

2014 ABN-AMRO Bank: kenmerken/criteria Klant Betaalbaarheid

De ABN-AMRO wilde antwoord krijgen op de vraag met welke indicatoren en criteria een 'early warning beeld' kon worden verkregen van particuliere klanten die geld geleend hadden en van de mogelijkheid om preventief de klant te kunnen ondersteunen. Tevens moest er inzicht komen in de validiteit van het gebruik van Big Data voor het kunnen ondersteunen van klanten.

De ontwikkelde 'scan' (zie hiernaast) werd in de testfase door medewerkers van de ABN-AMRO ingevuld over de eigen persoonlijke situatie; dus met zo getrouw mogelijke data. De 'scan' bleek betrouwbaar en gebruikte de nieuwste set technieken'. De 'scan' heeft twee 'Objectives'. De eerste betreft onderwerpen die schattingscijfers tussen 0 en 10 kregen. In de 2^e Objective worden geldwaarden ingebracht (in € , \$ etc.,)

1. Mijn kwalitatieve financiële omstandigheden (schattingen)

(zie de volgende bladzijde)

- 1.1. Mijn persoonlijke leefomstandigheden (8 items/Drivers)
- 1.2. Hoe ga ik met mijn geld om (4 items/Drivers)?
- 1.3. Mijn financiële buffers nu (5 items/Drivers)

2. Mijn (kwantitatieve) financiële omstandigheden/bestedingspatroon (in Euro's) op dit moment en over 5 jaar.

In de eerste Objective (Matrix) is een schatting gegeven van "Mijn financiële situatie over 5 jaar".

In de 2^e Objective wordt (in geldwaarden) de actuele financiële situatie vastgelegd. Daarbij is met Realization weergegeven 'de schatting over 5 jaar'. Langs de Priority-as zijn de actuele procentuele kostenposten weergegeven (gerelateerd aan het totale inkomen etc.). Langs de Realization-as is weergegeven de berekende stijging van elke kostenpost ten opzichte van de grootte van die post op het moment van het invullen van een vragenlijst.

Door deze techniek wordt het mogelijk inzicht te krijgen in de 'strategische' situatie van een klant met als uitgangspunt dat als de bank en de klant daarover zouden communiceren, met tijdige acties een ramp zou kunnen worden voorkomen. Tevens kunnen dergelijke klantgegevens vergeleken worden met Big Data om te analyseren of Big Data wel valide zijn en vice versa (geven Big Data wel de situatie van de klanten van die bank weer). Het beoogde inzicht in de validiteit en betrouwbaarheid van preventieve indicatoren is verkregen.

Deze informatie is onderdeel van het boek 'Betrouwbaar Strategisch Kiezen'.
Aan die informatie zijn Auteursrechten en Kennisrechten verbonden.
Zie de Algemene Voorwaarden op de website.

