



ESN DATA

Primer Bank



Notre compréhension de vos enjeux

- **Contexte** : missionné par une ESN
- **Enjeux du client** : Comprendre pourquoi il y a beaucoup de départ de client (profil type).
- **Les objectifs de la présentation** : Présenter le profil type des clients qui partent et qui restent.

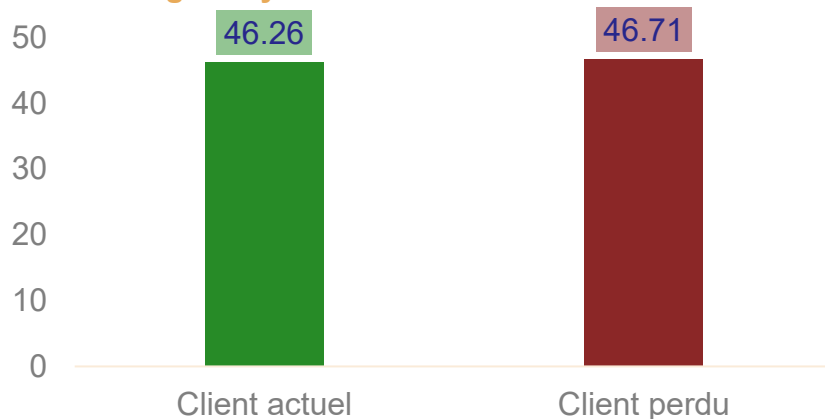


Point de vue social



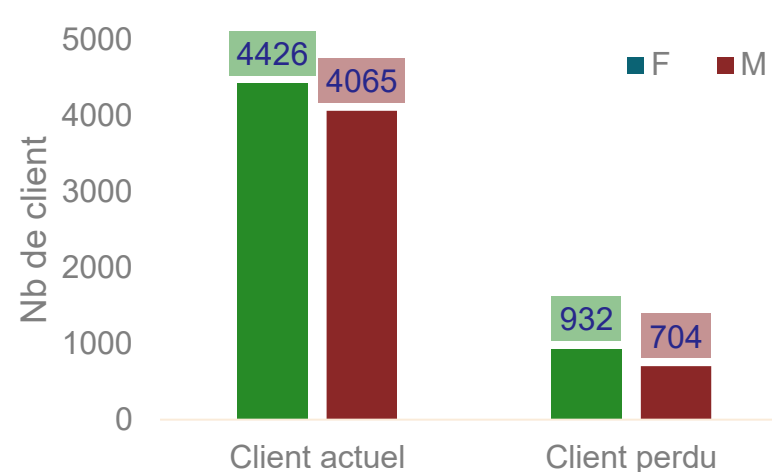
Âge + genre

Âge moyen selon le statut des clients



- Pas de différence significative
- **Client actuel** : 46 ans en moyenne
- **Client perdu** : 47 ans en moyenne

Genre des clients selon leur statut

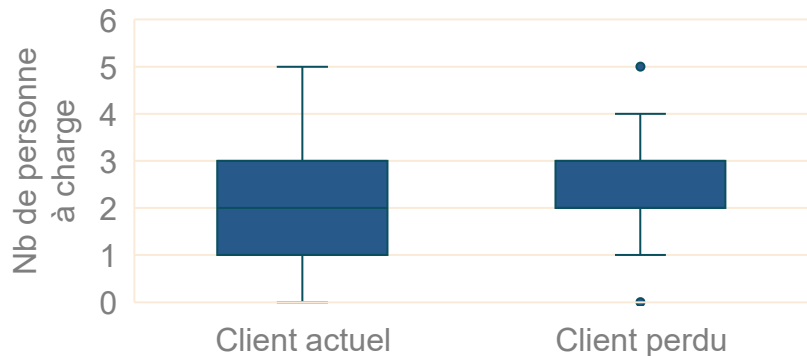


- **Client actuel** : 52% sont des femmes
- **Client perdu** : 57% sont des femmes
- Total : 53% de femme + 47% d'homme

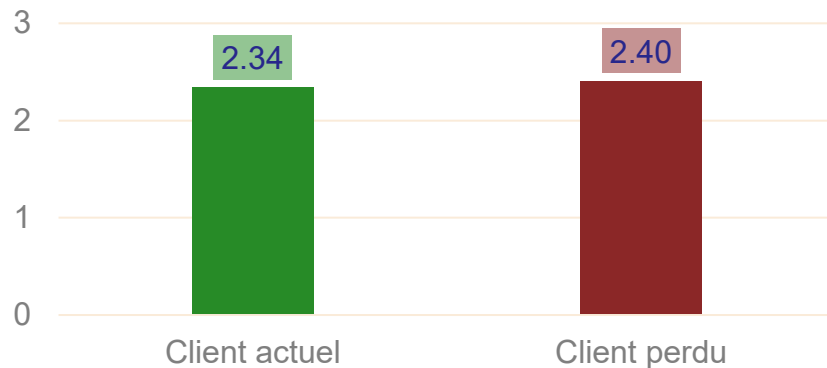


Nombre de personne à charge

Nb de personne à charge selon le statut des clients



Nb moyen de personne à charge selon le statut des clients

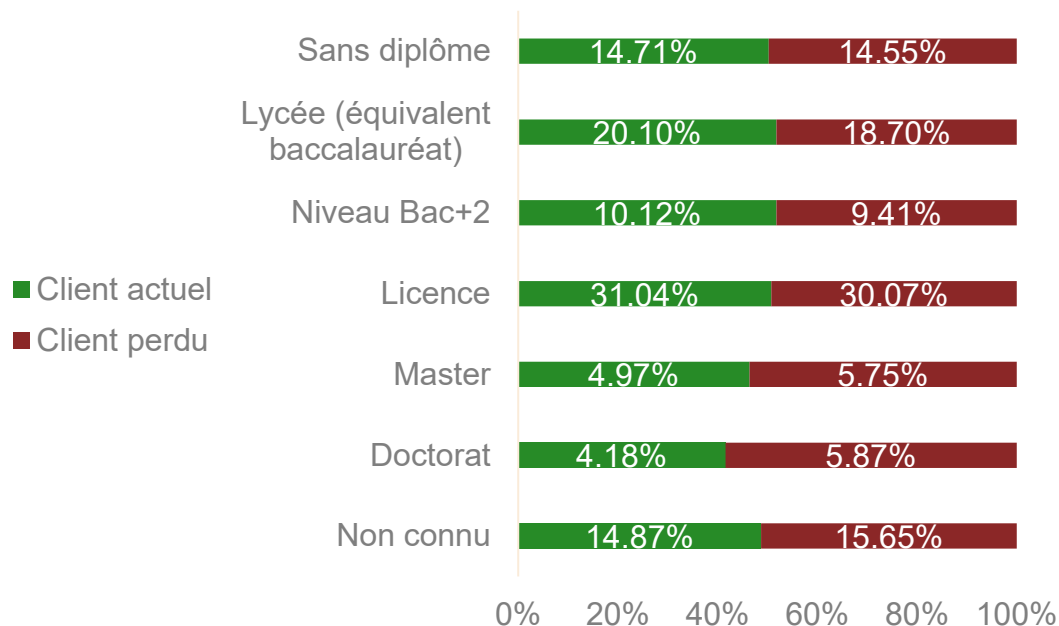


- **Client perdu** ont en moyenne plus de personne à charge (2,4 contre 2,3)



Niveau de diplôme

Niveau de diplôme des clients selon leur statut

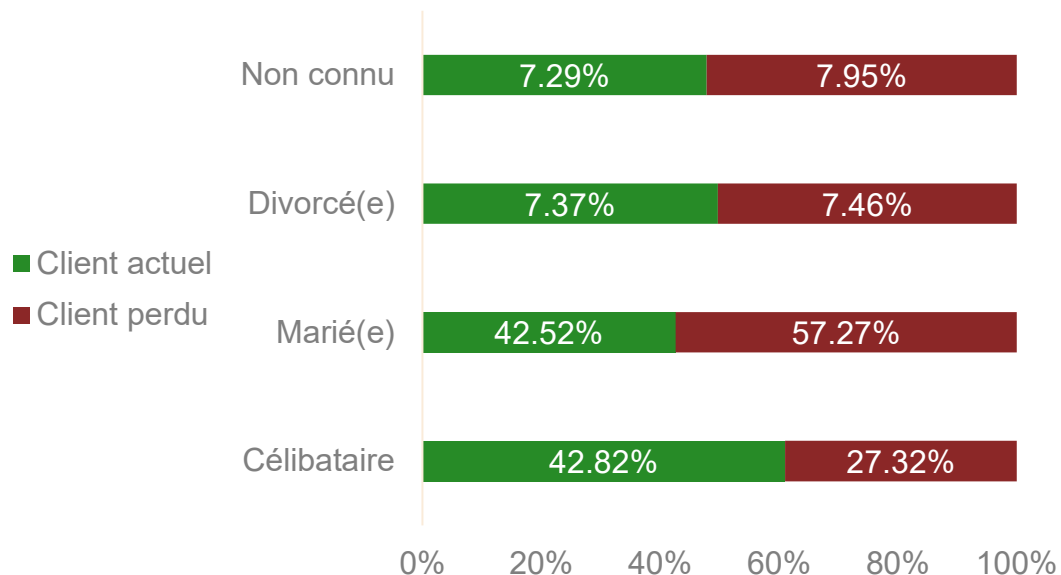


- **Client actuel** : 31% de licence, 20% lycée, 14,8% non connu
- **Client perdu** : 30% licence, 18% lycée, 15,6% non connu
- **Total** : 31% licence, 20% lycée



Statut marital

Statut marital des clients selon leur statut



- **Client actuel** : 42,8% célibataire, 42,52% marié(e)
- **Client perdu** : 57,3% marié(e), 27,3% célibataire
- Total : 45% marié(e), 40% célibataire

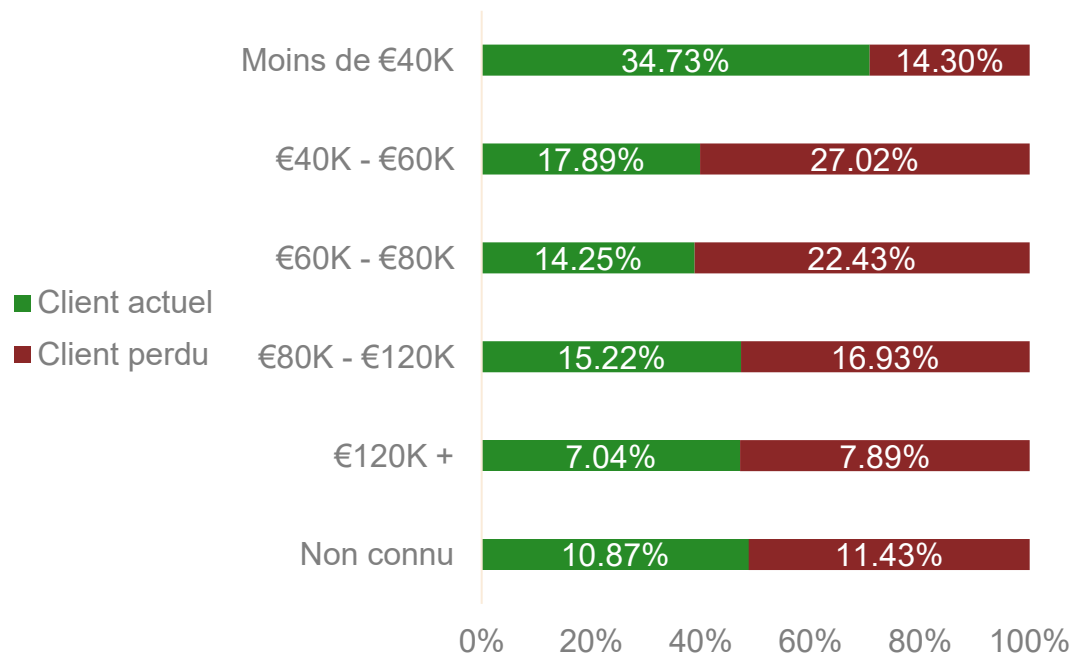


Point de vue financier et contractuel



Revenu

Revenu des clients selon leur statut

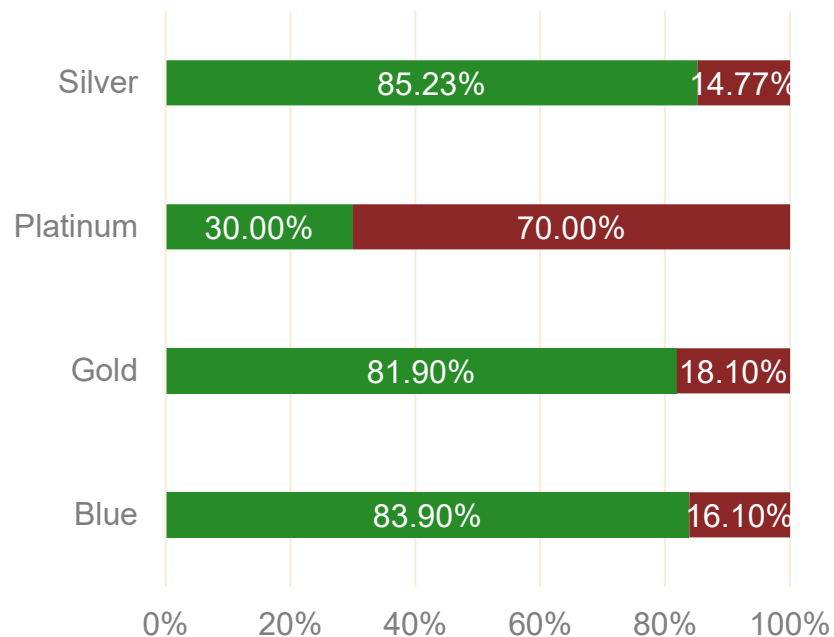


- **Client actuel** : 35% moins de 40K€, 18% 40K-60K€
- **Client perdu** : 27% 40K-60K, 22% 60K-80K, 16% 80K-120K
- Total : 31% moins de 40K€ annuel, 19% 40K-60K€



Type de carte

Type de carte selon le statut des clients



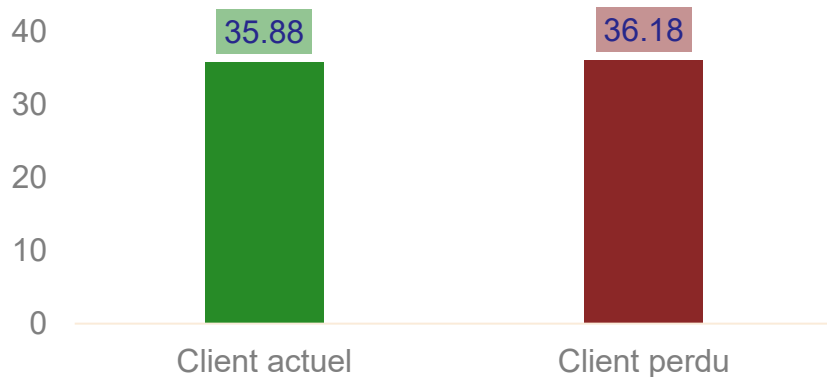
■ Client actuel
■ Client perdu

- Client actuel : platinum ---
- Client perdu : platinum +++

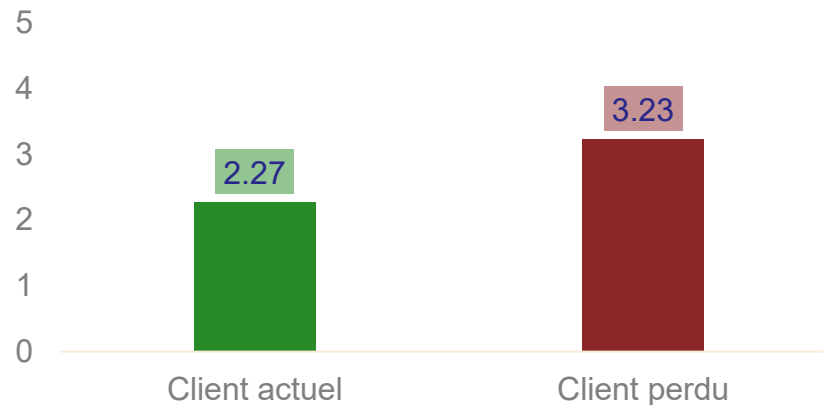


Durée d'engagement + nombre de mois inactif

Durée d'engagement moyen selon le statut des clients



Nb de mois inactif selon le statut des clients



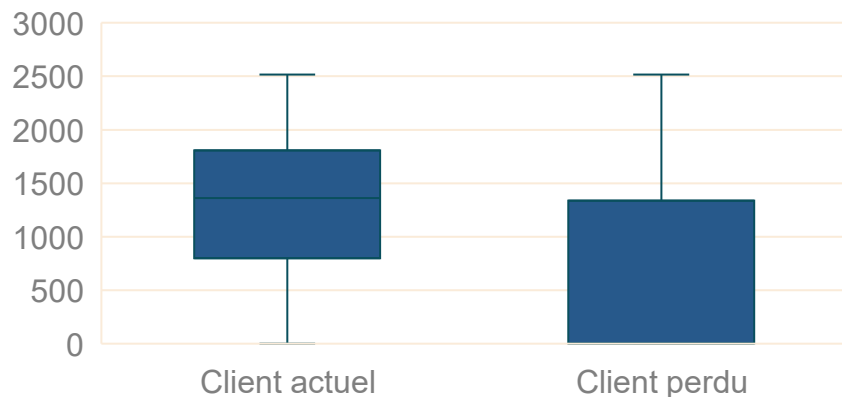
- **Client actuel** : 35,8 mois en moyenne
- **Client perdu** : 36,2 mois en moyenne
- Il semblerait qu'au-dessus de 36 mois d'engagement les clients ont tendances à partir

- **Client actuel** : 2 mois inactif en moyenne
- **Client perdu** : 3 mois inactif en moyenne
- Il semblerait qu'au-delà de 4 mois d'inactivité les clients partent.

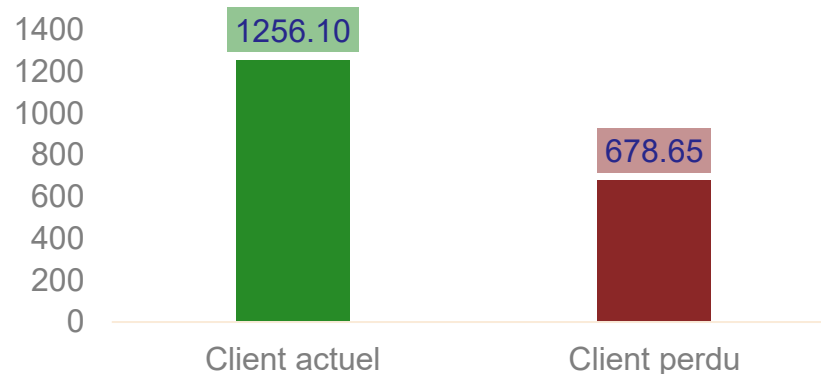


Montant crédit renouvelé

Montant crédit renouvelé selon le statut des clients



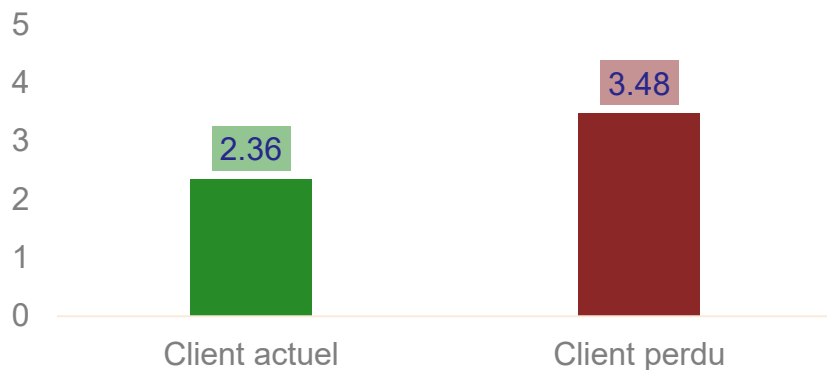
Montant crédit renouvelé selon le statut des clients



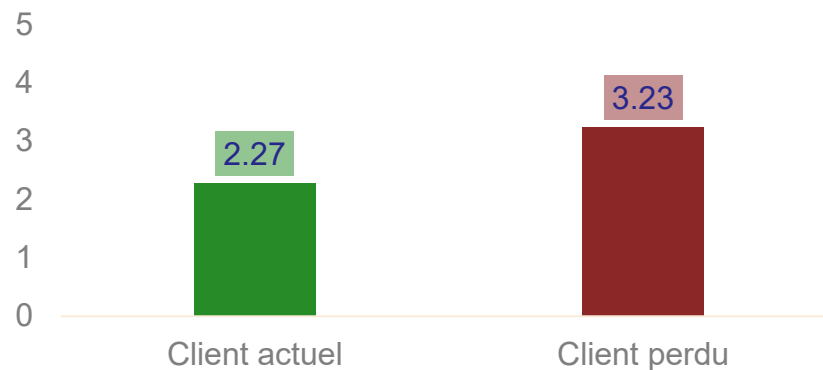
- **Client perdu** : 58% montant crédit renouvelé < 359
- Il semblerait que les **clients actuels** aient un montant de crédit renouvelé plus important (quasiment le double) que les **clients perdus**

Nombre d'interaction et de transaction

Nb moyen d'interaction selon le statut des clients



Nb moyen de transaction selon le statut des clients

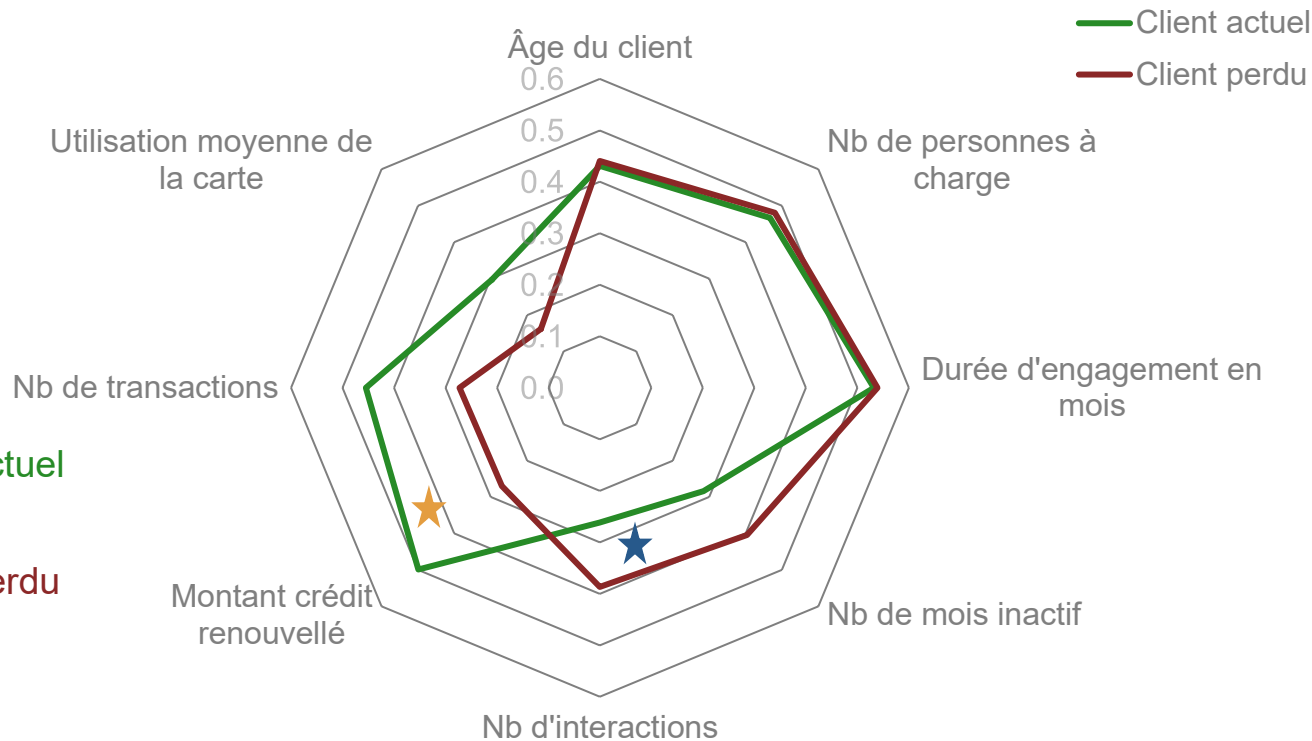


- Client actuel : 2 interactions en moyenne
- Client perdu : 3 interactions en moyenne
- Il semblerait que les clients actuels interagissent 4 fois ou moins avec la banque

- Client actuel : 69 transactions en moyenne
- Client perdu : 45 transactions en moyenne



Profil des clients



Client A = client actuel

Client B = client perdu



Conclusion

	Client actuel	Client perdu
Age	=	=
Genre	Femme	Femme
Nb personne à charge	-	+
Niveau de diplôme	Licence / Bac +2	Master / Doctorat
Statut marital	Célibataire	Marié
Revenu annuel	< 40k €	40-60k €
Type de carte	≠ Platinum	Platinum
Durée d'engagement (en mois)	< 36 mois	> 36 mois
Nb mois inactif	< 4 mois	> 4 mois
Nb interaction	<= 4	> 4
Nb transaction	-	+
Montant crédit renouvelé	+	-