



شرح خدمات مورد انتظار فعالیت پژوهشی (RFP)

بهبود نظام اعتبارسنجی مشتریان بر اساس رویکرد داده محوری

مروری اجمالی بر موضوع پژوهش:

معوقات بانکی مشکل موسسات مالی در اکثر کشورهای جهان است. بررسی های بانک جهانی در سال ۲۰۲۰ حاکی از آن است که بی ثباتی های اقتصادی، افزایش بی رویه وام دهی، مداخلات دولت ها در امر وام دهی و کافی نبودن نظارت بر پرداخت تسهیلات از جمله دلایل اصلی پیدایش معوقات بانکی در سطح منطقه ای و جهانی است.

هر چهار مورد یاد شده در نظام بانکی ایران به وضوح قابل مشاهده می باشند. این عوامل در کنار تفاوت قابل توجه نرخ سود بانکی با نرخ واقعی باعث بروز ریسک اعتباری در بانک ها شده است.

نسبت مطالبات غیر جاری به تسهیلات اعطایی در نظام بانکی، بیانگر میزان ریسک بانک ها در اعطای تسهیلات می باشد و یکی از معیارهای جهانی سنجش سلامت بانک است. افزایش این نسبت هشدار برای نظام بانکی است و می تواند بر رشد اقتصادی در بلندمدت تأثیرات سو گذاشته و چرخه تولید را مختل کند. این رقم بر اساس استانداردهای کمیته بال بین ۲ تا ۵ درصد است که در نظام بانکی ایران تقریباً ۳ تا ۴ برابر استاندارد جهانی می باشد. (بانک جهانی، ۲۰۲۰)

در بانک کشاورزی علاوه بر موارد فوق، ریسک های تولید در بخش کشاورزی که اغلب ناشی از شرایط آب و هوایی و حوادث غیرمترقبه می باشد، موجب افزایش ریسک اعتباری تسهیلات کشاورزی نیز شده است.

بانک کشاورزی همواره تلاش نموده است که در راستای مأموریت اصلی بانک که تامین مالی و حمایت از توسعه پایدار بخش کشاورزی است، بهبود و توسعه نظام اعتبارسنجی با هدف بهداشت اعتباری را در دستور کار قرار دهد. نظام اعتبارسنجی در بانک کشاورزی، در دو سطح شامل اعتبارسنجی در سطح نظام بانکی کشور (از طریق شرکت مشاوره رتبه بندی اعتباری ایران با نظارت بانک مرکزی و مشارکت کلیه بانک های کشور) و اعتبارسنجی داخلی انجام می شود که این پژوهش بر اعتبارسنجی داخلی بانک تمرکز داشته و بهبود نظام اعتبارسنجی داخلی مشتریان بر اساس رویکرد داده محوری را مدنظر قرار داده است.

در بهبود نظام اعتبارسنجی مشتریان بر اساس رویکرد داده محوری موارد زیر ضرورت دارد:

- نظام اعتبارسنجی باید توانایی ارزیابی اعتباری مشتریان در تمامی جنبه های آنها را داشته باشد. این شامل ارزیابی سابقه اعتباری، تاریخچه مالی، سابقه خرید و سایر اطلاعات مرتبط با مشتریان است.
- نظام اعتبارسنجی باید قادر به پیش بینی رفتار آینده مشتریان باشد. با استفاده از الگوریتم های پیشرفته و تحلیل داده، بانک می تواند الگوها و الزامات آینده را شناسایی کند و به این ترتیب، خطرات مرتبط با مشتریان را پیش بینی و مدیریت کند.
- نظام اعتبارسنجی باید سریع و کارآمد باشد تا بتواند در زمان واقعی تصمیمات اعتباری را اتخاذ کند. زمان مورد نیاز برای بررسی و ارزیابی اعتبار مشتریان باید کم باشد تا تأخیر در ارائه خدمات مالی به مشتریان را به حداقل برساند.
- نظام اعتبارسنجی باید قابلیت تنظیم و سازگاری با الگوریتم ها و قوانین مختلف اعتبارسنجی را داشته باشد. با توجه به تغییرات در شرایط مالی و رفتاری مشتریان، بانک باید بتواند معیارهای اعتبارسنجی را تنظیم و به روزرسانی کند.
- نظام اعتبارسنجی باید شفاف و قابل فهم باشد. مشتریان باید بتوانند فرایند اعتبارسنجی را درک کنند و بتوانند معیارها

و عواملی که بر اعتبار آن‌ها تأثیر می‌گذارد را فهمیده و در صورت نیاز توضیح دریافت کنند.

- نظام اعتبارسنجی باید برای مشتریان به صورت کامل قابل اعتماد باشد.
- نظام اعتبارسنجی باید قابلیت تحلیل داده و هوشمندی در گزارش‌دهی دقیق را داشته و با استفاده از ابزارهای تحلیلی قوی، مشتریان را ارزیابی کرده و با استفاده از روش‌های پیشرفته و الگوریتم‌های قوی، الگوهای رفتاری و مالی مشتریان را به درستی شناسایی کرده و متناسب با آن، توصیه‌هایی در خصوص تضامین، دوره تسهیلات و ... ارائه نماید.
- در ارتباط با مشتریان حقوقی امکان دریافت اطلاعات تکمیلی مورد نیاز به صورت الکترونیکی برای اعتبارسنجی بهتر فراهم شود. (اطلاعات مربوط به صورت‌های مالی)

نتایج و اهداف مورد انتظار از اجرای پژوهش

نتایج کلیدی:

۱. افزایش دقت در ارزیابی اعتبار مشتریان بر اساس استفاده از داده‌های در دسترس
۲. بهبود کارایی و سرعت فرآیندهای اعتبارسنجی
۳. افزایش قدرت پیش‌بینی ریسک اعتباری و عملکرد مشتریان
۴. بهبود تجربه مشتریان در فرایند اعتبارسنجی و ارائه خدمات مالی
۵. ارائه پیشنهاد‌های هوشمند در شرایط تسهیلات و نوع وثایق، متناسب با رتبه اعتباری مشتری
۶. امکان فراهم نمودن طیف‌های تصمیم‌گیری در مورد مشتری متناسب با سطح و رتبه اعتباری

اهداف و مقاصد:

هدف اصلی از این پژوهش بهبود نظام اعتبارسنجی مشتریان بانک کشاورزی بر اساس رویکرد داده محوری می‌باشد.

رعایت معیارهای عملیاتی اجرای پژوهش:

پوشش ابعاد و جنبه‌های:

- ۱- شناسایی وضعیت فعلی اعتبارسنجی مشتریان در بانک کشاورزی
- ۲- شناسایی دقیق اهداف اعتبارسنجی مشتریان و گردآوری نیازها و انتظارات آنها به صورت دقیق
- ۳- تعیین و تشریح منابع و اقلام داده‌ای مورد نیاز
- ۴- مدل سازی داده‌ای و استخراج الگوریتم‌های مناسب برای سنجش شاخص‌ها
- ۵- شاخص سازی و طراحی معیارها و ابزارهای مناسب اعتبارسنجی مشتریان
- ۶- شناسایی ترکیب شرایط ارائه خدمات (نرخ- مدت- مبلغ- سقف و ...) برای گروه‌های مختلف از مشتریان
- ۷- طراحی الگوریتم‌های مناسب برای پیش‌بینی ریسک اعتباری و عملکرد مشتریان
- ۸- طراحی الگو پیشنهاد‌های هوشمند متناسب با رتبه اعتباری مشتری مبتنی بر طیف تصمیم‌گیری

۹- طراحی فرایندهای پیاده‌سازی و اجرای الگوی پیشنهادی در بانک کشاورزی

زمان‌بندی اجرای پژوهش:

مدت زمان اجرای پژوهش پس از تصویب پروپوزال و عقد قرارداد