

“CETTE INNOVATION CONSTITUE UN PROGRÈS SUR LE PLAN TECHNIQUE MAIS SURTOUT SUR CELUI DU CONTENU”

“Les initiatives fintech font beaucoup parler d'elles. Avec Serious Game, cependant, nous ne nous contentons pas de numériser des connaissances existantes: nous mettons les possibilités technologiques au service de notre principal objectif, à savoir

“Investir devient accessible à un très large groupe grâce à Serious Game.”

franchir une étape importante sur le plan du contenu. Cette application permet de tenir compte de la dimension psychologique de l'investissement. De plus, elle se présente dans une forme interactive et mobile très en vogue, et est ainsi accessible à un très large groupe de personnes. Je suis fier que nous soyons parvenus à combiner ces aspects technologiques et de contenu dans une seule innovation.”

Jurgen Vandenbroucke, Head Innovation chez KBC Asset Management



© DOC

Suivez aussi notre série en ligne www.lecho.be/kbcfonds

PROCHAIN RENDEZ-VOUS:

30 MAI 2018

Épargne - pension

Sous la responsabilité de KBC Asset Management

UN JEU INNOVANT POUR CERNER LA

De prime abord, la nouvelle application Web de KBC Asset Management ressemble à un jeu financier. Il s'agit en réalité d'un outil innovant qui permet de mieux cerner le profil d'investisseur de ses clients. “Nous savons depuis longtemps que l'être humain ne réagit pas de manière rationnelle aux gains et aux pertes. Grâce à des études récentes, on sait désormais mesurer précisément cette sensibilité.”

KBC mise énormément sur la transformation numérique. Parmi ses priorités: préparer ses clients et collaborateurs à cette nouvelle ère. C'est pourquoi le groupe investit massivement dans de nouvelles applications et technologies. “Chez KBC Asset Management (le gestionnaire de fonds de KBC, NDLR), nous voulons être leaders dans la transformation fondamentale de notre secteur”, assure Jurgen Vandenbroucke, qui dirige l'innovation chez KBC Asset Management. “Nous consacrons donc une attention croissante à la dimension émotionnelle de l'investissement. Notre objectif est de parvenir à une description plus personnelle de l'investisseur. Le jeu est le point de convergence de ces deux lignes stratégiques.”

“Imaginez que vous ayez le choix entre plusieurs investissements: l'investissement A garantit un gain de 10.000 euros, tandis que l'investissement B vous laisse 50% de chances de gagner 20.000 euros. Que choisissez-vous?” Le nouveau jeu de KBC soumet plusieurs questions concrètes aux investisseurs. Et en pose de nouvelles à partir de chaque réponse.

Quoi qu'il en soit, il n'y a pas de réponse correcte ou erronée. “Nous cernons la réaction d'une personne face à un gain ou à une perte”, éclaire la chef de projet Gosia Fortuna, Innovation Manager chez KBC Asset Management. “L'investissement, c'est comme un voyage. Il existe plusieurs types de voyageurs. Il n'y a pas de mauvaise manière d'arriver à destination; simplement, certains modes de locomotion conviennent mieux à un voyageur donné qu'à un autre. Avec ce jeu, nous aidons les clients à atteindre leur destination idéale en matière d'investissement.”

GAMIFICATION

Cette nouvelle application s'inscrit dans la tendance plus large de la gamification. Autrement dit, l'utilisation d'élé-

ments ludiques dans des activités non liées aux jeux, afin de motiver, de récompenser ou, comme dans le cas de KBC, de rendre plus accessible un sujet complexe. “Investissements, fluctuations: ce sont des thèmes difficiles à appréhender pour le Belge moyen”, illustre Gosia Fortuna. “Cependant, tous les premiers testeurs, choisis dans l'ensemble des branches de l'entreprise, ont souligné le fait que les éléments ludiques rendaient le contenu très intuitif.”

Ce jeu fait d'une pierre deux coups. L'objectif premier est d'améliorer la connaissance que les investisseurs potentiels ont d'eux-mêmes. Dans le futur, il sera dès lors possible d'adjoindre une dimension supplémentaire aux procédures qui déterminent le profil de risque du client. “En outre, nous touchons un plus jeune public grâce à l'habillage contemporain des questions, interactif, clair et mobile”, poursuit Jurgen Vandenbroucke.

BASE SCIENTIFIQUE

Le jeu de KBC Asset Management est toutefois davantage qu'un petit bijou de technologie. Le projet repose sur des bases scientifiques solides, et s'appuie notamment sur les acquis de l'économie comportementale. “Nous pensons souvent que les investisseurs appréhendent les gains et les pertes de manière très réfléchie, rationnelle – or, c'est tout le contraire!”, souligne Dennie van Dolder, économiste comportemental lié à l'Université libre d'Amsterdam. “La frustration que nous ressentons lorsque nous perdons 10 euros est nettement plus vive que le plaisir que nous procure un gain de 10 euros.” Ce constat n'est pas neuf. L'économie comportementale a révélé dès 1979 que nous sommes plus sensibles à la perte qu'au gain, mais il aura fallu plusieurs décennies pour que cette conclusion soit exploitée. Ce n'est pas un hasard si le prix Nobel d'économie 2017 a été décerné à l'Américain Richard Thaler, l'un des fondateurs de l'économie comportementale, avec qui Dennie van Dolder a étroitement collaboré.

“L'investissement, c'est comme un voyage. Il n'y a pas de mauvaise manière d'arriver à destination, mais certains modes de locomotion conviennent mieux à un voyageur donné qu'à un autre.”

Gosia Fortuna, chef de projet Serious Game



Prix Nobel

Le prix Nobel d'économie 2017 n'a pas été décerné par hasard à l'Américain Richard Thaler, l'un des fondateurs de l'économie comportementale.

Objectif

L'objectif premier est d'améliorer la connaissance que les investisseurs potentiels ont d'eux-mêmes.

GAMIFICATION

DIMENSION ÉMOTIONNELLE DE L'INVESTISSEMENT

En partenariat avec des collègues de Rotterdam, Paris et Rennes, Dennie van Dolder a étudié très spécifiquement les possibilités de mesurer les sentiments suscités par des pertes. Ses conclusions ont été publiées en 2016 dans une revue académique qui fait autorité, puis exploitées par KBC Asset Management. "Tout scientifique veut avoir un impact, mais généralement, il faut un certain temps avant que celui-ci se concrétise",

poursuit Dennie van Dolder. "C'est fantastique de voir un organisme financier traduire la nouvelle méthodologie dans la pratique. Avec ce jeu, KBC fait office de précurseur."

GROUPE-CIBLE SÉLECTIONNÉ

Pour l'instant, la nouvelle application n'est pas accessible à tous les clients. "Dans le respect des règles en vigueur en matière de protection de la vie privée et des données à caractère personnel, KBC a délimité un premier groupe-cible parmi ses clients: des personnes familiarisées au monde numérique et ouvertes aux investissements", détaille Gosia Fortuna. Au cours des semaines à venir, les clients sélectionnés auront l'occasion de tester le jeu et d'en apprendre davantage sur la manière dont ils appréhendent les gains et les pertes dans un portefeuille d'investissement. Pour couper court à toute ambiguïté: les résultats ne seront pas d'emblée traduits en conseils d'investissement concrets. "Même si c'est un objectif à terme", confie Jurgen Vandenbroucke. "Nous voulons d'abord analyser les résultats. Ce n'est qu'ensuite que nous étudierons la manière dont nous pourrions affiner l'approche des investissements à l'aide de ces informations."

'SERIOUS GAME' EN TROIS QUESTIONS

Quel est le principe?

Selon l'économie comportementale, deux investisseurs peuvent présenter exactement le même profil de risque et ressentir des émotions différentes face à des pertes intermédiaires. Le jeu a précisément pour but de cerner cette sensibilité du joueur aux hausses et baisses intermédiaires.

Comment fonctionne-t-il?

Chaque joueur parcourt trois étapes: perte, gain/perte et enfin perte. Dans chaque configuration, il se voit proposer une série de choix. Le premier: préférez-vous un bénéfice certain à un bénéfice supérieur mais incertain? En fonction de sa réponse, une deuxième question lui est posée. Ceux qui optent pour un bénéfice certain auront à nouveau droit à l'option de bénéfice certain, mais celui-ci sera un peu moins attrayant. On détermine ainsi à partir de quel point une personne est prête à prendre des risques. Celui qui parcourt entièrement les trois niveaux recevra une description et un commentaire personnels. "L'explorateur courageux", par exemple, est quelqu'un qui s'émeut rarement des pertes et se concentre sur un gain potentiel plus important.

Les joueurs bénéficient-ils d'un conseil d'investissement sur mesure?

Serious Game est en phase de test. Les résultats doivent encore être traduits en conseils d'investissement concrets. KBC utilise toujours le questionnaire classique (et obligatoire) pour déterminer le profil de risque des clients. À terme, il sera néanmoins possible d'incorporer la dimension émotionnelle, cernée grâce à l'application, dans le processus de profilage.

