir sont ceux qui sont mariés soit 3610 clients.	3
Catégorie du revenu annuel	Les clients qui gagnent plus de \$40K annuellement sont ceux qui partent le plus.	1
	Ces clients font certainement des placements importants, des business ou des investissements. Quels sont les éléments susceptibles de ne pas répondre à leurs besoins ? Comment l'offre proposée pour ce type de clients pourrait-elle être adaptée ?	2
	Les clients actuels qui pourraient partir sont ceux qui ont un revenu annuel supérieur ou égal à \$40K soit 4619 clients.	3
Type de carte	Les clients qui sont titulaires d'une carte Platinum sont ceux qui partent le plus (70%).	1
	Quels sont les caractéristiques des autres cartes qui fidélisent les clients que la carte Platinum mis en place il y'a 6mois ne propose pas ? Comment se positionne l'offre proposée pour ce type de carte par rapport à la concurrence ayant des caractéristiques similaires ?	2
	Les clients qui pourraient partir sont ceux qui utilisent une carte Platinum soit 6.	3

Donnée(s)	L'information issue de la lecture de ces données	Utile pour répondre à l'objectif n° :
Montant du crédit renouvelé	Les clients perdus ont un montant moyen de crédit renouvelé égal à 678,65.	1
	Si les taux d'intérêt sont trop élevés, les clients peuvent préférer chercher des alternatives moins chères. C'est également le cas pour les frais de tenue du compte. L'offre de prêt proposée par Primero Bank est-elle suffisamment compétitive par rapport aux concurrents ?	2
	Les clients qui pourraient partir sont ceux qui ont un montant de crédit renouvelé inférieur à 675,65 ce qui concerne 1810 clients.	3
Nombre d'interactions	Les clients perdus ont eu en moyenne 3,48 interactions avec la banque au cours des 12 derniers mois.	1
	La banque étant 100% en ligne, on pourrait se demander si les clients sont assez à l'aise avec l'outil informatique et l'absence de contact physique. Les délais d'attente lors des appels et les délais et qualité de réponses aux messages adressés au service sont-ils convenables ? Comment est évaluée la qualité de la gestion des besoins du client ?	2
	Les clients susceptibles de partir sont ceux qui ont une moyenne d'interactions supérieur à 3,48, ce qui correspond à 1193 clients.	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 le(s) profil(s) type(s) des clients qui quittent la banque.	Visualisation 1 Histogramme empilé	Il est intéressant pour présenter ou comparer deux séries sur le même diagramme.
Objectif 1 Identifier le(s) profil(s) type(s) des clients qui quittent la banque.	Visualisation 2 Diagramme à barre	Il permet de représenter la distribution des clients selon différentes variables catégorielles comme le statut du client.
Objectif 1 Identifier le(s) profil(s) type(s) des clients qui quittent la banque.	Visualisation 3 Histogramme groupé	Il permet de représenter la distribution des clients selon différentes variables quantitatives comme le nombre de clients.
Objectifs 1 et 3 : Identifier la proportion des clients actuels qui pourraient quitter la banque.	Visualisation 4 Tableaux	Pour avoir un premier aperçu des chiffres clés de chacune des variables de notre analyse.