

# Rapport d'analyse – Primero Bank

Nom du rédacteur		Date	
Nom du client	Primero Bank	Sujet de l'analyse	Analyse de données de Primero Bank

## 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.

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.

### III. Données : avez-vous des opérations de nettoyage à réaliser ?

Listes des opérations de nettoyage des données à réaliser	Raison pour laquelle cette opération est nécessaire
Changer la valeur "\$120K + " par "\$120 - \$0K" dans la colonne de catégorie des revenus annuels	Cette opération c'est utile pour calculer le medium des revenus annuels
Changer la valeur "Moins \$40K" par "\$0K - \$40K" dans la colonne de catégorie des revenus annuels	Utile pour calculer le medium des revenus annuels
Changer "non connu" par "\$0K - \$0K" dans la colonne de catégorie des revenus annuels	Utile pour calculer le medium des revenus annuels
Ajouter colonne "Medium des revenus annuels/nb des personnes en charges réel"	Cette colonne est calculée à partir des deux colonnes "catégorie des revenus annuels" et "nb des personnes à charge" et sera utilisée pour calculer les valeurs d'une nouvelle autre colonne "Situation financière". NB. Nb des personnes en charge réel égal à nb des personnes à charge + 1 (le client lui même).
Ajouter une colonne "Situation financière"	Cette colonne permet de donner une idée sur la situation financière des clients pour comprendre son effet sur les départs des clients de la banque. Si le "medium des revenus / nb personnes en charges réel" $\leq 10$ alors on met la valeur "Mauvaise" dans cette colonne. Sinon si le "medium des revenus / nb personnes en charges réel" $\leq 50$ on met la valeur "Moyenne". Sinon on met la valeur "Élevée".
Ajouter la colonne "Niveau utilisation de la carte bancaire"	Cette colonne permet de connaître le niveau d'utilisation de la carte bancaire: "Faible", "Moyenne" et "Elevée".
Ajouter la colonne "Niveau d'inactivité"	Cette colonne permet de connaître le niveau d'inactivité des clients. Si le client reste inactif pendant deux mois ou plus alors c'est considéré comme inactif.
Ajouter la colonne "Tranches d'âge"	Cette colonne permet de connaître les différents âges des clients: "Jeune", "Adulte" et "âgés"
Ajouter la colonne "Consommation de crédits"	Cette colonne permet de connaître les Consommation de crédits chez les clients : "Faible consommateurs", "Petits consommateurs" et "Gros consommateurs"
Ajouter la colonne "Classification des clients"	Cette colonne permet de connaître la situation des clients dans la banque: "Mauvais client" et "Bon client"

#### IV. 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° :
Consommation de crédits	<p>Les consommations des crédits sont différents entre les clients perdus et actuels :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Clients perdus : 61% faibles consommateurs des crédits, 29% gros et 10% petits;</li> <li>• Client actuels : 19% faibles, 67% gros et 13% petits.</li> </ul> <p>On peut remarquer que les clients perdus sont des faibles consommateurs de crédits et les clients actuels sont des gros consommateurs de crédits.</p>	1
Niveau d'inactivité	<p>92% des clients perdus sont inactifs (pour les deux genres M/F) par contre 74% des clients actuels sont inactifs (pour les deux genres M/F).</p> <p>On peut remarquer que les clients perdus ont tendance à rester inactif.</p>	1
Niveau d'utilisation de la carte bancaire	<p>Les clients perdus utilisent moins les cartes bancaires que les clients actuels.</p> <p>On a 86% des clients perdus ont une faible utilisation des cartes bancaires et que 72% des clients actuels ont une faible utilisation des cartes bancaires. Et ce différence est plus conséquent pour les clients de genre féminin (80% des femmes perdus ont une faible utilisation des cartes bancaires et 61% des femmes actuelles ont une faible utilisation des cartes bancaires).</p> <p>On peut remarquer aussi que les clients perdus ont tendance de d'utiliser moins les cartes bancaires.</p>	2
Situation financière	<p>Les clients perdus et actuels ont des situations financières similaires.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Clients perdus: 45% en mauvaise situation; 52% moyenne; et 2% en bonne situation.</li> <li>• Clients actuels: 43% mauvaise situation; 54% moyenne et 2,5% en bonne situation.</li> </ul>	1
Tranches d'âge	<p>les deux types des clients « perdus » et « actuels » ont les mêmes distributions des tranches d'âges presque.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Clients perdus : 61% adultes, 31% âgés et 7%</li> </ul>	1

	<p>jeunes</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Clients actuels : 60% adultes, 30% âgés et 9% jeunes.</li> </ul> <p>On peut conclure que l'âge n'a pas un effet significatif sur les statuts des clients.</p>	
Genres	<p>Les clients perdus et actuels ont aussi presque les mêmes distributions des hommes et des femmes</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Clients perdus : 57% des femmes et 43% des hommes</li> <li>Clients actuels : 52% des femmes et 47% des hommes</li> </ul> <p>On peut aussi conclure que le genre d'un client n'a pas un effet significatif sur son statut.</p>	1
Classification des clients	<p>Les clients qui <b>ne sont pas des gros consommateurs de crédit et qui restent inactifs</b> pendant plus de deux mois <b>et/ou</b> ont une <b>faible utilisation des cartes</b> bancaires sont les plus susceptibles de partir de cette banque indépendamment de leurs genres, âges et situations financières.</p>	3

## V. Visualisation de données : quelles représentations graphiques sont selon vous les plus adaptées pour faire parler vos données ?

Objectif de la visualisation	Représentation graphique choisie	Justification du choix
<p><b>Objectif 1 :</b> Prouver que les clients qui quittent la banque consomment très peu le crédit</p>	<p><b>Consommation de crédits</b></p> <p>Histogramme groupé qui classifie les clients selon leurs niveaux de consommation des crédits</p>	<p>Ce graphe permet de déterminer pour chaque type des clients (perdus ou actuels) les niveaux des consommations des crédits.</p>
<p><b>Objectif 1 :</b> Prouver que les clients qui quittent la banque ont des situations financières différentes.</p>	<p><b>Situation financière</b></p> <p>Courbes qui montre les les situations financiers des clients.</p>	<p>Ce graphe permet de déterminer pour chaque type des clients (perdus ou actuels) les niveaux de situation financière.</p>
<p><b>Objectif 1 :</b> Prouver que les clients</p>	<p><b>Genres</b></p> <p>Graphique à secteurs montre les</p>	<p>Ce graphe permet de déterminer pour chaque type</p>

<i>qui quittent la banque ont des genres différents.</i>	<i>distributions des genres.</i>	<i>des clients (perdus ou actuels) les distributions des deux genres M/F.</i>
<b>Objectif 1 :</b> <i>Montrer que la majorité des clients perdus sont inactifs</i>	<b>Niveau d'inactivité</b> <i>Histogramme empilé présente les niveaux d'inactivités des clients</i>	<i>Ce graphe permet de déterminer pour chaque type des clients (perdus ou actuels) les niveaux d'inactivités.</i>
<b>Objectif 2 :</b> <i>Montrer que la majorité des clients perdus sont des faibles utilisateurs de la carte bancaire</i>	<b>Niveau d'utilisation de la carte bancaire</b> <i>Graphique à anneau affichant les niveaux d'utilisation des cartes bancaires</i>	<i>Ce graphe permet de déterminer pour chaque type des clients (perdus ou actuels) les niveaux d'utilisation des cartes bancaires.</i>
<b>Objectif 3 :</b> <i>Montrer que les clients actuels susceptibles de quitter la banque consomment moins de crédit ; utilisent moins des cartes bancaires ; et sont inactifs</i>	<b>Classification des clients</b> <i>Graphique à barres qui classifie les clients (bon/mauvais).</i>	<i>Ce graphe permet de classifier les clients par « Bon Client » qui sont les clients qui consomment bien les crédits et utilisent beaucoup les cartes bancaires et sont actifs et « Mauvais Client » qui sont les restent des clients.</i>