

## **Jakość danych kredytowych – doświadczenia amerykańskie**

Rynek amerykański jest jednym z najbardziej dojrzałych rynków kredytów konsumenckich, na którym proces oceny zdolności kredytowej konsumenta jest w bardzo wysokim stopniu zautomatyzowany i oparty głównie na informacjach pochodzących z rejestrów kredytowych. O przyznaniu kredytu, warunkach jego udzielenia przesądza scoring klienta, pokazujący prawdopodobieństwo spłaty kredytu. Niski scoring uniemożliwia uzyskanie kredytu, albo w najlepszym przypadku oznacza zdecydowanie wyższy koszt kredytowania. Brak możliwości obliczenia scoringu (np. ze względu na brak historii kredytowej czy błędne informacje) praktycznie biorąc wyklucza klienta z szeroko pojętego rynku kredytowego.

Kluczowe znaczenie informacji kredytowej, zgromadzonej w amerykańskich rejestrach kredytowych, dla dostępu do kredytu powoduje, iż funkcjonowanie rejestrów kredytowych, sposób gromadzenia danych, ich jakość i aktualność są przedmiotem zainteresowania nie tylko uczestników rynku kredytowego: instytucji kredytujących i konsumentów, ale także agend rządowych i organów ustawodawczych. Zgodnie z wymogami ustawowymi (Art. 319 „Fair and Accurate Credit Transactions ACT” z 2003 roku) są przygotowywane przez Federal Trade Commission dla potrzeb Kongresu specjalne okresowe raporty na temat jakości danych zawartych w raportach kredytowych. Najnowszy Raport został opublikowany w lutym 2013 roku. Również rządowa agencja Consumer Financial Protection Bureau, przejawiając duże zainteresowanie funkcjonowaniem systemu wymiany informacji kredytowej, opublikowała w grudniu 2012 roku obszerny raport nt. „Key Dimensions and Processes In the U.S. Credit Reporting System: A review of how the nation’s largest credit bureaus manage consumer data”. Analiza jakości informacji kredytowej jest także przedmiotem badań prywatnych instytucji. W tym miejscu warto wspomnieć niezwykle interesujące badania przeprowadzone pod kierunkiem Michael’a A. Turner’a Prezesa PERC (Policy and Economic Research Council), których wyniki opublikowano w maju 2011 roku – „U.S. Consumer Credit Report: Measuring Accuracy and Dispute Impacts”.

Zachęcam do zapoznania się z tymi raportami, gdyż w krótkiej nocy nie sposób przedstawić te niezwykle obszerne dokumenty. Opublikowanie Raportu FTC dla Kongresu wywołało małą burzę w mediach, które koncentrowały się na stwierdzonych w badaniu nieprawidłowościach (badanie ankietowe na reprezentatywnej próbie ponad 1000 kredytobiorców i z uwzględnieniem informacji kredytowej zgromadzonej w trzech największych amerykańskich rejestrach kredytowych: Equifax, Experian i TransUnion). Podkreślano, iż w przypadku 20% konsumentów stwierdzono błędy w raporcie kredytowym, które musiały być skorygowane przez jeden z trzech badanych rejestrów kredytowych. Dla

---

<sup>1</sup> Dr Krzysztof Markowski jest prezesem zarządu Biura Informacji Kredytowej SA.

5% klientów wykryte błędy były na tyle istotne, że obniżały scoring, co miało wpływ na podwyższenie oprocentowania i kosztów dostępu do kredytów i innych produktów finansowych. Te 5% klientów w przypadku Stanów Zjednoczonych odpowiada 10 milionom osób.

Odpowiadając na sformułowane w mediach zarzuty Stuart Pratt Prezes CDIA (Consumer Data Industry Association), przedstawiciel branży wymiany informacji kredytowej, podniósł argument, iż dla 95% konsumentów decyzja kredytowa była podejmowana w oparciu o prawidłowe dane pochodzące z rejestrów kredytowych, a błędy dotyczyły tylko 2,2% wszystkich badanych raportów kredytowych. Wskazał także na znaczenie jakie rejestry kredytowe przywiązują do jakości przekazywanych przez kredytodawców danych, procesu wyjaśniania zgłaszanych błędów i obsługi reklamacji klientów. Przytoczył również wyniki badań PERC, zgodnie z którymi w poniżej 1% przypadków błędy na raporcie kredytowym wpływały niekorzystnie na generowaną ocenę scoringową.

Niezależnie od oceny czy 5% klientów dotkniętych błędami na raportach kredytowych to jest dużo czy mało należy podkreślić, iż w przypadku rejestrów kredytowych jakość zgromadzonych danych jest wyznacznikiem ich wiarygodności i bezpośrednio przekłada się na proces kredytowy oraz jakość obsługi klienta aplikującego o kredyt. Stąd wszystkie podmioty uczestniczące w procesie gromadzenia i udostępniania danych kredytowych powinny przywiązywać szczególną uwagę do jakości zasobów informacyjnych oraz sprawnie korygować błędy w przypadku zgłoszenia przez konsumenta uzasadnionej reklamacji.

Dr Krzysztof Markowski

Warszawa, 10 marca 2013 rok.