



Le modèle psychométrique

Une solution innovante pour augmenter la performance de votre processus décisionnel.

Avril 2019

L'efficacité des processus de gestion des crédits des organismes financiers est limitée par différentes problématiques difficiles à adresser avec des modèles conventionnels, et qui peuvent impacter significativement la rentabilité de la banque. Ces enjeux sont en particulier liés à la performance du système décisionnel pour des nouveaux clients (sans données comportementales) ou la gestion différenciée des événements de risques, y compris au niveau des portefeuilles NPL (différenciation des situations de fragilité ponctuelles de celles plus structurelles, évaluation de risque de dégradation vers le contentieux, optimisation des actions de recouvrement).

Worthy Credit - Score émotionnel

Le score émotionnel est le produit phare d'une fintech partenaire composée d'un dizaine de personnes spécialisées dans les modèles psychologiques.

Il accompagne les organismes prêteurs lors de leurs travaux de mise en place ou d'amélioration de leurs systèmes décisionnels.

Pour répondre à l'ensemble de ces problématiques, nous proposons **une démarche innovante** basée sur notre expertise métier, sur nos outils de valorisation de portefeuille de crédits, et sur **un modèle prédictif psychométrique**, développé par **une fintech partenaire**.

A noter qu'en l'absence d'échanges de données personnelles, la conformité de ce modèle aux contraintes GDPR/CNIL s'en trouve simplifiée.

Notre démarche consiste à identifier rapidement des leviers d'optimisation dans un dispositif crédit, en identifiant les KPI attendus (hausse de la performance, impacts sur la rentabilité, etc.) et en calculant le ROI d'un projet d'implémentation structuré notamment autour de ce modèle psychométrique.

NOTRE DÉMARCHE EN TROIS ÉTAPES

1. Pré-étude

Dispositif et questionnaire

- Etude du dispositif existant et détermination des cas d'usage et des KPI
- Envoi du questionnaire psychologique à un échantillon ciblé de clients connus

2. Analyses

Tests de performance

- Réception et traitement des réponses au questionnaire
- Tests de performance sur l'ensemble de la chaîne de valeur du crédit (pre-affectation, octroi, incident, défaut, recouvrement amiable, contentieux, provisionnement)

3. Calcul du ROI

KPI et ROI

- Calcul d'un ROI et des KPI attendus (hausse de la performance, impacts sur la rentabilité, modalités et coûts de mise en place)
- Préparation feuille de route pour l'étape d'industrialisation



Performance

- Hausse du taux d'acceptation
- Baisse du coût du risque
- Optimisation des principes de gestion des NPL



Adaptabilité

- Cut-off et articulation avec les modèles/process en vigueur ajustables facilement
- Ré estimation des paramètres, si besoin



Simplicité

- Implémentation via API ou mail
- Parcours client simple et rapide (entre 3 et 5 minutes)



Sécurité

- Questionnaire anti-tricheurs (questions se recoupant, choix cornéliens)



Conformité

- En fonction des usages, accompagnement par nos experts afin d'assurer une intégration respectant les contraintes GDPR et CNIL

Finance comportementale

La finance comportementale est une branche de la finance (née à la fin des années 1970) qui cherche, de manière empirique (via des questionnaires, des relevés de transactions, des expériences en laboratoire...), à évaluer le profil psychologique d'un client et tester s'il témoigne ou non d'une parfaite rationalité. Pour cela elle combine les théories psychologiques comportementales et cognitives avec l'économie conventionnelle et la finance.

Depuis plus de 30 ans, cette branche de la finance est principalement utilisée dans la finance de marché. Depuis l'émergence des algorithmes de type machine learning, d'autres applications apparaissent dans les différents secteurs de la finance, comme les systèmes décisionnels.

En effet, les théories psychologiques comportementales couplées avec les capacités prédictives de ces nouveaux modèles (leur utilisation étant possible grâce à l'augmentation significative de la puissance des machines permettant des temps de calculs acceptables) permettent dorénavant de relier le profil psychologique d'un client prospect à son comportement bancaire.



+500k clients testés

Depuis **2** ans

Dans **16** pays

CAS D'USAGES PRINCIPAUX

Pre-attribution

- Augmentation du taux de transformation (marketing ciblé)
- Amélioration de la satisfaction client
- Tarification différenciée

Octroi

- Augmentation du taux d'acceptation
- Amélioration de la rentabilité
- Baisse du coût du risque

Anticipation du risque

- Amélioration de la capacité à détecter des signes précurseurs du défaut
- Baisse du coût du risque

Recouvrement

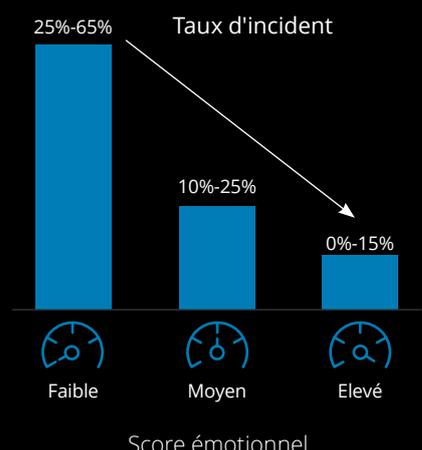
- Optimisation du processus de recouvrement (gestion des relances, ciblage des opérations les plus coûteuses, gestion des sessions, ...)
- Amélioration de la rentabilité du processus de recouvrement

Provisions

- Augmentation de la performance des modèles
- Meilleure gestion du risque

Les résultats observés*

+90%	Taux de complétion du questionnaire
+80%	Performance moyenne constatée (AUC)
3-5x	Moins de défauts dans les tranches les moins risquées
+20%	Augmentation du taux d'acceptation
0	Impact négatif en termes d'image / parcours client
+10x	ROI



*Statistiques établies par la fintech partenaire

Contacts

Hervé Phaure

Associé

Risk Advisory

Tél. : +33 1 55 61 23 01

hphaure@deloitte.fr

Julien Boudou

Senior Manager

Risk Advisory

Tél. : +33 1 55 61 43 60

jboudou@deloitte.fr

Deloitte.

Deloitte fait référence à un ou plusieurs cabinets membres de Deloitte Touche Tohmatsu Limited (DTTL), société de droit anglais (« private company limited by guarantee »), et à son réseau de cabinets membres constitués en entités indépendantes et juridiquement distinctes. DTTL (ou « Deloitte Global ») ne fournit pas de services à des clients. Pour en savoir plus sur notre réseau global de firmes membres : www.deloitte.com/about. En France, Deloitte SAS est le cabinet membre de Deloitte Touche Tohmatsu Limited, et les services professionnels sont rendus par ses filiales et ses affiliés.

Deloitte fournit des services professionnels en audit & assurance, consulting, financial advisory, risk advisory, juridique & fiscal et expertise comptable à ses clients des secteurs public et privé, quel que soit leur domaine d'activité. Deloitte sert près de 90% des 2018 Fortune Global 500® companies à travers un réseau de firmes membres dans plus de 150 pays, et allie des compétences de niveau international à un service de grande qualité afin d'aider ses clients à répondre à leurs enjeux les plus complexes. Pour en savoir plus sur la manière dont nos 286 000 professionnels make an impact that matters (agissent pour ce qui compte), connectez-vous et échangez avec nous sur Facebook, LinkedIn ou Twitter.

En France, Deloitte mobilise un ensemble de compétences diversifiées pour répondre aux enjeux de ses clients, de toutes tailles et de tous secteurs – des grandes entreprises multinationales aux microentreprises locales, en passant par les ETI et PME. Fort de l'expertise de ses 11 900 collaborateurs et associés, Deloitte en France est un acteur de référence en audit & assurance, consulting, financial advisory, risk advisory, juridique & fiscal et expertise comptable, dans le cadre d'une offre pluridisciplinaire et de principes d'action en phase avec les exigences de notre environnement.

Deloitte

6 place de la Pyramide – 92908 Paris-La Défense Cedex

© Avril 2019 Deloitte Conseil - Une entité du réseau Deloitte
Tous droits réservés - Studio Design Paris

PARTENAIRE

#FRANCE
2023