

Rapport d'analyse – Primero Bank

Nom du rédacteur	Lando Felizarda	Date	8/10/2024
Nom du client	Primero Bank	Sujet de l'analyse	Limiter la vague de départ client de la banque

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° :
Répartition par type de carte	93,18% des cartes sont des cartes bleues. 70% des clients ayant une carte Platinum ont quitté la banque.	<i>Objectif 1</i>
Répartition des clients par tranche d'âge et type de carte	La majorité des clients de la banque font partis des tranches d'âges des 36-45 et 46-55 ans. Les clients qui quittent la banque et qui utilisent d'autres carte et carte bleue appartiennent à la tranche d'âge des 36-45 et 46-55 ans.	<i>Objectif 1</i>
Répartition par catégorie du revenu annuel	100% des femmes ayant un revenu annuel compris entre 60k et 120k ont quitté la banque.	<i>Objectif 2</i>
Utilisation moyenne de la carte	Les clients qui quittent la banque utilisent 2 fois mois leur carte que les clients actuels. Les cartes premium(Gold, Platinum et silver sont très peu utilisé.	<i>Objectif 2</i>

Moyenne du nombre de transactions par client	Parmi les clients perdus les femmes sont celles qui effectuent le moins de transactions	Objectif 2
Crédit renouvelé chez les clients actuels et perdus	60% des clients perdus sont ceux ayant un crédit renouvelé compris entre 0-499	Objectif 3
Nombres d'interactions avec la banque	La banque a perdu tous les clients ayant eu plus de 5 interactions avec elle.	Objectif 3
Calcul des clients à risques	<i>Les clients actuel , (attention particulièrement aux les femmes) détenant une carte bleue ou une carte premium(Gold Platinum ou Silver) qui ont un revenu entre 60k- 120k , un crédit renouvelé entre 0-499 et qui utilisent très peu leur carte et qui ont eu plus de 5 interactions avec la banque.</i>	Objectif 3

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 Montrer La répartition des carte par client, majorité des carte bleue gratuite. Montrer aussi que	Visualisation 1 Graphique en secteur Histogramme	Permet de visualiser la proportion de client par type de carte. L'histogramme versions normées à 100 %. A été très utile

<p>en comparant le nombre de clients perdu par type de carte on s'aperçoit que 70% de clients ayant une carte Platinium ont quitté la banque</p>		<p>pour concentrer la communication sur les variations des données. Ici pour le pourcentage de client perdu par type de carte</p>
<p>Objectif 2 Montrer la répartition des client par tranches d'âges et par type de carte</p>	<p>Visualisation 2 Graphique en anneau Histogramme</p>	<p>Permet de visualiser la proportion de client par tranche d'âge.</p> <p>Histogramme permet de mettre en évidence les clients perdu par type et par tranche d'âge</p>
<p>Objectif 3 Mettre en évidence la proportion de clients hommes ou de femmes perdu en fonction de leur revenue</p>	<p>Visualisation 3 Histogramme</p>	<p>L'histogramme versions normées à 100 %. A été très utile pour concentrer la communication sur les variations des données. Ici pour le pourcentage de client perdu et actuel par genre</p>

<p>Objectif 4 Montrer d'emblée que les clients perdus ont une utilisation moyenne inférieure à celle des clients actuels</p>	<p>Visualisation 4</p> <p>Graphique Courbe</p> <p>Histogramme</p>	<p>Le graphique en courbes permet de voir immédiatement que par type de carte la courbe de clients perdus est largement en dessous de la courbe des clients actuels</p> <p>Histogramme permet de visualiser que le client perdu utilise deux fois moins leurs carte que les clients actuels</p>
<p>Objectif 5</p> <p>Montrer la différence entre le nombre moyen de transaction par statut client et par genre</p>	<p>Visualisation 5</p> <p>Histogramme</p>	<p>permettent de présenter la comparaisons entre les clients perdu et actuel par genre pour le nombre de transaction</p>
<p>Objectif 6</p> <p>Montre que la plus part des clients perdu avaient un montant de crédit renouvelé inférieure à celui des clients actuels</p>	<p>Visualisation 6</p> <p>Histogramme</p>	<p>Permet de visualiser rapidement que les pourcentage de client perdu est très élevé chez les clients qui ont un crédit renouvelés compris entre 0-499.</p>

Objectif 7 Montrer comment les interactions des clients avec la banque ont un impacte sur le départ de ces derniers et visualiser le nombre d'interaction a partir du quel on perd le client	Visualisation 7 Graphique courbe	Le graphique en courbes permet de voir immédiatement que les clients perdus ont moins d'interactions que les clients actuel mais également que au delà de 5 interactions les client quitte la banque
--	--	--