

Pour maîtriser le risque, le *credit bureau*

Charles Gaviola
Directeur Europe du Sud
Fair, Isaac International



L'enregistrement centralisé des données sur tous les crédits des particuliers permet aux *credit bureaus* américains de fournir un rapport détaillé lors de chaque demande de prêt. Les grilles de score qui l'accompagnent complètent l'arsenal en vue d'un meilleur contrôle du risque.

Aux États-Unis, les *credit bureaus* sont des services diffusant des données et des informations que les fournisseurs de crédit (banques, établissements financiers, sociétés de crédit...) utilisent comme aide à la décision concernant leurs clients ou leurs prospects. Il en existe trois grands opérant dans l'ensemble du pays ①.

Aujourd'hui, chaque *credit bureau* fonctionne autour d'une base de données informatique ② comportant les historiques des comptes de crédit et diverses informations sur chaque particulier.

Quand un particulier effectue une demande pour un crédit quelconque auprès d'une banque, société financière, compagnie d'assurance et tout autre fournisseur de crédit, celui-ci envoie une demande de renseignements au *credit bureau* de son choix. Ce dernier lui retourne un *credit report*, rapport sur l'état des crédits du demandeur. Informatisée, la réponse aboutit directement à un ordinateur ou peut être transmise par lot sur bande magnétique. Le traitement n'a lieu que pour des données exceptionnelles et des rapports sur papier sont adressés seulement aux fournisseurs de crédit non informatisés.

Les rapports ③ permettent au fournisseur de crédit de donner une réponse positive ou négative et ser-

vent également d'aide à la décision pour les actions de recouvrement en cas d'impayés, les acceptations de crédits supplémentaires, les augmentations de plafond ou les propositions de nouveaux crédits aux bons clients.

Grâce à une automatisation poussée, la plupart des décisions d'accord ont lieu en quelques minutes au lieu de plusieurs jours. Dans certains magasins ou chez les concessionnaires automobiles, l'accord intervient en seulement quelques secondes, afin qu'une vente à crédit à un nouveau client puisse intervenir alors que son intérêt pour le bien à acquérir est à son maximum.

Le score, principale valeur ajoutée

Le score de risque qui peut être inclus dans le rapport fournit, à partir de toutes les données de la base, une prédiction du risque qu'il y a à accorder un crédit au demandeur. C'est le principal exemple de service à valeur ajoutée venant enrichir les données de base sur les historiques des comptes.

Ce score, essentiellement similaire à celui établi lors d'une demande de crédit, est calculé en attribuant un poids aux réponses à huit à douze variables de la base de données. Il donne

la cote, ou risque, associée au demandeur, mais sur la base des données du rapport. Dans la mesure où les fiches de score sont établies à partir de la totalité des données du *credit bureau*, elles fournissent un instantané reflétant la base à un instant précis.

Un des principaux avantages provient du fait que l'échantillon issu de la base dépasse souvent un million de comptes. Cela permet aux fabricants de grilles de score comme Fair, Isaac, qui fournit une gamme d'outils analytiques aux trois *credit bureaus*, de segmenter la population totale en plusieurs groupes et d'élaborer ainsi des grilles de score plus prédictives. Celles-ci constituent donc un instrument de gestion du risque très puissant et fiable.

Des réglementations variables selon les pays

Un rapport vaut ce que valent les données qu'il contient. Plus les historiques sur les crédits d'un particulier sont complets, plus le rapport comprendra d'informations. Ainsi, des historiques de bonne qualité permettent aux fournisseurs de crédit d'accorder plus de prêts aux emprunteurs à faible risque, car des décisions d'accord plus précises entraînent des taux d'acceptation plus élevés.

① 200 millions de particuliers fichés

Trois grands *credit bureaux* se partagent l'essentiel du marché américain : Equifax, Experian et Trans Union. Sur le seul marché des *credit reports*, rapports établis suite à une demande de crédit par un particulier, le chiffre d'affaires du secteur avoisine 1,5 milliard de dollars. En 1996, Equifax a réalisé un chiffre d'affaires de 477 millions de dollars (33 % de parts de marché),

Experian 453 millions (31 %) et Trans Union 375 millions (26 %). Chacun d'eux possède un fichier d'environ 200 millions de particuliers bénéficiant d'un crédit ou en ayant obtenu un, soit pratiquement la totalité des Américains adultes. En outre, Experian dispose d'un fichier comprenant 14 millions d'entreprises, et concurrence Dun & Bradstreet dans ce domaine.

Une consultation isolée d'un *credit bureau* coûte environ 1 dollar pour un rapport simple et 1,10 dollar si celui-ci s'accompagne d'un score. Dans ce cas, 5 cents vont au *credit bureau* et 5 cents à l'organisme ayant établi le score. Les fournisseurs de crédit qui envoient des demandes de rapport par lots négocient le coût en fonction du volume traité. Le fournisseur de crédit

qui refuse son octroi doit envoyer gratuitement au particulier qui a demandé le crédit une lettre expliquant les raisons de son refus et donnant le nom du *credit bureau* auquel il a fait appel. Si les raisons invoquées sont inexactes, le particulier peut demander au *credit bureau* la modification des données le concernant.

Pour qu'un *credit bureau* puisse diffuser une information de qualité, les fournisseurs de crédit doivent l'alimenter régulièrement, sur une base mensuelle, avec les historiques de leurs clients, fichiers positifs comme négatifs. De plus, il importe qu'un *credit bureau* soit libre de diffuser des informations auprès des fournisseurs de crédit et des institutions financières dont les activités justifient qu'elles les demandent.

Aux États-Unis et au Canada où particuliers et entreprises font largement appel au crédit, qui constitue une activité très concurrentielle et rentable, la législation permet, voire encourage la création des bases de données des *credit bureaux* et la diffusion des rapports.

Les trois grands *credit bureaux* américains commencent à se développer à l'étranger : Trans Union au Canada, en Afrique du Sud, aux Pays-Bas, en Italie et au Mexique ; Equifax au Canada, au Royaume-Uni, en Espagne, au Portugal, en Argentine ; après le Japon et le Mexique, Expe-

rian envisage de s'implanter en Chine.

Dans de nombreux autres pays, cependant, le *credit reporting* est loin d'être aussi développé et l'accès à l'information reste limité. L'Indonésie, par exemple, interdit le partage d'informations entre fournisseurs de crédit ; en Chine, seules les administrations ont le droit de disposer de bases de données sur les particuliers. A l'opposé, le gouvernement sud-africain encourage vivement le partage et l'échange d'informations par les fournisseurs de crédit, afin de le rendre plus accessible aux membres de la majorité noire pouvant y prétendre.

Fichiers négatifs ou données globales, des stratégies de remplacement

Néanmoins, le principal obstacle au partage des données globales dans les pays où le crédit est développé tient au fait que les fournisseurs de crédit, pour des raisons de concurrence, sont

peu disposés à communiquer les fichiers positifs de leur clientèle. Dans ce cas, ou lorsque la loi l'interdit, les *credit bureaux* peuvent mettre en place différentes stratégies pour valoriser les informations diffusées.

- Le premier niveau consiste à constituer des bases de données comprenant seulement les fichiers négatifs, les informations officielles et les annonces légales ainsi que, parfois, des éléments permettant des vérifications de base, comme les annuaires téléphoniques. Des rapports avec ces seules données valent mieux que rien. C'est actuellement le cas en France.

- Le second niveau voit la création de «clubs d'utilisateurs», sous-ensembles formés de fournisseurs de crédit partageant leurs fichiers positifs, en plus des éléments précédents accessibles à tout le monde.

- Une autre stratégie, qui n'a encore été appliquée nulle part, consisterait à diffuser des statistiques d'ensemble quand les fournisseurs de crédit ne veulent pas divulguer leurs fichiers positifs. Ces données globales ►

② Fonctionnement d'un *credit bureau*

Le fonctionnement d'un *credit bureau* repose son système informatique, sur le système comptable informatisé du fournisseur de crédit, des micros, un système de traitement automatisé des demandes de crédit et des télécommunications.

Collecte des données

- Chaque mois, tous les fournisseurs de crédit envoient au *credit bureau* une bande indiquant l'état des comptes de crédit de chaque client
- Les annonces légales financières intéressantes (faillites, jugements, privilèges des impôts, listes électorales), lorsqu'elles sont disponibles, sont saisies directement ou par un sous-traitant.
- Les autres informations potentiellement prédictives, par exemple la mise à jour des annuaires téléphoniques, sont enregistrées.

Gestion des données

- Le logiciel de *reporting* des crédits compare chaque élément obtenu avec la base de données clients.
- Il réclame une sécurisation maximale ne donnant accès qu'aux utilisateurs autorisés et conserve une trace de tous les accès.

Diffusion d'informations en ligne

- Interrogé par un utilisateur autorisé, le système de *credit reporting* fait appel à la base de données, rédige le rapport et l'envoie électroniquement en quelques secondes.
- Les fournisseurs de crédit disposant d'un traitement automatisé des demandes de crédit peuvent envoyer leur requête depuis un micro, un terminal de consultation, etc.

- Le *credit bureau* peut éditer des rapports en réponse aux demandes de renseignement téléphoniques.

Informations par lots

- Un fournisseur peut obtenir des rapports sur un grand nombre de ses clients et effectuant une requête par lot sur bande magnétique.
- Il peut également obtenir un rapport sur la totalité de ses clients figurant dans la base de données.
- Dans certains pays, les fournisseurs de crédit peuvent obtenir une préapprobation sur les prospectus (particuliers non clients et n'ayant pas déposé de demande de crédit).
- Un *credit bureau* ne communique jamais et n'autorise aucune consultation de la liste des clients d'un concurrent.

comprendraient le nombre de crédits accordés, les soldes totaux, le taux d'incidents le plus mauvais, les scores de risque. Les historiques positifs et négatifs globaux seraient calculés par le *credit bureau* et communiqués à ses utilisateurs. Mais il faudrait d'abord convaincre les fournisseurs de crédit que ces données d'ensemble possèdent une valeur prédictive équivalente à celle des données brutes dont elles sont issues.

- Selon les législations ou les objectifs des fournisseurs de crédit, les programmes de préapprobation ou autres demandes de renseignement de masse peuvent être autorisés ou interdits. Aux États-Unis, des milliards de noms sont chaque année passés au crible de la préacceptation.

Tout score permet de réduire les pertes

Une étude a été réalisée aux États-Unis par Fair, Isaac, à partir d'un échantillon d'instantané (deux observations à un an d'intervalle) portant sur plus d'un million de rapports de Trans Union. Chaque rapport de l'échantillon a été classé «propre», ou «négatif» si, un an auparavant, une seule ligne de crédit présentait à un moment quelconque un arriéré de trois mois ou plus. La performance de chaque particulier à la date de l'étude a été classée «bonne», ou «mauvaise» en cas d'arriéré au cours des douze derniers mois.

Un premier résultat a montré que, si toutes les demandes avaient été acceptées, 12,8 % des crédits se seraient révélés «mauvais» au cours de l'année. En acceptant les seuls dossiers «propres» et en rejetant les «négatifs», le taux d'acceptation serait tombé à 81 %, mais la proportion de «mauvais» aurait chuté à 4,4 %, soit une réduction des deux tiers. D'où tout l'intérêt de disposer de fichiers négatifs au lieu d'aucune information.

Par ailleurs, l'étude a montré la valeur ajoutée apportée par les fichiers positifs en plus des fichiers négatifs. L'acceptation d'une demande basée sur un rapport établi à partir des fichiers positifs et négatifs aurait engendré seulement 3,1 % de «mauvais» au lieu des 12,8 %.

Dans la pratique, il serait sans doute vain d'attendre d'un *credit bureau* qu'il divise les pertes dans une proportion aussi importante. En revanche, il est possible de les réduire de 20 % au moins ; ou, à pertes égales, d'accepter 25 % de demandes en plus. ■

③ Les informations du rapport

La richesse des informations contenues dans le rapport complet sur un particulier dépend du pays et de sa législation, des données sur les comptes communiquées par les fournisseurs de crédit, de la possibilité d'accéder aux renseignements officiels ou aux annonces légales, de la disponibilité de données informatisées comme les annuaires téléphoniques.

Aux États-Unis, les données d'un rapport entrent dans plusieurs catégories.

Identification du particulier

- Nom, adresse en format standardisé, date de naissance, numéro de

contribuable, profession, date de l'information la plus ancienne dans la base de données.

Autres fournisseurs de crédit

- Nom de l'établissement, date, type de crédit et, parfois, montant accordé.

Lignes de crédit (immobilier, voiture, prêt personnel...)

- historique de chaque crédit détenu par le particulier et des remboursements.

Annonces légales

- Type (faillite, jugement, privilège des impôts, repossession, etc.), date, montants le cas échéant, commentaires.

Récapitulatif

- statistiques globales sur les données du rapport, telles que nombre de crédits, montant total dû à d'autres fournisseurs de crédit, total des remboursements mensuels, incident le plus grave. Sur demande, le rapport peut aussi comprendre une évaluation du risque basée sur un score.

Informations spéciales

- par exemple, les messages d'alerte à la fraude mentionnent des faits anormaux à éclaircir avant d'accorder le crédit demandé : personne décédée, code postal correspondant à une prison... Elles peuvent aussi indiquer les litiges avec le client.