



BIURO INFORMACJI KREDYTOWEJ

## **Zagadnienia związane z jakością danych w kontekście obsługi klienta masowego**

Michał Słoniewicz  
Departament Jakości Danych

Warszawa, 11 października 2010 r.

## **Kto korzysta z naszych produktów i usług?**

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

# Podstawowe informacje

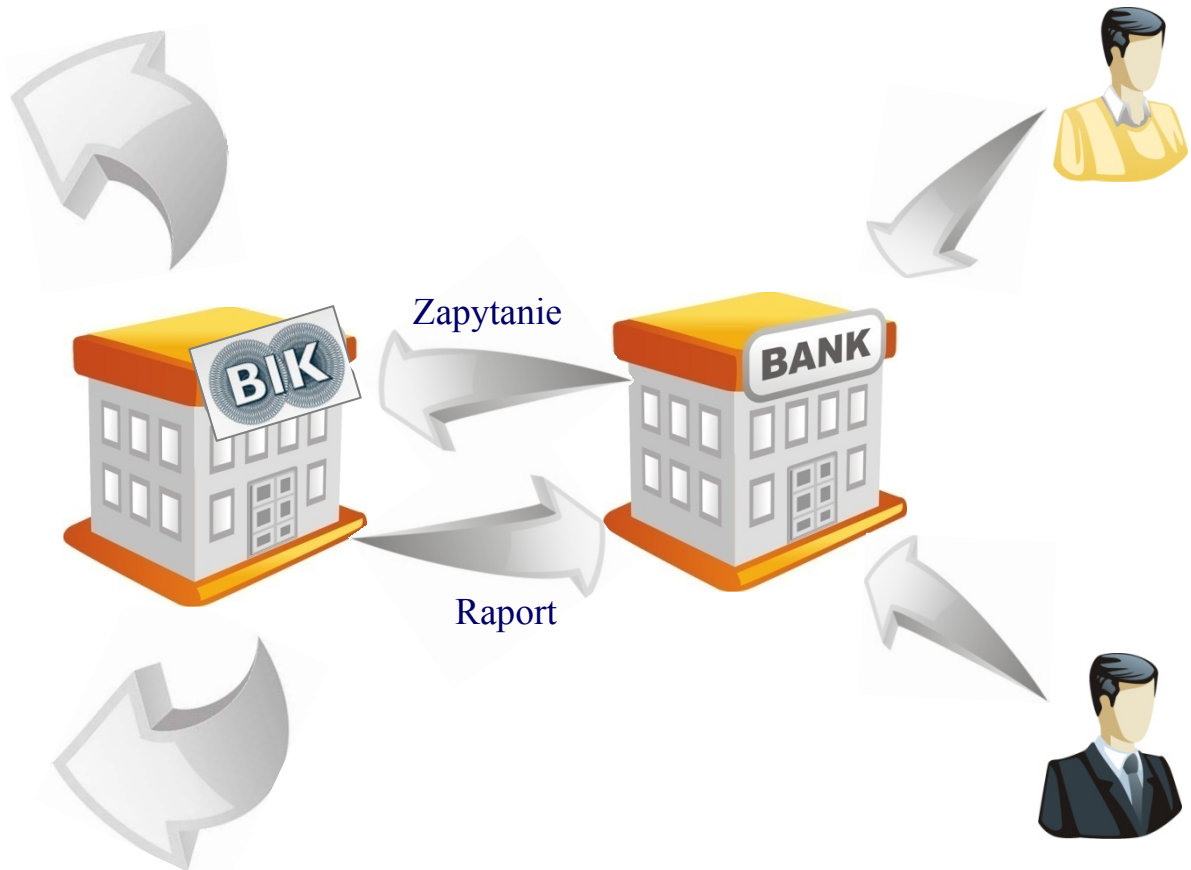
- **Obsługiwane systemy:**
  - SI BIK – Klient Indywidualny,
  - SI BIK – Przedsiębiorca,
  - Baza Referencyjna Rachunków Bankowych,
  - Baza Informacji Weryfikacja,
  - Instrumenty Pochodne – gotowość produkcyjna w 2010 r.

# BIK – SCHEMAT

## *Bazy zewnętrzne*



## *Bazy wewnętrzne*



# Podstawowe informacje – System Kredytobiorca

- **Osoby fizyczne w bazie:**
  - **20,1 mln** w 2010 r. – **17,9 mln** w 2008 r.
- **Ilość rachunków:**
  - **80 mln** w 2010 r. – **58 mln** w 2008 r.
- **Ilość aktualizacji miesięcznie:**
  - **30 mln** w 2010 r. – **27 mln** w 2008 r.
- **Raporty bankowe:**
  - **23,3 mln** w 2010 r. (8 msc) - **19,9 mln** w 2008 r.
- **250 podmiotów przekazujących dane w 2010 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 ponad **80 mln** rachunków kredytowych (każdy z nich ma średnio 18 miesięcy historii) i ponad **23 mln** osób fizycznych.
- Każdego miesiąca uczestnicy systemu wymiany informacji przekazują w ramach wsadów informacyjnych do samego SI BIK-KI dane dotyczące blisko **30 mln** rachunków kredytowych. Oznacza to ponad **350 mln** aktualizacji rocznie i blisko **milion** aktualizacji dziennie samymi wsadami.

### **SI BIK – Klient Indywidualny:**

- Wsady informacyjne – **dwa** formaty danych (1.6 – 1.8)
- Zapytania i raporty – **cztery** formaty danych (3.2 – 3.3 – 3.6 – 3.7)

### **Wyzwania:**

- Ewentualne zmiany są najczęściej wprowadzane we wszystkich obowiązujących formatach.
- Złożoność procesu testowania.
- Wycofywanie najstarszych wersji.

## **Nowa usługa BIK Data Monitoring – okazja do weryfikacji jakości danych**

- Zbiór klientów danego banku (wszyscy mający w nim czynne zobowiązanie) jest regularnie weryfikowany pod kątem spełnienia kryteriów określonych przez ten bank.
- Co tydzień dla wszystkich klientów mających jakiegokolwiek czynne zobowiązanie (ok. 14 mln osób) naliczane są agregaty.
- Regularne przetwarzanie tak dużej liczby danych pozwala monitorować pewne zjawiska z obszaru jakości danych.



## 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 – 56 tys. (8 msc)**

# Obsługa osób fizycznych w BIK – stan aktualny

## Raporty konsumenckie 2010 (8 miesięcy):

- Wysyłane pocztą – **31 tys.**
- Odebrane osobiście – **18 tys.**
- Pobrane za pośrednictwem konta bankowego – **7 tys. (4 msc)**

## Główne przyczyny wizyt klientów w BOK:

- 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.

## Raporty „o sobie samym” - potencjał wzrostu

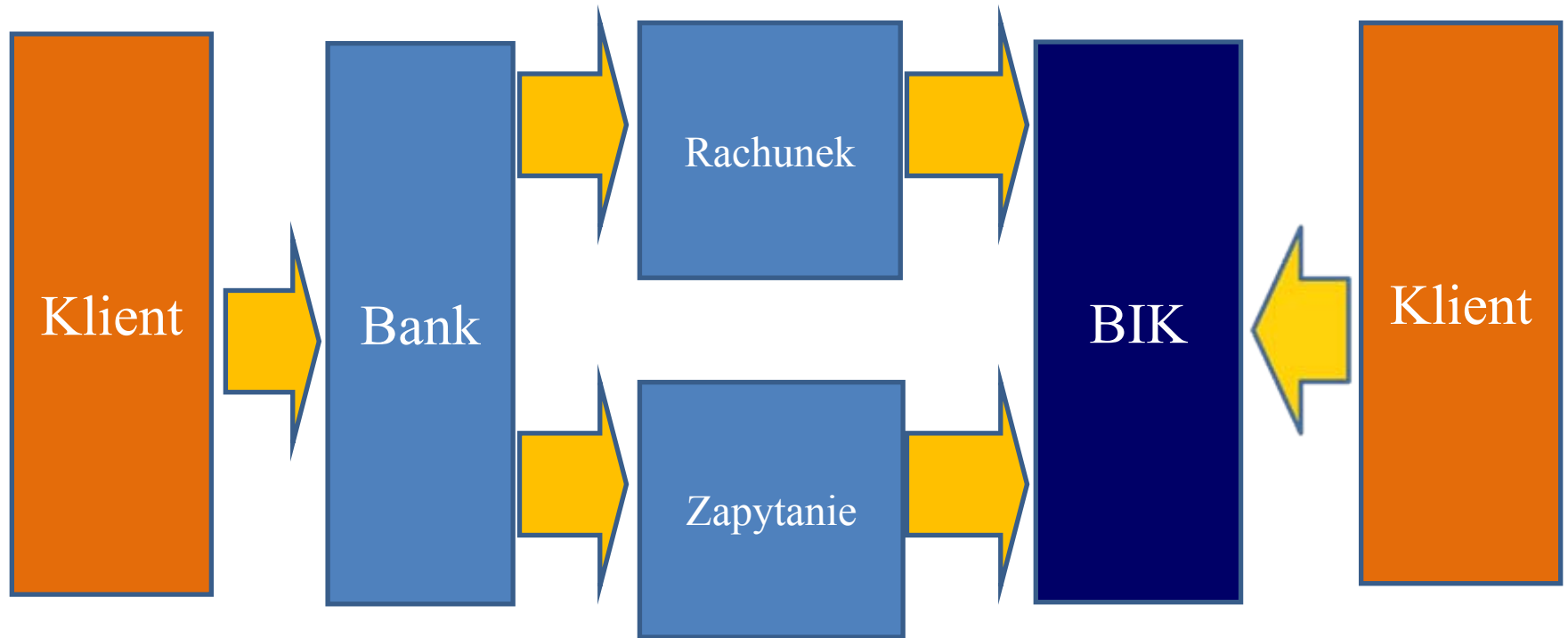
	BIK	Schufa
Liczba osób w bazie (mln)	23	66
Liczba danych o zobowiązaniach (mln)	80	462
Liczba udostępnionych raportów kredytowych i monitorujących (2009; mln)	28,4	100,4
Liczba udostępnionych raportów „o sobie samym” (2009; tys.)	<b>56,5</b>	<b>1372</b>

## 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



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

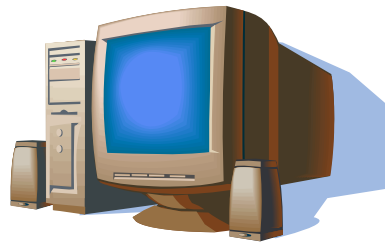
- Natychmiastowy dostęp do wszystkich informacji przetwarzanych na temat danej osoby.
- Wspólny dla wszystkich systemów mechanizm identyfikacji osób fizycznych (dla raportów „w koncie internetowym” identyfikacja w oparciu o dane identyfikacyjne posiadane przez bank).
- Logowanie wszelkich zdarzeń dotyczących 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.**



## Weryfikacja danych na etapie generowania raportu

- Dane identyfikacyjne są weryfikowane „na wejściu” – do systemu wprowadzane są tylko dane klientów poprawnie zidentyfikowanych.
- Dane wprowadzone do bazy mogą podlegać modyfikacji (wyjaśnianie niespójności danych identyfikacyjnych; korekty danych identyfikacyjnych).
- W trakcie generowania raportu „o sobie samym” dla osoby fizycznej weryfikowana jest spójność danych z zapytania z danymi na wygenerowanym raporcie. W przypadku stwierdzenia niespójności są one wyjaśniane.
- Wyzwanie – zapewnienie odpowiedniej wydajności przy znaczącym wzroście liczby raportów generowanych dla konsumentów.

**Dziękuję za uwagę**