

## Rapport d'analyse – Primero Bank

Nom du rédacteur	JOLLY	Date	16/09/2024
Nom du client	Primero Bank	Sujet de l'analyse	Perte de client

### 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).

#### Secteur d'activité :

- banque pour les particuliers
- crédit
- opérations bancaires.

#### Enjeux principaux

- Limiter les Départs de clients
- Analyser les données et comprendre pourquoi ces clients partent de la banque (expliquer ces départs)
- Etablir un plan d'action dans 3 semaines pour éviter d'autres vagues de départs.
- Prendre des mesures préventives pour réduire le nombre de départs

## 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.

Mehdi, le consultant Business Intelligence

<b>Objectif du rapport n° 1</b>	Identifier le(s) profil(s) type(s) des clients qui quittent la banque.
<b>Objectif du rapport n° 2</b>	En déduire des pistes d'analyse sur les raisons pour lesquelles ils quittent la banque.
<b>Objectif du rapport n° 3</b>	Identifier la proportion des clients actuels qui pourraient quitter la banque.
<b>Objectif du rapport n° 4</b>	Proposer des recommandations pour réduire le nombre de départs et améliorer la rétention des clients

## 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° :
Type de carte et type de client	<b>94% des clients utilise tous la même carte BLUE</b>	1
Statut Marital et le type de client	<b>Plus d'une personne sur 2 qui quitte la banque est marié (57%)</b>	1

<b>Catégorie du revenu annuel et le type de client</b>	Les personnes quittant la banque ont majoritairement une fourchette de revenu entre <b>€40K - €60K (27%)</b> ou entre <b>€60K - €80K (22%)</b>	1
<b>Montant crédit renouvelé</b>	Les Clients perdus ont un montant de crédit beaucoup plus petite (2 fois plus faible à hauteur de 673 euros en moyenne)	2
<b>Utilisation moyenne de la carte</b>	Les Clients perdus ont une utilisation significativement plus faible de la carte (18 % en moyenne vs 32 %)	2
<b>Nb d'interaction</b>	Les Clients perdus ont en moyenne 2 fois plus d'interaction que ceux qui restent (4 interactions )	2
<b>Nb de mois inactif</b>	Les Clients perdus sont en moyenne inactif 1 mois de plus que ceux qui restent (3 mois)	2
<b>Nb de Transaction</b>	Les Clients perdus font significativement moins de transactions bancaires (~42 en moyenne)	2
<b>Client Actuels avec Statut Marital Mariés et Catégorie du revenu annuel entre €40K - €60K ou entre €60K - €80K</b>	14% des clients Actuels feraient parti du profil type des clients qui seraient susceptibles de quitter la banque (1187/8491)= 13.98% ou TCD	3
<b>Profiles type des Client Actuels avec Statut Marital Mariés et Catégorie du revenu annuel entre €40K - €60K ou entre €60K - €80K et Nb d'interaction supérieur à 4</b>	2.22 % des clients Actuels seraient susceptibles de quitter la banque 188/8491 ou TCD	3
<b>Le type de client et Nb d'interaction</b>	Les clients perdus ont beaucoup plus d'interactions avec la banque ( 5 / 6 / 7 / 8 / 9)	4

	alors les clients actuels n'en ont que 5 maximum.	
--	---	--

**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
<b>Objectif 1</b> Identifier le(s) profil(s) type(s) des clients qui quittent la banque.	<b>Visualisation 1</b> Carte à plusieurs ligne  Rappel des fait des clients types : les client qui choisissent Primero BK  Constats des caractéristiques communes phrasés « les clients sont aussi bien des Hommes que des femmes ont 46 ans ne moyenne et 2/3 enfants à charge»	Carte à plusieurs ligne Juste une image avec des phrases simples permet de resituer le contexte.
<b>Objectif 1</b> Identifier le(s) profil(s) type(s) des clients qui quittent la banque.	<b>Visualisation 2</b> Carte simple Juste un chiffre en rouge avec un fond d'écran « clients qui part »	Carte simple Juste le chiffre (1 client sur 6) part actuellement de la banque permet une visualisation immédiate de l'enjeux de l'étude.
<b>Objectif 1</b> Identifier le(s) profil(s) type(s) des clients qui quittent la banque.	<b>Visualisation 3</b> Histogramme pour montrer la proportion des client perdu / actuel en fonction de leur type de carte	L'histogramme permet de comparer et visualiser directement que type de carte est le plus utilisé par clients

<b>Objectif 1</b> Identifier le(s) profil(s) type(s) des clients qui quittent la banque.	<b>Visualisation 4</b> Histogramme pour montrer la proportion des client perdu / actuel en fonction de leur statut marital	L'histogramme permet de comparer et visualiser directement quelle classe est la plus impactée.
<b>Objectif 1</b> Identifier le(s) profil(s) type(s) des clients qui quittent la banque.	<b>Visualisation 5</b> Histogramme pour montrer la proportion des client perdus / actuels en fonction de catégorie de revenu annuel Et Graphique en secteurs pour se concentrer sur uniquement sur la répartition des clients perdus	L'histogramme permet de de comparer et visualiser directement quelles catégories sont les plus impactée. Le graphique en secteurs permet de visualiser directement la répartition pour une catégorie particulière.
<b>Objectif 2</b> En déduire des pistes d'analyse sur les raisons pour lesquelles ils quittent la banque	<b>Visualisation 6</b> Graphique en secteurs montrant la répartition du montant de crédit moyen (actuel/perdu) Et Graphique en secteurs montrant la répartition de l'utilisation moyenne de la carte (actuel/perdu)	Le graphique en secteurs permet de visualiser directement l'ampleur de la valeur entre client actuel et client perdu. Les 2 tendances sont liées.
<b>Objectif 2</b> Identifier le(s) profil(s) type(s) des clients qui quittent la banque.	<b>Visualisation 7</b> 2 Histogrammes pour montrer la proportion du Nb d'interaction et du nb de mois inactifs en fonction des clients perdus / actuel	L'histogramme permet de comparer et visualiser directement quelle classe est la plus impactée.
<b>Objectif 3</b> Identifier la proportion des clients actuels qui pourraient quitter la banque.	<b>Visualisation 8</b> Graphique en secteurs montrant le pourcentage des clients Actuels qui seraient susceptibles de quitter la banque, uniquement basé sur le profil type des clients Actuels (Marié et catégorie de revenu annuel)	Le graphique en secteurs permet de visualiser directement la proportion de client qui pourrait quitter la banque par rapport au nb de client actuel total.

<p><b>Objectif 4</b> Proposer des recommandations pour réduire le nombre de départs et améliorer la rétention des clients</p>	<p><b>Visualisation 9</b> Histogramme empilé 100% afin de montrer qu'en fonction du nombre d'interaction, les clients qui partent sont ceux qui en ont le plus . On pourrait également faire de même pour les mois inactif.</p>	<p>L'histogramme empilé 100% permet de visualiser directement la proportion du nb d'interaction ramener à 100% pour chaque catégorie de clients</p>
<p><b>Objectif 4</b> Proposer des recommandations pour réduire le nombre de départs</p>	<p><b>Visualisation 10</b> Graphique en entonnoir pour montrer par étapes les valeurs de % de client potentiel qui seraient susceptibles de partir en fonction des paramètres de raffinement de la population de client actuels vu précédemment</p>	<p>Graphique en entonnoir permet de montrer directement le raffinement de % de départ séquentiellement par différentes étapes d'analyse. (% par rapport au nb client actuel total.)</p>