

全球疫情造成的經濟衝擊：

COVID-19疫情的應對

消費者與借貸市場所面臨的衝擊與未來展望



宏觀經濟動態

儘管全球經濟早已出現放緩跡象，但疫情的爆發以及為控制疫情蔓延而採取的社交隔離舉措無疑是雪上加霜。在此情形下，全球經濟發展前景更加不容樂觀，經濟活動遭受嚴重干擾。基於當前預測，此次疫情可能給全球帶來高達2萬億至4.1萬億美元的經濟損失。其中，2020年亞洲的經濟增長率預計將大幅下降至2.2%。值得一提的是，亞洲開發銀行（ADB）在去年9月曾預測今年亞洲經濟將實現5.5%的增長，那時冠狀病毒疫情尚未爆發。

為應對疫情，亞太地區大多數國家政府都採取了前所未有的舉措，旨在降低感染及死亡率，同時緩解疫情造成的經濟衰退影響。

在本文中，我們將探討此次經濟危機期間浮現的一些關鍵的全球趨勢，包括其對消費者與信貸的影響。我們將結合宏觀經濟發展的不同可能性對這些趨勢進行研究，並對一些必要的關鍵績效指標（KPI）進行審查，在全球經濟更趨強大和穩定的發展進程中，這些指標勢必需要加以追蹤。

依據當前情形預計，全球經濟將於本年度中期開始復蘇，並在2021年迎來強勁反彈。假設經濟活動恢復常態且致命疫情宣告終結，經濟增長可能在2021年反彈約6.2%。

COVID-19疫情造成的經濟影響

針對當前宏觀經濟環境的分析表明，2020年第二季度的經濟產出將大幅下降。同時，社交隔離和消費者信心不足也將導致自由支配支出大幅降低，對消費者需求造成嚴重影響，尤其是娛樂、休閒和旅遊等大額支出項目。

除此之外，疫情對企業信心和現金流的影響，也會導致眾多項目的推遲或取消；同時，出口需求也會受到海外疫情防範封鎖舉措的限制，這些均有可能導致投資萎縮。

儘管短期內生產會出現顯著收縮，並對經濟造成難以治癒的嚴重創傷，但益博睿的核心經濟預測顯示，經濟反彈可能在下半年出現。該分析是建立在疫情將在未來五個月內得到控制的假定前提下，這與某些領先研究機構的預測結果一致。分析展望了投資者、企業和消費者信心的V型復蘇情形。在此情形下，金融市場趨於穩定，信貸緊縮狀況的持續時間也相對較短。

海外經濟學家和公共衛生部門評估的可能性



*益博睿的當前觀點

COVID-19疫情的應對

經濟刺激

自疫情爆發以來，亞太地區各國政府均已出台了一系列經濟支援舉措，包括允許貸款延期償付，扶持中小企業，推出一攬子經濟刺激方案，向醫療保健行業提供資金支援，以及對不良資產進行寬大處理等。

消費者信心

從知識中成長（GFK）是一項備受好評的衡量標準。依據該標準，自3月COVID-19疫情登陸全球大多數國家以來，消費者信心一直在持續下降。這項研究是在3月的前兩週內開展的，當時大家對疫情危機的嚴重性尚不清楚，但消費者對經濟和個人理財的認知觀念已呈現出退化態勢。

如果中國能有效表明防範封鎖期過後的事態發展，且各國政府成功採取措施遏制了失業和企業倒閉問題，那麼消費者信心很可能在今年下半年出現強勁反彈。然而，由於當前消費者信心遠低於歷史平均水平，且家家戶戶都落實了社交隔離措施，短期可自由支配支出預計將顯著降低，尤其是在奢侈品方面。同時，由於貨物囤積需求，必需品銷量有所增長，這在一定程度上能起到抵消緩解作用。但整體來看，這不足以遏制消費者支出的全面收縮態勢。

此外，主要購買指數，作為能有效體現大額支出項目消費情況的前瞻性指標，也出現嚴重收縮。由於亞太區的多數家庭正處於疫情防範的居家隔離期，下個月該指標可能還會出現進一步的大幅下降。

這將對授信機構的產品組合帶來哪些影響？

在COVID-19疫情出現之前，歸咎於消費者背負的房貸債務越來越高，總支出增長就已出現放緩跡象，同時還伴隨著債務的增加和儲蓄率的下降。

此外，分析表明，為確保消費者有能力償還債務，延長借貸期限已成為一種普遍現象。長久下來，這消耗了借貸市場的閒置產能，使之更易受到經濟衝擊的影響。而COVID-19疫情的爆發進一步加劇了這一趨勢，導致經濟發展前景更趨嚴峻。

面對持續發酵的疫情，對授信機構產品組合的持續監控將變得至關重要，這不僅有助於排查壓力及可能由此導致的不良行為，還能保護弱勢消費者和企業。在這種情況下，如能聯繫實際審查客戶檔案，我們就能獲得重要的遠見，而這是我們當前普遍的迫切所需。

失業及收入降低衝擊導致未償債務顯著增加

隨著未來幾週內疫情的進一步肆虐，大量消費者將失去收入。如此一來，銀行也將在借貸基數不變的情況下面臨更高的未償債務，這將加劇整個產品組合中的信貸違約風險。世界銀行集團的數據表明，中小企業佔據全球

註冊企業的95%以上，提供超過一半的工作崗位，對許多新興市場的國內生產總值（GDP）的貢獻超過35%。益博睿對中小企業現金賬戶數據資料的分析表明，即便收入水平達到正常時期的50%，也有將近50%的中小企業將在一二個月內完全耗盡其現金儲備。

而考慮到中小企業擁有超過一半的勞動力，這也是一個強烈的風險信號，預示著大量人口可能將面臨失業問題，並由此加重對中短期借貸的依賴。

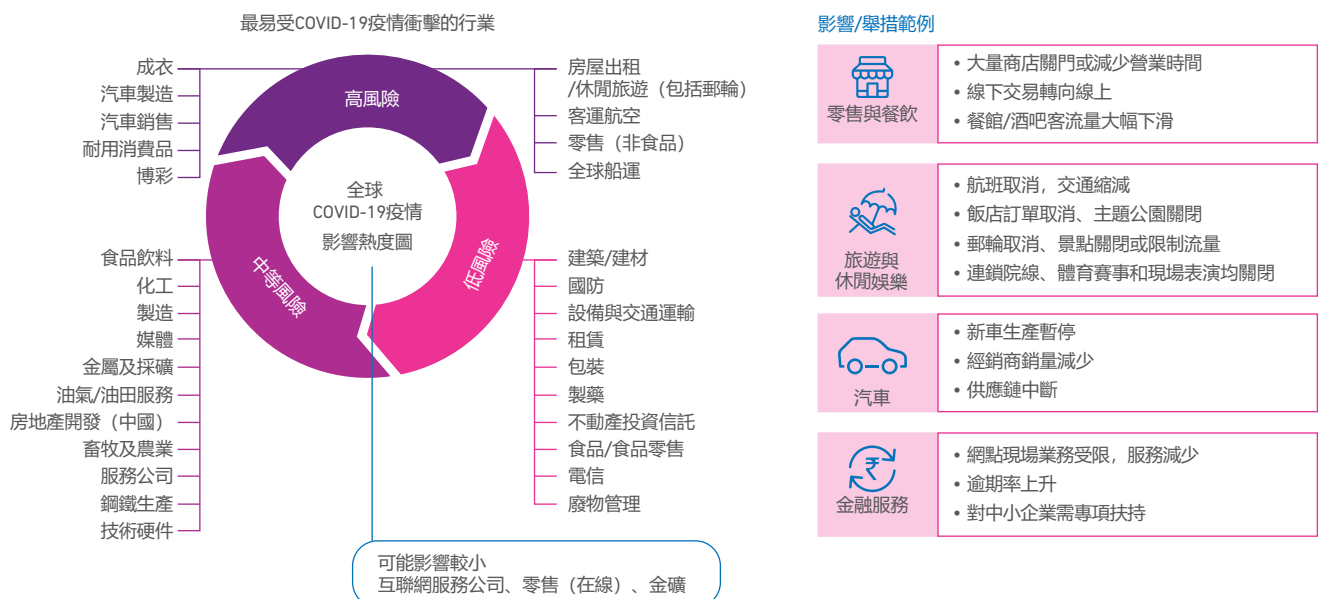
此外，隨著現有消費者群體中有越來越多的人背負越來越高的債務，這些債務的分類可能會發生變化，更偏向於發放次級借貸，這是考慮消費者支付能力的結果。

隨著更多消費者面臨風險或日趨脆弱，資產品質更趨惡化

在此階段，某些行業所面臨的風險似乎更為突出，這包括航空、旅遊、休閒和零售業等。

此外，會計準則（尤其是IFRS 9）也可能導致提前虧損（因為虧損在當前情況下是按照預期而非實際發生額計算的）。

直面消費者行業可謂首當其衝遭受影響。企業正在採取行動以適應這種變化。



COVID-19疫情的應對

如果授信機構要為消費者及其企業提供長、中、短期的保護，他們就必須進行快速即時的干預，並努力確定和落實最佳的下一步行動方案，這一點至關重要。

潛在借貸特徵的快速轉變導致產品組合發生變化

COVID-19疫情將對各行各業及不同地域產生不同形式的影響，但都避不開以下這項：消費者收入將發生迅速顯著的變化。因此，對於授信機構而言，盡可能實時了解這些迅速變化將變得愈發重要。只有這樣他們才能同時為其客戶及貸款組合提供有效保護。

據我們預計，授信機構的業績將受到多方面的衝擊，包括賬戶費用、利息收入變化、信貸損失以及費用支出增加等。

然而，不同行業及客戶細分群體受到的影響將大相逕庭。潛在風險的可能性和影響很大程度上將取決於疫情的最終走向。我們認為，這將在未來幾週給授信機構帶來以下挑戰：

辨識：授信機構需要根據經濟影響辨識出各行業與客群中面臨最大風險的客戶，然後對這些數據進行監控，以獲得早期預警信號。該數據層還將有助於您迭代性地構建更完整的「疫情期間」和「疫情后」經濟形勢視圖。

壓力測試：無論是由監管機構決定的，還是由授信機構設計的，當前的壓力測試技術都是基於冠狀病毒疫情發生前的特定情景。然而，COVID-19疫情的空前規模與影響將把授信機構推向極限——他們需要運用新數據即刻校準可能發生踰矩的行動，為客戶提供支援。

情景測試：當授信機構試圖減輕COVID-19疫情的影響時，單純由宏觀經濟主導的情景可能不再適用。未來幾週內創建和測試的情景將需要以病毒的傳播為中心。這意味著需要依據疫情發展進程、監管響應舉措、供需變化以及病毒疫情對不同經濟部分的影響，制定一系列可能的情景方案。

催收流程面臨更大壓力，造成前所未有的脆弱局面

隨著未來幾週COVID-19危機加劇，信貸催收壓力將更趨嚴峻。當前局面可謂前所未有，公司與客戶均遭遇了空前絕後的問題：

數百萬人個人境況的迅速變化導致授信機構難以進行脆弱性評估，因而也無法辨識哪些用戶需要支援。

隨著需求增長而相應資源減少，企業內部維持運營的能力將面臨重大挑戰，如應對呼入電話、獲取收入與支出

明細、辨識脆弱性等。在IT資源有限的情況下，透過API落實新系統與方法也將面臨較大挑戰。

脆弱性與持續債務：

隨著疫情蔓延，許多人都將表現出脆弱性。由於大量員工進行自我隔離並由此獲得法定病假工資，授信機構將需要理清和解決身體健康與個人債務之間的關係。此外，如下表所示，脆弱性指標也將發生變化：

COVID-19前的指標

- 無資金消費支出
- 支出增加或加快
- 過度透支
- 短期借款需求旺盛
- ATM取款增加

COVID-19導致的指標變化

- 個人/家庭收入損失或減少
- 將支出轉移至高優先級項目
- 新透支或未經授權的透支
- 高成本貸款需求出現或增加
- 對儲蓄的依賴提升

一些監管機構還發布了關於持續債務的規範（取消信貸額度），這些持續債務已經被推遲了一段時間。這意味著授信機構需要為符合標準的客戶提供支援，同時不取消信貸額度，不增加業務風險，且不延長壞賬挑戰。

由於消費者保護法規的頻繁變更，徵信與客戶身份辨識將對授信機構更加重要。

債務償還期延展與利息延期償付：

許多亞太市場都宣布針對需要幫助的消費者與企業提供持續數週或數月的免息還款期。在此期間，授信機構的借款數據將被凍結，而這可能引發徵信與信用評價挑戰。

這類流程旨在為人們提供喘息機會，但其所針對的貸款金額巨大，面臨著越來越嚴峻的壓力。我們需要對這些流程進行妥善管理，以確保案例得到有效跟進，同時確保客戶了解其自身的義務。

授信機構也需要對需要延期償付的客戶進行標記，並確定這些延期償付對當前信貸安排的影響。而這也將導致日常運營支出的顯著增加。

這將對授信機構的新借貸帶來哪些影響？

疫情發展導致新信貸申請顯著減少

今年三月，益博睿發現信貸搜索量較去年同期整體下降。由於許多國家正在實施疫情防範封鎖舉措，同時更多國家出台了全國性的公民居家隔離政策，企業被迫放緩發展腳步，而消費者的信貸需求也有待重新評估。

儘管現在預測中期趨勢尚為時過早，但我們預計，次級信貸需求將（受需求驅動）增加，而優等信貸需求則將（受選擇驅動）降低。

與以往一樣，作為引導流程的一部分，授信機構需要對支付能力進行評估。然而，鑑於COVID-19疫情對消費者收入的影響，確定客戶能否負擔起信貸展期將至關重要。這一重要性不僅限於當前，而隨著疫情的蔓延或受控，還將延續數月。為了進行準確評估，並由此做出更明智的借貸決策，我們需要更頻繁深入地收集數據。

數據的更新和豐富也將有助於消費者了解自身在新環境形勢下的信貸資格，以及可負擔的信貸產品。反過來，這又將賦予他們更多選擇機會，並加深他們的了解。他們將能獲得合適的產品和價格，並更為深入透徹地了解新信貸額度或產品轉換將對其整體財務健康產生的影響。在此情況下，整體財務健康狀況可謂瞬息萬變。

不相稱的影響導致申請人構成迅速變化

據益博睿分析顯示，在受疫情衝擊的初期階段，最弱勢的消費者將撤出信貸市場（從新申請人構成的德爾菲評分提升可見一斑，表明處於邊緣和弱勢地位的客戶將撤出市場）。然後，隨著疫情影響的不斷加深，並產生一定的經濟衝擊，我們預計申請人構成的整體狀況也將趨於惡化，甚至那些此前從未陷入過財務困境的消費者也開始面臨挑戰。

授信機構需要準確及時的數據，以及針對特定行業部門的透視，以便迅速做出公平的信貸決策。

對數位流程的需求日益高漲

隨著眾多組織適應遠程辦公，COVID-19疫情可能會迫使人們的工作習慣發生重大改變。最直接的受益體現就是對技術和數位流程的強制採用。面對必然需求，如果還不能有所創新，那人類也就一無是處了。另一方面，個人銀行業務近幾年來在大多數市場一直由於低水平的數位接納程度而難見起色。儘管電話通訊與基礎設施增長迅猛，消費者行為也在改變，但亞太地區的預估數位化獲客率仍處於早期發展階段。

近幾年來，最大的數位支付轉變發生在印度的廢鈔運動中。當時，必然需求迫使印度採用數位支付，而消費者也由此保留了這一習慣。這同樣也是個人銀行業務轉向數位化獲客的最大機會。近年來，銀行業一直在努力推動逐步轉型；而現在或許是我們加快推進數位化獲客以實現重大發展的最佳時機。最近一項針對亞太地區多個國家基礎設施的研究表明，儘管在過去幾年裡，各國系統向數位化完全過渡的條件已臻成熟，但建立在傳統應用上、東拼西湊式的系統卻無法實現徹底的轉變。

因此，在進入衰退期，獲客成本降低的同時，對傳統應用進行重新構建以實現雲應用並向完全數位化轉變可能是關鍵所在。

詐欺現像日益猖獗

經濟脆弱容易導致詐欺，這一直以來都是個棘手的問題。在如今的環境下，越來越多人呈現出經濟脆弱性，這也可能導致第一方和第三方詐欺的現象變本加厲。

但是，金融機構在應對詐騙團伙威脅方面所面臨的最緊迫的挑戰之一併非是需要評估更多的信貸申請，而是員工無法在家中訪問系統，同時由於人們自我隔離和因病休假而導致資源受限。據推測，有組織的詐欺者很可能會利用銀行和金融服務部門準備不足的時機，完成一些詐欺性的申請手續。

COVID-19疫情的應對

隨著現狀繼續發酵，即便是那些拿80%薪水的人也可能在財務方面落入捉襟見肘的境地，並由此求助於信貸。此外，財務狀況的不斷惡化也將促使一些消費者在陳述自身境況時更為保守，有所隱瞞，以獲得信貸支援，避免遭到拒絕。這一趨勢在2008年的金融危機期間就已有體現。

相關的擔憂並不僅限於第一方詐欺。走投無路的個人如今也有更大可能被誘導出售其身份資訊或銀行賬戶，用於詐欺性用途。這可能表現為與身份詐欺相關的信貸申請或錢驛活動的增加。

審查詐欺行為轉介的重要性順序有助於限制詐欺造成的影響。儘管信貸申請的數量呈減少趨勢，但當前我們仍需審慎評估，因為信貸申請數量在後續幾個月中不出意外將顯著增加。

隨著更多的消費者轉向使用此前從未用過的網上銀行和電話銀行服務，前往銀行辦理相關業務的人越來越少。在某些情況下，這將增加消費者遭受標準銀行賬戶相關詐欺的風險。相關詐欺行為包括為獲取登錄資訊而進行的網路釣魚，以及催付款詐騙等。

關鍵挑戰

貸方致力於積極主動地為消費者提供幫助，但許多人仍會不可避免地進入催收流程，對其現有資源造成壓力。

雖然進入催收流程的消費者數量會有所增加，但他們需求的迫切性不會下降。因此，為其提供及時服務將頗具難度，而在疫情期間更是如此，因為疫情導致能夠進行人工決策的風險審核人員的數量進一步減少。

實現現有人工流程的自動化有助於減輕這一挑戰，綜合運用徵信機構提供的行業數據、即時因素以及其它資訊來源還能獲益更多。在這個快速變化的時代，上述三大因素能幫助您根據最佳可用數據製定貸款決策。

您可能需要重新校準危機發生前適用的策略和催收評分卡，而且由於負責接聽和撥打電話的員工數量可能有所減少，您可能還應尋求其它數位通信方式。



區分出真正脆弱的客戶群體，採取差異化的應對方式



以友好且低成本的方式應對客戶求助需求的增長



預測可能拖欠貸款的客戶，並應用相關策略防止其債務越積越多



降低成本並提升客戶體驗



減少壞帳和降低催收成本



益博睿的應對之策

我們當前所處的情形前所未有且瞬息萬變。在此情形下，我們對當前短期衝擊的應對之法，將是確保長期影響盡可能受控的關鍵，這不僅適用於我們所關照的客戶，也適用於我們自身的業務。

我們知道，數據能在一定程度上維護和保持經濟，透過對相關KPI進行監控並採取適當舉措，我們都能為限制疫情影響獻上一份力。作為您的合作夥伴，我們將透過專家諮詢服務與一系列相關解決方案為您提供最有效的經驗，助力您為抗疫獻力。部分相關內容的介紹請見以下章節。

經初步分析，我們總結出下述四大值得關注的領域：

風險校準與預測

監控產品組合動態

您的信貸產品組合將不可避免受到疫情影響。在此情形下，合理運用包括宏觀經濟趨勢與徵信數據等工具與數據將有助於您進行更準確的壓力測試，並對可能的影響形成更清晰的認識。

疫情風險的迅速發展使得過去行之有效的情景模型在如今適用性不高。對此，我們需要製定新的應對方法。益博睿能支援您開發合適且有效的模型。這些模型將考慮不同的變量，並支援您對損失預測模型及其他產品組合KPI進行調整。

公平地說，我們需要依據最新透視重新考慮此前計算預計信貸損失（IFRS9的一部分）時做出的假設，以確保準確性與可靠性。益博睿致力於為您提供專家建議和實用工具，指導您完成這一過程。

針對信貸申請數量與信貸品質下降做出調整

隨著新信貸申請數量的減少，依靠存量客戶來實現增長將十分重要。我們需要重新評估現有的客戶管理策略，以了解如何實現額外客戶受助與可接受風險之間的平衡。

借貸類型很可能發生改變，次級信貸的需求量將上升，而優等信貸的需求量則將降低。因此，我們應對評分卡和細分客群進行審查，同時對臨界標準進行分析，這會有助於確保您所受理的是與您的風險偏好一致的客戶，即便是在總數較少的情況下。

經濟低迷期的客戶管理

辨識客戶畫像及其支付能力以在整個生命週期內落實客戶層舉措

過去表現出良好支付能力的客戶正在邁入新的境遇，這類客戶中有很多人的收入正在下降，造成收入下降的原因不外乎兩種，要么是因為他們是個體經營者，要么是因為他們的公司因無力繼續經營而將其暫時解僱。了解消費者在此次危機中受到的影響，是在當前及未來數月前瞻性為其提供所需幫助與關照的關鍵。

如本文所述，剖析客戶狀況的能力，包括全方面了解客戶現狀以及持續監控其支付能力，對於辨識壓力與預欠款行為，以及扶持弱勢消費者均至關重要。

獲得上述資訊後，您便能主動剖析您的客戶，辨識壓力與預欠款行為，並支援客戶的利息逆轉或貸款期限變更需求，同時時刻牢記產品組合受到的整體影響。您應幫助這些人了解其最近的財務狀況，同時繼續在風險程度較輕的客戶群體中推廣信貸業務，這一點十分重要，將有助於前瞻性地提升信貸額度，為在此期間對額外交叉銷售有需求的客戶提供扶持。我們的團隊將再次進行討論，得出相關建議，幫助您落實行之有效的工具與流程。

數位化困境管理

催收流程面臨更大壓力

貸方致力於積極主動地為消費者提供幫助，但許多人仍會不可避免地進入催收流程，對其現有資源造成壓力。

雖然進入催收流程的消費者數量會有所增加，但他們需求的迫切性不會下降。因此，為其提供及時服務將頗具難度，而在疫情期間更是如此，因為疫情導致能夠進行人工決策的風險審核人員的數量進一步減少。

COVID-19疫情的應對

實現現有人工流程的自動化有助於減輕這一挑戰，綜合運用徵信機構提供的行業數據、實時因素以及其它資訊來源還能獲益更多。在這個快速變化的時代，上述三大因素能幫助您根據最佳可用數據制定貸款決策。

您可能需要重新校準危機發生前適用的策略和催收評分卡，而且由於負責接聽和撥打電話的員工數量可能有所減少，您可能還應尋求其它數位通信方式。我們的團隊將再次進行討論，得出相關建議，幫助您落實行之有效的系統。

新一階段的客戶體驗

應用更廣的數位管道與成本控制需求

在大多數組織適應遠程辦公，人們的工作習慣發生重大改變的情況下，對技術和數位流程的強制採用可能將是一項直接收益體現。對此，金融機構已開始加快流程，試圖盡可能將更多服務轉移至數位管道。這將有助於降低獲客成本，並提供零摩擦消費者服務，但同時也意味著需要能夠辨識消費者，進行KYC審查，並基於易於整合的數據、分析和雲託管解決方案推動自動化信貸決策，以提高上市速度。

數位詐欺案例層出不窮

在當前不穩定的經濟和工作環境下，人們可能會試圖趁亂攪局求財，因此在未來數週甚至數月內詐欺行為可能會有所增加，且很可能呈現為第一方詐欺與第三方詐欺兩種形式。

在第一方詐欺案例中，由於財務狀況的急劇變化，個人傾向於進行詐騙的可能性會更高。因此，如果您認為存在某人無法還款的風險時，可參照已知詐欺數據進行相應審查，這將有助於您避免提高信貸額度。

由於詐欺分子行動迅速、毫不留情、不分皂白、獨出心裁且投機取巧，越來越多的人都將面臨日益抬升的詐欺風險。對此，應基於已知詐欺數據對詐欺帳戶進行監控，這不僅有助於您排查現有客戶當前面臨的詐欺風險，還有可能發現新的詐欺性信貸申請。

全力以赴，助您渡過難關

若您對本報告中的任何內容有疑義，或希望更深入地了解我們將如何助您應對這場危機，請即刻聯繫益博睿客戶經理。

儘管前路崎嶇坎坷，形勢瞬息萬變，但我們堅信，團結一心，通力合作，為您提供有力的數據與工具支援，我們定能幫助您與您的客戶從這場危機中強勢復甦，迎接更加光明的未來。



益博睿台灣

台灣台北市中正區衡陽路 51 號
基泰國際商務特區 (TIDC) 11 樓 212 室
T: +886 2 2383 2268

探索益博睿
www.experianplc.com
益博睿決策分析、反詐欺和身份辨識業務
www.experian.com.tw



領英
Experian Asia Pacific

© 2020 益博睿香港有限公司台灣分公司 版權所有。

本文所使用的益博睿和益博睿標誌是益博睿公司的商標或註冊商標。本文提及的其它產品和公司名稱屬於其各自所有者。