

Wartość credit scoringu w sektorze telekomunikacyjnym – doświadczenie rynku polskiego

**Mariola Kapla
Piotr Wojewnik**

Sprawdzanie historii kredytowej konsumenta jest od wielu lat standardową czynnością w procesach oceny ryzyka kredytowego klienta w banku. Ta historia jest sprawdzana, aby ograniczyć dalsze zadłużanie się osób, które już mają problemy ze spłatą kredytów, ale także dlatego, że jest ona dobrym prognostykiem problemów finansowych klienta.

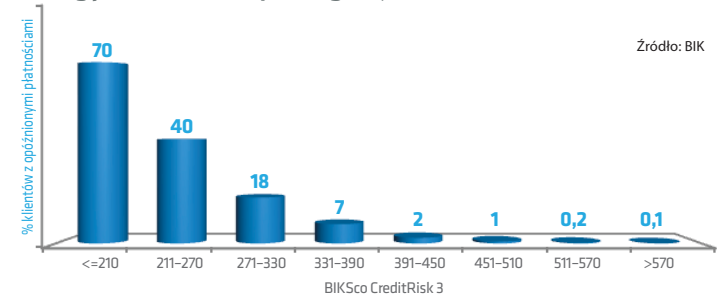
Optymalizacja wykorzystania informacji płynących z historii kredytowej konsumenta jest możliwa dzięki m.in. modelom scoringowym, które prognozują dla danego klienta ryzyko wystąpienia poważnych opóźnień w spłacie kredytów. Takie modele banki budują samodzielnie, ale mogą również korzystać z ocen scoringowych udostępnianych przez biura kredytowe. W Polsce oceny scoringowe biura kredytowego dostarcza bankom Biuro Informacji Kredytowej (BIK). Doświadczenie i badania rynków zachodnich pokazują, że dane opisujące zachowania kredytowe konsumenta mają wartość również dla przewidywania jego zachowania w innych sektorach niż bankowy – ubezpieczeniowym, telekomuni-

kacyjnym, w obszarze dostaw energii, gazu, a nawet na rynku wynajmu nieruchomości. Siła prognostyczna danych kredytowych w tych segmentach płynie m.in. z tego, że brak odpowiedzialnego zarządzania własnymi finansami rozciąga się na różne obszary płatności – kredyty, opłaty za usługi telekomunikacyjne, gaz, energię, czynsz itp., i często przekłada się również na niewystarczającą odpowiedzialność za bezpieczne korzystanie z samochodu czy mieszkania.

Powyższe zależności od wielu lat wykorzystują m.in. amerykańskie firmy ubezpieczeniowe, które dzięki połączeniu danych o historii kredytowej osoby (dane często się zmieniające) z informacjami o historii ubezpieczeniowej klienta (dane rzadko się zmieniające) korzystają z efektywnych narzędzi pozwalających uzyskać bardziej trafną prognozę, np. wystąpienia klienta z roszczeniem ubezpieczeniowym czy wskaźnika szkodowości klienta¹. Również sektor telekomunikacyjny chętnie sięga do historii kredytowej klienta, wykorzystując te informacje – obok danych o historii współpracy z operatorem telefonicznym – w celu np. uzyskania lepszej oceny ryzyka braku płatności za usługi telekomunikacyjne, oceny szansy odzyskania zaległości czy wyboru najlepszych klientów do zaoferowania dodatkowych produktów lub usług. Dane kredytowe mają szczególne znaczenie w przypadku nowych klientów, gdzie operator telekomunikacyjny zazwyczaj nie posiada innych danych pozwalających ocenić ryzyko

¹ Na podstawie „*FICO Successfully Defends Insurance Industry's Use of Credit*”, October 2009.

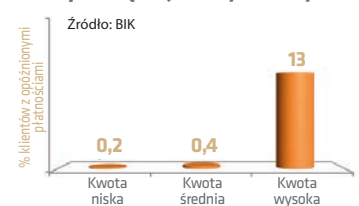
1. Odsetek klientów z opóźnionymi płatnościami telekomunikacyjnymi wg przedziałów oceny scoringowej BIKSco CreditRisk 3



wystąpienia w przyszłości problemów z płatnościami.

Czy zachowania kredytowe Polaków stanowią także dobrą prognozę ich ryzyka w innych sektorach? Biuro Informacji Kredytowej przeprowadziło badanie skuteczności działania najnowszego modelu scoringowego BIKSco CreditRisk 3 dla przewidywania ryzyka niewywiązania się osoby prywatnej z płatności za usługi telekomunikacyjne (pojawienie się wymaganych od co najmniej 60 dni zaległości w zapłacie należności na kwotę min. 200 zł). Analiza ta obejmowała klientów pięciu dużych operatorów telekomunikacyjnych i została przeprowadzona w ujęciu ogółem (wszyscy klienci z oceną scoringową) oraz w segmentach klientów zróżnicowanych wysokością kwoty należności wynikającej z faktury. Model BIKSco CreditRisk 3 jest modelem statystycznym oceniającym ryzyko kredytowe konsumenta na podstawie informacji o jego historii kredytowej, zgromadzonej w Biurze Informacji Kredytowej. Model pozwala uzyskać ocenę scoringową z zakresu 98–711 punktów. Wyższa ocena scoringowa oznacza niższe ryzyko kredytowe. Aby uzyskać oce-

2. Odsetek klientów z opóźnionymi płatnościami telekomunikacyjnymi według przeciętnej kwoty faktury



nę scoringową BIK, nie wystarczy posiadać historię kredytową. Historia ta musi być odpowiednio długa, bo tylko wtedy możliwe jest naliczenie wiarygodnej oceny ryzyka. Osoby, których historia kredytowa nie spełnia tego i podobnych warunków, otrzymują jeden z kilku kodów opisujących przyczynę braku oceny scoringowej. Model BIKSco CreditRisk 3 został udostępniony bankom w 2013 r. i stopniowo zastępuje dotychczasowy model – BIKSco CreditRisk, a główne jego zalety to:

- wyższa skuteczność działania w segmencie klientów ubiegających się o nowy kredyt o 19%, zaś w obszarze monitorowania ryzyka kredytobiorców – o 10%,
- większa stabilność działania dzięki wykorzystaniu do budowy mode-

lu szerokiego zakresu danych obrazujących zachowanie klientów w sektorze bankowym na przestrzeni długiego czasu i uwzględniających nowe profile ryzyka.

Aby jakiegokolwiek dane miały wartość w procesach oceny klientów, muszą być przede wszystkim zgromadzone w bazie danych i dotyczyć dużej części rynku. Zdecydowana większość analizowanych klientów sektora telekomunikacyjnego (ok. 80%) to jednocześnie osoby, które były lub są aktywne kredytowo. Odsetek takich osób wśród wszystkich klientów indywidualnych sektora telekomunikacyjnego jest na poziomie nieco ponad 60%². Taka skala osób, dla których dostępne są dane o historii kredytowej, upoważnia – po potwierdzeniu ich skuteczności – do wykorzystania tych danych w procesach oceny klientów sektora telekomunikacyjnego.

Zestawienie oceny BIKSco CreditRisk 3 danego klienta z informacją o tym, czy miał on w badanym okresie co najmniej 60-dniową zaległość w spełnieniu płatności telekomunikacyjnych na kwotę minimum 200 zł (grafik 1) pozwala stwierdzić, że model scoringowy ryzyka kredytowego BIK dobrze porządkuje klientów sektora telekomunikacyjnego z punktu widzenia badanego ryzyka – klienci z niskimi wartościami oceny scoringowej ryzyka kredytowego BIK znacznie częściej mają problemy z terminową zapłatą faktury za usługi telekomunikacyjne niż osoby z wysokimi ocenami.

W sektorach pozabankowych dane o historii kredytowej konsumenta lub jego *score* kredytowy nie są zazwyczaj używane jako jedyna informacja decydująca np. o dostępie do usługi i warunkach, na jakich to się odbywa. Najczęściej informacje

te są używane jako jeden z wielu czynników (obok informacji specyficznych dla danego rodzaju usługi, sektora) wpływających na końcową ocenę ryzyka klienta i najczęściej są one dodatkową informacją.

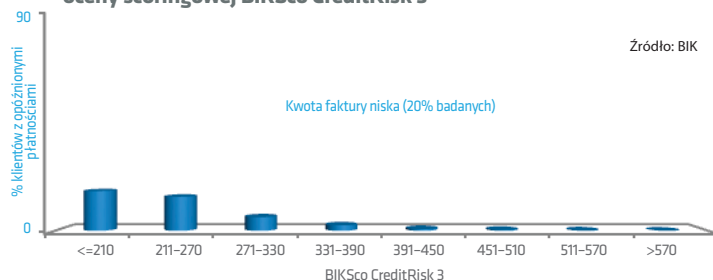
W dostępnych danych dotyczących historii płatności telekomunikacyjnych konsumentów można zauważyć, że skłonność do występowania dużych opóźnień w zapłacie należnej faktury jest tym większa, im wyższa jest średnia kwota faktury za okres ostatnich 5 miesięcy (grafik 2). Osoby, których faktury opiewają na wysokie kwoty kilkadziesiąt razy częściej zalegają z płatnościami niż osoby, których wartość faktury jest niska lub przeciętna. Przeciętna kwota faktury jest informacją, która silnie różnicuje klientów z punktu widzenia badanego ryzyka.

Oczywiście, część osób, których faktury opiewają na wysokie kwoty, powinna uzyskać dodatkową atrakcyjną ofertę, bo ich wiarygodność jest wysoka. Podobnie, nie wszystkie osoby o niewielkiej wartości płatności na rzecz firmy telekomunikacyjnej są pozbawione ryzyka wystąpienia dużych problemów w zapłacie faktury. W identyfikacji tych osób pomocne mogą być właśnie oceny scoringowe BIK, które – jak pokazano powyżej – poprawnie porządkują klientów z punktu widzenia ryzyka wystąpienia problemów z płatnościami telekomunikacyjnymi.

Jak widać na grafikach 3–5, model BIKSco CreditRisk 3 w każdej z badanych grup poprawnie porządkuje klientów z punktu widzenia ryzyka wystąpienia poważnych opóźnień w spełnieniu zobowiązania wobec firmy telekomunikacyjnej – im wyższa ocena scoringowa, tym ryzyko mniejsze.

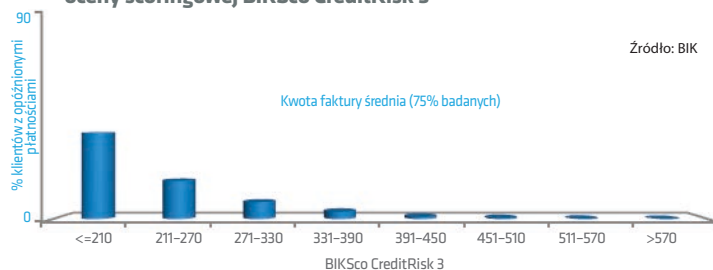
Zatem firma telekomunikacyjna, wykorzystując dodatkowo ocenę scoringową BIKSco CreditRisk 3, może wybrać klientów, którzy mimo wysokich średnich kwot płatności nie generują wysokiego ryzyka wystąpienia problemów (np. klienci z oceną scoringową wyższą niż

3. Odsetek klientów z niską kwotą faktury z opóźnionymi płatnościami telekomunikacyjnymi według przedziałów oceny scoringowej BIKSco CreditRisk 3



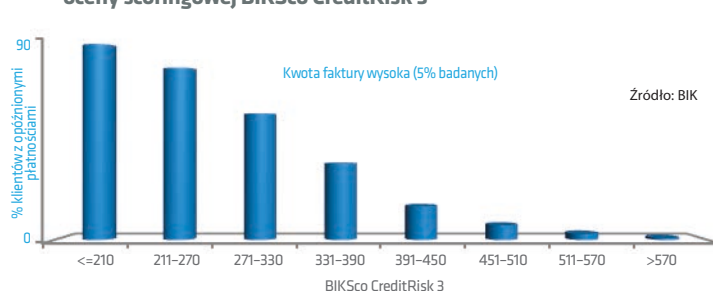
Źródło: BIK

4. Odsetek klientów ze średnią kwotą faktury z opóźnionymi płatnościami telekomunikacyjnymi według przedziałów oceny scoringowej BIKSco CreditRisk 3



Źródło: BIK

5. Odsetek klientów z wysoką kwotą z opóźnionymi płatnościami telekomunikacyjnymi wg przedziałów oceny scoringowej BIKSco CreditRisk 3



Źródło: BIK

450 punktów) i zaoferować im usługi w atrakcyjnych cenach lub subsydiowane urządzenia. Można również wskazać klientów, którzy mimo niskich i średnich kwot płatności generują jednak wysokie ryzyko (np. klienci z oceną scoringową niższą niż 210 punktów) i np. wyłączyć ich z kampanii promocyjnych, ograniczyć dostęp do usług roamingowych oraz drogich urządzeń.

Podsumowując – można stwierdzić, że zachowania kredytowe Polaków stanowią dobrą prognozę ich ryzyka także w sektorze telekomunikacyjnym. Wykorzystanie przez firmy telekomunikacyjne scoringu kredytowego

go BIK może przynieść tym firmom korzyści w obszarze oceny ryzyka, stwierdzając czy klient będzie miał istotne problemy z wywiązywaniem się z płatności za usługi telekomunikacyjne. Lepsze zarządzanie ryzykiem w tym obszarze to bardziej trafne strategie marketingowe, a w efekcie lepsze zarządzanie dochodowością klienta. Należy przy tym pamiętać, że w Polsce korzystanie z informacji biura kredytowego do celów innych niż związanych w wykonywaniem czynności bankowych, wiąże się z koniecznością otrzymania zgody konsumenta na pobranie tych danych w określonym celu. ■

² Urząd Komunikacji Elektronicznej w raporcie „Rynek usług telekomunikacyjnych w Polsce w 2015 roku. Raport z badania klientów indywidualnych” podał, że w Polsce 92% osób w wieku powyżej 15 lat posiada telefon komórkowy. Według bazy BIK liczba dorosłych Polaków, którzy posiadają lub posiadali kredyt wynosi ok. 19,2 mln osób.