



BIURO INFORMACJI KREDYTOWEJ

System wymiany informacji

Wyzwania związane z obsługą klienta masowego

Michał Słoniewicz
Departament Jakości Danych

Warszawa, 19 kwietnia 2010

Kto korzysta z naszych produktów i usług?

- **BANKI ORAZ SKOK-i,**
- **PRZEDSIĘBIORSTWA,**
- **KONSUMENCI,**
- **INSTYTUCJE PAŃSTWOWE (KNF, NBP),**
- **INNE INSTYTUCJE FINANSOWE.**

Podstawowe informacje

- **Obsługiwane systemy:**
 - Kredytobiorca,
 - Przedsiębiorca,
 - Baza Referencyjna Rachunków Bankowych,
 - Baza Informacji Weryfikacja.

Podstawowe informacje – System Kredytobiorca

- **Osoby fizyczne w bazie:**
 - **19,2 mln** w 2009 r. – **17,9 mln** w 2008 r.
- **Ilość rachunków:**
 - **74 mln** w 2009 r. – **58 mln** w 2008 r.
- **Ilość aktualizacji miesięcznie:**
 - **30 mln** w 2009 r. – **27 mln** w 2008 r.
- **Raporty kredytowe:**
 - **28,4 mln** w 2009 r. – **19,9 mln** w 2008 r.
- **199 podmiotów przekazujących dane w 2009 r.**

W trakcie najbliższych kilkunastu miesięcy liczba ta zostanie podwojona (głównie nowe banki spółdzielcze).

Podstawowe informacje

- W Systemie Informacji BIK – Klient Indywidualny znajdują się informacje o blisko **74 mln** rachunków kredytowych (każdy z nich ma średnio 18 miesięcy historii) i ponad **19 mln** osób fizycznych.
- Każdego miesiąca uczestnicy systemu wymiany informacji przekazują w ramach wsadów informacyjnych do samego SI BIK-KI dane dotyczące ponad **30 mln** rachunków kredytowych. Oznacza to ponad **360 mln** aktualizacji rocznie i blisko **milion** aktualizacji dziennie samymi wsadami.

Obsługa osób fizycznych w BIK – stan aktualny

- Biuro Obsługi Klienta
- Centrum Wsparcia Klienta (help-desk)
- Liczba raportów pobieranych przez osoby fizyczne „o sobie”:
 - rok 2006 – **36 tys.**
 - rok 2007 – **44 tys.**
 - rok 2008 – **51 tys.**
 - rok 2009 – **55 tys.**
 - **ROK 2010 - ???**

Obsługa osób fizycznych w BIK – stan aktualny

- Telefony – ponad **45 tys.** rocznie
- Pisma i e-maile – ponad **6 tys.** rocznie
- Główne przyczyny wizyt klientów w BIK:
 - Wyjaśnienie przyczyny odmowy udzielenia kredytu lub zweryfikowania informacji udzielonej klientowi przez bank lub pośrednika kredytowego,
 - Sprawdzenie historii kredytowej przed złożeniem wniosku o kredyt w banku,
 - Sprawdzenie danych własnych osoby przed złożeniem wniosku o kredyt w banku.

Obsługa osób fizycznych w BIK - prognozy

Przyczyny spodziewanego wzrostu:

- Nowe kanały dostępu do raportów „o sobie samym”:
 - ✓ „raporty w koncie ”,
 - ✓ eBIK.
- Wymiana transgraniczna:
 - ✓ Podpisane dwie umowy (Niemcy, Holandia),
 - ✓ Kolejne w trakcie uzgodnień (Wielka Brytania).
- Zmiany prawne – „Responsible Lending and Borrowing”

Obsługa osób fizycznych a obsługa klientów instytucjonalnych

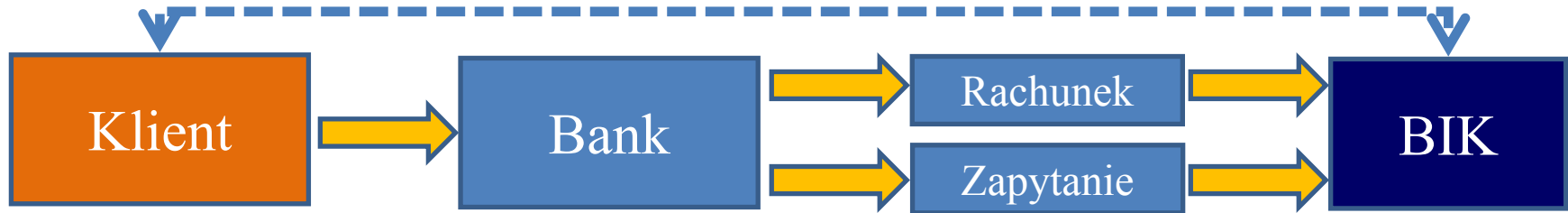
Obsługa klienta-osoby fizycznej, który pobiera **pojedyncze** raporty na swój temat i jest w stanie zweryfikować i ewentualnie zareklamować każdą informację w nich zawartą różni się od obsługi klienta instytucjonalnego (banku, SKOK-u), który pobiera **dziesiątki lub setki tysięcy** raportów.

Dla każdej z tych dwóch grup klientów inne kryteria decydują o poziomie satysfakcji z produktów i usług BIK.

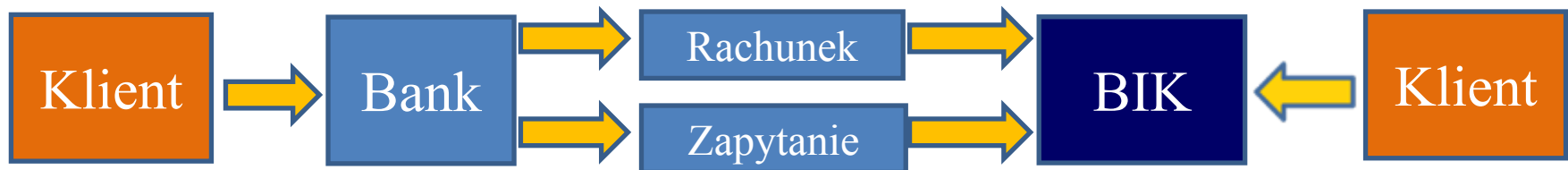
Konsekwencja wdrożenia masowej obsługi osób fizycznych

- Obecnie:

Obsługa raportów „o sobie samym”



- Po wdrożeniu usług masowych dla osób fizycznych:



Wymagania w zakresie dostępu do informacji dotyczących osób fizycznych – przygotowanie infrastruktury help-desk

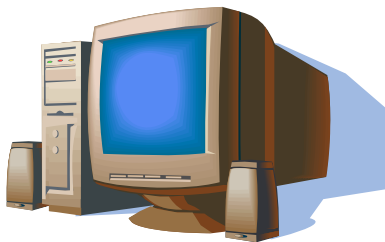
- Natychmiastowy dostęp do wszystkich informacji przetwarzanych na temat danej osoby.
- **Wspólny dla wszystkich systemów mechanizm identyfikacji osób fizycznych.**
- Logowanie wszelkich zdarzeń dotyczących danej osoby fizycznej.
- Dane skoncentrowane wokół klienta, nie produktów.
- Dostęp do ww. danych dla pracowników komórek pełniących rolę help-desk.
- Poziom uprawnień uzależniony od zakresu odpowiedzialności i kompetencji poszczególnych użytkowników.
- Aplikacje dające dostęp do danych użytkownikom z poszczególnych linii wsparcia.

Identyfikacja osób fizycznych

Przedsiębiorca



Inne systemy



Mechanizm
identyfikacji



Kredytobiorca



Przyszłe
systemy

Identyfikacja osób fizycznych

- Wspólny dla wszystkich systemów mechanizm identyfikacji osób fizycznych:
 - imiona,
 - nazwiska,
 - numer PESEL,
 - dokumenty tożsamości,
 - data urodzenia,
 - mechanizm wyjaśniania niespójności,
 - obsługa przypadków zmiany danych.

Zakres informacji przetwarzanych w kontekście klienta

- Standardowe rozszerzenia systemu konieczne dla obsługi klienta masowego:
 - Konta dla użytkowników – osób fizycznych,
 - Hasła dla użytkowników – osób fizycznych,
 - Informacje o produktach,
 - e-learning,
 - Dostęp do informacji o stanie realizacji zamówień,
 - Cenniki i obsługa płatności,

Wsady aktualizujące – zapewnienie dostępu do informacji o:

- Skutecznym wprowadzeniu danych klienta w wyniku procesu przetwarzania wsadu.
- Obecności we wsadzie danych klienta, które w wyniku przetwarzania wsadu nie zostały wprowadzone do bazy z powodu:
 - Odrzucenia całego wsadu,
 - Odrzucenia rekordu, w którym znajdowały się dane klienta.

Korekty danych– zapewnienie dostępu do informacji o:

- Skutecznej modyfikacji (skorygowanie/usunięcie) danych dotyczących klienta.
- Korektach anulowanych.
- Nieskutecznej próbie modyfikacji danych dotyczących klienta:
 - Odrzucenie korekty pojedynczej,
 - Odrzucenie całego pliku z danymi do korekty seryjnej,
 - Odrzucenie pojedynczego rekordu przekazanego w ramach pliku z danymi do korekty seryjnej.

Informacje o nieudanych próbach wprowadzenia/aktualizacji informacji

Z punktu widzenia obsługi osób fizycznych, oprócz informacji zgromadzonych w systemach produkcyjnych, istotna jest wiedza o nieudanych próbach wprowadzenia aktualizacji danych oraz o tym jakie to były informacje.

Przykład 1. *wiedza o tym, że informacje o karcie kredytowej, której klient nie widzi na raporcie na swój temat, znalazły się we wsadzie danego banku, ale zostały odrzucone z powodu błędnego układu danych stwierdzonego w trakcie walidacji wsadu.*

Informacje o nieudanych próbach wprowadzenia/aktualizacji informacji

Przykład 2. bank podjął próbę przekazania informacji o zamknięciu zobowiązania klienta w ramach pojedynczej korekty danych w trybie off-line, ale dane przekazane na formularzu korekty były niekompletne.

Przykład 3. informacja, że klient spłacił wszelkie zaległości jakie miał na danym rachunku znalazła się we wsadzie przekazanym przez bank, który jednak został odrzucony z powodu zbyt niskiej jakości danych w pliku wsadowym i BIK czeka na przesłanie przez bank poprawionego wsadu.

Wyzwania w obszarze jakości danych dot. klientów:

- Dane adresowe → standaryzacja → porównywalność
- Identyfikacja kredytobiorców zmarłych.

Dziękuję za uwagę