

Konsolidovaný blacklist v Raiffeisenbank, a.s.

Raiffeisenbank, a.s., v roce 2003 připravovala rozsáhlou obchodní a marketingovou kampaň pro nabídku retailových úvěrových produktů. Při plánu značné akvizice mnoha žadatelů bylo nutností vyvarovat se snížení důrazu na kontrolu rizika vyplývajícího z případného úvěrování nebonitních a špatných klientů, z kterých by se okamžitě stali neplatiči.

Protože banka nechtěla řešit tuto situaci navýšením počtu zaměstnanců v roli analytiků a risk manažerů (což by náklady na úvěry značně zvýšilo), hledala vhodného dodavatele softwarového řešení, který by byl schopen implementovat software dle požadavků banky pro automatizované hodnocení žadatelů o úvěrové produkty.

Raiffeisenbank vybrala jako dodavatele společnost Creditinfo Solutions, přičemž toto řešení nyní zajišťuje denně automatické hodnocení stovek žádostí o široké spektrum rizikových produktů (úvěr, kreditní karty, hypotéky apod.) pro fyzické osoby, podnikatele a podniky.

Systém konsolidovaného blacklistu, jak je v bance nazýván, byl spuštěn do produkce v roce 2003 a dnes (3/2006) je provozován ve své třetí vývojové generaci.

Situace klienta

Raiffeisenbank, a.s., je klasickým typem komerční banky, jichž působí na českém trhu několik desítek. Bankovní sektor tak dnes můžeme hodnotit jako vysoce konkurenční, a i to je jeden z důvodů neustálého tlaku na komfort poskytovaný klientům banky v podobě rychlosti vyřízení žádostí o úvěrování avšak se zachováním minimální míry nákladů na vyřízení, která je charakterizována tlakem na automatizaci procesů a minimalizaci lidského faktoru.

Raiffeisenbank, a.s., zahájila činnost jako univerzální banka s devizovou licencí na podzim 1993. Majoritním akcionářem je rakouská finanční instituce Raiffeisen International Bank Holding AG (RI), jejíž mateřskou společností je Raiffeisen Zentralbank (RZB), vedoucí uskupení v oblasti komerčního a investičního bankovníctví v celé střední a východní Evropě.

Základní kapitál Raiffeisenbank, a.s., činí dvě miliardy pětset milionů korun, celková bilanční suma banky představuje více než 61,8 miliardy korun. Koncem roku 2003 pracovalo v bance více než 1054 zaměstnanců, a to ve 45 obchodních místech rozmístěných rovnoměrně po celém území ČR (zdroj: www.raiffeisenbank.cz – Profil Raiffeisenbank 1.4.2006).

Raiffeisenbank jako i ostatní banky v České republice vybavovala své uživatele v oblasti schvalování rizikových produktů různými proprietárními řešeními, které byly orientovány zpravidla na konkrétní segment produktů a žadatelů – například retail, malé a střední podniky, korporace, factoring apod. Proto v roce 2003 existovalo v bance několik aplikací, zpravidla typu front-end, které evidovaly obchodní případ od podání žádosti a postupně sledovaly posun žádosti od obchodních míst až k rozhodnutí zda daný produkt žadateli poskytnout či nikoliv.

Přehled řešení

*Země: Česká republika
Odvětví: finanční služby*

*Profil zákazníka:
Raiffeisenbank, a.s. – komerční banka poskytující rizikové produkty pro retail, SME a korporáty. Cca 1000 zaměstnanců v 10kách poboček*

*Velikost společnosti:
více než 1000 zaměstnanců*

*Výchozí stav:
Neexistence automatizace hodnocení externích a interních zdrojů při schvalování úvěrových produktů*

Řešení:

Raiffeisenbank, a.s., v roce 2003 připravovala rozsáhlou obchodní a marketingovou kampaň pro nabídku retailových produktů a produktů určených pro malé a střední podniky. Vedle plánu značné akvizice mnoha žadatelů bylo nutností vyvarovat se snížení důrazu na kontrolu rizika vyplývajícího z případného úvěrování nebonitních a špatných klientů, z kterých by se okamžitě stali neplatiči. Protože banka nechtěla řešit tuto situaci navýšením počtu zaměstnanců v roli analytiků a risk manažerů, hledala optimálního dodavatele, který by byl schopen implementovat software pro automatizované hodnocení žadatelů o úvěrové produkty.

Raiffeisenbank vybrala jako dodavatele společnost Creditinfo Solutions, přičemž toto řešení nyní zajišťuje denně automatické hodnocení stovek žádostí o široké spektrum rizikových produktů (úvěry, kreditní karety, hypotéky apod.) pro fyzické osoby, podnikatele a podniky.

Systém konsolidovaného blacklistu, jak je v bance nazýván, byl spuštěn do produktivního provozu v roce 2003 a dnes je provozován ve své třetí vývojové generaci.

Hlavní přínosy řešení:

- Automatizace manuální práce
- Parametrizovatelnost řešení
- Silná integrace několika informačních zdrojů pro potřeby banky
- Jednotný standard pro různé bankovní aplikace

Profil partnera:

Společnost Creditinfo Solutions je renomovaným dodavatelem hodnotících a procesních systémů pro finanční sféru. Mimo to je největším integrátorem bankovních a nebankovních subjektů do bankovního a nebankovního úvěrového registru. Se společností Raiffeisenbank spolupracuje od roku 2002.

Hodnocení platební morálky byla realizována analytiky a risk managery, kteří za použití různých externích a interních zdrojů banky analyzovali daného žadatele a nakonec do daného systému zaznamenali své hodnocení a případ posunuli dále. Velmi často se v některých finančních ústavech tento postup využívá dodnes (často se označuje jako „hand-over“ proces).

Problémy aktuálního stavu

Negativním prvkem takového postupu je značné operační riziko vyplývající ze subjektivního pohledu daného analytika na daný případ. Tak může být často i nechtěně rozhodnutí ovlivněno chybou lidského faktoru. Dalším negativním prvkem je problém rychlosti a garance změny hodnotících pravidel a strategií. V takovém případě je třeba většinou změnit konkrétní prováděcí předpis, dále jej distribuovat všem zaměstnancům (kteří se procesu účastní) spolehnout se na to, že změnu absorbují a využijí v praxi.

Proto může být čas na promítnutí takové změny u instituce s několika desítkami poboček měřen v řádu týdnů. Jako nepřekonatelný problém je možnost zvýšení kapacity schvalovaných žádostí bez dopadu na délku schvalovacího procesu v čase.

Pokud by banka nezvyšovala lineárně počet zaměstnanců daných odborností musela by prodloužit délku hodnocení úvěrových žádostí, což se vůbec neslučuje s tlakem konkurence, která dnes nabízí poskytnutí úvěrů v řádu hodin.

Cíle implementace konsolidovaného blacklistu

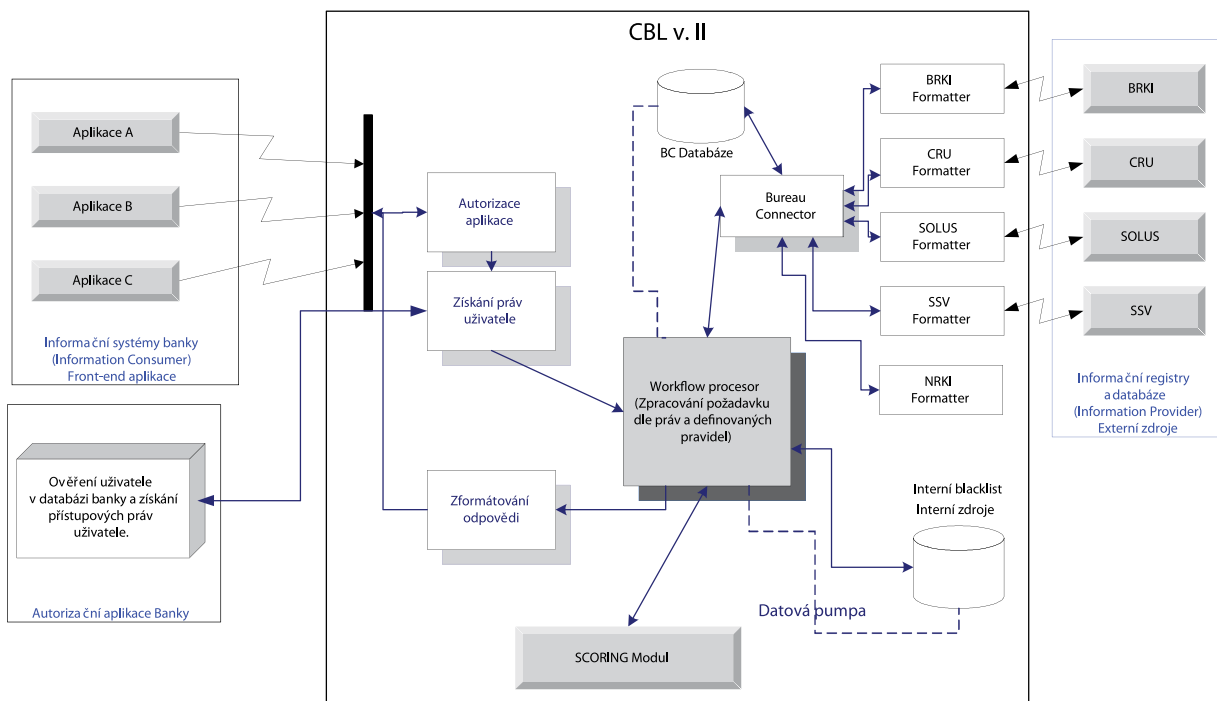
Proto když obchodní strategie pro rok 2003 (a dále) předpokládala vysoký růst retailových klientů, bylo přirozené hledat možnosti optimalizace hodnotícího procesu. Navíc se zde objevily nové externí zdroje informací jako například bankovní registr (BRKI), které obsahovaly mnoho relevantních údajů, jejichž hodnocení by opět navýšilo délku hodnocení žádosti analytikem. Cílem optimalizace tedy byla:

- automatizace hodnocení údajů z externích a interních zdrojů
- integrace na existující systémy banky
- možnost změny hodnotící strategie analytiky banky v řádu dnů

Řešení

Raiffeisenbank vybrala pro své řešení systém Bureau Connector společnosti Creditinfo Solutions, který byl v celkové architektuře použit jako zdroj dat řešení dodaného na zakázku (také firmou Creditinfo Solutions) s názvem Konsolidovaný blacklist. Řešení je plně založeno na produktech společnosti Microsoft, a to za použití technologií jako jsou XML, .NET a MS SQL 2000. Důvodem využití těchto technologií byla vysoká míra integrace a kompatibilita s front-endovými aplikacemi, které již v bance existovaly. Navíc také většina externích zdrojů je založena na technologiích Microsoft, a proto bylo použití těchto technologií optimální. Řešení bylo navrženo s maximální mírou univerzality a otevřenosti pro integraci dalších externích a interních datových zdrojů, a také pro další integraci do prostředí banky. Toho se využilo při dalších generacích implementovaných v letech 2004 a 2005.

Architektura konsolidovaného blacklistu



Ze schématu je patrné, že touto implementací se pro interní front-endové aplikace (aplikace A až C vlevo) dosahuje transparentnosti vůči komunikaci s externími zdroji a vůči hodnocení těchto zdrojů. Uživatel tak po iniciaci hodnotícího procesu v zásadě neví, jaké události proběhnou v rámci konsolidovaného blacklistu, ale výsledkem pro něj je semafor – dobrý/špatný klient. Navíc dle role uživatele, kterou také front-endové aplikace se systémem komunikují, dostává uživatel buď pouze výše uvedený semafor a nebo detailní výpis zjištěných údajů o žadateli v externích zdrojích. Tak může být žadatel hodnocený v šedé zóně mezi schválením a zamítnutím hodnocen analytickým pohledem. Je patrné, že manuální proces operátora je zde zajištěn workflow procesingovým modulem (modrý box), který na základě parametrizovatelné strategie (jež bere v úvahu o jaký produkt, v jaké výši a kdo žádá) komunikuje prostřednictvím Bureau Connectoru s různými externími a interními zdroji a vyhodnocuje získané informace (datové zdroje: CRU, SOLUS, SSV, BRKI). Kritickým faktorem úspěchu byla implementace celého řešení a provedení zátežových testů ještě před spuštěním reklamní kampaně banky. V tom okamžiku z jednotek žádostí, které procházely systémem před kampaní, bylo komunikováno i několik set žádostí denně. I zde výkonnost Microsoft technologií obstála a nebylo potřeba jakkoliv posilovat aplikační a komunikační server dodatečnými hardwarovými prvky zvyšující výkonnost řešení.

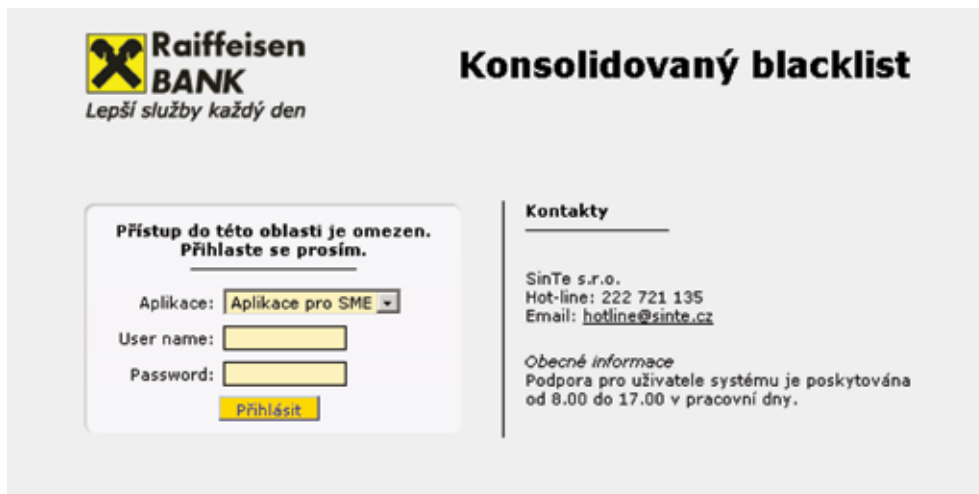
Systém byl implementován v rámci týmu za účasti banky, Creditinfo Solutions jako integrátora a třetí strany, jež zabezpečovala integraci front-endového systému. Díky shodným technologiím využívaných na obou stranách a díky využití standardů web-services, SOAP a XML byla integrace realizována zcela bez problémů.

Přínosy řešení

Banka dosáhla jednoznačně optimalizovaného procesu, který díky vhodně navrženým technologiím funguje bez problémů. Díky použití optimálních elementů a modulů procesu může dnes banka zcela bez zásahu integrátora a bez nutnosti přeprogramování spravovat hodnotící strategie, vytvářet nové strategie a nastavovat rozsah informací plynoucích z konsolidovaného blacklistu uživatelům front-endových aplikací.

Důkazem kvality implementovaného řešení a dobrého výběru provozních technologií je jeho zapojení i do dalších schvalovacích postupů pro segmenty malých a středních podniků a korporací. Doplnujícím přínosem bylo vybudování záložního řešení front-endových aplikací tzv. „manuálního vstupu“. Tento je využíván zejména pro testovací účely a ad-hoc hodnocení, které jdou mimo standardní procesy, ale může být také využit uživateli banky pro případ nedostupnosti front-endových aplikací.

Ukázka přihlášení do intranetové aplikace „Manuální vstup“ nad konsolidovaným blacklistem



**Raiffeisen
BANK**
Lepší služby každý den

Konsolidovaný blacklist

Přístup do této oblasti je omezen.
Přihlaste se prosím.

Aplikace:

User name:

Password:

Kontakty

SinTe s.r.o.
Hot-line: 222 721 135
Email: hotline@sinte.cz

Obecné informace
Podpora pro uživatele systému je poskytována
od 8.00 do 17.00 v pracovní dny.

Citace

Firma Creditinfo Solutions je systémovým integrátorem, kterého je možno díky jeho zkušenostem s připojením do externích registrů jednoznačně doporučit.

Tomáš Eder, Project Manager Raiffeisenbank, a.s. (1.10.2006)

Kontakty:

Zákazník

Olbrachtova 9
140 21 Praha 4
Tel.: 800 900 900
Email: info@rb.cz
Web: www.rb.cz

Partner

Sokolovská 100
186 00 Praha 8
Tel.: +420 236 080 400
Email: info@creditinfosolutions.com
Web: www.creditinfosolutions.com

Produkty a technologie

Databázový server:

- MS Windows 2000 Server (MS Win2003 Server)
- MS SQL Server 2000

Aplikační server:

- MS Windows 2000 Server (MS Win2003 Server)
- MS Internet Information Services 5.0+
- MS .NET Framework 1.1