



Analyse clientèle et évaluation de risque





## Contexte et compréhension de vos enjeux

Suite à de nombreux départs, vous nous avez mandaté pour réaliser un traitement des données, issues de votre logiciel de gestion commerciale.

L'analyse de vos données doit permettre d'identifier les caractéristiques communes aux clients ayant quitté votre établissement, pour que vous puissiez mettre en place d'un plan d'actions et ainsi éviter une nouvelle vague de départs.

Cette présentation, basée sur 3 codes couleurs, permettra :

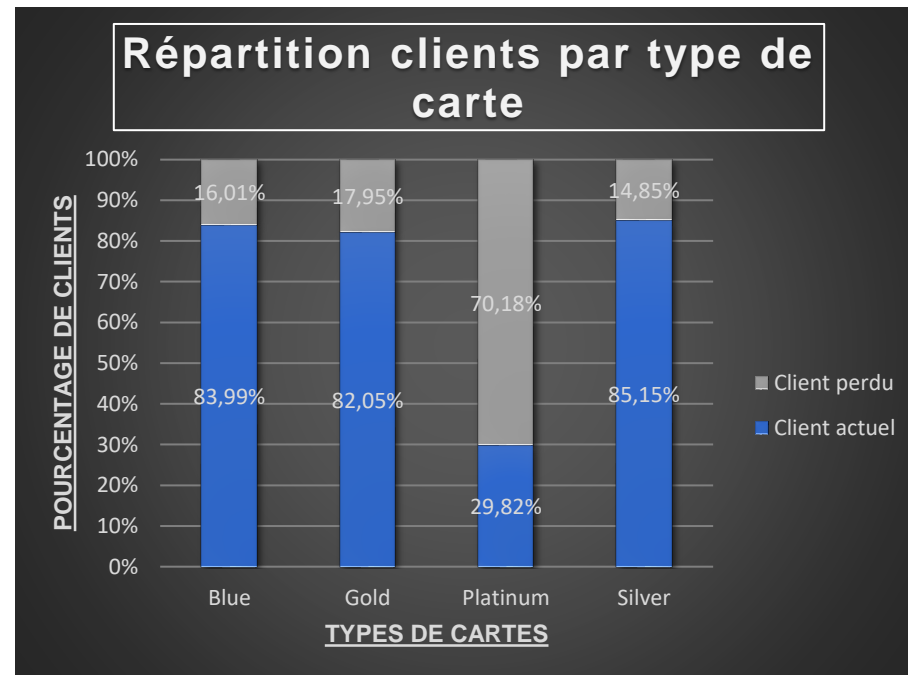
- 1** - d'identifier les profils types de clients qui quittent Primero Bank.
- 2** - de déduire des pistes d'analyse sur les raisons de leur départ.
- 3** - d'identifier la proportion de clients qui pourraient quitter Primero Bank.

## Résultats d'analyse (1/7)

La répartition montre que +70% des clients ayant une carte Platinum sont partis.

L'offre Platinum est-elle en adéquation avec le marché (tarifs, services proposés...)?

Il reste actuellement 6 clients qui possède la carte Platinum.

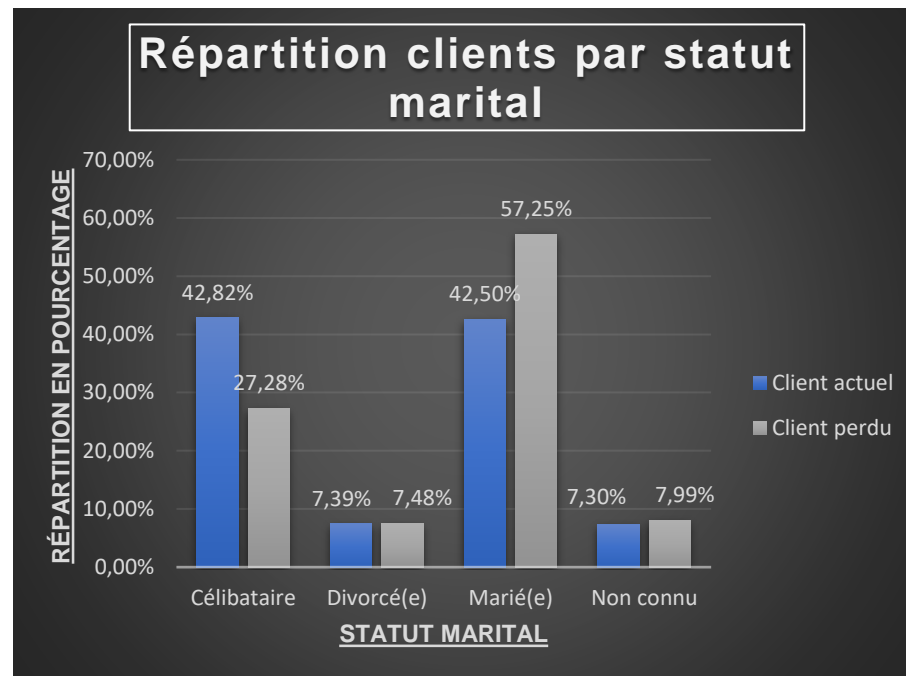


## Résultats d'analyse (2/7)

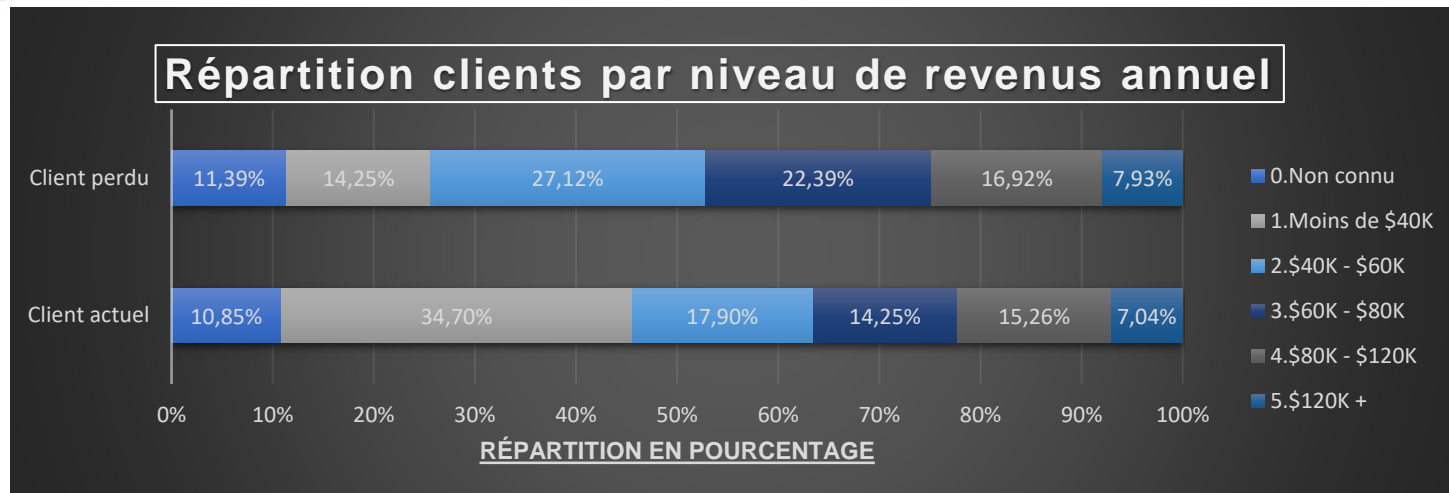
La répartition montre que +57% des clients qui sont partis sont des personnes marié(e)s.

Les services proposés aux clients mariés répondent-ils à leurs attentes (enfants, projet immobilier...)?

Il reste actuellement 3610 clients qui ont déclarés être mariés.



## Résultats d'analyse (3/7)



Les clients touchant entre \$40K et \$80K représentent 50% clients perdus.

Les produits destinés aux hauts revenus sont-ils suffisants (placements, crédits...)?

Il reste actuellement 2729 clients qui ont des revenus déclarés entre \$40K et \$80K.

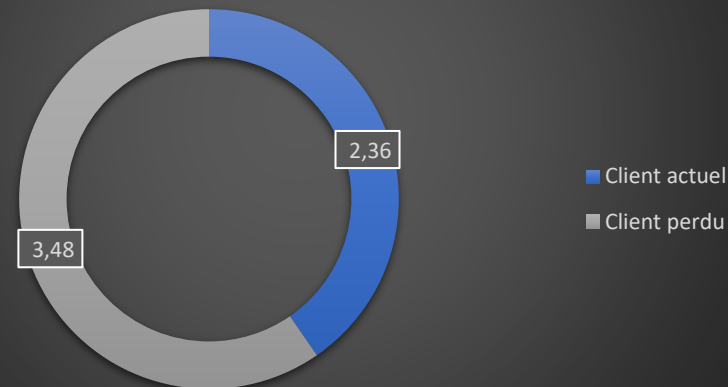
## Résultats d'analyse (4/7)

Les clients perdus ont 50% d'interactions en plus que les clients actuels.

Quelle est la nature de ces interactions?  
La qualité des réponses est-elle suffisante?

Il reste actuellement 1193 clients qui ont eu 4 interactions ou plus lors des 12 derniers mois.

Moyenne des interactions clients avec la banque  
(sur les 12 derniers mois)

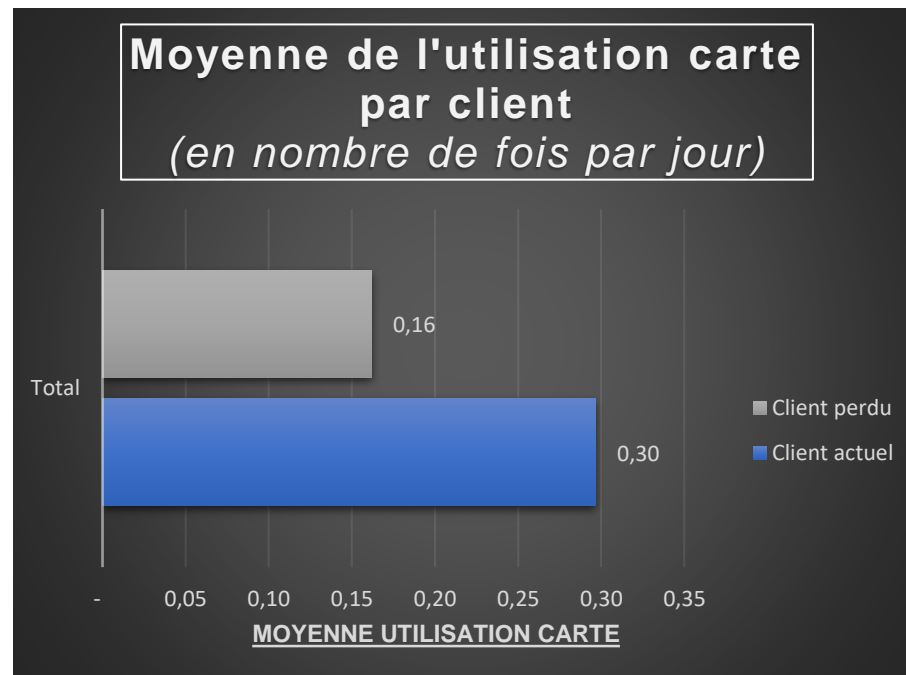


## Résultats d'analyse (5/7)

Les clients perdus utilisaient  
2 fois moins leur carte que  
les clients actuels.

Est-ce leur compte  
principal?  
Ont-ils des comptes dans  
d'autres banques?

Il reste actuellement 3601  
clients qui utilisent leur carte  
moins de 0,15 fois par jour.

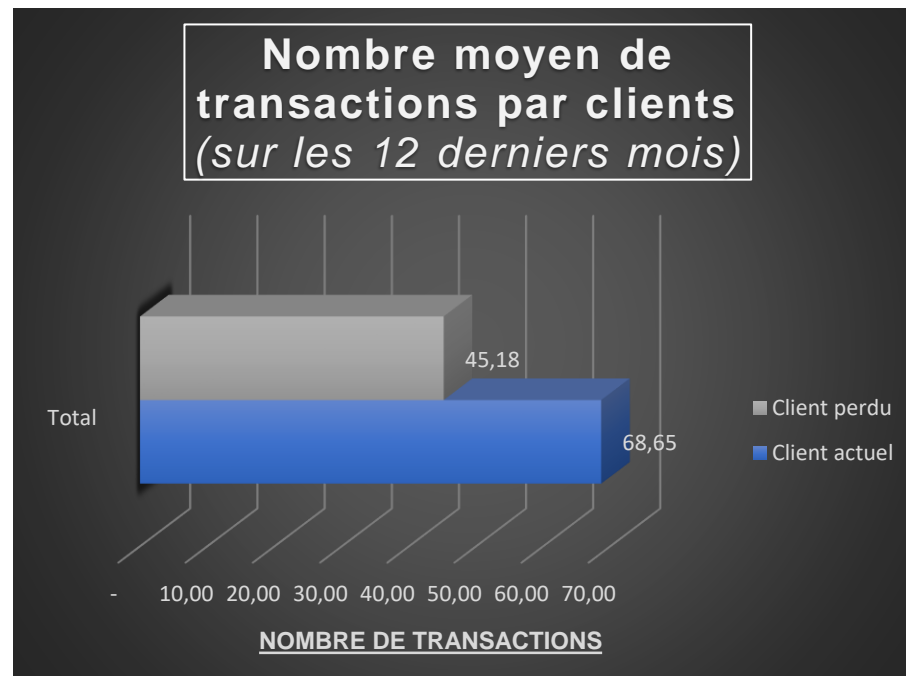


## Résultats d'analyse (6/7)

Les clients actuels réalisent 50% de transactions en plus que les clients perdus.

Est-ce leur compte principal?  
Ont-ils des comptes dans d'autres banques?

Il reste actuellement 1573 clients qui réalisent moins de 45 transactions.





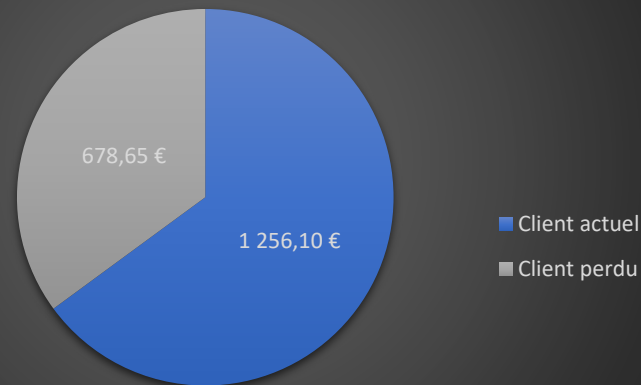
## Résultats d'analyse (7/7)

Les clients perdus avaient un montant moyen de crédit renouvelé 2 fois moins élevé que les clients restants

Pour quelles raisons leur montant de crédit renouvelé était-il plus faible?

Il reste actuellement 1803 clients avec un montant de crédit renouvelé inférieur à 679€.

### Montant moyen du crédit renouvelé par clients (mensuellement)





## Conclusion

### **Nous distinguons 3 profil types de clients susceptibles de partir :**

- 1 - Les clients possédant une carte Platinum.
- 2 - Les clients mariés avec un revenu compris entre \$40K et \$80K, réalisant peu de transactions.
- 3 - Les clients avec 4 interactions ou plus avec la banque et avec un faible montant de crédit renouvelé.

### **Parmi les clients actuels, cette proportion de clients représente :**

- 1 - 6 clients Platinum
- 2 - 327 clients mariés, ayant un revenu entre \$40K et \$80K, réalisant moins de 45 transactions sur 12 mois.
- 3 - 251 clients ayant eu 4 interactions avec la banque et ayant un montant de crédit renouvelé inférieur à 679€.