

Rapport d'analyse – Primero Bank

Nom du rédacteur	Nathalie Currid	Date	05/12/2024
Nom du client	Primero Bank	Sujet de l'analyse	Profil des clients perdus, analyse des raisons possibles et identification des clients à risque

I. Contexte du client : secteur d'activité et 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 (7917 clients actuels / 1519 clients perdus);
 - 3 offres premium payantes : Silver, Gold, Platinum (cette dernière a été créée il y a 6 mois).

Clients : Primero Bank a actuellement 8491 clients et elle en a perdu 1636.

Enjeux : Primero Bank fait face à de nombreux départs de clients. Il faut essayer d'en identifier les raisons afin de mettre un plan d'action en place dans les 3 prochaines semaines pour enrayer ces départs.

II. Utilité du rapport : destinataire et 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.

Données utiles dans l'analyse

Donnée(s)	L'information issue de la lecture de ces données	Utile pour répondre à l'objectif n° :
Type de carte détenue	70% des clients perdus étaient détenteurs d'une carte Platinum (14 clients)	1
Crédit renouvelé	Les clients perdus ont tendance à renouveler leur crédit pour des montants inférieurs à 500€ ou supérieurs à 2500€.	1
Statut marital	La majorité des clients perdus (57%) sont mariés (937 clients).	1
Revenus annuels	Presque la moitié des clients perdus (49,5%) ont des revenus annuels entre 40 et 80k€ (809 clients).	1
Interactions avec la banque	Les clients perdus ont eu en moyenne plus de 3 interactions avec la banque (2 pour les clients actuels). Tous les clients ayant eu plus de 5 interactions avec la banque sont partis (287 clients).	1
Nombre de mois inactifs	La majorité des clients perdus ont un compte inactif depuis plus de 6 mois (237 clients).	1
Utilisation de la carte	La carte est en moyenne presque 2 fois moins utilisée chez les clients perdus que chez les clients actuels.	1
Type de carte détenue	Y a-t-il des problèmes liés à la carte Platinum ? La carte bleue gratuite est de loin la plus populaire, s'ensuit la carte Silver parmi les cartes payantes.	2
Crédit renouvelé	Plus de la moitié des clients perdus (56,4% contre 18,6% des clients actuels) n'ont pas renouvelé leur crédit et ceux qui l'ont renouvelé ont tendance à l'avoir fait pour des montants inférieurs à 500€ ou supérieurs à 2500€. Quel type de compte détiennent-ils ?	2
Statut marital	Le statut marital a-t'il une incidence sur les départs des clients ? Y- a-t-il des problèmes liés au compte joint ?	2
Revenu annuel	Primero Bank répond-elle aux besoins des clients ayant un revenu annuel compris entre 40 et 80k€ ?	2
Interactions avec la banque	Les clients ont-ils une mauvaise expérience lors des interactions avec la banque ?	2

Nombre de mois inactifs	L'inactivité d'un compte au-delà de 4 mois induit un fort risque de clôture du compte.	2
Utilisation de la carte	Ceci est probablement en corrélation avec le fait que les comptes sont inactifs. C'est peut-être également lié au type de compte.	2
Type de carte détenue	6 clients sont détenteurs d'une carte Platinum.	3
Statut marital, revenus annuels	1187 des clients mariés ont des revenus entre 40 et 80k€.	3
Statut marital, revenus annuels et interactions avec la banque	188 des clients mariés avec des revenus entre 40 et 80k€ ont eu plus de 3 interactions avec la banque.	3
Comptes inactifs	555 clients ont un compte inactif depuis plus de 4 mois.	3

III. Visualisation de données : représentations graphiques les plus adaptées pour faire parler les données

Objectif de la visualisation	Représentation graphique choisie	Justification du choix
Objectif 1 Prouver que les clients détenteurs d'une carte Platinum sont plus à risque de quitter la banque.	Visualisation 1 Histogramme 2D empilé 100%, représentant la proportion de clients à détenir certains types de cartes en fonction de leur statut.	Cet histogramme permet de visualiser rapidement le type de carte la plus utilisée chez les clients perdus.
Objectif 2 Montrer que les clients perdus ont tendance à renouveler leur crédit pour des montants < 499 ou > 2500€ .	Visualisation 2 Histogramme 2D empilé 100% avec le montant de crédit renouvelé par statut client groupé par tranches de 500€.	Cela permet de visualiser rapidement le nombre de renouvellement de crédits par tranche et par statut de client.
Objectif 3 Prouver que les clients perdus sont en majorité mariés ou, dans une moindre mesure célibataires.	Visualisation 3 Histogramme 2D groupé comparant la proportion des statuts maritaux selon le type des clients.	Cet histogramme permet de mettre en évidence les différences de statut marital en fonction du statut des clients.

Objectif 4 Montrer que le montant du revenu annuel des clients a une incidence sur leur statut entre 40 et 80k€ + de revenu.	Visualisation 4 Graphique en courbes 2D comparant le % de clients perdus et actuels en fonction du montant de leur revenu annuel.	Ce graphique permet de visualiser la tendance du revenu annuel des clients en fonction de leur statut.
Objectif 5 Montrer que le Primero Bank perd ses clients au-delà de 5 interactions avec eux.	Visualisation 5 Histogramme 3D empilé 100% avec le nombre d'interactions groupé par tranches de 3.	Cela permet de visualiser le seuil critique du nombre d'interactions avec la banque à partir duquel le client est perdu.
Objectif 6 Montrer que la majorité des clients perdus ont un compte inactif depuis plus de 6 mois .	Visualisation 6 Graphique en courbes 2D montrant la proportion de clients ayant un compte inactif en fonction du nombre de mois d'inactivité et de leur statut.	Cela permet de visualiser le seuil critique du nombre de mois d'inactivité du compte à partir duquel le client est perdu.
Objectif 7 Montrer que la carte est moins utilisée chez les clients perdus.	Visualisation 7 Graphique en secteur 3D montrant la proportion d'utilisation de la carte en fonction du statut du client.	Ce graphique en secteurs permet de visualiser en coup d'œil que la carte est moins utilisée chez les clients perdus.
Objectif 8 Montrer qu'il y a davantage de transactions chez les clients actuels que chez les clients perdus.	Visualisation 8 Graphique en anneau montrant la proportion du nombre de transactions entre les clients actuels et perdus	Ce graphique en secteurs permet de visualiser rapidement la proportion du nombre de transactions en fonction du statut du client.
Objectif 9 Présenter le nombre de clients actuels qui pourraient quitter la banque dans un ordre croissant du risque en fonction du nombre de points communs avec les clients perdus .	Visualisation 9 Graphique en cascade entonnoir montrant le nombre de clients actuels identifiés comme 'à risque' en fonction de leurs points communs avec le profil des clients perdus.	Cela permet de visualiser et de hiérarchiser le nombre de clients pour lesquels il faudrait un plan d'action, en fonction du nombre de points communs qu'ils ont avec le profil des clients perdus.