

Mission Data



AfriCore
Bank

Stratégie de rétention client



Qui est AfriCore Bank ?

Africore Bank est une institution financière panafricaine de premier plan, ancrée au cœur du Botswana. Au couleur de son logo, elle combine résilience (Noir), la croissance durable (Vert) et l' excellence (Or) pour offrir des solutions bancaires innovantes.

Mission confiée : Audit et segmentation

Objectif Central :

Dépasser la prédiction brute pour identifier les signaux faibles. L'enjeu est de déterminer les leviers d'action pour retenir les clients les plus rentables avant leur départ effectif.

Indicateurs de Pilotage (KPIs) :

- Taux de Churn : Pourcentage de clients sortants sur la base totale.
- Santé du Crédit : Comparaison du Credit Score moyen (Actifs vs Sortants).
- Taux d'Équipement : Nombre moyen de produits détenus (Actifs vs Sortants).
- Volume de Dépôts : Somme des soldes perdus vs conservés.
- Vigilance démographique : Corrélation entre âge, solde élevé et volatilité.



Les attentes de AfriCore Bank

L'analyse doit apporter des réponses concrètes aux questions stratégiques suivantes :

- Portrait-robot
- Recommandations Opérationnelles

La base de données

La base de données comprends 115,640 clients avec 25 variables (démographie, finance, comportement) permettant d'analyser l'attrition de 14,094 clients.

Variables clés : âge, genre, statut marital, score crédit, soldes, nombre de produits.

Objectif : identifier les profils à risque et concevoir des actions de rétention.



Portrait-robot

PROFIL 1 - LE QUINQUAGÉNAIRE VOLATIL:

Clients âgés entre 44-53 ans. taux d'attrition maximum à 12,47% avec un volume important de 2,506 clients sortants potentiels.

PROFIL 2 - LA MÈRE DIVORCÉE SOUS PRESSION:

Femme divorcée avec 2 à 3 enfants. Taux RECORD à 12,99% - 3,242 clientes concernées. La monoparentalité crée une pression financière qui les pousse à chercher de meilleures conditions ailleurs.

PROFIL 3 - LE PÈRE DE FAMILLE NOMBREUSE:

Homme marié avec 4 à 5 enfants. Taux de 12,88% -, juste derrière les mères divorcées. Les charges familiales lourdes peuvent créer une recherche active de meilleures conditions bancaires.

PROFIL 4 - LE MONO-DETENTEUR A FAIBLE SCORE:

Tous âges. 2 produits ou moins, score crédit inférieur à 500. Engagement faible avec la banque, ils peuvent partir facilement.



Recommandations

Rétention des 44-53 ans :

Mise en place d'un Gestionnaire premium : conseiller dédié pour les comptes supérieurs à 100,000 Pula

Faire une détection automatique des baisses de solde supérieures à 30%

Mettre en place un contact proactif minimum trimestriel.

Soutien aux familles sous pression financière :

Proposer des produits spécifiques adaptés aux familles, prêts à taux attractifs (études, micro-crédit), conditions préférentielles avec frais réduits.

Mettre en place un accompagnement financier personnalisé.

Equiper le client et amélioration du score crédit :

Proposer d'autres produits pour les clients ayant 2 produits ou moins.

Focus sur la multi-vente à chaque client rencontré.

Mettre en place des offres packagées avec réduction par exemple de 20% des frais si 3 produits ou plus.

Coaching financier gratuit pour les scores inférieurs à 550.

Fidélisation du segment senior :

Maintenir la qualité de service pour le segment le plus fidèle (64-78 ans) et rentable (126K Pula de solde moyen).

Mettre en place des services privilèges, accompagnement succession et transmission patrimoniale.