



# ETUDE DES DEPARTS CLIENTS



# Notre compréhension de vos enjeux

- Nombreux départs clients
- Eviter de nouvelles vagues de départs

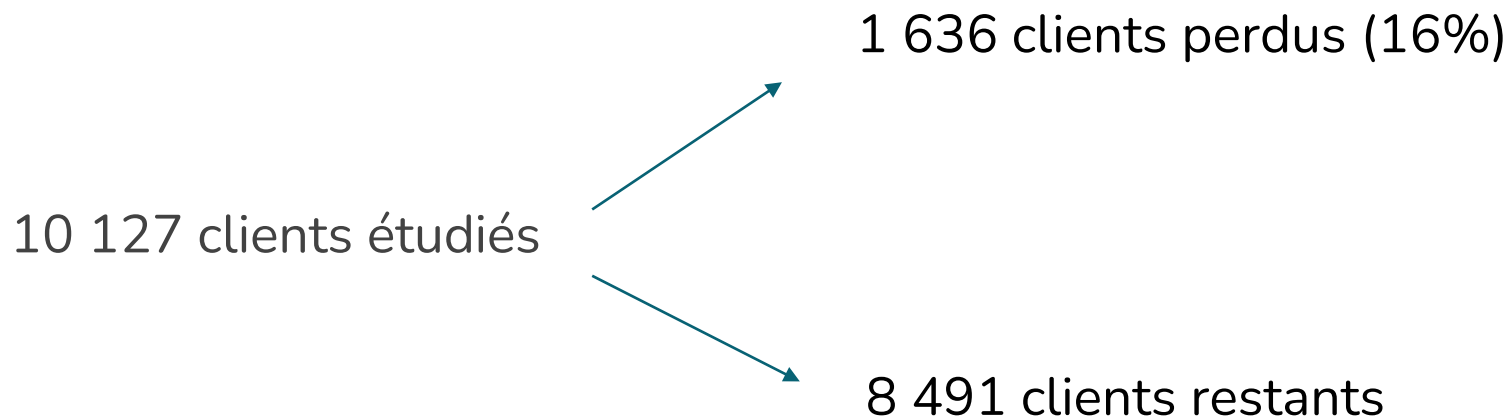


## Notre réponse

- Dégager des caractéristiques communes aux clients perdus
- Identifier les clients restants à surveiller particulièrement
- Proposer des pistes d'actions

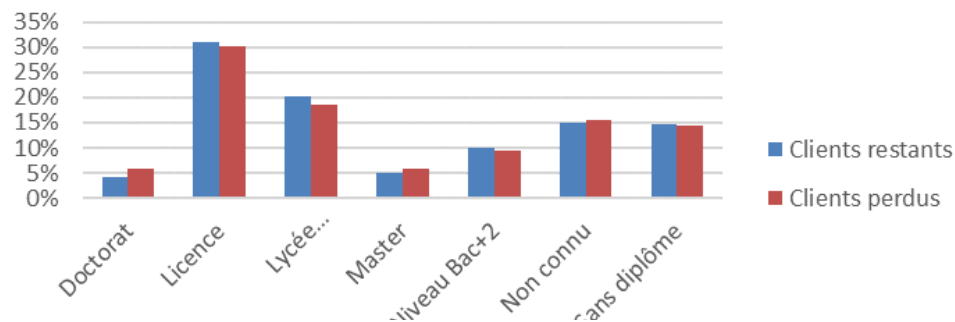


## Set de données étudié

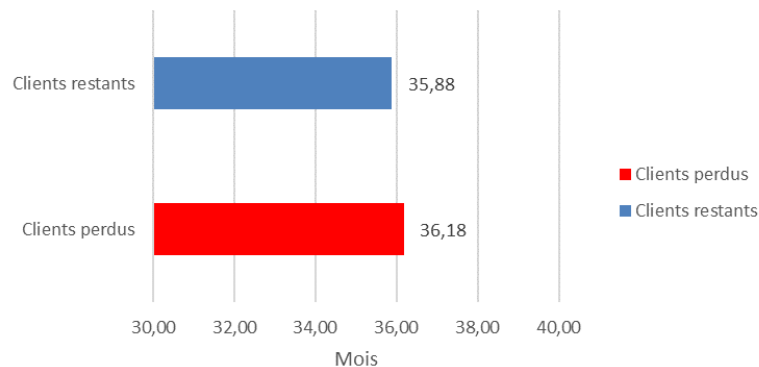


# Les facteurs neutres

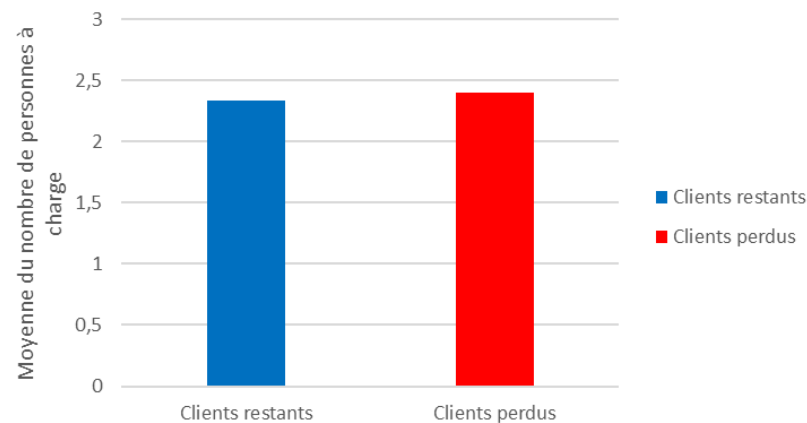
## Niveau de diplôme



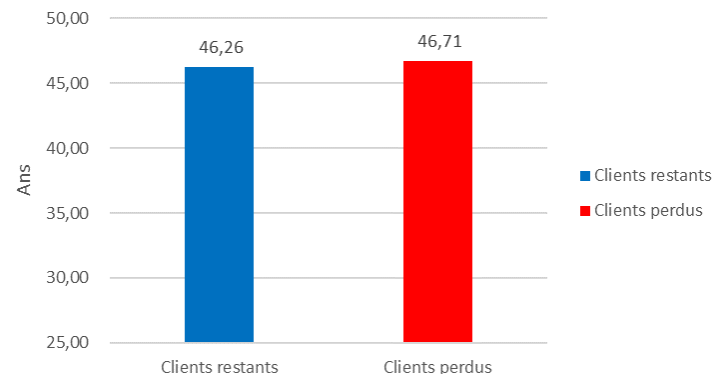
## Moyenne de Durée d'engagement en mois



## Moyenne de Nb de personnes à charge

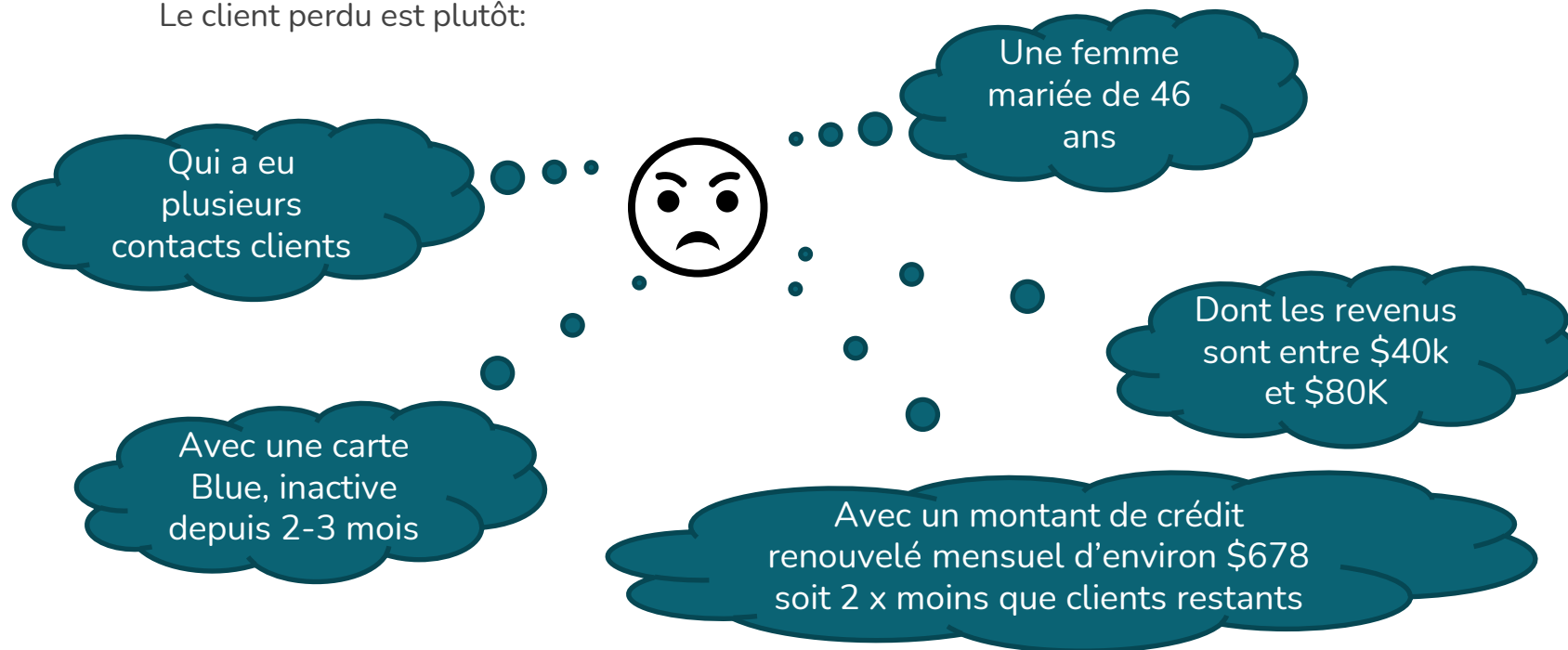


## Moyenne de Âge du client



# Qui sont les clients perdus?

Le client perdu est plutôt:





## Impact du genre

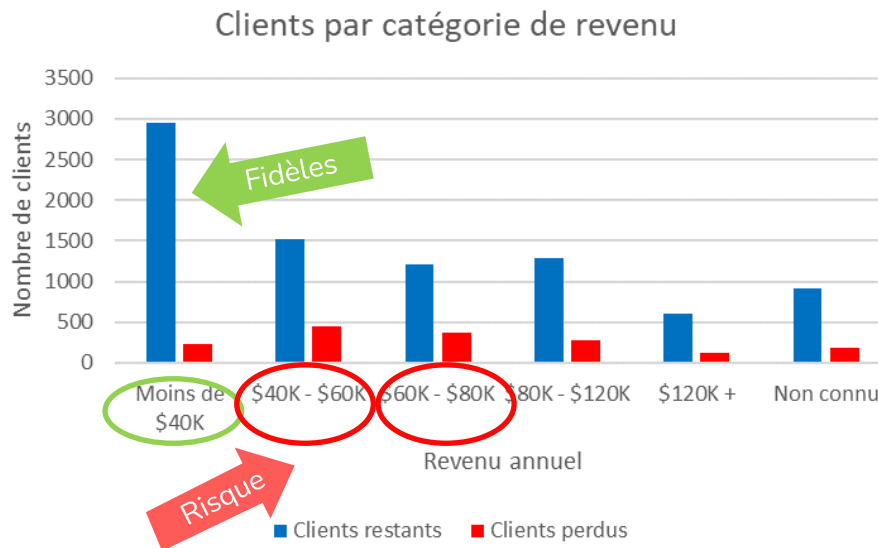
### Clients restants

Genre du Client	Nombre de Clients	%
F	4 426	52%
M	4 065	48%
Total général	8 491	

### Clients perdus

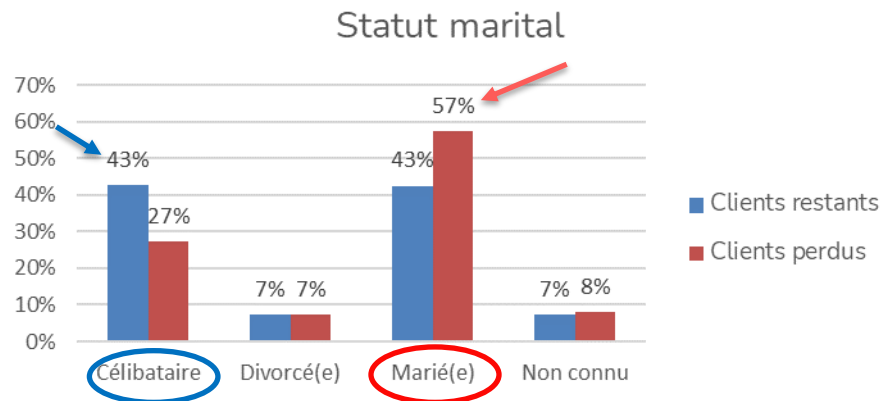
Genre du Client	Nombre de Clients	%
F	932	57%
M	704	43%
Total général	1 636	

# Catégories de revenus –analyse & identification des catégories à risque

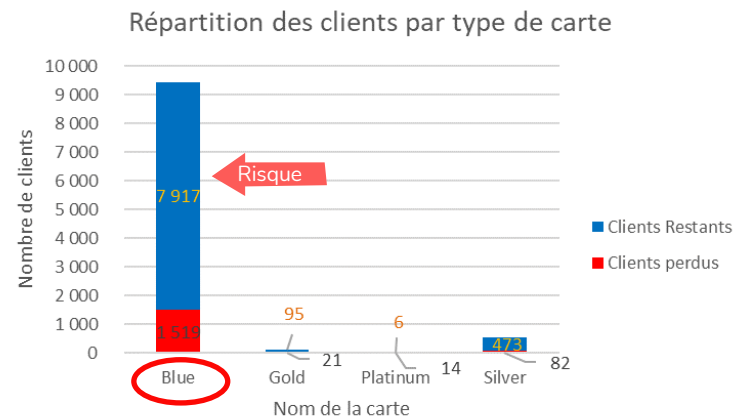
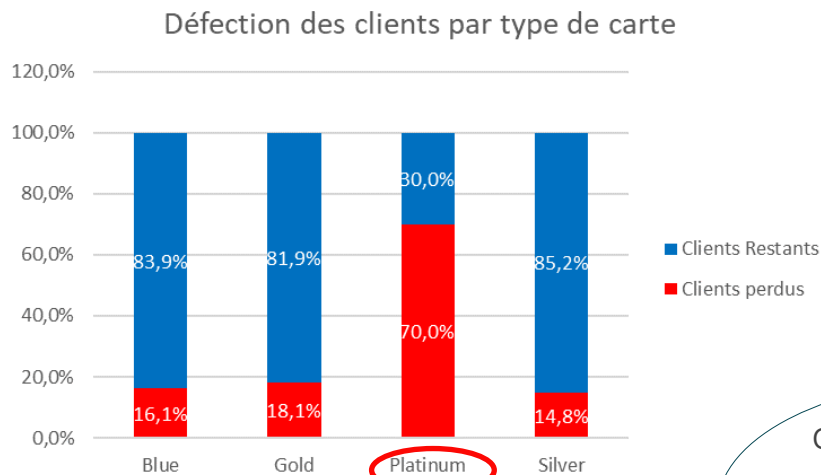




# Différences de statut marital



# Types de cartes: analyse du risque

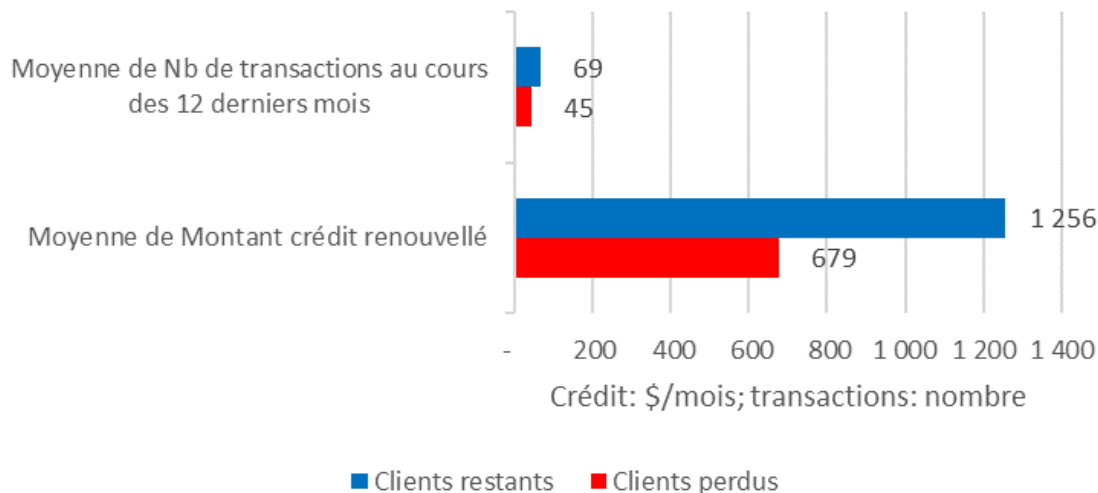


Créée il y a 6 mois  
n'a séduit que 20 clients  
en a perdu 70%

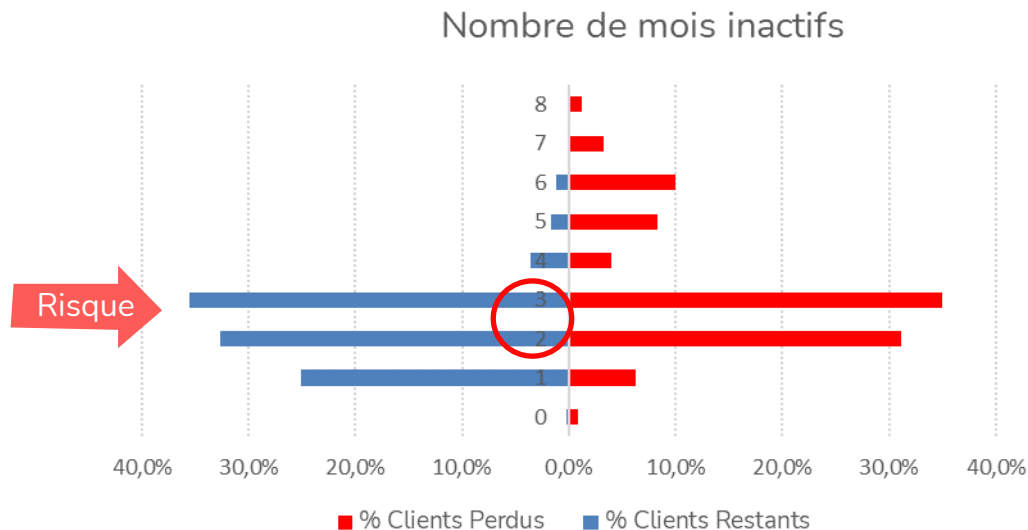


## Plus faible utilisation de la carte et du crédit mensuel par les clients perdus

Moindre utilisation de la carte pour les clients perdus



# Utilisation de la carte: analyse du risque





## Point à creuser

Clients perdus

Moyenne Nb contacts client sur  
les 12 derniers mois

3,48

Clients restants

Moyenne Nb contacts client  
sur les 12 derniers mois

2,36



# Pistes possibles pour les départs

Comme les clients perdus semblent avoir eu plus de contact client que la moyenne:

- Les clients perdus voulaient peut-être obtenir un crédit immobilier à taux avantageux?
- Les clients perdus trouvaient que la carte Blue ne leur fournissait pas assez de services? (assurance sur les paiements...)
- Le site de la banque ou l'appli mobile a connu des pannes?
- Les conseillers parlent mal aux clientes quand elles les appellent?
- Les clients ont une autre carte de paiement dans une autre banque, qu'ils utilisent plus? (clients restants utilisent à peine leur carte **1,32 x par semaine**, les clients perdus **0,87 x** )
- Problème de confiance dans la banque: mauvais articles dans la presse?



## Clients à risque

- 1 193 Clients actuels ont eu 4 contacts et plus avec des conseillers (14 % du total des Clients actuels)
- 1 187 Clients actuels sont mariés, avec des revenus annuels entre 40K\$ et 80 K\$ (14% des Clients actuels)
- Parmi eux, 550 ont eu 3 contacts et plus avec des conseillers (6,5% du total des Clients actuels)
- Il reste 6 Clients détenteurs de la carte Platinum



## Conclusion

Insérez texte