

ВПЛИВ ТАРИФНОЇ ПОЛІТИКИ БАНКУ НА ПРИВАБЛИВІСТЬ КАРТКОВИХ ПЛАТІЖНИХ ІНСТРУМЕНТІВ ДЛЯ КОРИСТУВАЧІВ.

Терехов Є. М.

Українська академія банківської справи

В процесі роботи на картковому ринку час від часу виникає необхідність прогнозування наслідків змін тарифних параметрів на рівень попиту на карткові послуги. Причому найважливішим є кількісний розрахунок впливу зміни тарифного параметру на попит (тут будемо розуміти кількість клієнтів-держателів карток, загальну кількість платіжних карток, емітованих банком, або сукупні залишки на карткових рахунках клієнтів).

До факторів, що впливають на привабливість платіжного інструменту для користувача з погляду економічності його використання відносяться вартість підтримки платіжного інструменту, знижки, податок з обігу та тарифи.

Для аналізу економічності платіжного інструменту необхідно проведення соціологічного дослідження тарифної політики банків на запропоновані ними платіжні інструменти. Дослідження необхідно проводити з метою дослідження впливу зміни тарифної політики на привабливість платіжного інструменту для користувачів.

При аналізі можливості відкриття картки потенційними клієнтами оцінюється привабливість зміни того чи іншого параметру. Зазначена привабливість має індивідуальний характер, тому для формування загальної методики вона потребує усереднення.

Таким чином, завдання зводиться до визначення ступеню впливу змін тарифів на рішення клієнта стосовно користування послугою (карткою).

Перелік тарифних параметрів може бути досить великим. Ми продемонструємо методичний підхід до оцінки ступеню впливу змін тарифів на привабливість для клієнтів карткових платіжних інструментів на основі базових тарифних параметрів.

Під базовими тарифними параметрами, на наш погляд, слід вважати такі:

- параметр 1 – відсоток на залишок на картковому рахунку;
- параметр 2 – розмір кредитного ліміту (револьверний кредит);
- параметр 3 – відсоток за користування кредитом;
- параметр 4 – розмір комісійних.

Дослідження необхідно проводити з метою формування шкали оцінки альтернативних варіантів змін тарифних параметрів та визначення привабливості кожної із змін для клієнтів.

На основі визначених тарифних параметрів необхідно побудувати оціночні таблиці. Такі таблиці повинні бути двох типів:

- значимість базових тарифних параметрів для клієнтів;
- оцінка відповідності базових тарифних параметрів інтересам клієнтів.

Респондентам необхідно запропонувати розподілити обрані тарифні параметри в порядку зменшення їх значимості для них за 4-ма місцями та оцінити відповідність базових тарифних параметрів їх інтересам, використовуючи наведену таблицю.

По суті відображається ймовірність виникнення намірів (зацікавленості) респондентів щодо користування картковими

послугами банку у випадку зміни тарифного параметру, поставленого ними на те чи інше місце.

При заповненні експертами таблиць першого та другого типу значимість та відповідність базових тарифних параметрів інтересам клієнта позначається умовною позначкою, наприклад X.

Для переведення якісних оцінок експертів в кількісні необхідно використовувати шкалу переведення, яка представлена в таблиці 1.

Таблиця 1

Шкала переведення якісних оцінок експертів у кількісні

Якісна оцінка	Кількісна оцінка, балів
Повністю відповідає	100
Достатньо повно відповідає	75
Частково відповідає	50
Практично не відповідає	25
Повністю не відповідає	0

На основі даних експертних оцінок, що були отримані в першій та другій оціночних таблицях, а також таблиці для переведення цих даних в кількісні показники, ми отримуємо за кожним експертом таблицю, приклад якої наведено в таблиці 2.

Далі необхідно дані експертних оцінок, що були отримані в першій та другій оціночних таблицях, представити в вигляді таблиці, приклад якої наведено в таблиці 3.

Таблиця 2

Оцінка значимості базових тарифних параметрів для клієнтів, в кількісних показниках

№ п/п	Тарифні параметри	Місця			
		Перше, s_1	Друге, s_2	Третє, s_3	Четверте, s_4
1	Відсоток на залишок на картковому рахунку, p_1	100			
2	Розмір кредитного ліміту, p_2			25	
3	Відсоток за користування кредитом, p_3		50		
4	Розмір комісійних, p_4				0

Таблиця 3 – Приклад таблиці для розташування змін тарифних параметрів по місцях та оцінка місця в балах

№ п/п	Місця							
	Перше, s_1		Друге, s_2		Третє, s_3		Четверте, s_4	
	Баль на оцінк а	Тариф ний парам етр	Баль на оцінк а	Тариф ний парам етр	Баль на оцінк а	Тариф ний парам етр	Бальна оцінка	Тариф ний парам етр
1	2	3	4	5	6	7	8	9
j_1	100	4	75	1	50	3	25	2
j_2	100	1	75	4	50	2	25	3
1	2	3	4	5	6	7	8	9
j_3	100	4	75	1	50	2	25	3
...
j_n	100	3	50	2	50	4	25	1

При аналізі даних, представлених у таблиці, ми пропонуємо використовувати формулу кількісної оцінки вагомості для клієнта s місця. Основою для оцінки повинні стати базові тарифні параметри, що займають по важливості для клієнта певне місце.

Для цього необхідно використовувати формулу середньої арифметичної:

$$R_s = \frac{1}{n} \sum_{j=1}^n R_{sj},$$

де: R_s – кількісна оцінка вагомості для клієнта s місця, яка виражена в балах базових тарифних параметрів;

R_{sj} – кількісна оцінка вагомості базового тарифного параметру, що займає по важливості для клієнта s місце, виконана j -им експертом;

s – номер за порядком місця, за яким оцінювалися тарифні параметри;

j – номер за порядком експерта, який провів оцінку;

n – кількість експертів, які проводили оцінку.

В результаті проведених розрахунків отримуємо оцінку вагомості для клієнтів кожного з чотирьох місць, за якими були розподілені базові тарифні параметри респондентами при опитуванні.

Тепер розрахуємо привабливість зміни параметрів відповідно до середніх балів за кожне місце, що були запропоновані респондентами. Тобто визначимо вагомість базових тарифних параметрів для клієнтів.

Для цього необхідно використовувати формулу середньої арифметичної:

$$R_p = \frac{1}{n} \sum_{i=1}^n R_s * m_i ,$$

де: R_p – кількісна оцінка вагомості базового тарифного параметру інтересам клієнтів;

m_i – кількість базових тарифних параметрів, що займають по важливості для клієнта s місце;

i – номер за порядком тарифного параметру;

p – кількість тарифних параметрів, за якими проводиться оцінка.

В результаті проведених розрахунків отримуємо кількісну оцінку вагомості чотирьох базових тарифних параметрів.

Результат розрахунків можливо представити в вигляді таблиці 4.

Таблиця 4

Результат розрахунку показників привабливості зміни параметрів для респондентів

Місця	Тарифні параметри			
	Відсоток на залишок на картковому рахунку, p_1	Розмір кредитного ліміту, p_2	Відсоток за користування кредитом, p_3	Розмір комісійних, p_4
1	2	3	4	5
Перше, s_1	190	380	570	760
1	2	3	4	5
Друге, s_2	390	260	195	455
Третє, s_3	255	340	170	85

Продовження таблиці

1	2	3	4	5
Четверте, s_4	120	80	140	60
Разом	955	1060	1075	1360
Середнє значення	47,75	53	53,75	68

Необхідно зазначити, що в багатьох випадках сукупна оцінка та окремі оцінки експертів можуть відрізнятися. Це може свідчити про індивідуальність, та суб'єктивність клієнтів, які дещо відрізняються один від одного за своїми інтересами та вимогами.

Важливою характеристикою якості результатів опитування вважають узгодженість думки експертів. Ступінь достовірності оцінок також вважається важливою характеристикою якості отриманих експертних оцінок.

Таким чином стає можливим визначення аналітичної залежності і розробити формулу, за допомогою якої можливо розрахувати зміни попиту на карткові послуги.

Для цього необхідно використовувати таку формулу:

$$\Delta D = R_{p1} * \Delta p_1 + R_{p2} * \Delta p_2 - R_{p3} * \Delta p_3 - R_{p4} * \Delta p_4,$$

Де: ΔD – зміна попиту на карткові послуги;

Δp_1 – зміна параметру 1 (відсоток на залишок на рахунку);

Δp_2 – зміна параметру 2 (розмір кредитного ліміту);

Δp_3 – зміна параметру 3 (відсоток за користування кредитом);

Δp_4 – зміна параметру 4 (розмір комісії за зняття готівки).

Відмінність знаків перед коефіцієнтами можна пояснити таким чином: вплив параметрів p_1 та p_2 є прямим, тобто при збільшенні їх

розміру підвищується попит, а параметрів p_3 та p_4 – зворотнім, тобто при збільшенні їх розміру попит знижується.

В загальному вигляді ця формула може застосовуватись лише для параметрів з однією одиницею виміру (у нашому випадку це параметри p_1 , p_3 та p_4), інакше потрібний перевід одиниць виміру параметрів в умовні одиниці.

Крім того з вище представленої формули можливо сформулювати рівняння кривої попиту на обслуговування за платіжними картками. Воно буде мати наступний вигляд:

$$\Delta D = R_{p1} * \Delta p_1 + R_{p2} * \Delta p_2 - R_{p3} * \Delta p_3 - R_{p4} * \Delta p_4 + B$$

Для побудови кривої попиту на обслуговування по платіжних картках достатньо лише визначити величину B , що по суті являє собою розмір нееластичного до пониження попиту, тобто тієї кількості клієнтів (кількості карток, загальних залишків на карткових рахунках), які будуть користуватися послугами банку при будь-яких обставинах.

Таким чином, застосовуючи вищевикладену модель, можна прогнозувати майбутні зміни попиту на карткові послуги. Найбільш ефективно модель може бути застосована при аналізі наслідків зміни кількох параметрів в залежності від банківської стратегії, яка може бути орієнтована на залучення нових клієнтів шляхом зниження тарифів, підвищення дохідності банківських операцій з платіжними картками – навпаки - шляхом їх підвищення чи то збереження поточного попиту шляхом протилежних змін тарифних параметрів.

Отже, стає можливим визначити вплив зміни умов відкриття і обслуговування карткових рахунків на ефективність використання

банком карткової платіжної системи.

Таким чином, запропонована модель, напевно, може застосовуватись на практиці здійснення карткових операцій і не лише тільки їх одних, оскільки процедуру формування моделі можна застосувати до будь-яких операцій, що здійснює банківська установа.

Список літератури

1. Деркач Н. Электронные расчеты с использованием пластиковых карточек // Финансовая консультация.- 1999.- №5-8. -с. 12.
2. Елистратов С. Б. Расчеты с организациями при карточных платежах // Корпоративные системы. -1999. - №3. - с. 41-44.

Ключові слова

Тарифна політика, платіжні інструменти, тарифні параметри, привабливість інструменту, ефективність використання, експертні методи, оцінка вагомості, платіжні системи.

Summary

Terekhov E. N. Influence of tariff politics of banks on appeal of card payment tools to the users.

In clause the questions of necessity of forecasting of consequences of change of tariff parameters on a level of demand on card services are examined.