

Cas client : KBC Bank

KBC Bank renouvelle et améliore ses procédures d'octroi tout en maîtrisant son risque client



Résumé

Mission

Mettre en place, dès 1997, une solution de scoring afin de maîtriser le risque client, puis, en 2006, renouveler et améliorer les systèmes de scoring (Génération 3).

Challenge

Grilles de score évolutives pour s'adapter à la demande de la clientèle.

Solution

Probe SM / New Business SM.

Bénéfices

L'instruction des demandes de crédit demande moins de temps et l'outil autorise une meilleure évaluation des risques avec une objectivité accrue. Les nouveaux logiciels vont de pair avec l'évolution des techniques et des infrastructures informatiques et permettent une continuité dans l'approche du risque client.



« Avec ce double score, nous disposons d'une approche très riche de la maîtrise du risque. La prise de décision est uniforme et plus rapide à travers notre réseau. Nos agences bénéficient en outre d'une plus large autonomie décisionnelle en matière de crédit. »

Dominique Vandeuken, Responsable score et crédit aux particuliers, KBC Bank.

Client

Filiale de KBC, groupe de premier plan en Belgique et en Europe centrale et de l'Est, KBC Bank est compétente dans toutes les matières spécifiquement bancaires pour les particuliers et les entreprises. Elle fait partie du top 3 belge avec 20 à 25 % de part de marché et plus de 3 millions de clients. Elle est aussi un des principaux groupes financiers en Europe centrale avec environ 6 millions de clients. Elle est présente dans une trentaine de pays.

Mission

KBC Bank souhaitait se repositionner par rapport à ses clients et simplifier son système de score tout en accélérant, uniformisant et automatisant les processus d'évaluation du risque. Elle a fait appel, dès 1997, à Experian-Scorex, division décisionnelle du groupe Experian, pour mettre en place une solution de scoring performante permettant d'optimiser la gestion de ses clients existants dans une double optique de recherche de satisfaction de cette clientèle et de rentabilité accrue. « La législation belge restreint très fortement la démarche marketing en

matière de crédits aux particuliers. Il est donc essentiel de pouvoir disposer d'un système de pré-attribution, afin de réagir rapidement à toute démarche de la part d'un client sans perdre la maîtrise du risque lié à l'octroi de crédit », souligne Dominique Vandeuken, Responsable score et crédit aux particuliers chez KBC Bank.

Challenge

La solution mise en place doit être évolutive, en améliorant de façon continue les grilles de score, pour s'adapter à la demande des clients.

Solution

« En étroite collaboration avec Experian, deux types de score ont été mis en place. Un score de comportement à partir de la solution Probe SM est calculé mensuellement pour l'ensemble de notre portefeuille de clients particuliers. Nous en avons ainsi une perception plus précise, ce qui nous permet de définir au mieux notre stratégie de crédits et nos politiques en matière de tarifs et de garanties. Elle se double de la solution New Business SM, grâce à laquelle toute demande de crédit est qualifiée et notée », explique Dominique Vandeuken.

Immeuble le Triangle de l'Arche
8, cours du Triangle
92937 Paris La Défense Cedex
Tél. : 01 41 45 10 10
Fax : 01 41 45 10 20
commercial@experian.fr

www.experian.fr
www.experian-da.com

« *Experian est à l'écoute de nos problèmes dans le processus de migration vers la nouvelle génération. Le système nous permet aujourd'hui d'envisager les demandes de crédit via Internet, de centraliser les connaissances et la gestion du risque pour plusieurs filiales en Belgique (KBC Banque, CBC Banque et CENTEA) et a de plus été un atout dans la mise en œuvre des accords de Bâle II.* »

Dominique Vandeuken, Responsable score-crédit aux particuliers, KBC Bank.

Du fait de cette approche globale du portefeuille clients de KBC Bank, Probe SM permet à la banque de maîtriser ses prises de décision pour une gestion commerciale optimisée des clients existants : ciblage marketing, stratégies d'octroi, montée en gamme, définition des limites de crédit et des autorisations de découvert, décisions de paiement au quotidien, actions de recouvrement...

Avec Probe SM et à partir d'un simple PC, les responsables de gestion des risques et les responsables commerciaux des agences KBC Bank ont rapidement l'information pour

élaborer des stratégies, les tester, connaître leurs répercussions éventuelles et les mettre en œuvre auprès de chaque client en fonction de son profil spécifique, de ses comportements et de l'estimation de ses évolutions potentielles.

Les versions de Génération 3, choisies en 2006 par KBC Bank, permettent une compatibilité avec l'évolution technique et induisent une meilleure documentation, plus de transparence (par rapport aux exigences de Bâle II) et plus de possibilités de simulations et de tests.

Bénéfices

« *Avec ce double score, nous disposons d'une approche très riche de la maîtrise du risque. La prise de décision est uniforme et plus rapide à travers notre réseau. Nos agences bénéficient en outre d'une plus large autonomie décisionnelle en matière de crédit* », estime Dominique Vandeuken.

Outre un gain de temps dans l'instruction des demandes de crédit, Probe SM autorise une meilleure évaluation des risques avec une objectivité accrue.

De plus, si les agences gardent leur

autonomie quant à l'attribution définitive des crédits, la Direction générale dispose de son côté d'un meilleur suivi des décisions appliquées. « *Ces logiciels sont très stables et très performants. S'il avait fallu les développer en interne, ils auraient été plus limités et plus chers* », précise Dominique Vandeuken.

Enfin, loin d'être figé, le système développé est constamment adapté à l'évolution de la clientèle de la banque.