

# Změny ve schvalovacích procesech finančních institucí zavedené v důsledku pandemie

Většina finančních institucí očekává v následujících 12 měsících zhoršení rizikovosti svého klientského portfolia. Právě takové bylo jedno ze zjištění průzkumu, který jsme realizovali v březnu ve spolupráci se společností CRIF – Czech Credit Bureau a jehož výsledky jsme představili na konferenci Vliv pandemie na schvalovací procesy v bankách a finančních institucích.

Zšetření, kterého se zúčastnili zejména zástupci bank a dalších finančních společností, vyplynulo, že nárůst míry rizika u retailového portfolia očekává v nadcházejících 12 měsících 58 procent respondentů. Podobná situace je také v případě SME klientů, u kterých očekává nárůst rizikovosti 56 procent respondentů. Pakliže se podíváme na delší časový horizont dvou let, tak obavy z vyšší míry rizika ještě přetrvávají, konkrétně v případě retailového portfolia očekává nárůst míry rizika 40 procent respondentů a v případě SME 42 procent respondentů (graf 1).

Za největší výzvy, které pandemie přinesla, považovali respondenti z pohledu externího prostředí změny v chování klientů a nárůst delikventních klientů.

## Jak se finanční instituce vyrovnávají se změnami v chování klientů

Nejlepší způsob, jak se vyrovnat s důsledky pandemie, viděli respondenti zejména v digitalizaci a širším využití dat a informací.

Průzkum ukázal, že investice bank a finančních společností budou v rámci hodnocení úvěrové rizikovosti retailových klientů nejvíce vynakládány při upisování nových klientů. V této oblasti respondenti u retailového portfolia využívají nejširší škálu interních dat, přičemž jsou nejčastěji využívány informace o úvěruschopnosti klienta, o platebním chování a sociodemografická data. Z externích dat jsou nejvyužívanější údaje o exekucích či insolvencích a data z úvěrových registrů. U nových SME klientů jsou z interních informací nejvíce využívány obchodní informace, přičemž při řízení portfolia sahá nejvíce respondentů po informacích o platebním chování, které pak využívají i při vymáhání pohledávek. Z externích dat jsou v rámci upisování nových klientů z této skupiny nejčastěji využívána data o exekucích, insolvencích a data z úvěrových registrů. Při vymáhání pohledávek jsou to navíc i makroekonomické informace.

Z pohledu využívání nových technologií a zejména pak umělé inteligence průzkum ukázal, že s metodami strojového učení pro vývoj svých modelů aktuálně počítá 12 procent

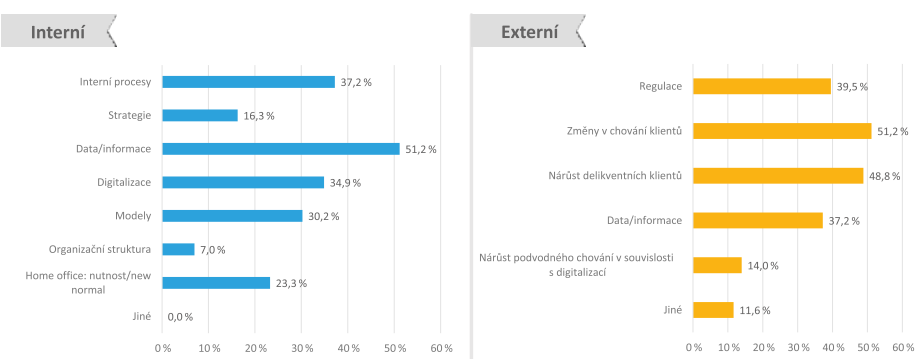
respondentů a v budoucnu je plánuje zavést 16 procent z nich. Pavel Ramert ze společnosti CRIF k těmto trendům v rámci panelové diskuse dodal: „Z mého pohledu metody strojového učení a AI budou následovat poté, jakmile uvidíme první data a výstupy. Potom věřím, že se zvýší i důvěra v tyto nástroje a stejně tak i pohled regulátora. Nicméně je dobře, že už dnes se o těchto řešeních bavíme.“

## Nové typy dat pro hodnocení klientů

Zšetření je zřejmé, že se banky a finanční instituce stále více zaměřují také na získávání nových typů dat pro hodnocení úvěrových rizik.

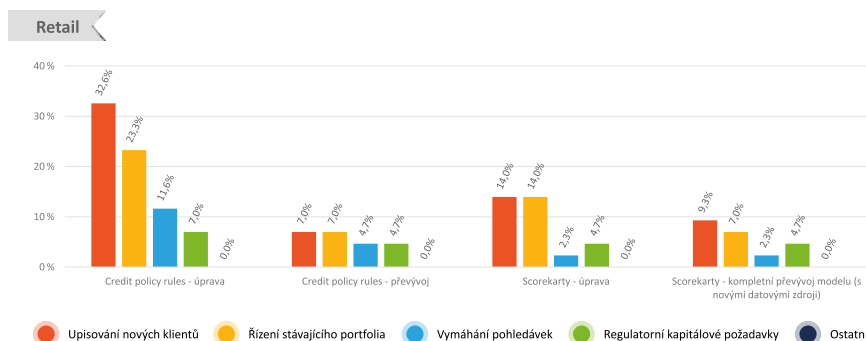
Nejčastěji se respondenti spoléhají na transakční data a informace o platebním chování, což platí jak pro jejich retailová, tak i SME portfolia a prakticky pro všechny klíčové ob-

**GRAF 1** Jaké jsou největší výzvy v rámci hodnocení úvěrového rizika klientů v souvislosti s pandemií covidu?



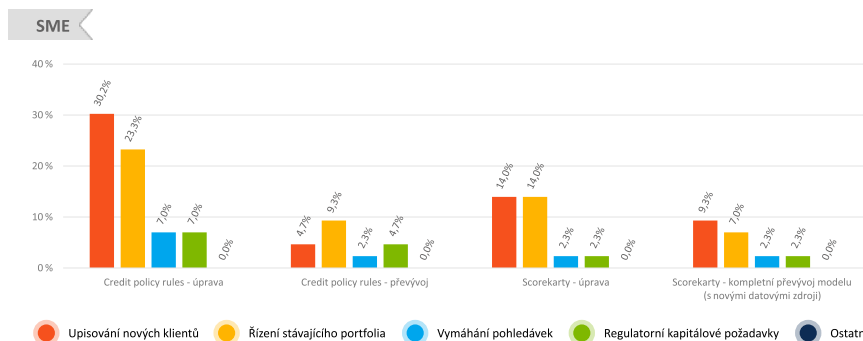
ZDROJ: VLASTNÍ ZDROJE

**GRAF 2** Upravujete v souvislosti s dopady pandemie covidu modely odhalující míru úvěrového rizika?



ZDROJ: VLASTNÍ ZDROJE

**GRAF 3** Upravujete v souvislosti s dopady pandemie covidu modely odhalující míru úvěrového rizika?



ZDROJ: VLASTNÍ ZDROJE

lasti odpovídajících aktivit – od upisování nových klientů přes řízení těchto portfolií až po vymáhání pohledávek. Z šetření zároveň vyplynulo, že využití digitální stopy je prozatím ve fázi testování.

„Transakční data jsou jedním z našich nejvýznamnějších prediktorů v rámci skóringových karet. Snažíme se těžit také z PSD 2, ale tento způsob momentálně není plně využit. Využíváme také digitální stopu, ale výsledky tohoto řešení nejsou zatím ohromující, a proto jsem skeptický k tomu, že by se její využití mohlo stát novým standardem,“ doplnil Petr Franěk z České spořitelny.

Význam transakčních dat zdůraznil také Mikuláš Neumann z ČSOB. „Transakční data jsou stěžejní zejména pro instituce s velkou klientskou bází. Co se digitální stopy týče, troufnu si říct, že tyto nové zdroje informací mají nižší váhu. Nicméně přesto existují klientské segmenty, které nejsme schopni pokrýt standardní informační bází, a právě zde vidím její využití. Nicméně zatím jsme ve fázi testování. Až si technologii osaháme, určitě s ní dokážeme více pracovat.“

To potvrdil také Pavel Ramert, který vidí význam digitální stopy zejména jako doplňku stávajících řešení. Vyzdvihl přitom skutečnost, že digitální stopu využívají v daleko větší míře pro posílení své konkurenceschopnosti zejména mladé a fintech finanční instituce, které na rozdíl od bank nemají tolik historických dat o svých portfoliích.

Při upisování nových klientů využívají finanční instituce navíc také data od telco operátorů či open data, přičemž u řízení portfolia SME klientů počítají s daty z úvěrových registrů.

**Úprava modelů odhalující míru úvěrového rizika**

Finanční instituce využívají ve větší míře interní modely pro odhalování míry úvěrového rizika. Externí modely jsou nejčastěji využívány při schvalování nových žádostí. V odpovědích respondentů nejčastěji zaznělo, že v rámci dopadů pandemie se spíše upravují úvěrová pravidla než skóringové modely. Pro vývoj mode-

lů manažeři stále preferují standardní metody před metodami strojového učení.

Jak uvedl Jaroslav Ševčík z Modré pyramidy stavební spořitelny, je důležité si uvědomit, že se nejedná o klasickou krizi, způsobenou vnitřními problémy v ekonomice. „Je velice pravděpodobné, že se svět vrátí do normálu. Oblasti bydlení se krize dotýká méně, jelikož spousta klientů má vlastní hotovost. Zároveň je třeba brát v potaz i fakt, že krize zasáhla něco přes 10 procent průmyslu, zbytek funguje dál. A je zajímavé, že i v zasažených segmentech najdeme firmy, které si vedou velmi dobře,“ upřesnil.

U retailového i SME portfolia finanční instituce v důsledku pandemie nejčastěji změnilly credit policy rules, a to jak v rámci upisování nových klientů, tak při řízení portfolia, u vymáhání pohledávek a rovněž při uplatňování regulatorních požadavků. Ke změnám skóringových karet přistoupily finanční instituce v menší míře, a to především při upisování nových klientů a při řízení portfolia (grafy 2, 3).

Panelisté se shodli na tom, že u firem z nejvíce zasažených sektorů postupují individuálně a vyhodnocují detailně všechny dostupné interní i externí informace o daných subjektech.

**Investice do digitalizace úvěrového procesu**

S investicemi do digitalizace úvěrování počítá většina respondentů. Mezi oblastmi, do kterých plánují nejčastěji investovat, patří zejména digitální onboarding, zákaznický front-end a user experience. Stejně tak počítají s investicemi do portfolio managementu či úvěrového procesu ve smyslu získávání a vyhodnocování nových zdrojů dat. Naopak mezi oblastmi, do nichž se s investicí do digitalizace příliš nepočítá, jsou například vymáhání pohledávek a rozhraní pro třetí strany.

**Teprve čas ukáže**

Bude zajímavé sledovat, jaké faktické dopady bude mít pandemie na schvalovací úvěrové procesy v bankách a finančních institucích

v blízké budoucnosti, jak se s nimi vypořádají, a srovnat je s výsledky našeho průzkumu.

Pro případné detailnější informace z průzkumu kontaktujte Pavla Ramerta ze společnosti CRIF – p.ramert@crif.com



Součástí článku je multimediální obsah: Záznam z konference Vliv pandemie na schvalovací procesy v bankách a finančních institucích.



**B** Text Martina Sobková  
www.bankovnictvionline.cz



S investicemi do digitalizace úvěrování počítá většina respondentů.