

Annexe - Tableaux de bord du comportement des clients

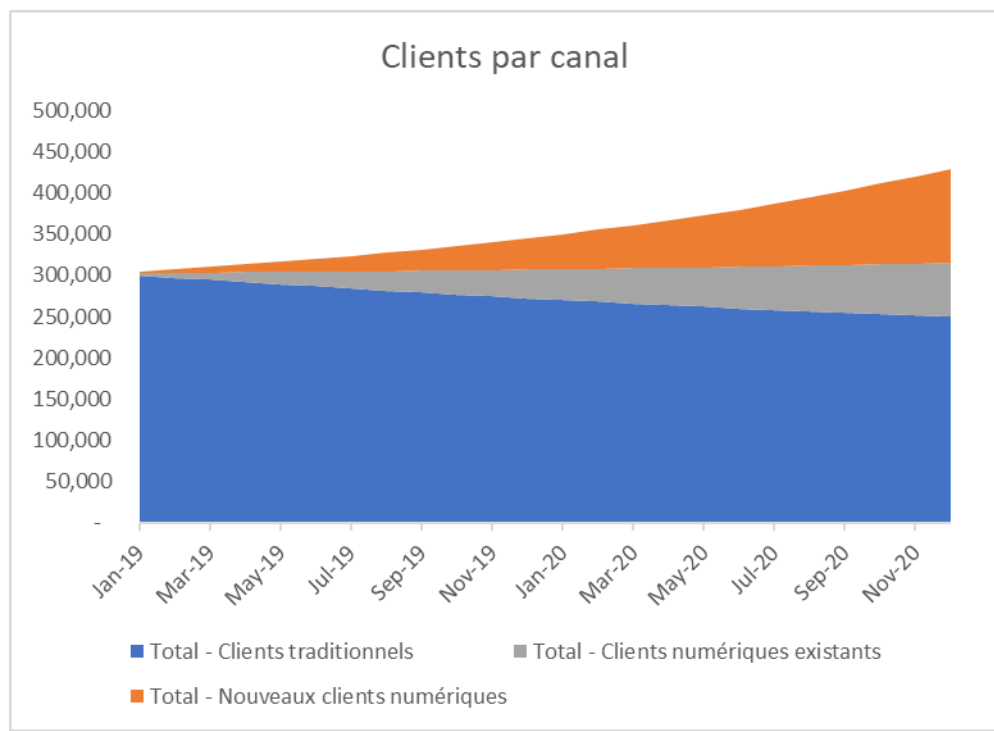
Dictionnaire de données

| Nom du tableau | Nom du champ | Description | Format | Exemple 1 | Remarque |
|------------------------------|-----------------------------------|--|------------------|-------------|---|
| Tableau des comptes de prêts | Identifiant du prêt | Identifiant unique du prêt que la banque a octroyé au client | CHAÎNE | 00401047429 | |
| | Identifiant du client | Identifiant unique du client, c'est-à-dire de l'emprunteur, à l'échelle de l'entreprise | CHAÎNE | EFR445D29 | |
| | Date de décaissement du prêt | Date du décaissement | DATE | 2022-10-05 | AAAA-MM-JJ |
| | Date de fin du prêt | Date de liquidation : date à laquelle le prêt prend effectivement fin | DATE | 2022-10-05 | AAAA-MM-JJ |
| | Date d'échéance du prêt | Date d'échéance : date de fin du prêt selon son calendrier initial | DATE | 2022-10-05 | AAAA-MM-JJ |
| | Montant net décaissé | Montant du décaissement net des frais, droits, commissions payés par le client au moment du décaissement en devise normalisée | FLOTTANT | 9500 | |
| | Nombre total de versements | Nombre de versements | ENTIER | 11 | |
| | Nombre de cycles de prêt | Cycles de prêt | ENTIER | 2 | |
| | Statut du prêt | Statut du prêt | CHAÎNE | ACTIF | ACTIF, CLÔTURÉ |
| Tableau du solde des prêts | Identifiant du prêt | Identifiant unique du prêt | CHAÎNE | 00401047429 | |
| | Date de solde du prêt | Date de fin de journée du solde du prêt | DATE | 2022-10-05 | AAAA-MM-JJ |
| | Identifiant du client | Identifiant unique du client, c'est-à-dire de l'emprunteur, à l'échelle de l'entreprise | CHAÎNE | 0071849 | |
| | Encours en principal | Principal impayé | FLOTTANT | 10000 | |
| | Principal restant dû | Principal échu (somme du principal restant dû sur les versements passés) | FLOTTANT | 10000 | |
| | Montant de l'encours des intérêts | Intérêts en cours | FLOTTANT | 25 | |
| | Montant des intérêts en retard | Intérêts échus (somme des intérêts encore dus sur les versements passés) | FLOTTANT | 2000 | |
| | Montant de la pénalité en retard | Pénalité exigible | FLOTTANT | 500 | |
| | | Nom du statut du prêt | Statut du prêt | CHAÎNE | Actif |
| Tableau des comptes de dé | Identifiant du compte | Numéro permettant d'identifier de manière unique le compte que la banque héberge pour le client | CHAÎNE | 00501047429 | |
| | Identifiant du client | Identifiant unique du client, c'est-à-dire de l'emprunteur, à l'échelle de l'entreprise | CHAÎNE | 0071849 | |
| | Date d'ouverture du compte | Date d'ouverture du compte | DATE | 2022-10-05 | AAAA-MM-JJ |
| | Date de clôture du compte | Date de clôture du compte | DATE | 2022-11-04 | AAAA-MM-JJ |
| | | Statut du compte | Statut du compte | CHAÎNE | ACTIF |
| Tableau du solde des dé | Identifiant du compte | Identifiant unique du prêt | CHAÎNE | 00501047429 | |
| | Date de solde du compte | Date de fin de journée du solde du prêt | DATE | 2022-10-05 | AAAA-MM-JJ |
| | Identifiant du client | Identifiant unique du client, c'est-à-dire du client, à l'échelle de l'entreprise | CHAÎNE | 0071849 | |
| | Solde de compte | Solde de clôture quotidien | FLOTTANT | 10000 | |
| Tableau des transactions | Identifiant du client | Identifiant unique du client, c'est-à-dire de la personne qui effectue une transaction | CHAÎNE | 0071849 | |
| | Identifiant de la transaction | Identifiant unique de la transaction | CHAÎNE | 00501047429 | |
| | Indicateur de transaction | Identifiant des transactions générées par le système (journalisation de la comptabilité d'exercice, journalisation des intérêts, etc.) et des transactions initiées par le client (dépot d'espèces, retrait au guichet automatique, remboursement de prêt, etc.) | CHAÎNE | SG | SG (généré par le système), CI (initié par le client) |
| | Date de la transaction | Date à laquelle la transaction est effectuée | DATE | 2022-10-05 | |

Croissance de la clientèle

Tableau de bord : Acquisition de clients par canal

Exemple de tableau de bord



Description du rapport

Total des clients, segmentés selon qu'ils utilisent les canaux traditionnels (agences) ou numériques

Points de données requis

| |
|--|
| Identifiant unique du client |
| Identifiant du compte |
| Date d'acquisition du client |
| Canal d'entrée en relation (indicateur numérique/traditionnel) |
| Type de produit (indicateur numérique/ traditionnel) |

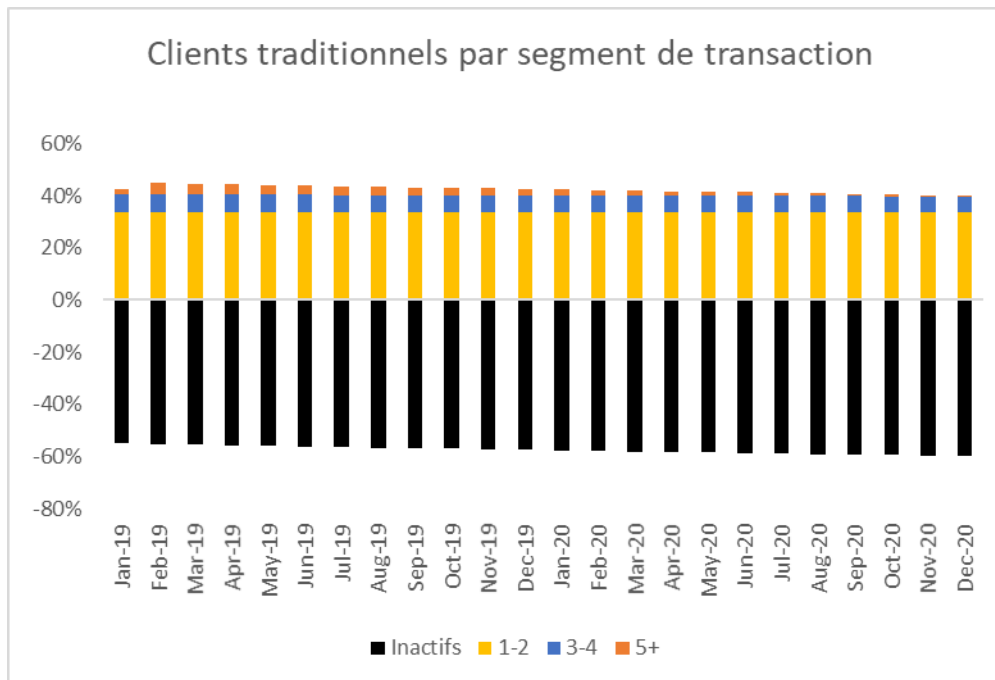
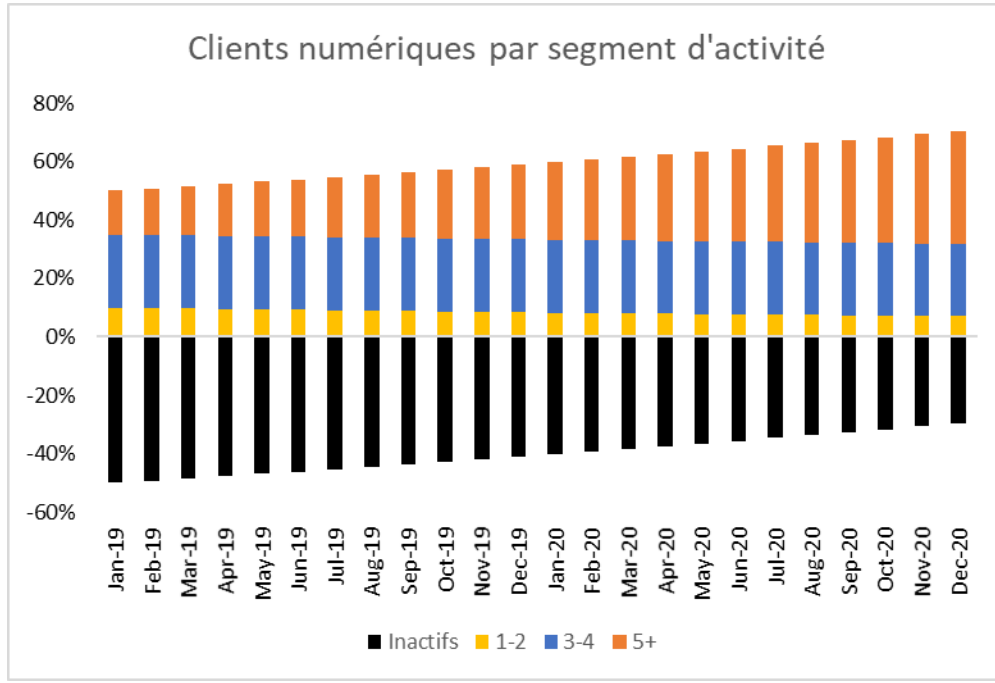
Exemple de table de sortie

| Mois d'acquisition | Nombre de clients traditionnels (acquis pour le mois) | Nombre cumulé de clients traditionnels (total cumulé depuis la création) | Nombre de clients existants (acquis pour le mois) | Nombre cumulé de clients existants (total cumulé depuis la création) | Nombre de nouveaux clients (acquis pour le mois) | Nombre cumulé de nouveaux clients (total cumulé depuis la création) |
|--------------------|--|---|--|---|---|--|
| Jan. 2021 | | | | | | |
| Fév. 2021 | | | | | | |
| ... | | | | | | |
| ... | | | | | | |

Comportement des clients en matière de transactions

Tableau de bord : Niveaux d'activité

Exemple de tableau de bord



Description du rapport

Total des clients segmenté par catégories en fonction du nombre de transactions par mois et comparaison entre clients traditionnels et numériques

Points de données requis

| |
|-------------------------------|
| Identifiant unique du client |
| Date de la transaction |
| Identifiant de la transaction |
| Type de transaction |
| Montant de la transaction |

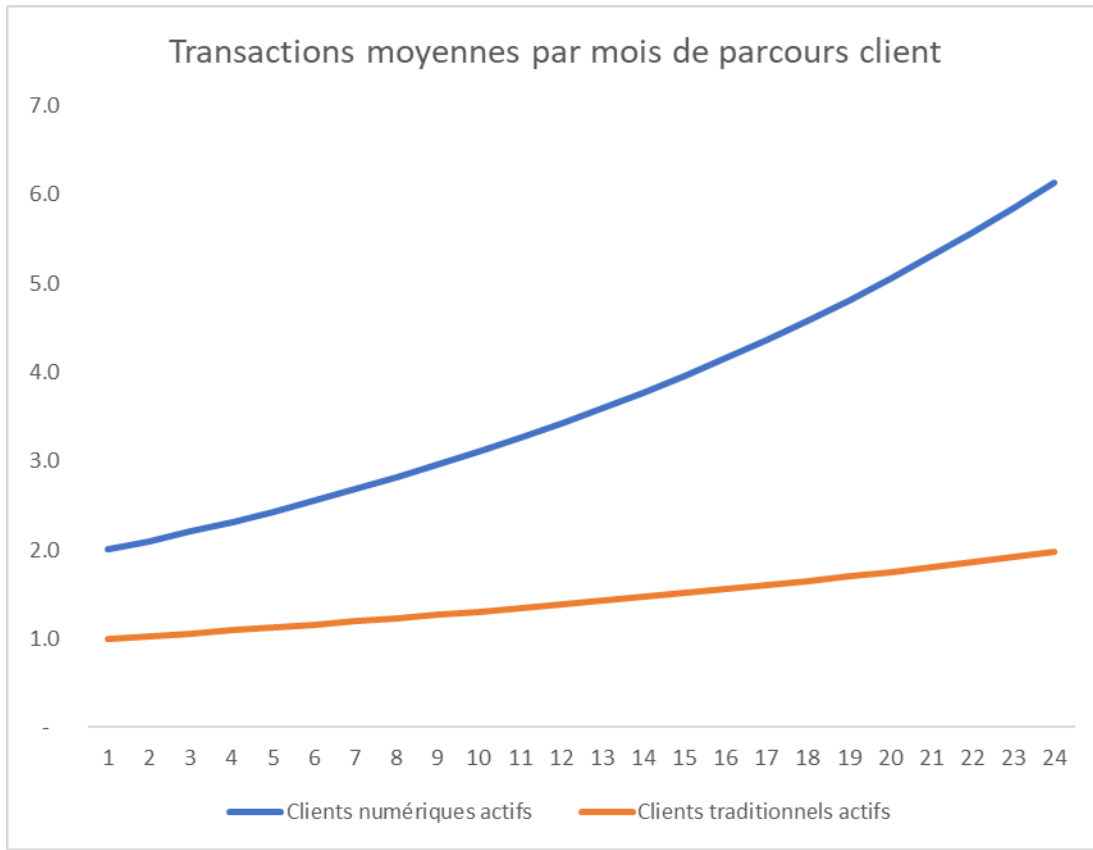
Exemple de table de sortie

| Mois | Classe d'activité transactionnelle | Nombre de clients traditionnels | Nombre de clients numériques |
|-----------|------------------------------------|--|-------------------------------------|
| Jan. 2021 | 0 transaction | | |
| Jan. 2021 | 1 ou 2 transactions | | |
| Jan. 2021 | 3 ou 4 transactions | | |
| Jan. 2021 | Au moins 5 transactions | | |
| Fév. 2021 | 0 transaction | | |
| ... | ... | | |
| ... | ... | | |

Comportement des clients en matière de transactions

Tableau de bord : Parcours du client - Transactions

Exemple de tableau de bord



Description du rapport

Transactions moyennes par mois de parcours du client, en comparant les clients numériques et traditionnels

Points de données requis

| |
|--|
| Identifiant unique du client |
| Date d'acquisition du client |
| Canal d'entrée en relation (indicateur numérique/traditionnel) |
| Type de produit (indicateur numérique/traditionnel) |
| Date de la transaction |
| Identifiant de la transaction |
| Type de transaction |

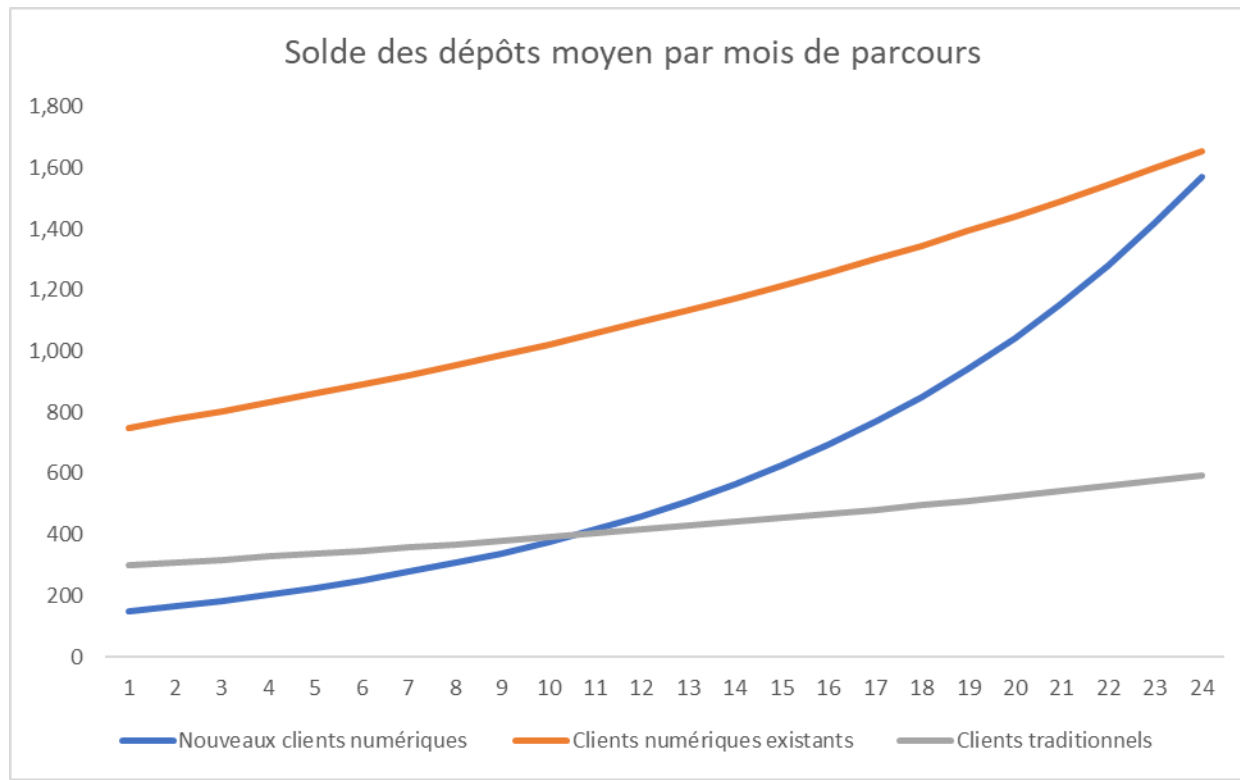
Exemple de table de sortie

| Mois de la transaction (1) | Mois d'ouverture du premier compte (2) | Durée du parcours en nombre de mois (1)-(2) | Nombre mensuel moyen de transactions par client <u>numérique</u> actif (2) | Nombre mensuel moyen de transactions par client <u>traditionnel</u> actif (2) |
|-----------------------------------|---|--|---|--|
| Jan. 2021 | Oct. 2020 | 3 | | |
| Fév. 2021 | Jan. 2021 | 1 | | |
| ... | ... | ... | | |
| ... | ... | ... | | |
| ... | ... | ... | | |

Comportement des clients en matière de dépôt

Tableau de bord : Parcours du client - Comportement en matière de dépôt

Exemple de tableau de bord



Description du rapport

Soldes moyens des dépôts par mois de parcours du client, segmentés par clients numériques et traditionnels

Points de données requis

| |
|--|
| Identifiant unique du client |
| Date d'acquisition du client |
| Canal d'entrée en relation (indicateur numérique/traditionnel) |
| Type de produit (indicateur numérique/traditionnel) |
| Date du solde |
| Solde des dépôts |

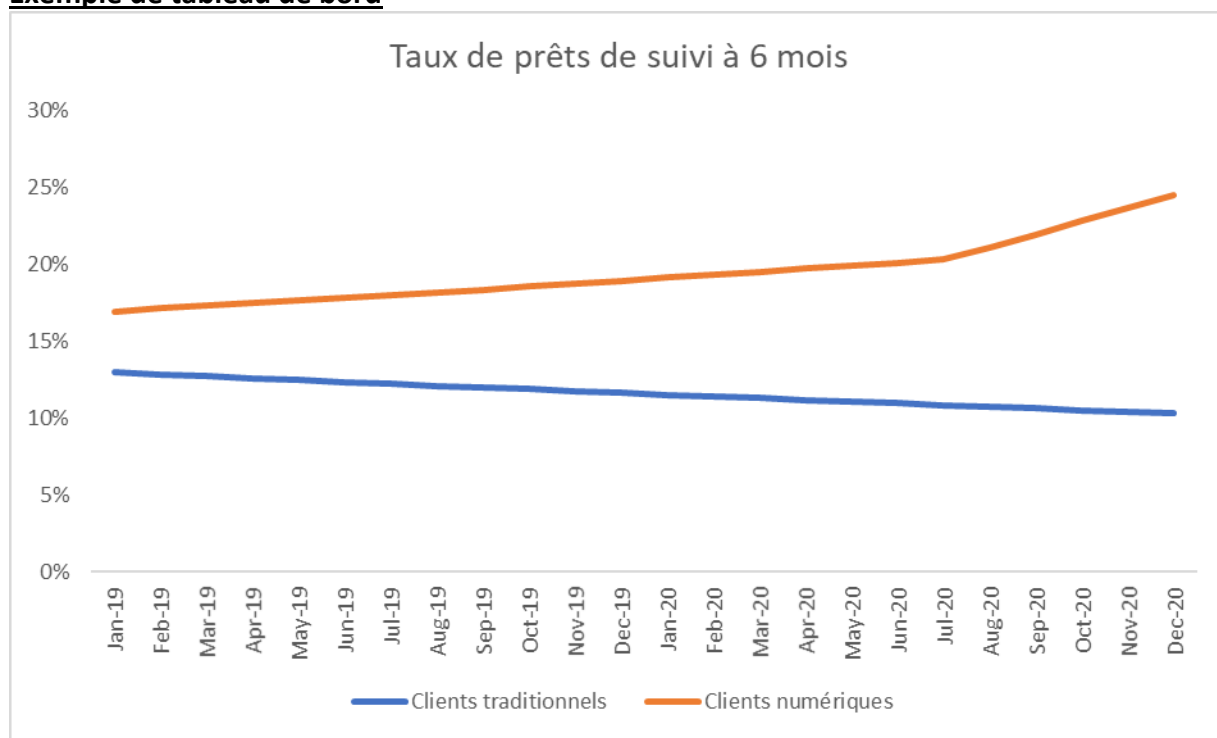
Exemple de table de sortie

| Mois du solde (1) | Mois d'ouverture du premier compte (2) | Durée du parcours en nombre de mois (1)-(2) | Solde moyen des dépôts par mois de parcours - Clients <u>numériques existants</u> | Solde moyen des dépôts par mois de parcours - Clients <u>numériques nouveaux</u> | Solde moyen des dépôts par mois de parcours - Clients <u>traditionnels existants</u> |
|--------------------------|---|--|--|---|---|
| Jan. 2021 | Oct. 2020 | 3 | | | |
| Fév. 2021 | Jan. 2021 | 1 | | | |
| ... | ... | ... | | | |

Comportement des clients en matière d'emprunt

Tableau de bord : Taux d'emprunt de suivi

Exemple de tableau de bord



Description du rapport

Pourcentage d'emprunteurs qui ont remboursé leur prêt au cours des six derniers mois et qui en ont contracté un nouveau.

Points de données requis

| |
|--|
| Identifiant unique du client |
| Canal d'entrée en relation (indicateur numérique/traditionnel) |
| Type de produit (indicateur numérique/traditionnel) |
| Date de décaissement du prêt |
| Montant du prêt décaissé |
| Date de clôture du prêt |
| Cycle de prêt (nombre de fois que le client contracte un prêt auprès de l'organisation après avoir obtenu le prêt précédent) |

Exemple de table de sortie

| Mois | Clients traditionnels qui reprennent un crédit dans les six mois (1) | Total des clients traditionnels qui ont clôturé des prêts au cours du mois (2) | Taux de prêt de suivi à six mois pour les clients traditionnels (1)÷(2) |
|-------------|---|---|--|
| Jan. 2021 | 45 | 100 | 45 % |
| Fév. 2021 | ... | ... | ... |
| ... | ... | ... | ... |

| Mois | Clients numériques qui reprennent un crédit dans les six mois (1) | Total des clients numériques qui ont clôturé des prêts au cours du mois (2) | Taux de prêt de suivi à six mois pour les clients numériques (1)÷(2) |
|-------------|--|--|---|
| Jan. 2021 | 45 | 100 | 45 % |
| fév. 2021 | ... | ... | ... |
| ... | ... | ... | ... |