

УДК 336.717.061

ПРИМЕНЕНИЕ МЕТОДОЛОГИИ NET PROMOTER SCORE (NPS) ДЛЯ ОЦЕНКИ УРОВНЯ ЛОЯЛЬНОСТИ БАНКОВ

В. А. АЗАРОВА

Научный руководитель Л. В. ОЛЕХНОВИЧ

Белорусско-Российский университет

Могилев, Беларусь

Методология определения оценки уровня лояльности принадлежит американскому учёному автору множества публикаций по маркетингу, Фреду Райхельду. В 2006 г. данный показатель стал популярным среди таких известных компаний, как Apple, Siemens, Phillips, American Express. Этот факт повысил доверие к данной методологии у потенциальных потребителей. Белорусские банки воспользовались ею в 2017 г. Исследование проводилось путём телефонного опроса руководителей и главных бухгалтеров компаний Минска, Минского района, а также расположенных на территории областных центров Беларуси. Результат по стране составил 61 п. п., что свидетельствовало о благоприятном положении на рынке услуг. Исследования банковского сектора России, проводимые национальным агентством финансовых исследований (НАФИ), представлены в табл. 1.

Табл. 1. Показатель индекса NPS банков России

Год	Показатель NPS, п. п.
2016	43
2017	39
2018	29
2019	14
2020 (январь)	5
2020 (август)	13

Эксперты НАФИ предполагают, что снижение лояльности к банкам связано с ростом финансовой грамотности клиентов и навязыванием банками услуг, что не устраивает клиентов банков, которых меньше интересуют новые технологии банка и онлайн-каналы.

Тактическая задача процедуры оценки NPS – не допустить снижения лояльности коммерческого банка во избежание банковских потерь.

Для максимально объективного результата исследования необходимо не только совершать телефонные звонки респондентам, но и использовать обширную выборку данных; добавлять опрос на сайт после действия (заказа, закрытия чата поддержки); применять e-mail-рассылку с сообщением о подтверждении заказа; создавать всплывающие окна на сайте; проводить опросы в социальных сетях.

Объективная оценка индекса NPS выгодна всем – и банкам, и клиентам. Банкам необходима информация для улучшения качества услуги, клиентам – об актуальном состоянии дел.