

Rapport d'analyse – Primero Bank

Nom du rédacteur	Noura OUSFIA	Date	25/10/2024
Nom du client	Primero Bank	Sujet de l'analyse	Analyse des comportements des clients de la banque 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 : 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° :
N° du client	C'est le numéro des clients de cette banque	1,2
Statut du client	C'est l'information qui nous dit si le client est toujours dans cette banque ou il est perdu	1 ,2
Âge du client	C'est l'âge des clients	1
Genre du client	C'est le genre des clients	1
Nb de personnes à charge	C'est le nombre de personnes à charge de ce client	1,2
Niveau de diplôme	C'est le niveau du diplôme du client s'il a une licence ou master.....	1
Statut marital	C'est le statut du client s'il est marié ou célibataire...	1
Catégorie du revenu annuel	C'est la fourchette où son salaire est inclus	1
Type de carte	C'est le type de la carte bancaire de ce client comme (Blue, Gold....)	1
Durée d'engagement en mois	C'est la durée d'engagement de ce client dans cette banque en nombre de mois	1
Nb de mois inactif	Les mois où y'avait pas d'activité	1
Nb d'interactions	Les clients perdus ont eu plus d'échanges avec la banque, 100% des clients ayant eu plus de 5 interactions avec la banque sont partis. Les clients ont dû émettre plusieurs plaintes sans réponses satisfaisante du service client	1
Montant crédit renouvelé	C'est les montants crédit renouvelé par clients	1
Nb de transactions	C'est le nombre de transaction effectuée par les clients.	1
Utilisation moyenne de la carte	Le pourcentage d'utilisation de la carte bancaire	1

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
Visualisation du statut marital par statut de client	Visualisation 1 Histogramme groupé	Ce type de graphique va permettre de comparer entre les statuts des clients par statut marital
Visualisation du nombre de personnes en charge par statut de client	Visualisation 2 Courbe	Ce type de graphique va permettre de bien visualiser l'évolution du nombre de personnes en charge
Visualisation des niveaux de diplôme par statut de client	Visualisation 3 Histogramme groupé	Ce type de graphique va permettre de bien comparer le nombre de clients par type de diplôme.
Visualisation des catégories du revenu annuel par statut de client	Visualisation 4 Histogramme groupé	Ce type de graphique va permettre de bien comparer les catégories du revenu annuel par statut des clients.
Visualisation du genre des clients par statut clients	Visualisation 5 Diagramme en secteurs	Ce type de graphique va permettre de savoir le nombre de clients F et M.
Visualisation des tranches d'âge par statut de client	Visualisation 6 Histogramme groupé	Ce type de graphique va permettre de bien comparer le nombre de clients par Tranche d'âge.
Visualisation des types de cartes par statut de client	Visualisation 7 Histogramme groupé	Ce type de graphique va permettre de bien comparer les types de cartes par statut des clients.