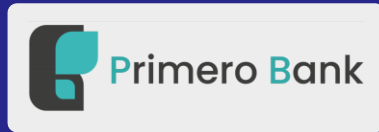




# Rapport d'analyse de l'attrition chez





# Notre compréhension de vos enjeux

Comprendre et limiter les départs clients

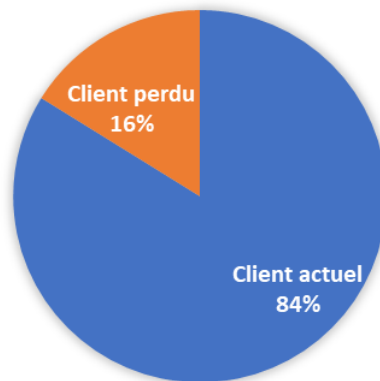
Banque 100 % en ligne



5 ans d'ancienneté



4 offres tarifaires



Âge moyen : 46 ans



45 % des client(e)s marié(e)s



16 % des client(e)s perdu(e)s

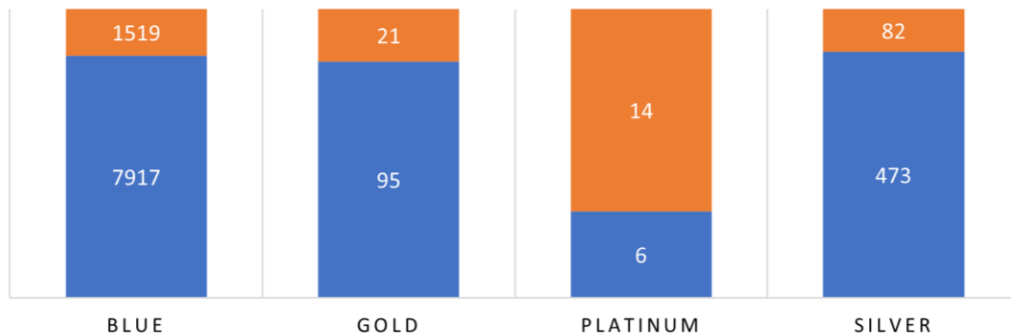


# Répartition des clients par type de carte

L'analyse des données – Profil client

## RÉPARTITION DES CLIENTS PERDUS ET ACTUELS PAR TYPE DE CARTE

■ Client actuel ■ Client perdu



### Objectif :

Prouver la part significative des départs chez les clients Platinum.



### Points clés :

70 % de clients Platinum perdus

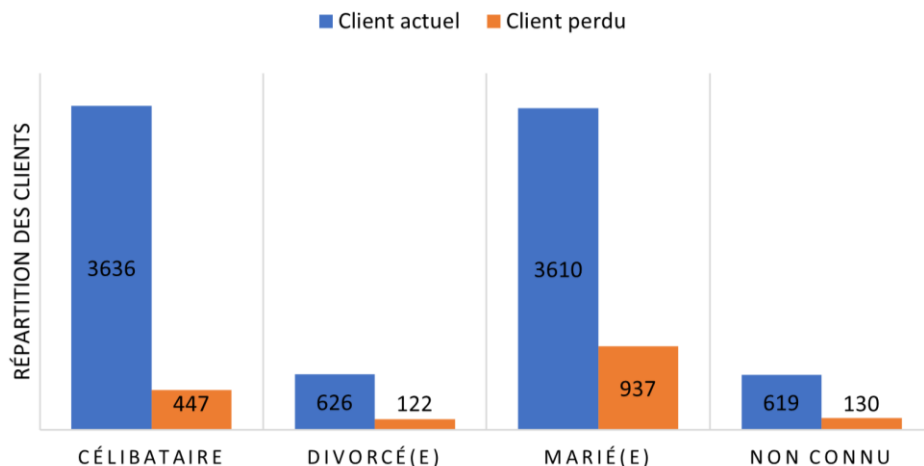
Perte proportionnelle pour les autres offres



# Répartition des clients par statut marital

L'analyse des données – Profil client

## RÉPARTITION DU STATUT MARITAL DES CLIENTS PERDUS ET ACTUELS



### Objectif :

Montrer que les clients perdus sont majoritairement mariés.



### Points clés :

57 % des clients perdus sont mariés

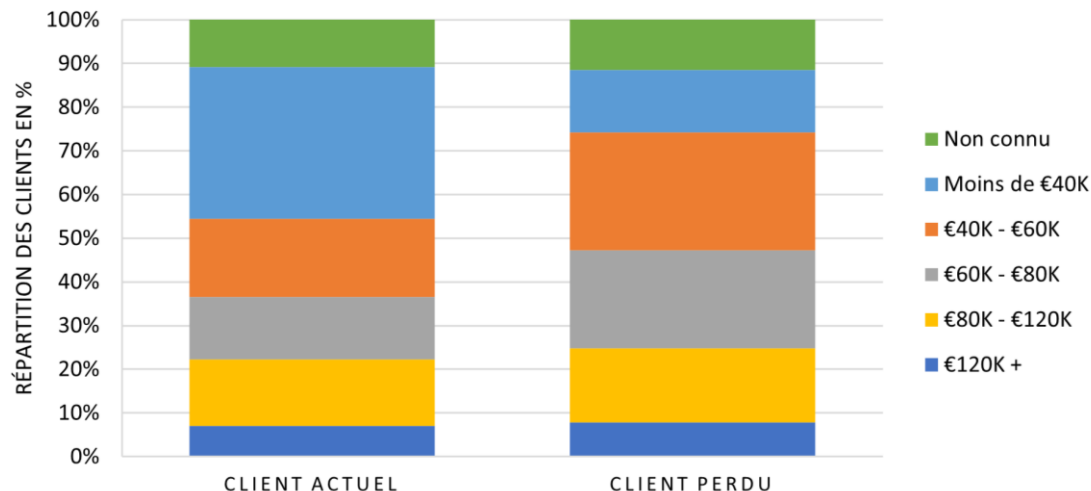
27 % des clients perdus sont célibataires



# Répartition des clients par catégorie de revenu

L'analyse des données – Profil client

RÉPARTITION DES CLIENTS PAR CATÉGORIE DE REVENU



## Objectif :

Mettre en avant le profil des clients perdus (majorité dans la catégorie 40K – 80K).



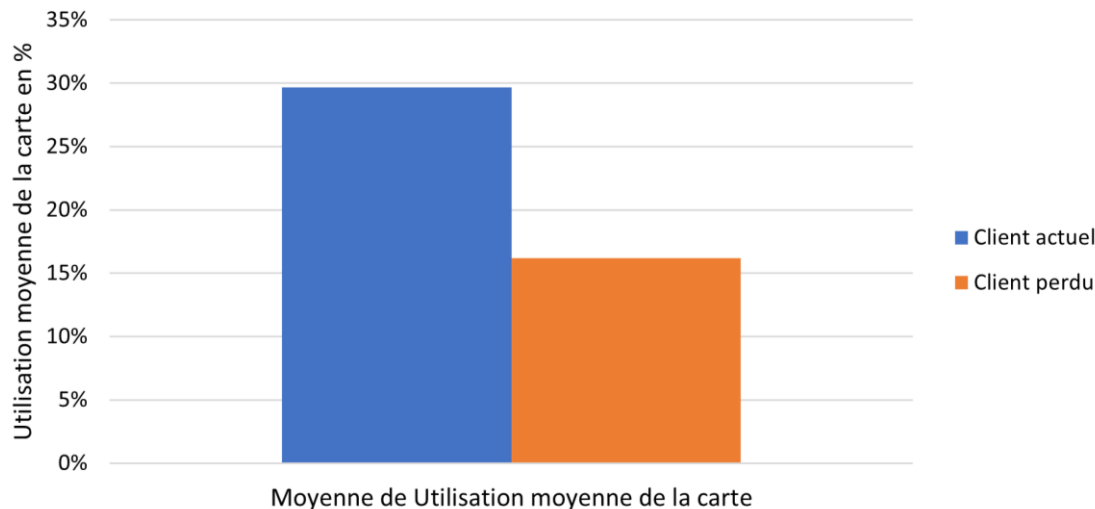
## Points clés :

49 % des clients perdus ont un revenu de €40K - €80K

# Utilisation moyenne de la carte chez les clients actuels et perdus

L'analyse des données – habitude d'utilisation

UTILISATION MOYENNE DE LA CARTE PAR STATUT CLIENT



## Objectif :

Témoigner d'une utilisation, quasiment, 2X plus importante de la carte chez les clients actuels.



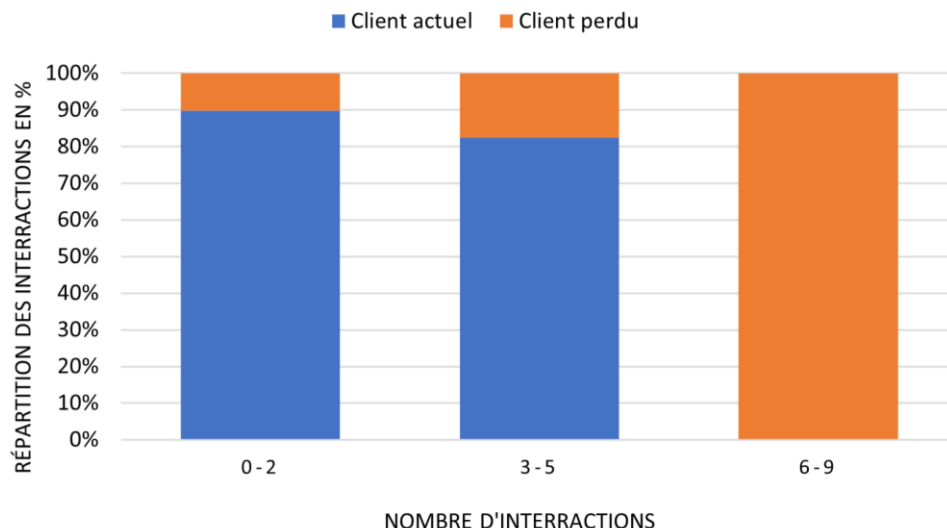
## Points clés :

Clients sortants ont une utilisation < à 16 % de la carte

# Répartition du nombre d'interactions avec la banque par statut client

L'analyse des données – habitude d'utilisation

## RÉPARTITION DU NOMBRE D'INTERACTION AVEC LA BANQUE PAR STATUT CLIENT



### Objectif :

Prouver que les clients ayant eu + de 5 échanges quittent la banque.



### Points clés :

Au-dessus de 5 interactions, les clients quittent la banque



# Calcul des clients à risques

L'analyse des données



Evaluation clients actuels

5

critères de notation



**44 %**

ont une utilisation de  
la carte < à 16 %



**43 %**

des client(e)s sont  
marié(e)s



**32 %**

ont un revenu annuel  
de €40K - €80K



**14 %**

ont déjà eu 4  
interactions



**0,07 %**

bénéficient de l'offre  
Platinum



Client à risque si note > à 3/5



785 clients à risques

Perte potentielle de 10 %





## Bilan et recommandations



### Bilan :

Offre Platinum non concluante

Mise en avant d'autres points de vigilance

Changements à effectuer pour limiter l'attrition



### Nos recommandations :

Recueillir avis clients Platinum sortants

Demander des retours clients

Analyser les échanges clients



CONCLUSION