



Elektronsko Bankarstvo: Lekcija 4: Platne kartice (II)

2019/2020

Branimir M. Trenkić

Vertikalna podela kartica

- *Od* samog ***nastanka kartice*** su važile za **prestižni sistem plaćanja** i **statusni simbol**
- Kartice su, uglavnom, dobijali ***dobro stojeći građani*** – sa solidnim **kreditnim potencijalom**
- Činjenica je da svi građani **nemaju isti kreditni potencijal**
 - Neki su ***rizični*** (drugi su ***manje rizični***) da bi im banka stavila na raspolaganje karticu
- **Procena rizika poslovanja** – osnova za **segmentiranje tržišta**



Vertikalna podela kartica

- Ako se analizira **profitabilnost** – vidi se da **20% korisnika** donosi **80% prihoda**
- **Takve korisnike** treba posebno tretirati i poslovanje usmeriti ka njima – osnova za segmentiranje tržišta

Vertikalna podela kartica

- ***Za svaku kategoriju*** platežno sposobnih **postoji određena kartica** koja je ujedno i stvar prestiža

- Platinasta
- Zlatna
- Klasična
- Elektron
- Poslovna



SEGMENTACIJA

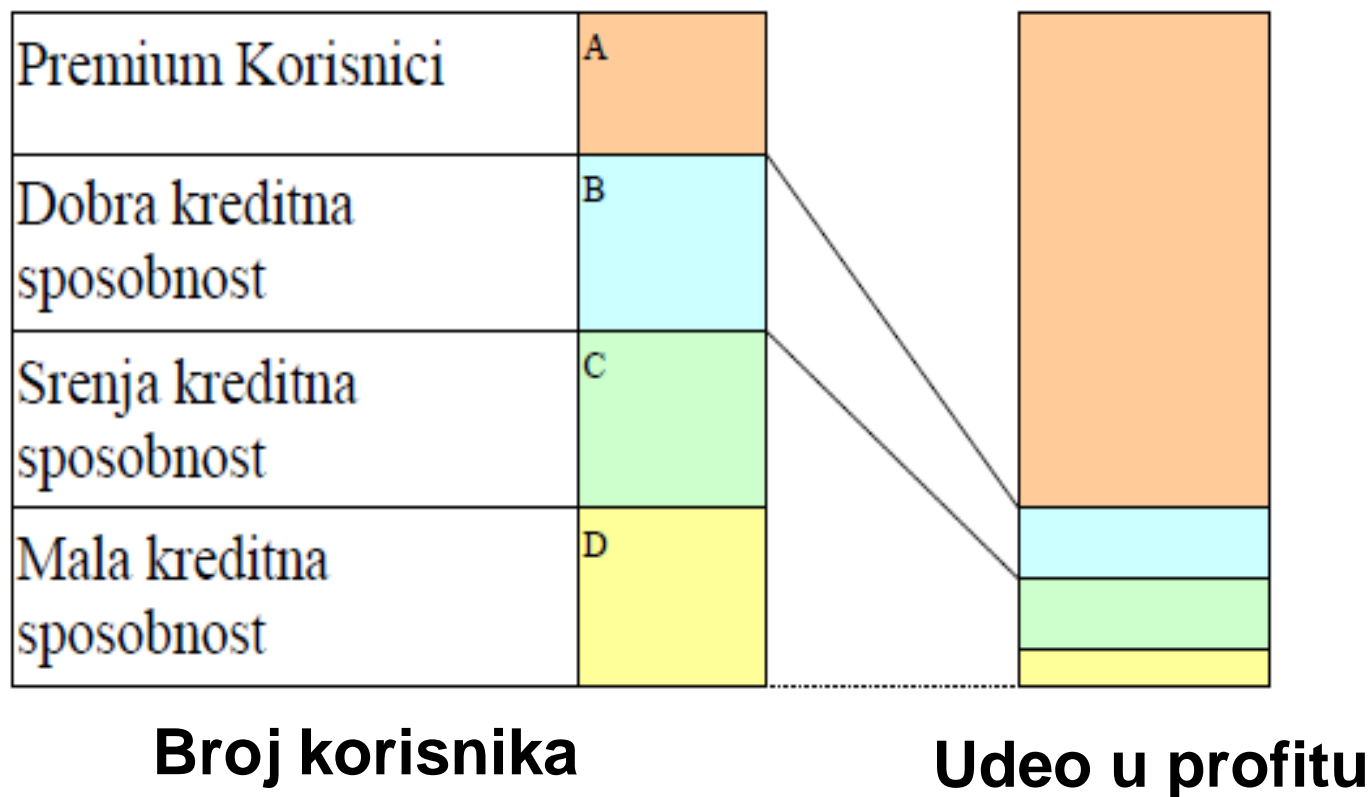


Vertikalna podela kartica

- ***Segmentacija je potrebna*** kako bi odredili:
 - ***Profil rizika*** klijenta
 - ***Profitabilnost*** klijenta
 - ***Adekvatna poslovna politika*** ka konkretnom klijentu

Vertikalna podela kartica

Odnos profitabilnosti



Vertikalna podela kartica

DEFINISANJE STRATEGIJE PREMA KORISNICIMA

	Upravljanje kreditnim linijama	Zadržavanje	Povećanje proizvoda	Usluge klijentima
A:Najvredniji	Agresivno povećanja ponude	Zadržavanje preko ponude sa nižim cenama	Osiguranje, program lojalnosti, željene stope i stope depozita	Visoko kvalitetna lična usluga
B:Dobar kreditni rejting	Srednja povećanja	Zadržavanje preko ponude sa nižim cenama	Osiguranje, druge usluge bazirane na proviziji	Automatizovano
C:Srdenji kreditni rejting	Nadgledanje	Nema ponude	Nema ponude	Automatizovano
D:Nedostatak kreditne sposobnosti	Smanjenje	Odbijanje preko cene	Usluge zasnovane na proviziji	Automatizovano



Vertikalna podela kartica

- *Izvori podataka* za segmentaciju
- *Podaci pri apliciranju klijenta*
- *Transakcijski podaci*



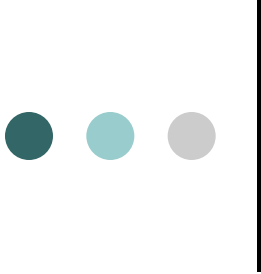
Vertikalna podela kartica

Aplikacija klijenta

- Segmentacija klijenata **se definiše kroz različite parametre:**
 - a) **Demografske parametre** (godine starosti, pol)
 - b) **Socio-ekonomske parametre** (prihodi, stanovanje, obrazovanje)
 - c) **Geografske parametre** (lokacija stanovanja)

Vertikalna podela kartica

- **Segmentaciju klijenata** možemo **postići** kroz niz **ostalih parametara u kartičnom poslovanju (Transakcijski podaci)**:
 - **Plaćanje** na prodajnom mestu **vs. Podizanje** gotovine
 - **Vrsta prodajnih mesta** gde se događaju transakcije
 - **Kupovina** u zemlji **vs. kupovina** u inostranstvu
 - Volumeni (**obimi**) transakcija
 - Ostali bankarski proizvodi i usluge prodati klijentu (lojalnost)



Kartice koje banke izdaju u saradnji sa drugim organiz.

- Kartice koje banke (izdavaoci) izdaju *u saradnji sa drugim (ne)profitnim organizacijama* uključuju:

- *Kartice lojalnosti*
- *Affinity* kartice
- *Ko-brendirane* kartice
- Korporacijske (*interne*) kartice



Kartice lojalnosti

- **Široko** su **rasprostranjene**
- Vezane su **za određenu (trgovinsku) firmu**
- Benefit:
 - **Firmi obezbeđuju stalni promet**
 - **stalne porudžbine određenom dinamikom**
 - **povećanje obrta kapitala**
 - **Korisnik dobija robu ili usluge sa velikim popustom**

Kartice lojalnosti

○ *Trgovinske kuće*

- Kartice lojalnosti su se ***pojavile relativno davno*** i ***20-30-tih godina prošlog veka*** su bile veoma popularne u SAD-u
- Masovno su ih koristile prodavnice ***kako bi povećale promet***
- **Cilj** je bio da se ***kroz popuste*** na **količinu** ***privuku kupci*** da **redovno dolaze** u jednu prodavnicu



Kartice lojalnosti

○ *Trgovinske kuće*

- *Tehnološko ograničenje* masovnog širenja:
- *Svaka nabavka morala da se registruje na kartici donosioca*
 - *Papir* je *podložan prljanju, falsifikovanju* *nepraktično* je da se svaki put sabira ili izdaje novi kada se stari popuni
 - *Primena je bila moguća u manjim prodavnicama* ili lokalnom lancu prodavnica
- To su bili *ograničavajući činioci* za masovnije korišćenje



Kartice lojalnosti

- Ovakvo stanje bilo je **sve do pojave kartica sa magnetnim zapisom** ali su se i one pokazale **ne mnogo efikasnijim** jer je bilo **lako da se falsifikuju**
- Tek **pojavom čip kartica** stvoreni su **tehnološki uslovi** da se masovno primeni ovaj način poslovanja
- **Internet** poslovanje je potencijalno **najperspektivnija oblast** za ovu karticu



Kartice lojalnosti – ekonomski razlozi

- Postoji li bolji i perspektivniji posao od **sticanja klijenata širom sveta** koji će redovno u određenim intervalima **kupovati na Vašem sajtu**
- Klijent koji jednom dođe na Vaš sajt i kupi robu **doneo Vam je jednokratni prihod** za koji ste **morali da uložite veći deo** kako bi ste tog korisnika obavestili o postojanju sajta i doveli da on tu nešto kupi



Kartice lojalnosti – ekonomski razlozi

- Ako taj **korisnik dođe dva puta** na sajt i oba puta nešto kupi onda se ***troškovi reklame dele na dva računa*** koji su napravljeni od strane tog korisnika
- Ako se zna da troškovi reklame kod nekih proizvoda idu i **do 80% zarade** onda su to značajna sredstva koja se štede ako jedan **korisnik dolazi više puta** kod Vas

Kartice lojalnosti

- Naravno ne treba biti sebičan i logično je da se **takvom korisniku ponudi deo Vaše zarade** tako što će za svaki njegov sledeći račun kod Vas on **dobiti popust**
- Na taj način i Vi i korisnik imate zaradu
- **Registrovanje** svih aktivnosti nekog korisnika na Vašem sajtu je **relativno jednostavno** (PIN, password) i svaki njegov **sledeći račun dobija bonus** u vidu smanjenja cene ili učestvovanja u nagradnoj igri, putovanje



Kartice lojalnosti

- Ovo je ***dobar motiv*** da se ***kupac redovno vraća*** i nabavlja kod istog snabdevača
- ***Vrhunac trgovačkog umeća*** je kada Vam ***kupac dolazi redovno*** sa ***određenom dinamikom*** i kod Vas redovno kupuje ili nabavlja robu koju ili ***unapred poručuje*** ili je to ***isti asortiman***
- Sledi primer klasične prodavnice:



Kartice lojalnosti

- Određeni kupac dolazi u prodavnicu i svakog **utorka kupuje 10 flaša vina.**
- Posle o izvesnog perioda **trgovac pravi dogovor sa kupcem** da pošto je redovna mušterija dobije veliki popust na svaku sledeću porudžbinu pod uslovom da i dalje redovno istim dinamikom nabavlja istu robu.
- Ovakvu ponudu **teško da bi neko odbio.**
- Za trgovca je to izuzetno dobra pozicija.
- Nabavka robe koja se dalje distribuira se podešava prema kupcu.
- Svakog **ponedeljka trgovac angažuje novčana sredstva** da nabavi robu koju će **u utorak da proda i da dobije novac nazad.**
- To znači da je **obrt kapitala 52 puta godišnje** a da su njegova novčana sredstva angažovana samo 52 dana.



Kartice lojalnosti

Ovakvi uslovi omogućavaju trgovcu da svom redovnom ***kupcu da veliki popust*** a da on ***sam ostvari daleko veće prihode*** nego kada bi čekao nepoznatog kupca sa zarobljenim novčanim sredstvima i lagerom u magacinu

Kartice lojalnosti u saobraćaju



SVE VELIKE AVIO PREVOZNIČKE FIRME
IMAJU KARTICE LOJALNOSTI





Kartice lojalnosti u saobraćaju

- Među najbrojnijim emitentima kartica lojalnosti nalaze se **avio-kompanije**
- Istraživanja skandinavske avio-kompanije **SAS** pokazala su da **preko 50%** prihoda donose tzv. **Frequent Flyer** putnici, odnosno **putnici koji često putuju**
- Danas gotovo da nema avio prevoznika koji ne emituje neku vrstu kartica lojalnosti



Affinity kartice

- Nastaju kao **rezultat aranžmana** između **banke** i nekog **entiteta** (**grupe pojedinaca** okupljenih oko zajedničkog interesa) naznačenog **na prednjoj strani kartice**
- Ova kartica **uključuje ne-profitne entitete** - Univerziteti, sportski timovi, profesionalne asocijacije,.....
- **Raspodela dobiti: Izdavač kartice** se obavezuje da će **deo naknade za transakciju** koja je obavljena pomoću ove kartice **ustupiti entitetu**

Ko-brendirane kartice

- **Najnoviji trend** predstavljaju platne **kartice** **izdate u co-brandingu** sa **nekom od banaka**
- Ova kartica **uključuje profitne entitete**
- Nastaju kroz **saradnju kompanija** koje žele da nagrade svoje potrošače i **banaka**
- **Korisnik kartice** dobija neku vrstu nagrade za korišćenje kartice
 - Povraćaj novca
 - Upis nagradnih bodova

Ko-brendirane kartice

- Banka i neka firma stupaju u **marketinški ugovor** – banka izdaje kartice sa brendom date firme
 - Trgovina
 - Avio-prevoznik
 - Lanac hotela
 - Lanac benzinskih pumpi
 -
- Ovim ugovorom se **reguliše način podele** zarade i troškova između banke i firme



Ko-brendirane kartice

- Ove **kartice** nalaze se najčešće **u nekom od svetskih kartičnih sistema** kao što je VISA, Diners, AmericanExpress ili MasterCard
- Ove kartice mogu biti **debitne** ili **kreditne** i omogućavaju korisniku plaćanje kako saobraćajnih tako i svih ostalih proizvoda i usluga

Ko-brendirane kartice

- **Primer ko-brendirane kartice** na našem tržištu – **DinaCard Co-branding** kartica
- Nastala kao proizvod **Komercijalne banke** u saradnji sa fudbalskim klubom “**Crvena Zvezda**”
- Kartica se koristi **za plaćanje** roba i usluga širom zemlje (sa odloženim plaćanjem do 30 dana)
- Korisnici kartice **ostvaruju i niz pogodnosti** – dobijaju člansku kartu FK “Crvena Zvezda” koja im omogućuje prednost prilikom **rezervacije karata i ulaska na stadion**



Kompanijske (interne) kartice

- **Izdaju ih kompanije** koje žele da **pomoću** ovih **kartica motivišu svoje kupce** da i ubuduće kupuju kod njih
- Omogućuju korisnicima **kupovinu** robe i usluga u svim **maloprodajnim sistemima kompanije** koja je izdala karticu
- Najrasprostranjenije kompanijske kartice – **kartice za kupovinu goriva** na benzinskim pumpama
- Omogućuju određene **beneficije korisnicima**

● ● ● | Platne kartice u našoj zemlji

- Koriste se **od sedamdesetih godina** prošlog veka
- Korišćenje platnih kartica od pre nekoliko godina **doživljava pravu ekspanziju**
- **Prva transakcija plaćanja** preko Interneta obavljena je **1998. godine**
- Kartice koje su se tada koristile:
 - **VISA elektron kartica** (Beogradska banka AD)
 - **BK kartica** (BK banka)
- Koristile su se samo **za plaćanje u zemlji**

● ● ● | Platne kartice u našoj zemlji

- ***Većina banaka*** u Srbiji izdaje po nekoliko vrsta inostranih i domaćih platnih kartica
 - Od stranih, najviše je zastupljena ***Visa kartica***
 - ***MasterCard***
 - ***American Express***
 - Domaća (nacionalna) – ***DinaCard kartica***
 - Na drugom mestu po rasprostranjenosti (iza međunarodne Visa kartice)
- ***Prva zemlja posle Kine po brzini dostizanja milion korisnika***

Platne kartice u našoj zemlji

- Od 2010. godine nacionalna platna kartica DinaCard **prihvata se i u inostranstvu**
 - **Ugovor** NBS i *Discover Financial Services*
 - Moraju na poledini imati **logotipe prihvatnih mreža**
 - Discover Card
 - Diners Club
 - International
 - PULSE
- Usluga prenosa novca pomoću **mobilnog telefona**
 - Oba računa moraju biti vezana za DinaCard karticu

Platne kartice u našoj zemlji

- **Danas** nacionalnom (**debitnom**) platnom karticom DinaCard u mogućnosti se da:
 - **Raspolažete** novčanim **sredstvima sa tekućeg računa**
 - **Podižete gotovinu** bez naknade sa bankomata izdavaoca
 - **Plaćate na prodajnim mestima u zemlji** obeleženim DinaCard znakom



Platne kartice u našoj zemlji

- **Minimalna mesečna otplata** kod revolving kartica iznosi – **5%**
 - Neke banke omogućavaju i **3%**
 - U svetu ova otplata varira **između 3% i 10 %**

Trom.	Uručene				Aktivne*				Učešće aktivnih**			
	Debitne	Kreditne	Poslovne	Ukupno	Debitne	Kreditne	Poslovne	Ukupno	Debitne	Kreditne	Poslovne	Sve kartice
				1+2+3				5+6+7				8/4*100
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
I	5,201,140	936,586	127,396	6,265,122	2,494,638	493,500	80,700	3,068,838	48	53	63	49
II	5,292,783	928,494	134,344	6,355,621	2,548,763	509,850	82,935	3,141,548	48	55	62	49
III	5,276,741	924,618	140,833	6,342,192	2,575,219	503,456	85,635	3,164,310	49	54	61	50
IV	5,349,843	957,566	146,947	6,454,356	2,654,535	516,766	90,805	3,262,106	50	54	62	51



Platne kartice u našoj zemlji

- Od ukupnog broja aktivnih oko **50% je debitnih**
- Mogu da se koriste na preko **60.000** prodajnih mesta i na preko **2600** bankomata

● ● ● | Platne kartice u našoj zemlji

- **Srbija** se ubraja u **srednje razvijene zemlje** u oblasti kartičarstva sa prosekom od **0,7 kartica po stanovniku**
- **Promet** karticama **se povećava**:
 - **Brojem izdatih kartica**
 - **Širenjem trgovačke mreže**
- Kod građana se **sve više razvija navika bezgotovinskog plaćanja** pomoću kartica

Platne kartice u našoj zemlji

BROJ KLIJENATA²⁾ PO VRSTAMA POJEDINIH PLATNIH USLUGA

2015.

KVARTAL	I	II	III	IV
Ukupan broj klijenata ²⁾	8,774,395	8,865,687	8,921,967	9,032,298
USLUGA				
Internet bankarstvo ²⁾	1,209,521	1,261,420	1,332,019	1,421,885
Telefonsko bankarstvo	106,069	110,473	115,243	121,648
Mobilno bankarstvo	218,456	275,668	324,103	464,167
Trajni nalog	284,286	293,360	302,526	311,736
Internet bankarstvo-platna kartica ²⁾	2,074,435	2,112,232	2,123,542	2,216,610
Internet bankarstvo-internet kartica ²⁾	82,660	85,970	88,510	92,640

Platne kartice u našoj zemlji

- Srbija se suočava i **sa problemom zloupotrebe kartica**
- Razvoj kartičarstva nalaže i ***organizovanu borbu protiv mogućih zloupotreba***
- **PKS** + banke + trgovci + policija + pravosuđe – organizuje stalni **Forum za prevenciju zloupotrebe karticama**
- Postojeće **mreže bankomata** opremljene su ***najsavremenijom opremom*** koja evidentira zloupotrebe



Platne kartice u našoj zemlji

- Srbija još uvek **nije na meti međunarodnih grupa za zloupotrebu** (skidaju podatke sa kartice i preuzimaju PIN kod)
 - Pretežno se **koriste debitne kartice** – sa niskom platežnom moći



Platne kartice u našoj zemlji

- **Razvoj kartičarstva** je jedan od bitnih faktora **suzbijanja sive ekonomije**
 - Svaka transakcija evidentirana i oporezovana
- **Srbija je prva zemlja** na Balkanu u kojoj su, pored tradicionalnih platnih kartica sa magnetnom trakom, **u upotrebi i smart kartice**