



Исследование банковской отрасли в
социальных медиа и онлайн-СМИ

февраль 2016 г.



Объекты



Альфа-Банк, ВТБ24, Московский Кредитный Банк, Промсвязьбанк, Райффайзенбанк, Россельхозбанк, Русский Стандарт, Сбербанк, Тинькофф, Хоум Кредит



Период



Период анализа материалов охватывает временные рамки с 1 февраля по 29 февраля 2016 г.



Общая технология проведения исследования



Базой для исследования послужили материалы системы мониторинга IQBuzz. В качестве данных для исследования взяты упоминания в социальных медиа (форумы, социальные сети и т.д.) и онлайн-СМИ.




Общее количество сообщений, которые были обработаны (просмотрены и проанализированы в плане оценки контекста, темы и др.) – более 350 000 упоминаний.



Для того чтобы выделить данный ограниченный массив сообщений из общего архива материалов, были использованы поисковые запросы по каждому из объектов мониторинга. С их помощью машинным способом отбирались материалы, в которых в любых вариантах написания упоминалась заявленная тема для исследования.

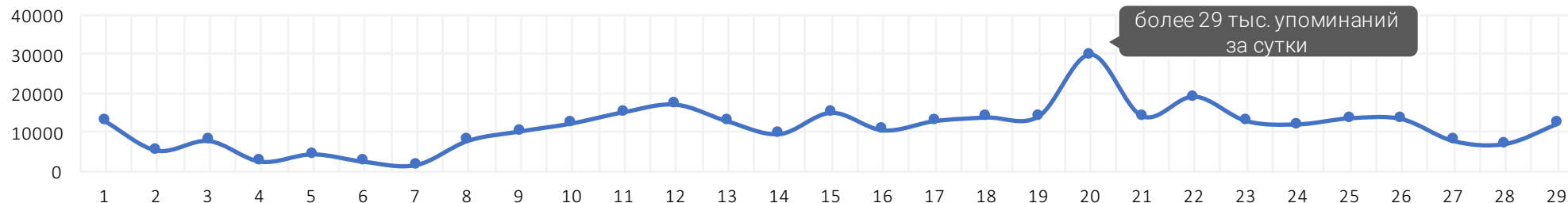


A hand is holding a blue credit card. The card has a red and yellow logo on it. The background is blurred, showing a person's face and a blue shirt.

Часть I
Сводные данные для ТОП-10 банков
России

Показатели присутствия | ТОП-10 Банков

Пульс упоминаемости в банковской отрасли (ТОП-10 банков)



Пик 20 февраля:
В Киеве в годовщину Майдана забросали камнями Сбербанк и Альфа-банк

Банк	Количество уникальных авторов	Вовлеченность, ср. число сбщ. на автора	Активность аудитории, сбщ. в день	Пик обсуждений
Сбербанк	104226	2	7799	20 февраля
Альфа-Банк	19 507	1,6	1234	20 февраля
ВТБ24	10 371	1,6	661	19 февраля
Тинькофф	6548	2	482	9 февраля
Райффайзенбанк	4267	1,4	276	18 февраля
Россельхозбанк	2799	1,4	200	16 февраля
Промсвязьбанк	2867	1,5	190	19 февраля
Русский Стандарт	3048	1,4	175	15 февраля
Хоум Кредит	2190	1,9	163	12 февраля
Московский Кредитный Банк	2652	1,5	154	12 февраля

лидер

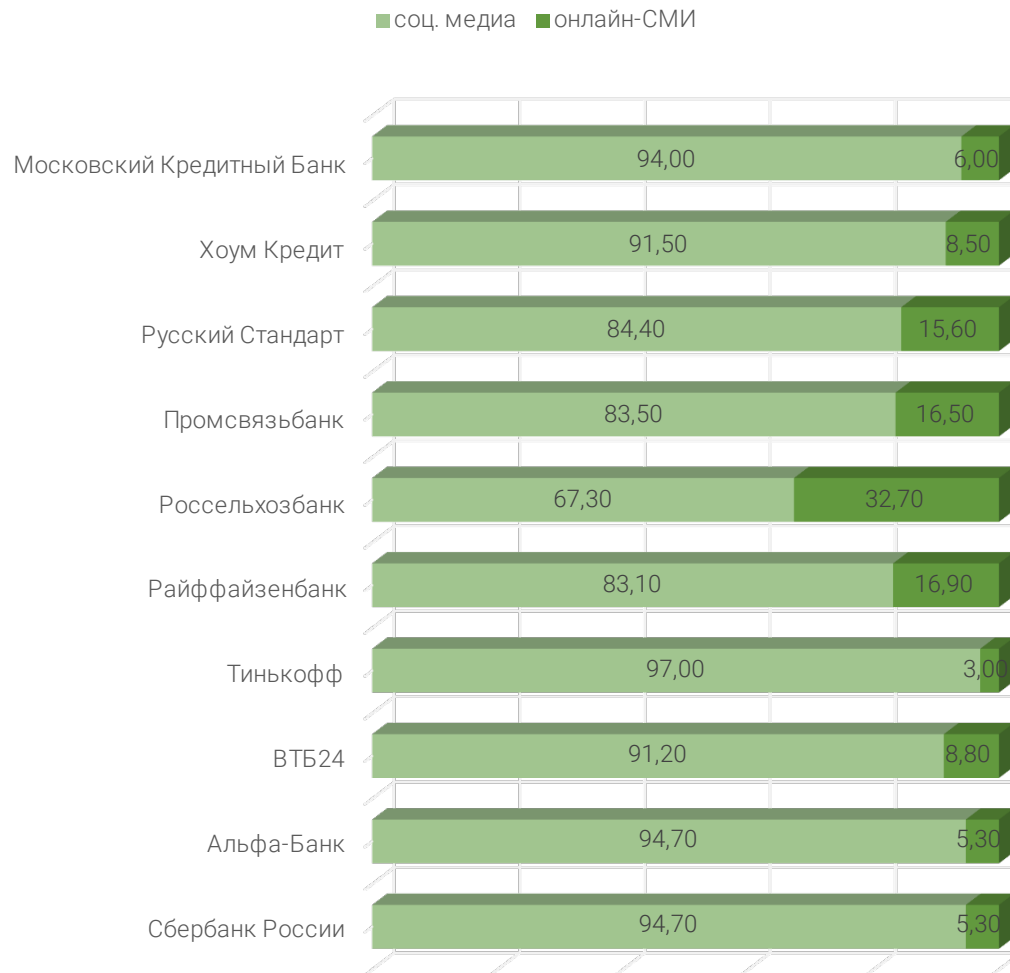
Всего по данным системы мониторинга IQ'buzz за февраль 2016 года в «большую тройку» банков по всем показателям активности вошли:

- Сбербанк
- Альфа-Банк
- ВТБ24

Структура информационного массива | ТОП-10 Банков



Процентное распределение упоминаний по типам источников



Ключевым каналом распространения информации о деятельности банков стали соц. медиа. Для всех исследуемых компаний показатель составил выше 67% от общего числа материалов.

Анализ информационного профиля дает ориентир для проработки стратегии и правильных методов сбора и анализа потока упоминаний. Правильный подход благоприятно влияет на эффективность маркетинговых компаний, оказание клиентской поддержки и поддержания диалога с потенциальными и действующими клиентами в выгодном для компании русле.

Мониторинг упоминаний поможет компаниям проверить и скорректировать стратегические планы в развитии предоставляемых услуг. На базе полученных данных можно оптимизировать маркетинговые или pr-кампании.

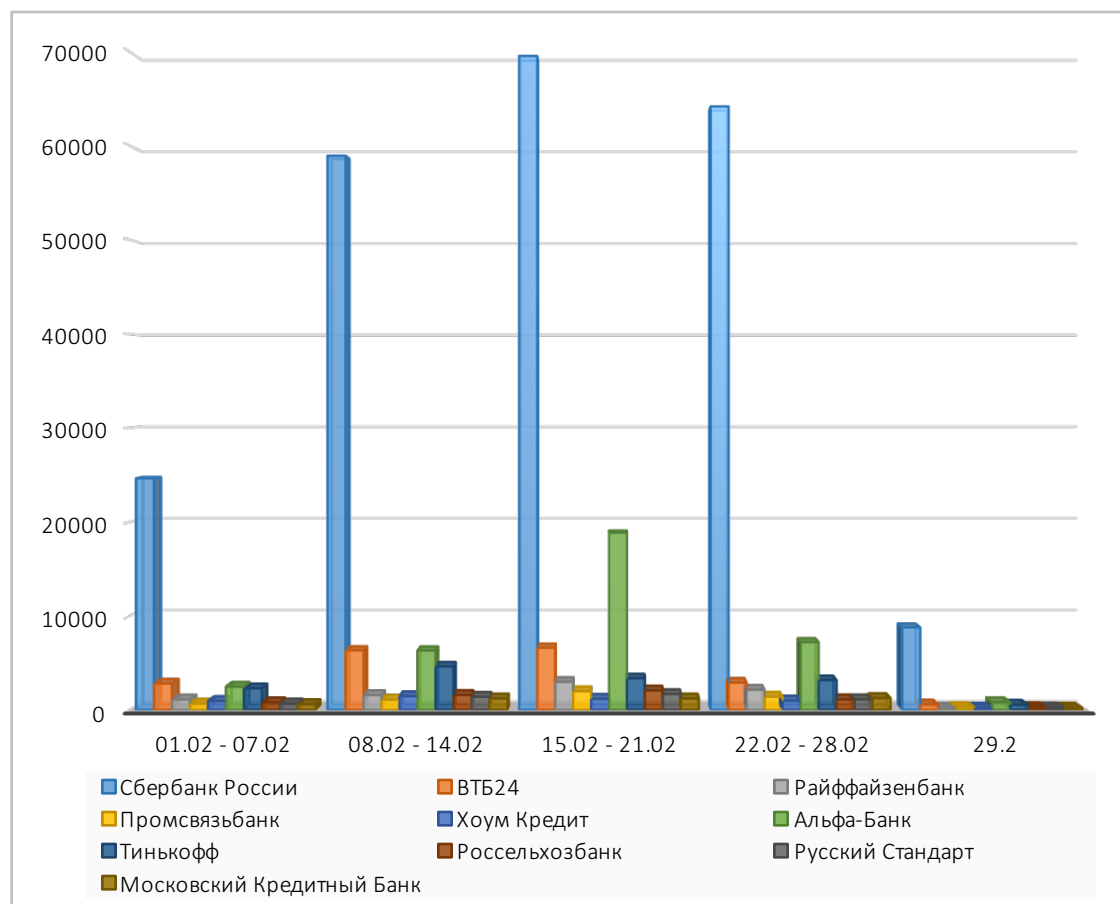
Самым представленным на e-СМИ площадках стал Россельхозбанк. Менее упоминаемым – Тинькофф банк.

Динамика упоминаний | ТОП-10 Банков

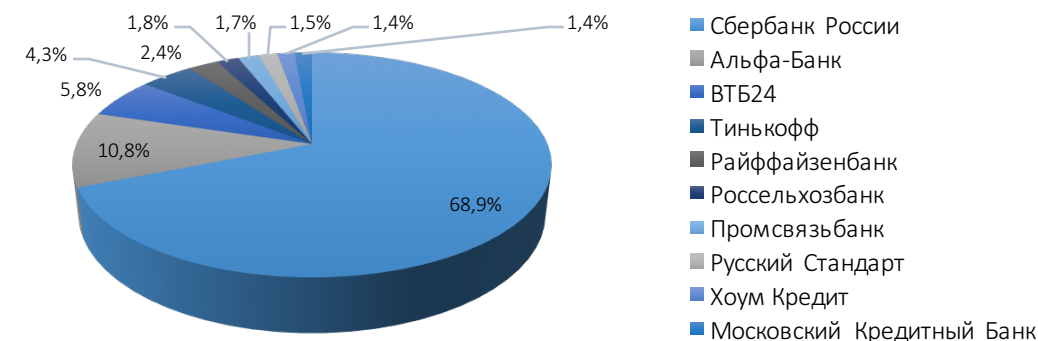
Более 2/3 всех упоминаний приходятся на Сбербанк (68.9%)

Понедельный срез упоминаний по всем банкам

График дает наглядное представление для оценки влияния (мощности) каждого из объектов исследования



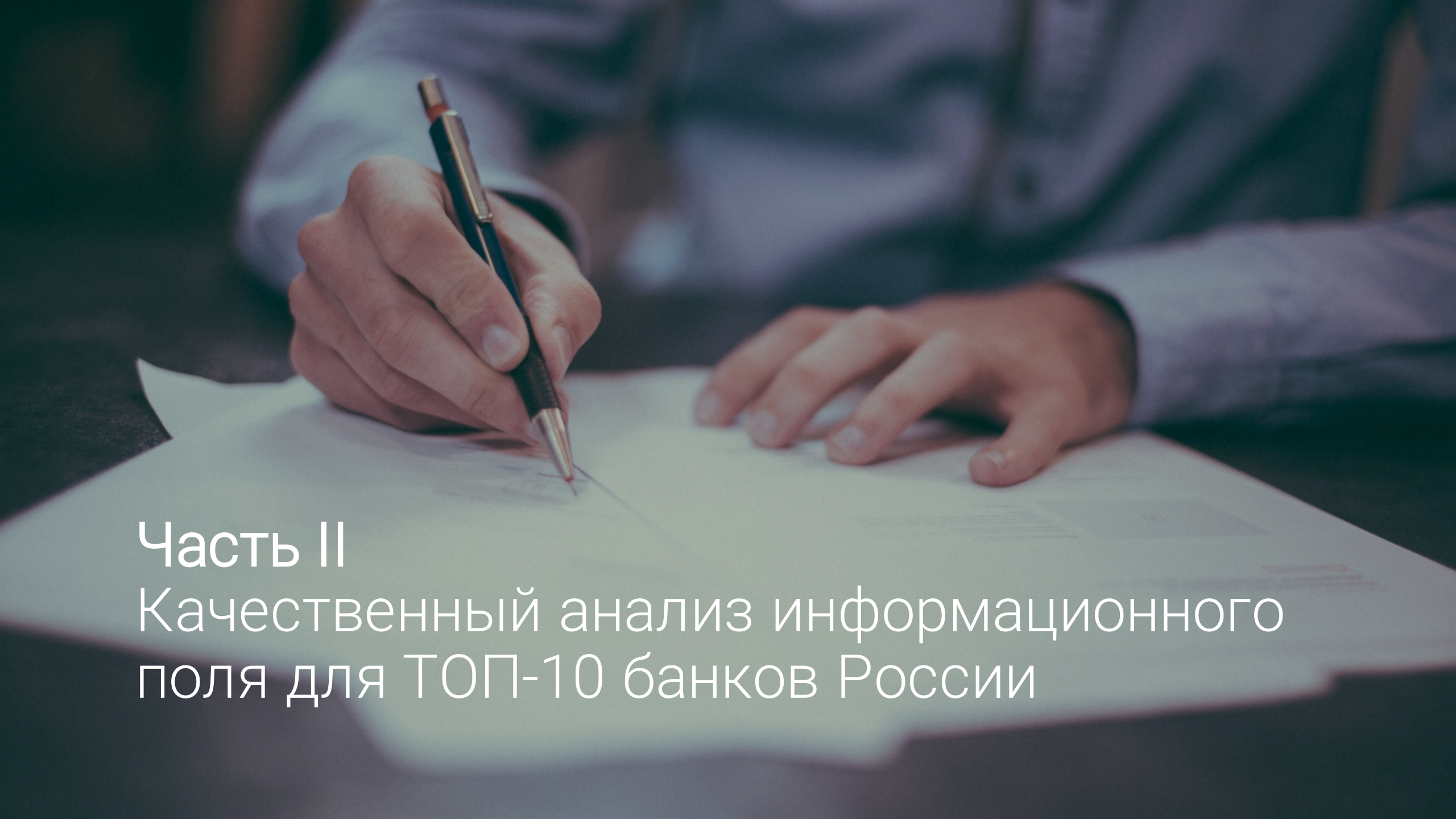
Банк	Кол-во упоминаний	%
Сбербанк	226 167	68.9
Альфа-Банк	35 621	10.8
ВТБ24	19 178	5.8
Тинькофф	13 964	4.3
Райффайзенбанк	7 994	2.4
Россельхозбанк	5 811	1.8
Промсвязьбанк	5 512	1.7
Русский Стандарт	5 075	1.5
Хоум Кредит	4 728	1.4
Московский Кредитный Банк	4 460	1.4



Основные инфоповоды лидеров рейтинга | ТОП-10 Банков



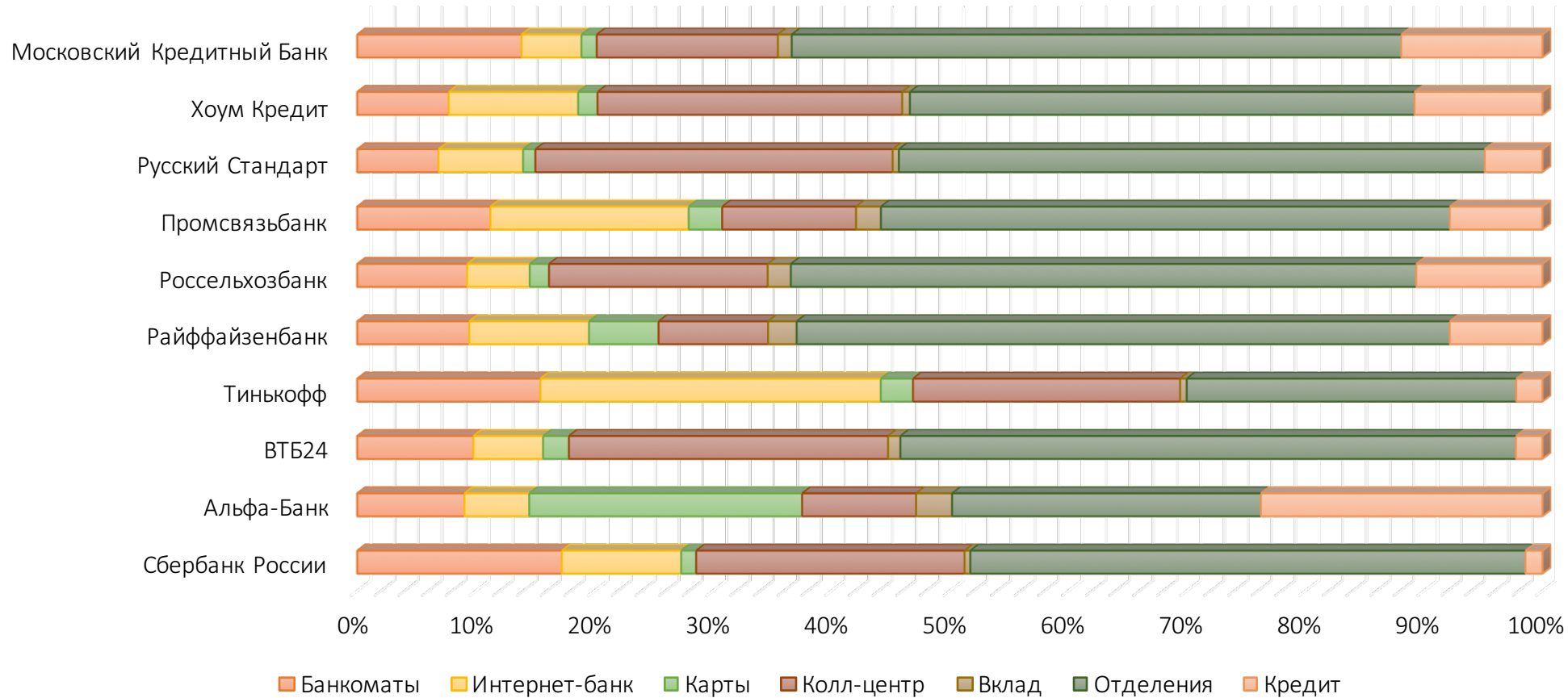
Банк	Событие	Краткое содержание
Сбербанк Альфа-Банк	В Киеве разгромили офисы Альфа-банка и Сбербанка	В Киеве в субботу радикально настроенные граждане забросали камнями, облили зеленкой и повредили имущество в отделениях Альфа-банка и Сбербанка. Окна в учреждениях частично разбиты, внутри помещений повреждено имущество - мебель и техника. В результате инцидента никто не пострадал.
ВТБ24	Глава «ВТБ 24» назвал реальную стоимость сочинской Олимпиады	По оценке главы «ВТБ 24» Михаила Задорнова, расходы на Олимпиаду в Сочи составили 1,5 трлн рублей. «Ни для кого не секрет, что Олимпиада в Сочи не стоила столько, сколько говорили официальные лица – 230 млрд рублей. Она стоила около 1,5 трлн рублей».
Тинькофф	Тиньков заинтересовался покупкой Кредит Европа банка	Тинькофф банк готов участвовать в тендере по продаже Кредит Европа банка, который является крупнейшим в России банком с турецким капиталом, сообщил основной владелец банка Олег Тиньков.
Райффайзенбанк	Валютные ипотечные заемщики Райффайзенбанка вышли на пикет к посольству Австрии	Валютные ипотечники Райффайзенбанка провели серию одиночных пикетов у здания посольства Австрии в Москве. Сами ипотечники объяснили акцию стремлением добиться диалога с руководством австрийской финансовой группы.
Россельхозбанк	Россельхозбанк получил 1,15 млрд долларов от Роснефти	В октябре 2015 года Россельхозбанк (РСХБ) получил субординированный депозит на 1,15 млрд долларов с погашением в 2021 году по ставке 4,9% годовых.
Промсвязьбанк	Промсвязьбанк требует в суде с «Трансаэро» 7,7 млрд рублей	Промсвязьбанк подал заявление о включении требования в реестр требований кредиторов авиакомпании «Трансаэро» в размере 7,7 млрд руб. Уточняется, что ходатайство банка будет рассмотрено 10 мая.
Русский Стандарт	Банк «Русский стандарт» сократил половину штата в 2015 году	Банк "Русский стандарт" в 2015 г. сократил среднесписочную численность сотрудников в 1,9 раза. Согласно данным квартальной отчетности кредитной организации, на 1 января 2016 г. она составила 8921 человек против 16 993 на 1 января 2015 г.
Хоум Кредит Банк	Акция «Яблоко в подарок»	Объявлены победители акции «Яблоко в подарок», в которой мы разыгрывали 10 телефонов Apple iPhone 6s.
Московский Кредитный Банк	МКБ привлек «Росгосстрах» в акционеры и сам стал акционером страховщика	Московский кредитный банк привлек «Росгосстрах» в акционеры и сам стал акционером страховщика. Это сделка репо, но с кем из акционеров «Росгосстраха», неизвестно.

A close-up photograph of a person's hands writing on a document. The person is wearing a light blue, long-sleeved button-down shirt. Their right hand holds a dark blue pen with a silver tip, and they are in the process of writing on a white sheet of paper. Their left hand rests on the paper to the right. The background is blurred, showing more of the person's shirt and a dark surface. The overall lighting is soft and slightly dim, with a blueish tint.

Часть II
Качественный анализ информационного
поля для ТОП-10 банков России

Обсуждаемые темы | ТОП-10 Банков

В ходе анализа потребительский контент был сегментирован по упоминаниям услуг, продуктов и инфраструктуре банка



Более 50% упоминаний, оставленных потребителями, относится к работе банковской инфраструктуры

Упоминания *отделений* занимают основную составляющую анализируемых сообщений. В данную категорию попали публикации об очередях, работе сотрудников, работе программ, географической доступности офисов, а также сервисе.

Пользовательские оценки | ТОП-10 Банков

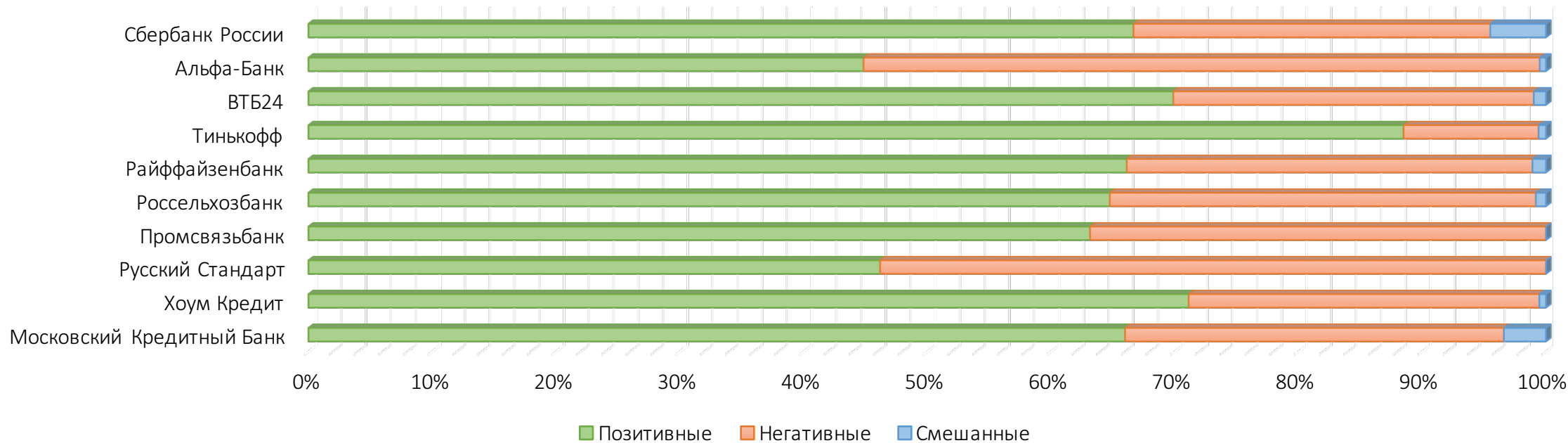


Срез пользовательских оценок позволяет понимать силу компании в конкурентной среде. Анализируя отзывы, можно правильно выстраивать работу разных отделов банка. Своевременное отслеживание негативных и положительных упоминаний дает возможность откорректировать или оценить эффективность всех проводимых работ.

Для диалога между банком и клиентом следует проводить предварительную оценку настроений и избежать неудовлетворенности потребителя.

Основная цель анализа «проблемного» среза потребительских упоминаний — продемонстрировать уязвимые места и слабые стороны в работе банка

Положительный срез упоминаний для банка может стать источником для роста клиентоориентированности бизнеса. Компания становится доверенным лицом, выстраивает диалог, показывает заботу о клиентах, создавая благоприятный фон.



Пользовательский рейтинг | ТОП-10 Банков



В сводном народном рейтинге учитывалось не только количество упоминаний за анализируемый период, но и эмоциональные сообщения авторов, а также общий благоприятный фон вокруг брендов.

1. Тинькофф — среднее количество упоминаний в совокупности с высоким рейтингом позитивно настроенных пользователей;
2. ВТБ24 — по количеству упоминаний банк находится в тройке лидеров, эмоциональная оценка преимущественно позитивная;
3. Райффайзенбанк — количество упоминаний среднее с преобладанием позитивноокрашенных сообщений;
4. Хоум Кредит Банк — небольшое количество упоминаний в совокупности с преимущественно положительными отзывами;
5. Промсвязьбанк — среднее число упоминаний, воспринимается авторами сообщений с преобладанием позитивных составляющих;
6. Россельхозбанк — среднее количество упоминаний;
7. Московский Кредитный Банк — по числу публикаций банк занимает последнее место, однако с преобладанием положительного фона;
8. Альфа-Банк — высокое общее количество сообщений, преобладают упоминания с отрицательной окраской;
9. Сбербанк — встречается много стереотипных высказываний, основанных на мнении других людей;
10. Русский Стандарт — наибольшая эмоциональная оценка с преобладанием отрицательного фона.

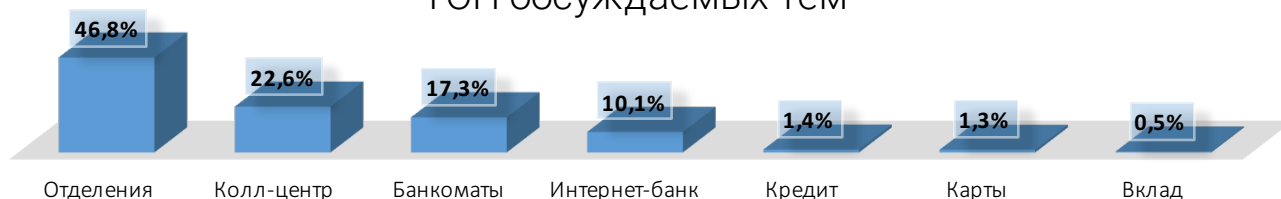
Тройка лидеров:



Детальная оценка потребителей представлена в отчете ниже

Восприятие продуктов и услуг, анализ источников | Сбербанк

ТОП обсуждаемых тем



Цитаты пользователей с сохранением орфографии и пунктуации

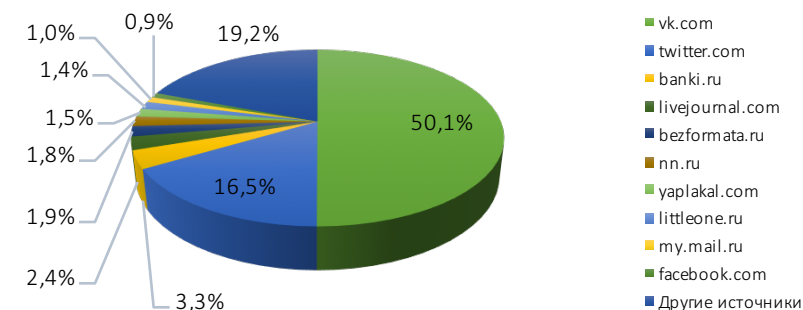
☹ Медленно и тупо

После того, как банкомат сбербанка "съел" карту после внесения денег, пришлось отпрашиваться с работы и тупо ждать более 1,5 часов, что бы тебя выслушали... Очень долго и бессмысленно. Оценка сервису "0"!!!

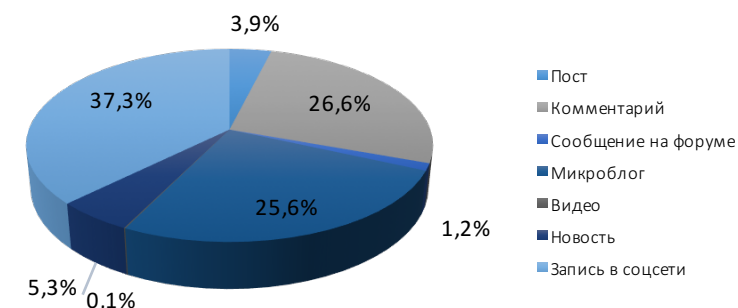
😊 Благодарность

Хочу выразить благодарность менеджеру по обслуживанию Ахряпиной Полине, работающей в офисе Сбербанка по адресу: г. Копейск пр. Коммунистический 14а, за внимательное и доброжелательное отношение, профессионализм и умение оказать качественную услугу. 03.02.2016 года обратился для закрытия карты другого территориального банка, открытой мне в военной части по месту службы в армии в г. Калининграде. Вопрос, который не был решен сотрудником другого отделения, был качественно и оперативно решен Полиной. Спасибо!!!!

Распределение упоминаний по источникам



Распределение упоминаний по типам контента

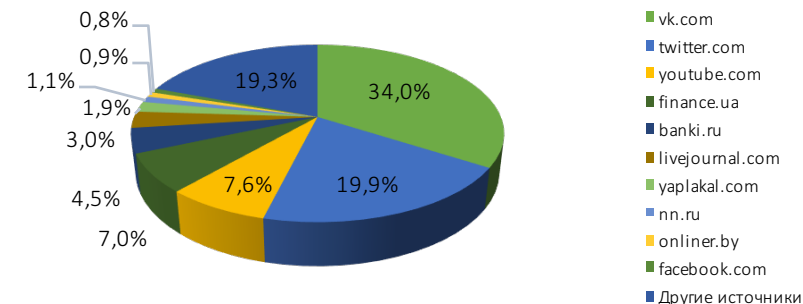


Восприятие продуктов и услуг, анализ источников | Альфа-банк

ТОП обсуждаемых тем



Распределение упоминаний по источникам



Цитаты пользователей с сохранением орфографии и пунктуации



Мошенники

Выпустили кредитную карту без моего согласия. И сотрудники банка при выдаче зарплатной карты пытались обманным путем перевести меня в частную страховую компанию.

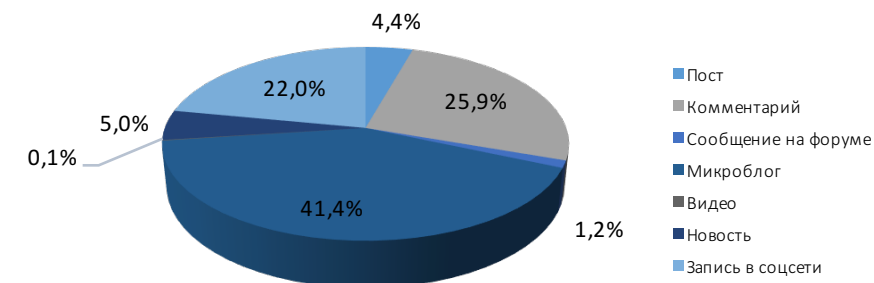


Альфа-банк - лучший банк

На мой взгляд, Альфа банк - самый лучший банк в РФ. Я долго пытался открыть расчетный счет в разных банках, но приходил отказ. Пошел в Альфа-банк и там меня встретили, все подготовили, все заверили на лучшем уровне. Буквально вчера (25.02.2016) я был в головном офисе, а уже сегодня мне позвонили и сказали, что счет открыт.

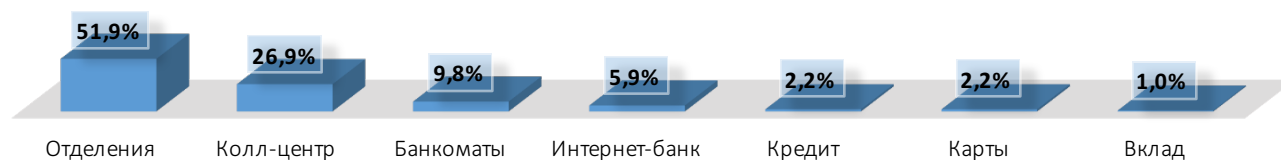
Я выражаю большое спасибо руководству банка и сотрудникам (Молчанова Олеся, вы просто супер специалист). Больше ничего не хочу слушать про то, что банк плохой. Для меня он будет всегда хорошим.

Распределение по типам контента



Восприятие продуктов и услуг, анализ источников | ВТБ24

ТОП обсуждаемых тем



Цитаты пользователей с сохранением орфографии и пунктуации



Манипуляции с процентной ставкой

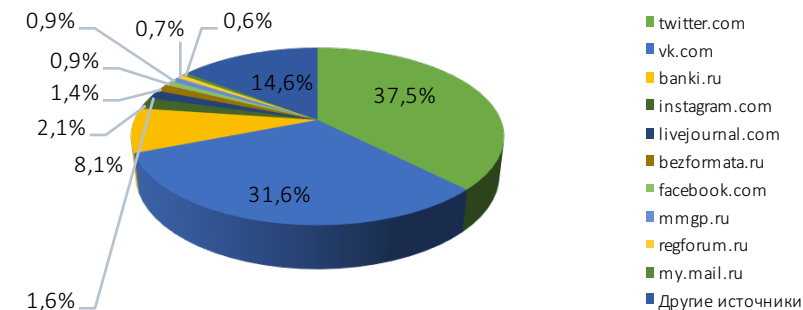
Не верьте про низкую процентную ставку. Решил оформить кредит в 400000 руб. на 5 лет, на сайте через калькулятор показывает 17% годовых и выплаты чуть более 9000 руб. В офисе убедили, что ставка действительно 17 % и она фиксированная, при этом выплаты составят уже чуть более 11000 руб.. В итоге в сообщении об одобрении уже 25,5% и сумма 399000 руб., наверное забыли еще 99 коп. добавить.



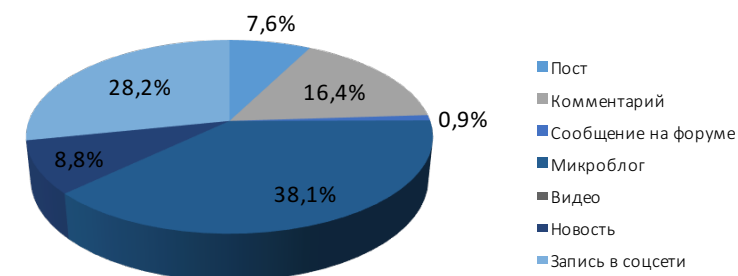
Благодарность за хорошее обслуживание

Хочу выразить слова благодарности главному персональному менеджеру банка ВТБ по улице Ивантеевская 23 в Москве Сачковой Ксении Евгеньевне за качественное обслуживание. При открытии пакета "Привилегия" получила полную информацию по всем вопросам, быстрое оформление пакета документов и приветливое отношение.

Распределение упоминаний по источникам

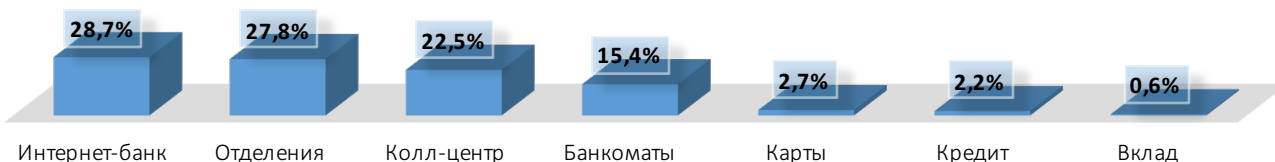


Распределение по типам контента

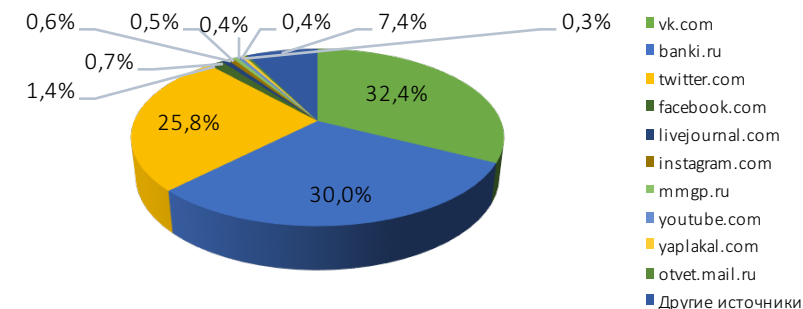


Восприятие продуктов и услуг, анализ источников | Тинькофф

ТОП обсуждаемых тем



Распределение упоминаний по источникам



Цитаты пользователей с сохранением орфографии и пунктуации

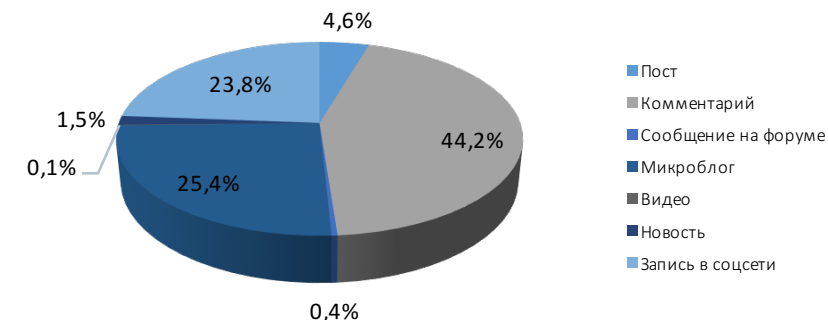
Телефонные звонки

На протяжении 2х лет сотрудники Тинькофф банка (как они представляются), изводят звонками моих родителей, которым 85 лет. Никакого отношения к этому банку они не имеют, в банке и коллекторской службе не работают, и тем более не знают П.С.Ф., которого разыскивает банк. Убрать номер с базы данных Тинькофф банка, чтобы звонки не поступали родителям.

Тинькофф Банк лично для меня очень удобен

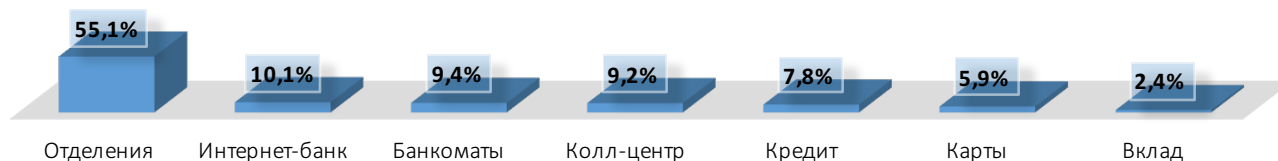
Карту данного банка оформила не так давно, пользуюсь буквально с полгода, за это никаких недоразумений не случилось, если платить по карте все вовремя, то никаких накруток нет, в виду чего не понимаю жалоб людей, а насчет процентной ставки, конечно лучше бы, чтобы она была меньше, но на данный момент я укладываюсь в беспроцентный период, поэтому ставка не так важна. У банка удобный мобильный банк, очень быстрый сервис работы с клиентами по звонку в банк, сотрудники грамотные, думаю даже в будущем выбрать этот банк как зарплатный

Распределение по типам контента

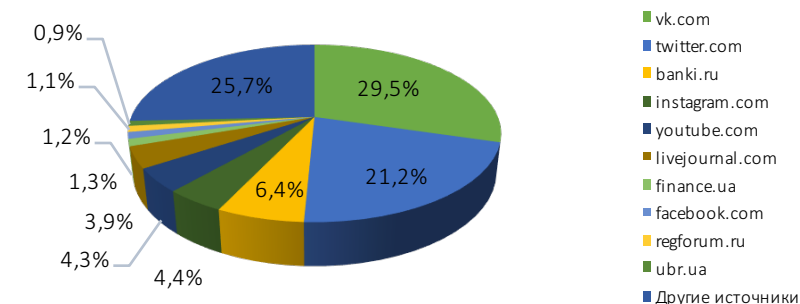


Восприятие продуктов и услуг, анализ источников | Райффайзен банк

ТОП обсуждаемых тем



Распределение упоминаний по источникам

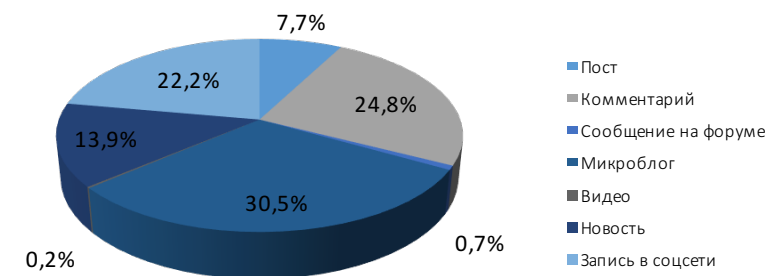


Цитаты пользователей с сохранением орфографии и пунктуации

☹️ Никого сейчас порекомендовать не могу. сижу на райфейзене. плачу 880 в месяц. 3 перевода бесплатно можно сделать. НО их банк клиент - это БОЛЬ. Они используют Крипто Про - вредоносную программу, которая может убить систему. Когда был жив судостроительный банк - то там абонентская плата 0, перевод фиксировано 10р. Банк клиент - прост и удобен. Но там в отдел валютных спекуляций жадный идиот закрался, а владелец улетел на воздушном шаре. Банка уже нет.

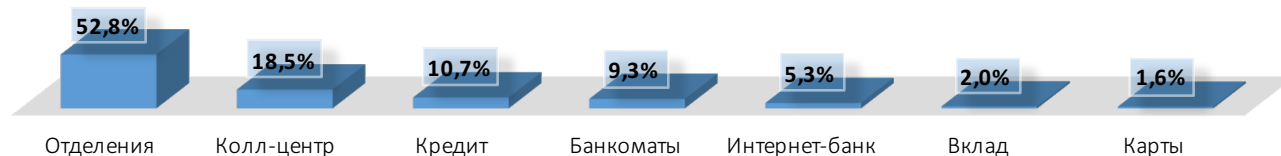
😊 **Хорошая работа банка!**
 В ноябре месяце у меня было похищено с пластиковой карты 1400 ЕВРО. 400 удалось вернуть сразу, а 1000 получил только сегодня. Я уже смирился с потерей, а сегодня деньги вернулись.
 Не думал что так бывает. Был приятно удивлен.
 Хочу выразить благодарность сотрудникам Райффайзенбанка и пожелать им успехов и процветания!

Распределение по типам контента

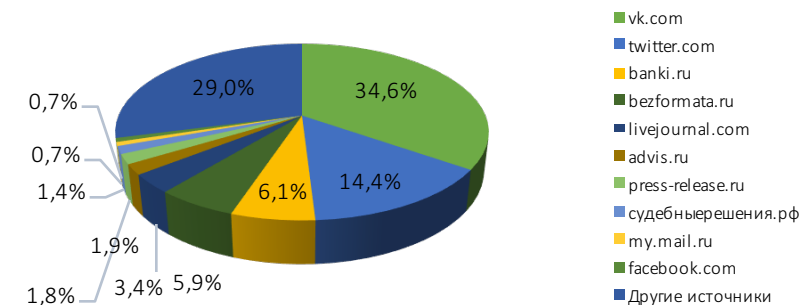


Восприятие продуктов и услуг, анализ источников | Россельхозбанк

ТОП обсуждаемых тем



Распределение упоминаний по источникам



Цитаты пользователей с сохранением орфографии и пунктуации



Не помешало бы рассказать руководству о правилах общения...

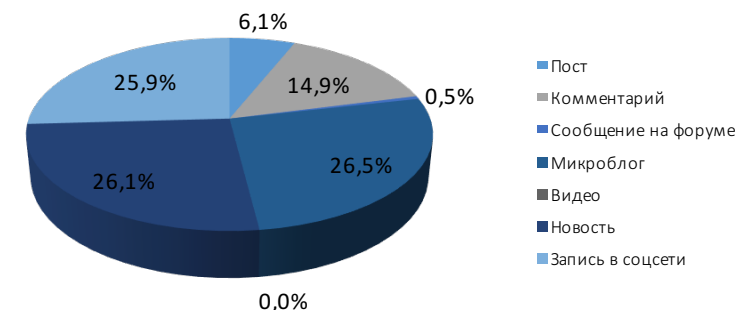
Мне пришлось посетить банк в городе Благодарном! т.е благодарненский район, Ставропольский край, в силу того, что работало только одно окно, я обратилась к руководству, я зашла в кабинет она болтала по тел и по её диалогу я понимала, что это не по работе, на что как руководитель, чтоб ускорить работы отделения и сделать все для клиента она начала меня прогонять с кабинета, орать что будет вызывать фсб, просьба побеседовать с руководителем и объяснить, как правильно работать! ужас, а не банк!!!



Благодарность

Несколько раз обращался в Россельхозбанк в г. Альметьевске, оформлял кредиты для поддержания бизнеса, ипотечный кредит. Специалисты отделения показывают высокий уровень профессионализма. Все вопросы разрешаются оперативно. Отношение к клиентам очень доброжелательное. Спасибо всем большое. Рекомендую всем этот банк.

Распределение по типам контента

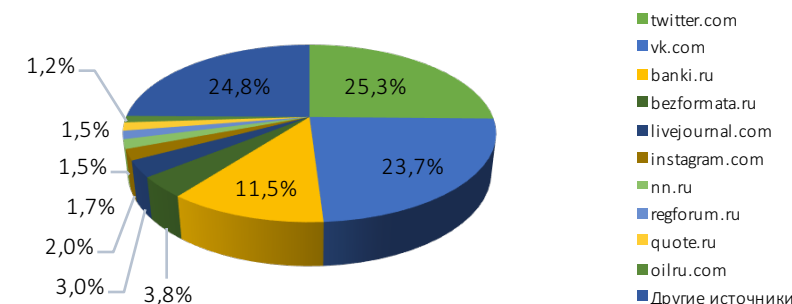


Восприятие продуктов и услуг, анализ источников | Промсвязьбанк

ТОП обсуждаемых тем



Распределение упоминаний по ИСТОЧНИКАМ



Цитаты пользователей с сохранением орфографии и пунктуации

☹️ Карта для интернет платежей

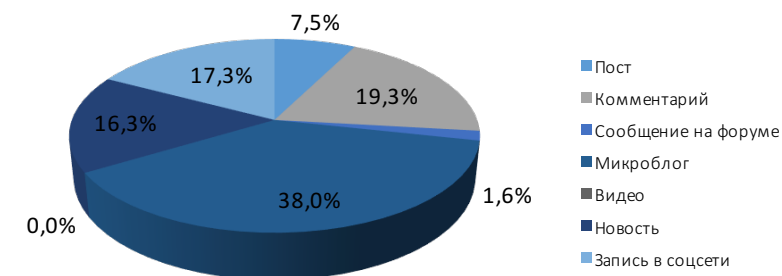
Заказав карту для интернет-платежей (пластиковую) в 20 числа января 2016 года в личном кабинете, т.к. имею карту банка. На сайте время изготовления 5 рабочих дней и плюс думаю дней 5 доставка с Москвы до Волгограда максимум.

На сегодня 26.02.2016 от банка не поступало никаких сообщений и звонков о карте. Отсюда вопрос: БАНКУ нужны клиенты или НЕТ прошло полтора месяца, ГДЕ МОЯ КАРТА? А так обслуживание банка устраивает.

😊 Ненавязчивый банк

Банк обслуживает меня с прошлого года, за это время повода обратиться по каким-либо проблемам не случилось. Интернет-банк функциональный, имеются приятные дополнения: бесплатное обслуживание и бонусные баллы, которые переводятся в рубли, за год примерно 5 тыс. получается. В общем, живем мирно, чего и желаю всем.

Распределение по типам контента

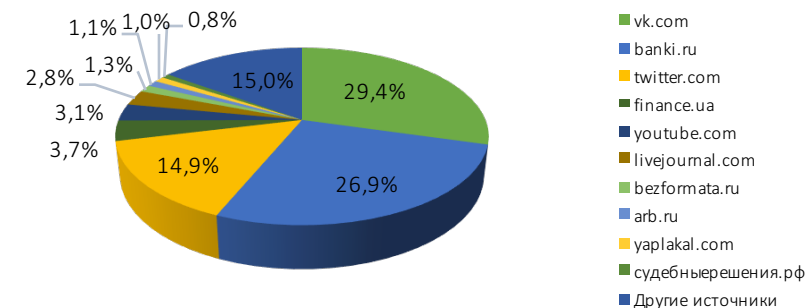


Восприятие продуктов и услуг, анализ источников | Русский Стандарт

ТОП обсуждаемых тем



Распределение упоминаний по источникам



Цитаты пользователей с сохранением орфографии и пунктуации



ЖАЛОБА

Достоинства: нет

Недостатки: 15 минусов

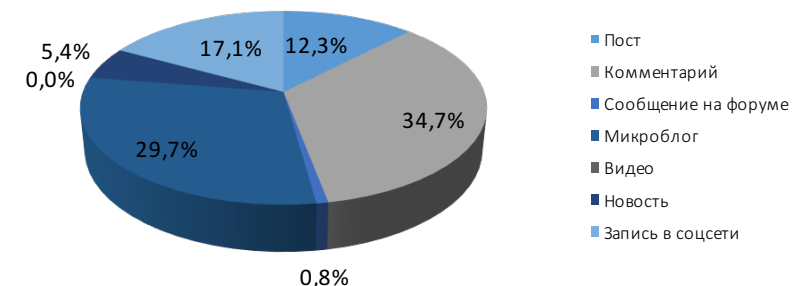
НЕ Банк, а шарашкина контора. На протяжении 4 лет ищут у нас какуюто Дулову, уже устали объяснять, что такой нет. Блин готовлюсь к суду с ними, о защите своих прав, достали звонками.



Благодарность

Огромное спасибо Алексею Шабалину за профессиональное и быстрое обслуживание клиентов. Особенно мне была приятна чуткость и внимание с который Алексей выслушал меня с моими проблемами. Спасибо банку за такого сотрудника!!! Я, являясь постоянным клиентом вашего банка, поздравляю коллектив банка с наступающими праздниками 23 февраля и 8 марта! Желаю трудовых подвигов и успехов в личной жизни! Архарова Ольга Владимировна.

Распределение по типам контента

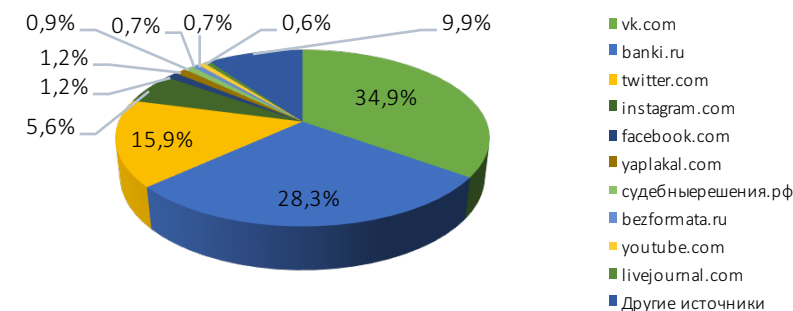


Восприятие продуктов и услуг, анализ источников | Банк Хоум Кредит

ТОП обсуждаемых тем



Распределение упоминаний по источникам

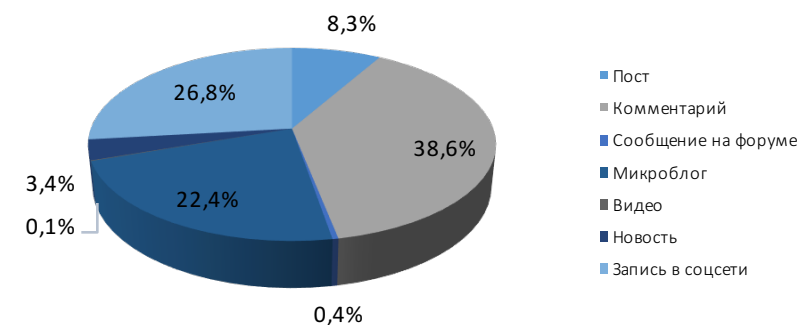


Цитаты пользователей с сохранением орфографии и пунктуации

Ужасное обслуживание
 Была в банке Хоум кредит 13 февраля на ул. Грекова, д. 8. В 1-ом окне меня настолько грубо обслужили, что больше в этот банк ходить мне не хочется. И какое было хорошее обслуживание в г. Дмитрове (МО), что с радостью зашла бы туда ещё раз.

Пользуюсь пока одной кредиткой от Хоум Кредита уже довольно давно, в принципе довольна. Все обслуживание бесплатное, ну правда кэшбэк немного снизили в декабре 15 г. Пусть небольшая, но экономия...

Распределение по типам контента

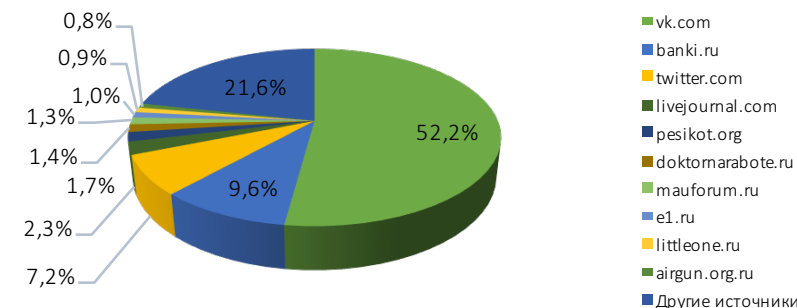


Восприятие продуктов и услуг, анализ источников | Московский Кредитный Банк

ТОП обсуждаемых тем



Распределение упоминаний по источникам



Цитаты пользователей с сохранением орфографии и пунктуации

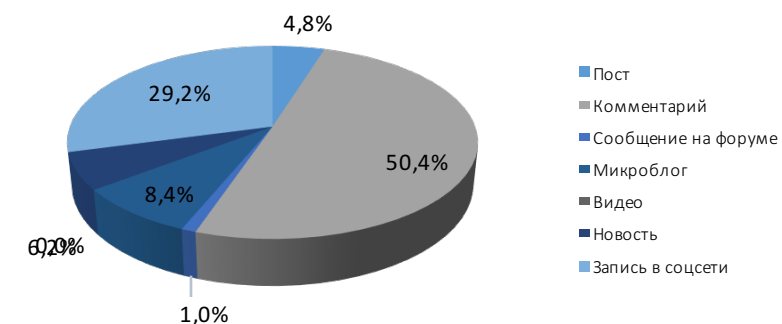
☹️ Ужасное обслуживание

В последнее время посещаю много банков. Но такого наплевательского отношения к клиентам не видела нигде. В очереди 3 человека сидят по 2 часа. Менеджеры работают как сонные мухи. Всё очень медленно, люди возмущены таким отношением. Ускорьте процесс обслуживания клиентов! Не знаю как работают другие офисы этого банка, но на Бабушкинской это просто ужас!

😊 Так банки и должны работать

Достоинства: неплохой клиент-банк, работающие отделения в выходные.
Недостатки: нет
Клиент банка МКБ я уже 2 года, плачу ему потребительский кредит. Проволочек при выдаче не было, одобрили, известили, оформили. По-моему так банки и должны работать. Особенно нравится стабильно работающий клиент-банк, и открытые отделения в выходные дни.

Распределение по типам контента



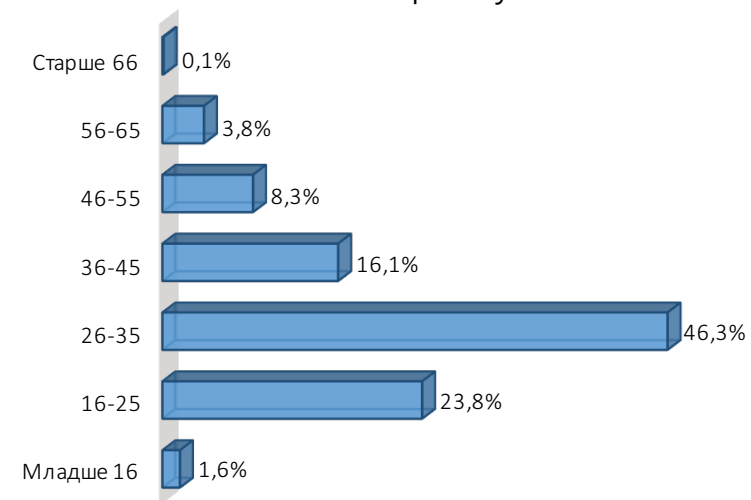


Часть III
Портрет потребителя

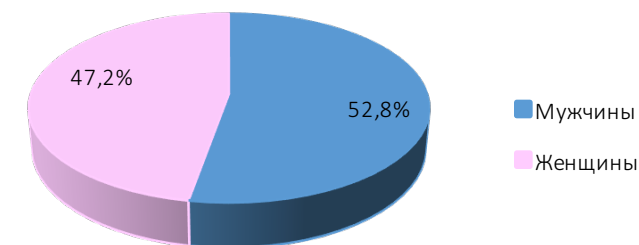
Распределение авторов по местоположению



Распределение авторов по возрасту



Распределение авторов по полу

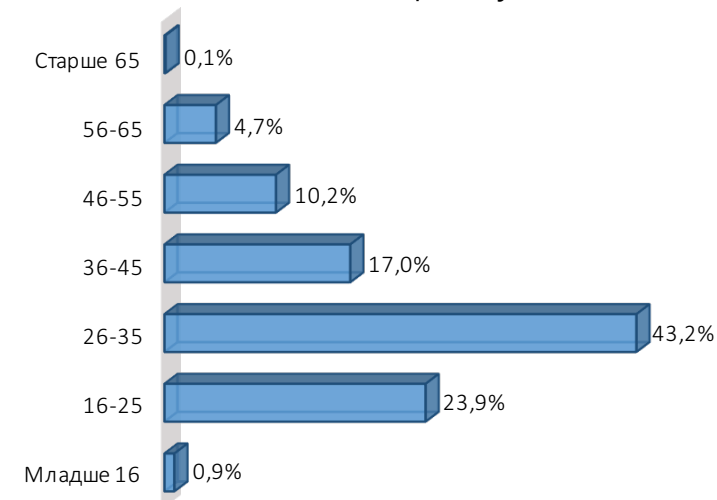


Потребительский портрет | Альфа-банк

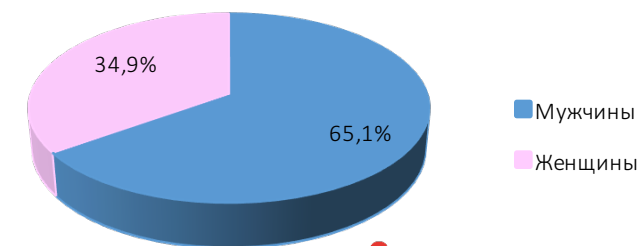
Распределение авторов по местоположению



Распределение авторов по возрасту



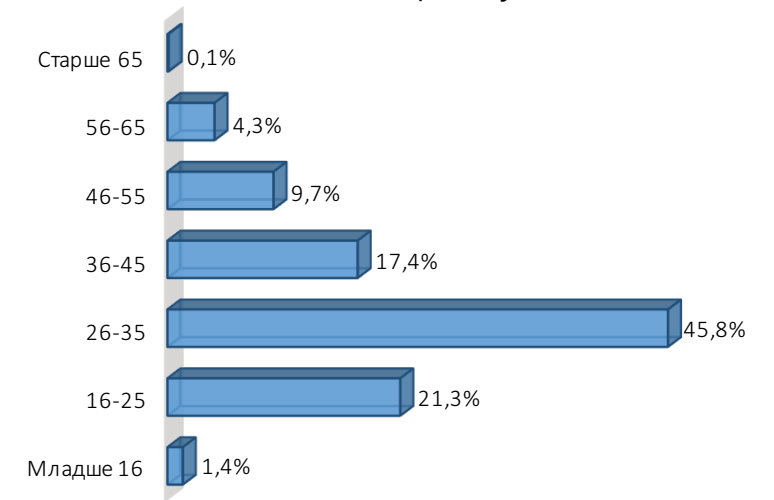
Распределение авторов по полу



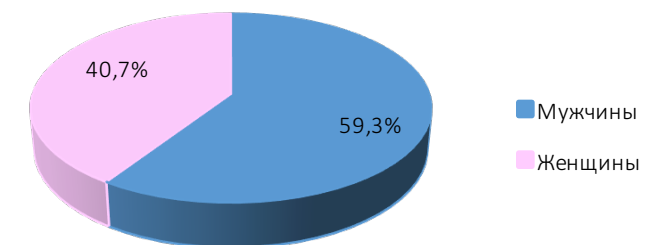
Распределение авторов по местоположению



Распределение авторов по возрасту



Распределение авторов по полу

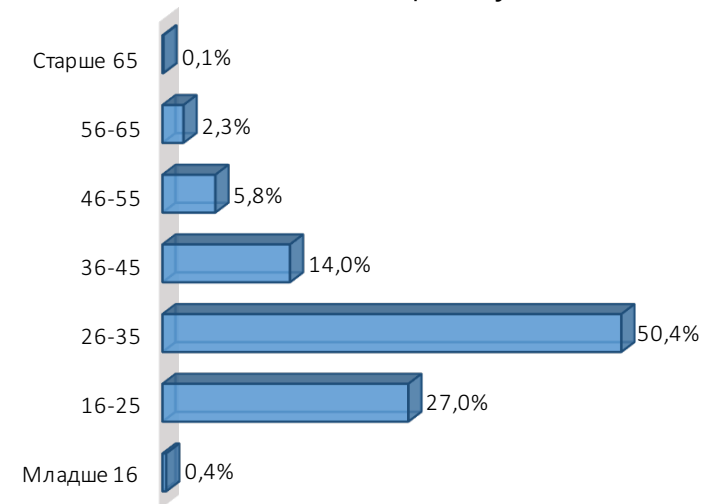


Потребительский портрет | Тинькофф

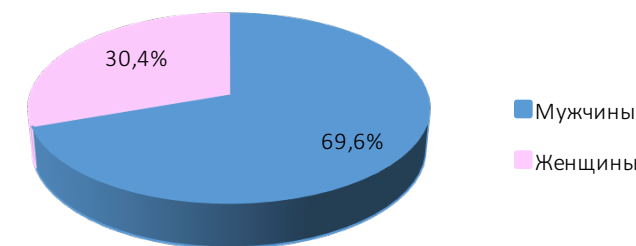
Распределение авторов по местоположению



Распределение авторов по возрасту



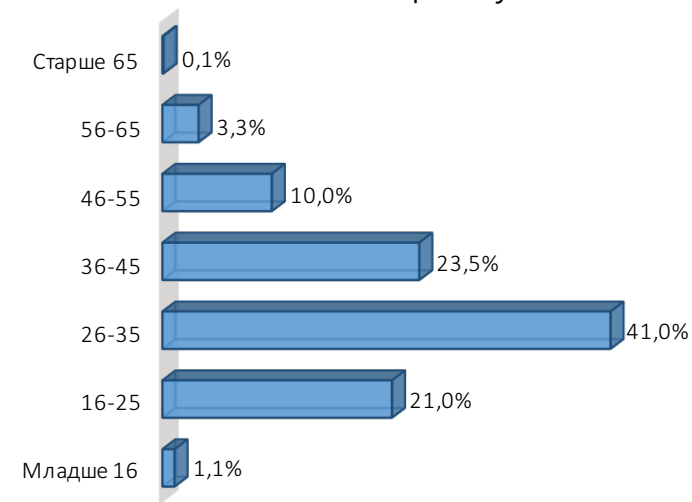
Распределение авторов по полу



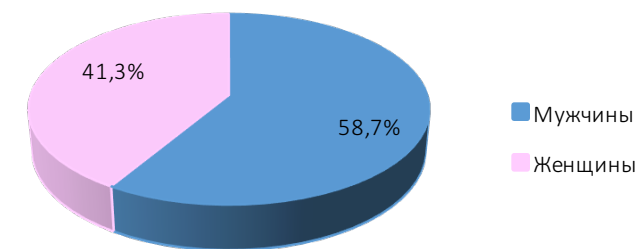
Распределение авторов по местоположению



Распределение авторов по возрасту



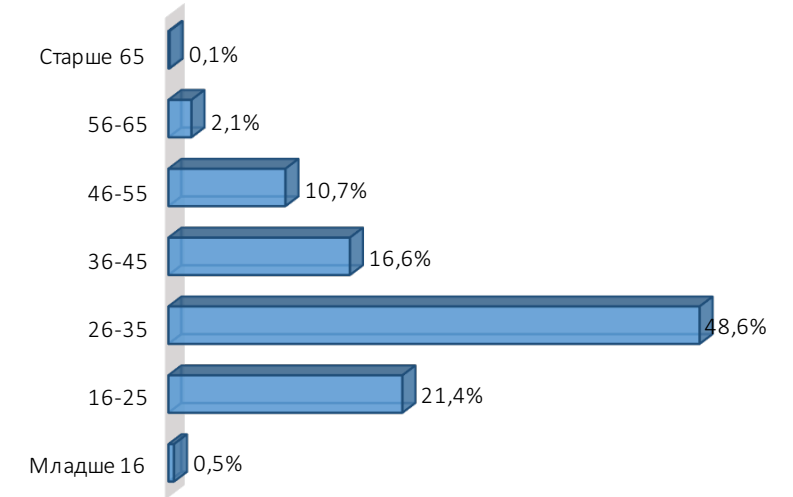
Распределение авторов по полу



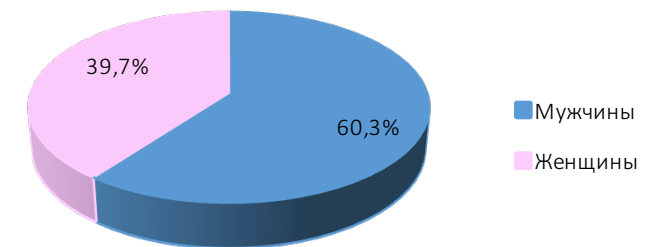
Распределение авторов по местоположению



Распределение авторов по возрасту



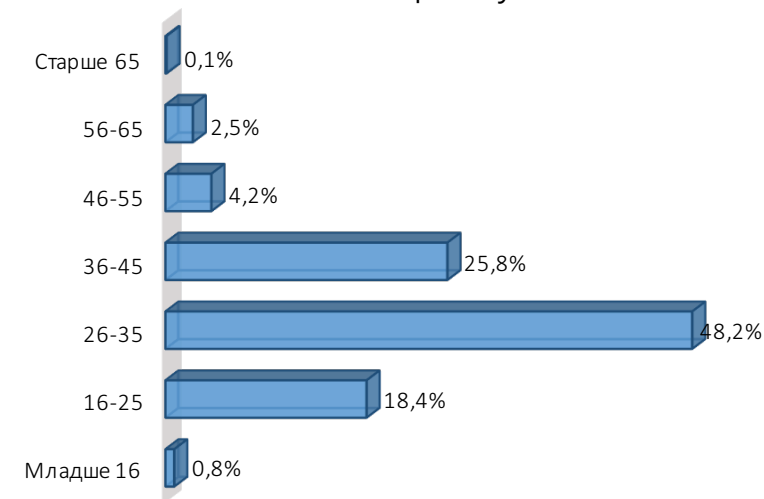
Распределение авторов по полу



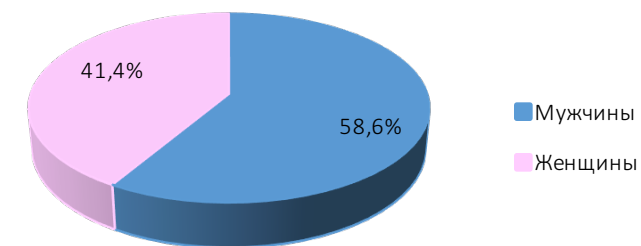
Распределение авторов по местоположению



Распределение авторов по возрасту



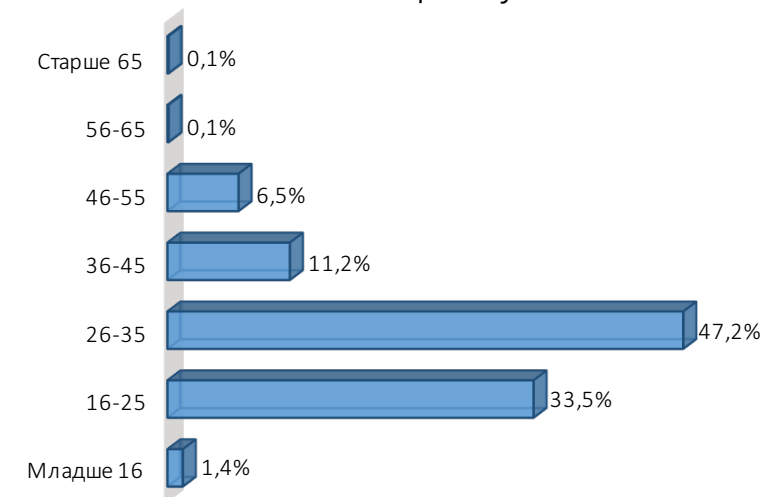
Распределение авторов по полу



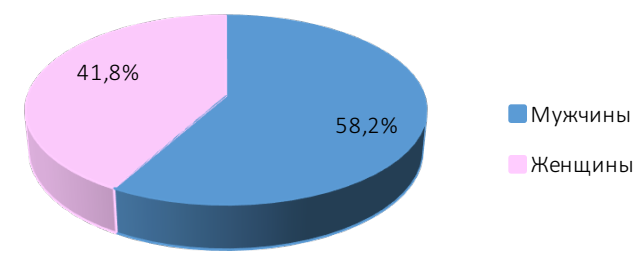
Распределение авторов по местоположению



Распределение авторов по возрасту



Распределение авторов по полу

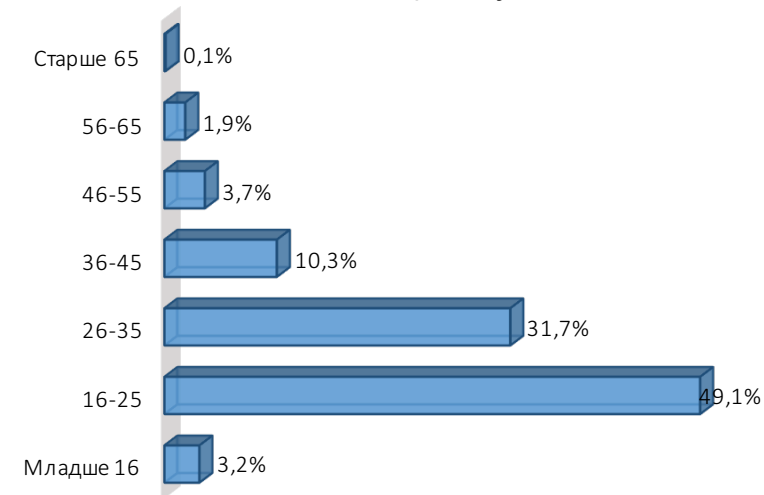


Потребительский портрет | Московский Кредитный Банк

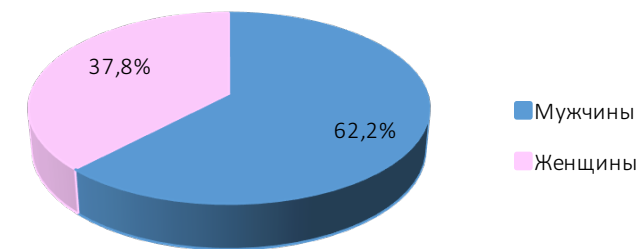
Распределение авторов по местоположению



Распределение авторов по возрасту



Распределение авторов по полу



Структура контента для ТОП-10 компаний из банковской отрасли неоднородна. Массив сообщений состоит из потребительских отзывов, рг-контента, информационных статей и их перепечаток, пресс-релизов, также материалов, носящих справочный характер.

Основным (по количеству упоминаний) Интернет-ресурсом стали социальные медиа. В соц. сетях, на форумах, в блогосфере было зафиксировано упоминаний больше, чем на площадках онлайн-СМИ.

Динамика. Сбербанк — лидер по количеству сообщений на протяжении всего рассматриваемого периода. Самым малообсуждаемым банком является Московский Кредитный Банк. Мониторинг публикаций позволяет проанализировать всплески упоминаний и выявить яркие инфоповоды за анализируемый период.

Тональность. Лучшие показатели по эмоциональному настроению авторов сообщений отмечаются у «Тинькофф Банк», показатели неблагоприятны для «Альфа-Банк» и банка «Русский Стандарт».

В ТОП-3 банков входят Тинькофф, ВТБ24 и Райффайзенбанк. Лидеры выделялись из учета количества упоминаний за анализируемый период, а также по соотношению сообщений с эмоциональной окраской.

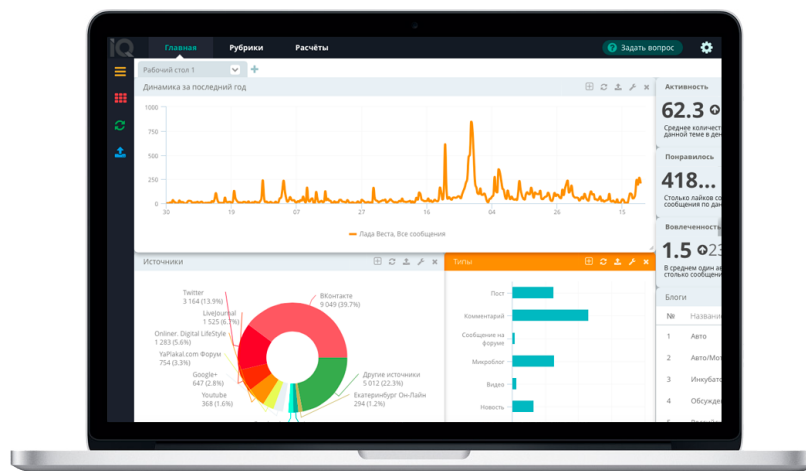
Тематика. Более 50% упоминаний, оставленных потребителями, относятся к работе банковской инфраструктуры (например, колл-центр или отделения).

Площадки. Ключевыми площадками размещения контента в социальных медиа являются социальная сеть ВКонтакте, сервис Twitter, предназначенный для обмена короткими заметками, и крупный информационный портал о банках и банковских услугах.

Потребительский портрет. Анализ аудитории показал, что сообщения с упоминаниями оставляют преимущественно жители Москвы, Санкт-Петербурга, Московской или Ленинградской областей, мужского пола, в возрасте с 26 до 35 лет.



Мониторинг. Аналитика. Исследования.



+7 (495) 983 05 00

www.iqbuzz.pro

sales@iqbuzz.com

Ул. Академика Анохина, 2, корп.7