

# Rapport d'analyse – Primero Bank

<b>Nom du rédacteur</b>	Manon Darget	<b>Date</b>	10/01/2024
<b>Nom du client</b>	Primero Bank	<b>Sujet de l'analyse</b>	Départs 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.	
<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.

## 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 :
Statut marital et catégorie du revenu annuel	Les clients perdus sont majoritairement mariés et ont un revenu élevé (entre 40K et 80K).	1
Statut marital	Les clients perdus sont à 57% mariés et à 27% célibataires.	1
Type de carte	70% des clients Platinum ont quitté la banque.	1
Type de carte et catégorie du revenu annuel	50% des clients Platinum ont un revenu entre 60K et +120K.	1
Utilisation moyenne de la carte	Les clients perdus ont une utilisation significativement plus faible de la carte.	2
Nombre de transactions	Les clients actuels réalisent, en moyenne, un nombre plus élevé de transactions par rapport aux clients perdus.	2

Montant crédit renouvelé	Les clients actuels ont un montant de crédit renouvelé environ 2X plus élevé que les clients perdus.	2
Nombre d'interaction avec la banque	Les clients perdus ont plus d'échanges avec la banque. Tous les clients ayant eu +5 échanges sont partis.	2
Statut marital, type de carte, catégorie de revenu annuel, nombre d'interaction avec la banque et utilisation moyenne de la carte	En se basant sur ces données, on estime que la proportion de clients actuels susceptibles de quitter la banque est de 482 clients.	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
<b>Objectif 1</b> Montrer que les clients perdus sont majoritairement mariés.	<b>Visualisation 1</b> Histogramme groupé de la répartition des clients par statut marital	L'histogramme groupé permet de visualiser directement la proportion des clients perdus et actuels selon les différents statuts maritaux.
<b>Objectif 2</b> Mettre en avant le profil des clients perdus (majorité dans la catégorie 40K – 80K).	<b>Visualisation 2</b> Histogramme empilé 100% de la répartition des clients par catégorie de revenu annuel	L'histogramme empilé 100% permet d'effectuer une comparaison, en un clin d'œil, de la part des différentes catégories de revenu selon le statut du client.
<b>Objectif 3</b> Montrer la part significative des départs chez les clients Platinum.	<b>Visualisation 3</b> Histogramme empilé 100% de la répartition des clients actuels et perdus par type de carte	L'histogramme empilé 100% nous donne une vision significative de la proportion de clients perdus et actif selon leur offre tarifaire.

<p><b>Objectif 4</b> Témoigner d'une utilisation, quasiment, 2X plus importante de la carte chez les clients actuels.</p>	<p><b>Visualisation 4</b> Histogramme groupé de l'utilisation moyenne de la carte par statut client</p>	<p>L'histogramme groupé met en avant la différence d'utilisation de la carte selon le type de client.</p>
<p><b>Objectif 5</b> Prouver que les clients ayant eu + de 5 échanges quittent la banque.</p>	<p><b>Visualisation 5</b> Histogramme empilé 100% de la répartition du nombre d'interactions avec la banque par statut client</p>	<p>L'histogramme empilé 100% permet une visualisation nette de la proportion de clients perdus selon le nombre d'échange effectués avec la banque.</p>