

Rapport d'analyse – Primero Bank

Nom du rédacteur	Samuel	Date	26/09/2024
Nom du client	Primero Bank	Sujet de l'analyse	Départ de clients

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° :
Nb mois inactifs, nb interaction, statut du client	Les clients perdus ont une moyenne de nombre de mois d'inactivité plus élevés que les clients actuels, de même pour le nombre d'interactions	1 et 2
Type de carte	70% des clients possédant une carte platinum ont quitté la banque, indiquant une mauvaise qualité de service par rapport au segment haut de gamme	2
Utilisation moyenne de la carte, nombre de transactions, montant de crédit renouvelé	L'utilisation moyenne de la carte est plus faible chez les clients perdus. Le nombre de transactions également. Le montant moyen de crédit renouvellement est aussi plus faible.	1
Statut client et catégorie de revenu annuel	Chez les clients perdus 49% des clients ont un revenu compris entre 40 et 80K.	1
Statut marital, statut du client	60% des clients perdus étaient des clients mariés	1
Statut marital, montant de crédit renouvelé	Chez les clients perdus mariés, le montant de crédit est significativement plus faible que chez les clients mariés actuels	2
Statut marital, nombre d'interactions, montant crédit renouvelé,	En filtrant les données des clients actuels et en filtrant à partir de certains seuils (exemple nombre d'interaction > 3), on peut identifier la proportion de clients qui pourraient quitter la banque dans les mois à	3

utilisation moyenne de la carte	venir	
---------------------------------------	-------	--

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
Objectif 1 : identifier quel est le profil type du client qui quitte la banque	Visualisation 1 Histogramme qui montre l'utilisation moyenne de la carte bancaire selon le statut du client	L'histogramme permet de pouvoir comparer les valeurs pour les clients actuels et les clients qui partent
Objectif 1 : identifier quel est le profil type du client qui quitte la banque	Visualisation : Histogramme empilé montrant le statut des clients selon leur type de carte	L'histogramme empilé permet de pouvoir comparer les valeurs pour les clients actuels et les clients qui partent selon leur type de carte
Objectif 1 : Identifier le profil type du client qui quitte la banque	Visualisation 2 : Histogramme montrant le pourcentage de clients perdus en fonction de leur catégorie de revenus	L'histogramme permet de visualiser les valeurs spécifiques dans différentes catégories
Objectif 1 : identifier quel est le profil type du client qui quitte la banque Objectif 2 : Identifier pour quelles raisons le client quitte la banque	Visualisation 3 Histogramme qui montre le montant moyen de crédit renouvelé	L'histogramme permet de pouvoir comparer les valeurs pour les clients actuels et les clients qui partent
Objectif 1 : identifier quel est le profil type du	Visualisation 4 Camembert qui montre la part des personnes	Le camembert permet de visualiser la relation de parties par rapport à

client qui quitte la banque	selon leur statut marital chez les clients perdus	un tout
Objectif 2 : Identifier pour quelles raisons le client quitte la banque	Visualisation 5 Histogramme montrant le nombre moyen d'interaction chez les clients perdus	L'histogramme permet de pouvoir comparer les valeurs pour les clients actuels et les clients qui partent