



МЕТОДИКА ОЦЕНКИ УРОВНЯ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПЛАТЕЖНЫХ УСЛУГ

ЦЕЛЬ

Повышение удовлетворенности потребителей платежных услуг и поддержание ее на должном уровне.

ОСНОВНАЯ ЗАДАЧА

Выявление типовых платежных сценариев (жизненных ситуаций), а также платежных услуг и инструментов, при использовании которых потребители испытывают неудобства (неудовлетворенность).

ПЕРИОДИЧНОСТЬ

Оценка проводится на ежегодной основе.

ОЖИДАЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ:

- количественная оценка удовлетворенности потребителей платежными услугами и инструментами, в том числе в контексте:
 - возрастных групп потребителей платежных услуг (для физических лиц);
 - численности сотрудников и объема оборота организации (для юридических лиц);
 - местонахождения и размера населенного пункта проживания потребителей платежных услуг (для физических лиц);
 - региона ведения основного бизнеса (для юридических лиц);
- выявление типовых платежных сценариев, услуг и инструментов, для которых необходимы мероприятия по повышению уровня удовлетворенности их потребителей;
- анализ динамики полученных показателей и ее сопоставление с основными изменениями на платежном рынке за оцениваемый период.

СОСТАВ ОСНОВНЫХ ПОКАЗАТЕЛЕЙ:

- общий уровень удовлетворенности потребителей платежных услуг;
- уровень удовлетворенности потребителей платежных услуг по отдельным:
 - платежным сценариям;
 - платежным инструментам и услугам.

МЕТОДИКА РАСЧЕТА И ЦЕЛЕВАЯ АУДИТОРИЯ

Уровень удовлетворенности потребителей платежных услуг рассчитывается на основе результатов опросов, полученных по итогам анкетирования физических и юридических лиц.

В ходе опроса потребители оценивают по шкале от 0 до 10 уровень удовлетворенности платежными услугами и инструментами, доступными в типовых жизненных ситуациях.

Показатель рассчитывается как разница между процентом респондентов, оценивших удовлетворенность в диапазоне 9–10, и процентом потребителей с оценками 0–6.

КАНАЛЫ РАСПРОСТРАНЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОПРОСЕ:

- информационные ресурсы Банка России;
- каналы профессиональных объединений участников рынка платежных услуг, банковских ассоциаций, объединений предпринимателей и так далее.