



Мониторинг и реагирование

Руководитель направления SM-коммуникаций
Департамент маркетинга
Левина Ирина

Октябрь 2014

БИНБАНК - сегодня

29 место — в рейтинге «200 крупнейших российских банков по размеру чистых активов»

27 место — в рейтинге «100 крупнейших банков России по сумме чистых активов»

Сеть банка на 21.10.2014 года



Сеть БИНБАНК в результате объединения на 21.10.2014 года

114

городов

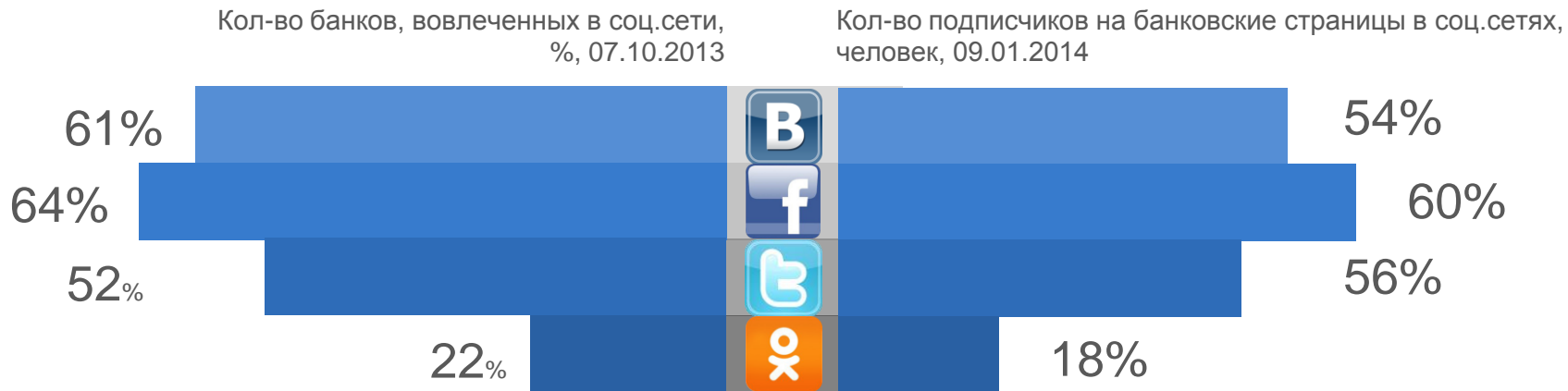
358

отделений



- Москва
- Санкт-Петербург
- Агинское
- Анапа
- Армавир
- Барнаул
- Белгород
- Березники
- Борисоглебск
- Боровичи
- Брянск
- Великие Луки
- Великий Новгород
- Владимир
- Волгоград
- Волгодонск
- Волжский
- Воронеж
- Всеволожск
- Гатчина
- Гвардейск
- Геленджик
- Голицыно
- Горячий Ключ
- Губкин
- Гусь-Хрустальный
- Дзержинск
- Димитровград
- Дятьково
- Екатеринбург
- Елец
- Ефремов
- Железногорск
- Иваново
- Ижевск
- Иркутск
- Йошкар-Ола
- Казань
- Калининград
- Кемерово
- Кингисепп
- Кинешма
- Ковров
- Колпино
- Королев
- Кострома
- Красногорск
- Краснодар
- Красноярск
- Кстово
- Курск
- Курчатов
- Ливны
- Липецк
- Лиски
- Лондон
- Миасс
- Мончегорск
- Мурманск
- Муром
- Мытищи
- Нижний Новгород
- Новомосковск
- Новороссийск
- Новосибирск
- Новочеркасск
- Одинцово
- Октябрьский
- Омск
- Орел
- Оренбург
- Орехово-Зуево
- Нахабино
- Павлово
- Пенза
- Пермь
- Подольск
- Псков
- Пятигорск
- Ростов-на-Дону
- Рыбинск
- Салават
- Самара
- Саранск
- Саратов
- Смоленск
- Советск
- Сосновый Бор
- Сочи
- Ставрополь
- Старая Русса
- Старый Оскол
- Стерлитамак
- Таганрог
- Тверь
- Тольятти
- Томск
- Тула
- Тюмень
- Улан-Удэ
- Ульяновск
- Уфа
- Химки
- Чебоксары
- Челябинск
- Черняховск
- Чита
- Чудово
- Шуя
- Ярославль

Банки в соцсетях - октябрь 2014



Интегрированность ТОП 100 российских банков в соцсети (на 07 октября 2014 г.), %



Интегрированность ТОП-100 российских банков в соцсети (на 09 января 2014 г.), %



Общее число подписчиков на банковские страницы составило 4,82 млн (на начало года 4,39 млн.)

* Источник: Frank Research Group, октябрь 2014

Управление репутацией – зачем?

➤ **Репутация играет ключевую роль для главных рисков банка:**

Удержание доли рынка

Управление ликвидностью

➤ **Репутация страдает от:**

Негативных отзывов (справедливых и нет)

«Черного PR»

Неправомерного распространения корпоративной информации

Безответственного поведения сотрудников



НАМ НУЖЕН МОНИТОРИНГ

- ✓ Управлять репутацией
- ✓ Контролировать имидж бренда и эффективность РК
- ✓ Удерживать высокий уровень обслуживания и сохранять постоянный контакт с клиентами
- ✓ Развивать и совершенствовать продукты на основе отзывов потребителей

Нашумевшие примеры

Репутация
пострадала

- **Аэрофлот** (Бездумный твит сотрудника разошелся по Интернету, нанес ущерб репутации компании, пришлось увольнять сотрудника = негативный публичный резонанс и потеря обученного кадра. Дестабилизирующие действия (призывы) сообществ).
- **Сбербанк** (неудачная шутка SMM-менеджера о пенсионерах). Оперативный ответ представителя банка позволил сгладить негативное восприятие аудиторией банка и уровня обслуживания в нем, но пост приобрел широкую огласку)

События ▾ Мнения ▾ Свой бизнес ▾ Инвестиции ▾ Рейтинги ▾ Технологии ▾ Стиль жизни ▾ ForB

Forbes

вход | регистрация

Выбор редактора: **В Москве ч...**
Сергей Собя

Поиск по теме, имени

Анонс: Тест Forbes: чувствуете ли вы разницу между Путиным и Медведевым?
Анонс: 10 самых массовых фитнесов последних лет: видео
Анонс: Афиша на неделю.

новости

«Аэрофлот» уволил стюардессу, которая смеялась над авиакатастрофой SSJ-100

Мне нравится 91 | 3 рекомендации 440

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31 32 33 34 35 36 37 38 39 40 41 42 43 44 45 46 47 48 49 50 51 52 53 54 55 56 57 58 59 60 61 62 63 64 65 66 67 68 69 70 71 72 73 74 75 76 77 78 79 80 81 82 83 84 85 86 87 88 89 90 91 92 93 94 95 96 97 98 99 100

После пропажи самолета Sukhoi SuperJet-100, выполнявшего первый в своей истории демонстрационный тур по шести странам Азии, в среду пропал с экранов радаров после показательного полета в Джакарте. На борту находились 48 человек — граждане пяти стран, включая воспитанника полета.

Подобный комментарий со стороны сотрудницы авиакомпании вызвал возмущение других пользователей твиттера. Они сделали **скриншот твита** и обратились с жалобами в «Аэрофлот». Сама Соловьева сначала удалила комментарий, а потом и все страницы в социальных сетях.

Сегодня «Аэрофлот» в своем **официальном твиттер-аккаунте** опубликовал **приказ** о расторжении трудового договора с Соловьевой Екатериной Вячеславовной по соглашению сторон с 11 мая 2012 года.

Самолет Sukhoi SuperJet-100, выполнявший первый в своей истории демонстрационный тур по шести странам Азии, в среду пропал с экранов радаров после показательного полета в Джакарте. На борту находились 48 человек — граждане пяти стран, включая воспитанника полета.

Заполните анкету на сайте за 5 минут

РЕКЛАМА
Элитарный комплекс **Сувалка** на берегу залива в Респене
Собственные апартаменты и пентхаусы от 70 до 270 кв м, 20 от пляжа. Новейшие

ОАО Сбербанк России @sberbank

Народный лайфхак: Если на стене мелом написать "Сбербанк", у стены образуется очередь из 30 пенсионерок. Кто пробовал? Работает?

395 РЕТВИТОВ | 52 ИЗБРАННЫХ

8 августа 12 в 10:33 утра с помощью Facebook · Разместить твит

Отвечить @sberbank

smerchkz @smerchkz @sberbank какой-то у вас странный юмор, совсем не на укрепление своего имиджа Подробнее

А @sberbank — официальный твиттер? Они всерьез считают, что постить такие шутки — нормально?

1,653 567 days ago

Управление репутаций Банка в интернет

Группы Банк в социальных сетях

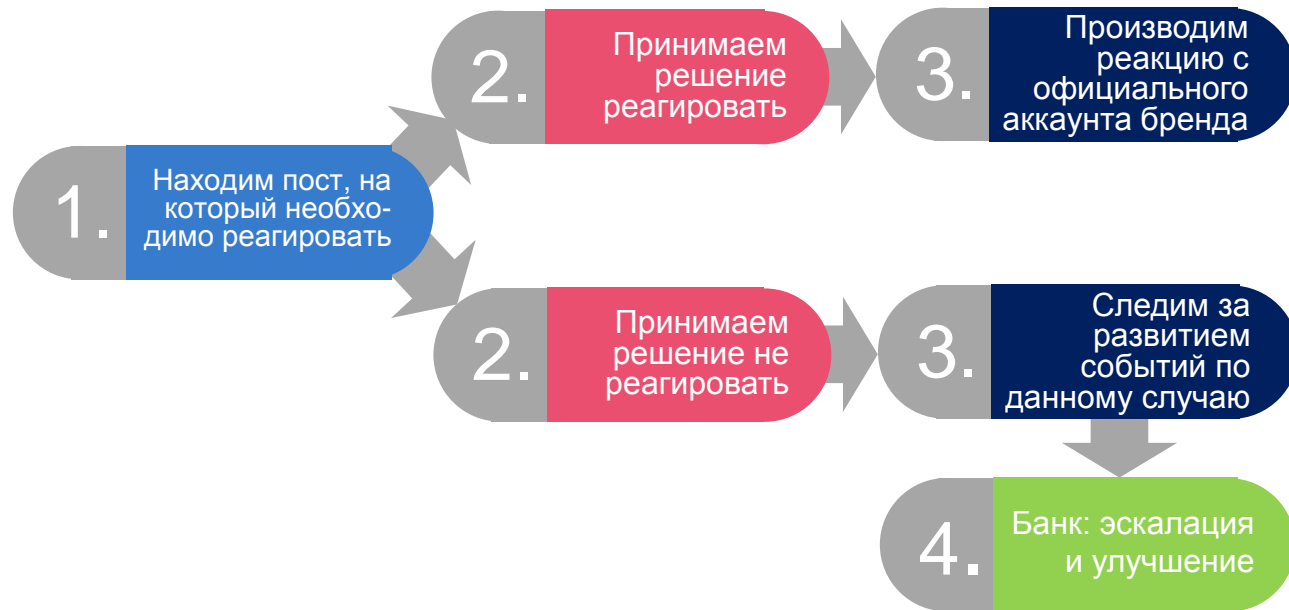


Блогосфера, отзывы в Интернет, тематические площадки

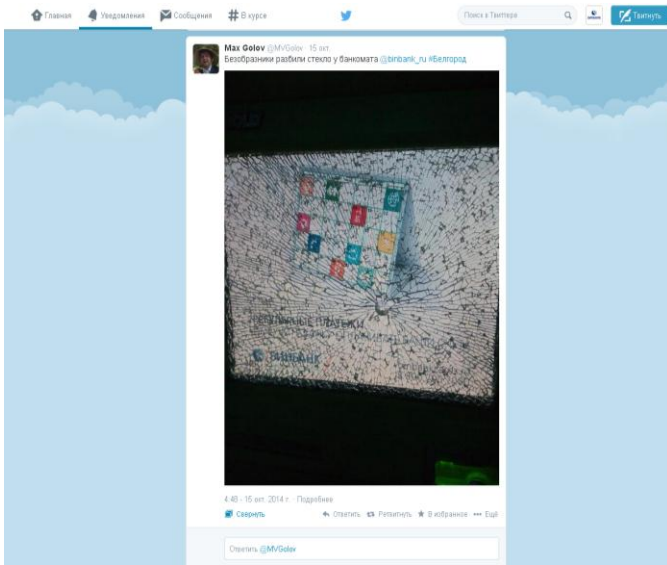
Проект РЕПУТАЦИЯ ОН-ЛАЙН – это:

- ✓ мониторинг блогосферы и выявление негатива
- ✓ реагирование на негатив и позитив
- ✓ накопление БД адвокатов-бренда
- ✓ получение отклика о продуктах банка
- ✓ контроль качества обслуживания

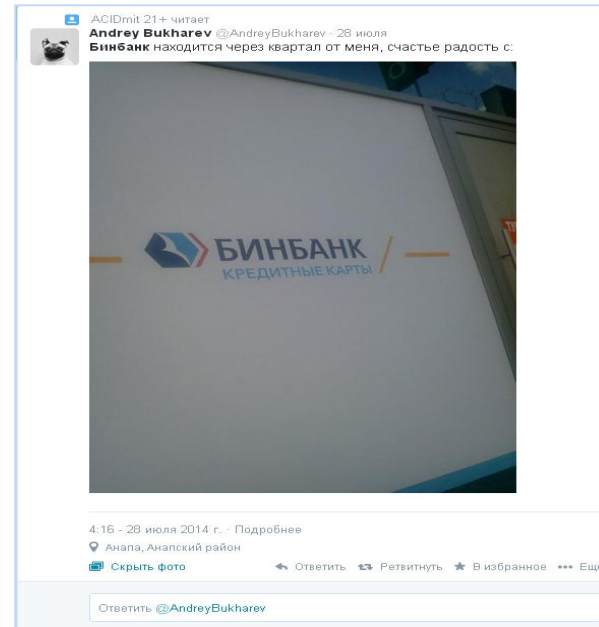
Группа поддержки



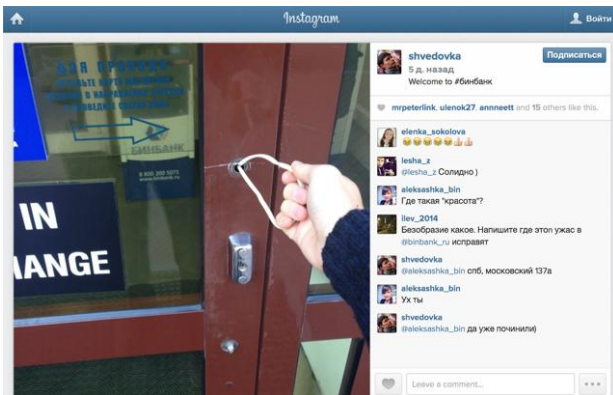
Мониторинг в действии - улучшения



✓ Разбитое стекло банкомата



✓ Рядом со мной открылся новый офис Бинбанка



✓ Вот такая ручка!

Мониторинг в действии – разъясняем и консультируем



Oleg Silakov @OlegSilakov · 13 окт.

не смог по @binbank_ru карте купить игру в @Xbox маркете, теперь выручает только @tcsbank



БИНБАНК @binbank_ru · 14 окт.

@OlegSilakov Вы можете оплачивать услуги в системе **БИНБАНК-О** online.binbank.ru и в банкоматах нашего Банка. Спасибо за понимание

21:58 - 13 окт. 2014 г. · Подробнее



Русский Стандарт заморозил бизнес

Ярослав Морозов Ученик (98), Вопрос на голосовании 1 месяц назад

Здравствуйте, означает ли данная новость, что банк закрывают, и кредиты не обязательно выплачивать. Как получилось с Приват Банком.

Дополнен 1 месяц назад

Про приват Банк. Не то по кредитам не платит. Помнится мне, Путин в прямом эфире лично, мужчине ответил. Что платить по кредиту на машину, приват банка не нужно. Типо кататься на здоровье.



ГОЛОСОВАНИЕ ЗА ЛУЧШИЙ ОТВЕТ



Людмила Оракул (92383) 1 месяц назад

2/6

Вы должны погасить кредит. Начать надо с разговора с арбитражным управляющим.

👍 Нравится 🗨️ Пожаловаться



Алексей Потехин Гуру (2938) 1 месяц назад

1/6

Смысл выплачивать если заморожен

👍 Нравится 🗨️ Пожаловаться



Сергей Суслов Искусственный Интеллект (146736) 1 месяц назад

1/6

Всё на халяву надеемся?))) Нет, даже не мечтайте!
Запомните раз и навсегда: что бы с банком не случилось, долг ваш НИКУДА не денется!
Русский стандарт из-за убытков прекращает выдачу новых кредитов, чтобы

+ Спросить | Лидеры | Поиск по вопросам

"Бинбанк кредитные карты" - это бывший Москомприватбанк, который в этом году был куплен Бинбанком, так что с ним лучше не связываться? Потому что если бы там всё было нормально, то его бы не продавали, правильно?

ВАРИАНТЫ ОТВЕТОВ

Проголосовало 20 чел.

За баллом.	10 чел.
Да, лучше не связываться.	1 чел.
Нет, если его купил Бинбанк - значит можно связываться, и пофиг, что купил недавно.	6 чел.
Затрудняюсь ответить.	3 чел.

👍 1 Нравится | 💬 Комментировать | 📄 Подписаться | 🚫



КОММЕНТАРИИ



Б. С. Знаток (365) 2 недели назад

Какого Бинбанк его не поглотил полностью, а оставил как бы отдельным юр. лицом? Чтобы проще было в случае чего избавиться?

💬 Комментировать 🗨️ Пожаловаться



Б. С. Знаток (365) 2 недели назад

Типа да, это как бы тоже Бинбанк, но если чё - какбэ не Бинбанк...

💬 Комментировать 🗨️ Пожаловаться



N N Знаток (259) 2 недели назад

Что вы ересь несете - "поглотил" это ерунда - читайте комментарии - прошла сделка в результате которой saniруемы в тот момент Москомприватбанк был продан БИНБАНКу. Теперь банк переименован и "Бинбанк. Кредитные карты" - <http://www.binbank.ru/press->



Александр Манцев

почему приватбанк до сих пор работает в России

12 июл в 2:27 | Это спам | Ответить | Мне нравится ❤️ 10

КРИЗИС И РЕАГИРОВАНИЕ

Кризис

- Декабрь 2013 – отзыв лицензий трех банков
- Появление новости о закрытии Инвестбанка и распространение черных списков
- Старт массовой паники: отзывы в соцмедиа, опустошение банкоматов, критика за отсутствие денег в банкоматах, слухи об отсутствии денег
- Увеличение негатива и обсуждений закрытия БИНБАНКа (третьего по величине в регионе)

Решение

- Открытая позиция и оперативное реагирование
- Увеличение времени работы офисов банка, работа в выходные
- Предоставление данных клиентам о надежности банка

Результат – снижение негатива и паники, сохранение вкладов клиентов - отток вкладов

НОВОСТИ

 Версия для печати

После обысков в центральном офисе «Инвестбанка» Калининград охватила банковская паника

 3387

«Нет денег! Мы умерли!»
13.12.2013



Утром в пятницу Центробанк отозвал лицензию у «Инвестбанка». В Калининграде сотни клиентов — в основном, пенсионеры — ринулись к банковским филиалам, чтобы забрать деньги. Но их встретили таблички «Банк закрыт» на дверях опустевших отделений. Корреспондент «Новой» отправилась по филиалам



КРИЗИСНЫЙ КЕЙС - ХОДЯТ СЛУХИ, ЧТО...

**Диалог с клиентами в режиме он-лайн важен!
Результат – снижение негатива и паники, сохранение вкладов клиентов - отток вкладов не произошло!**



Ленчик

14.01.14

Здравствуйте, были в банке, получили подарок, очень приятно!
спасибо что поддержали в панике и мы остались клиентами банка



Бригада мучеников ОА
@occupyabaynews

Читать

Ходят слухи о ближайшем закрытии еще нескольких банков #Бинбанк #Энерготрансбанк #БанкВозрождение oape.ws/n/4873

← Ответить ↻ Ретвитнуть ☆ В избранное *** Ещё

3 РЕТВИТОВ

8:53 - 14 дек 2013 г.



Kseniya Kozlova @Gliba123

16 янв.

@occupyabaynews А тем, кто занимается черным PRом советую почитать вчерашнюю статью про распространение черных списков vedomosti.ru/finance/news/2...

Подробнее ← Ответить ↻ Ретвитнуть ☆ В избранное *** Ещё



Сергей Смирнов

Дмитрий, в связи с чем паника ?

15 дек 2013 в 21:11 | Редактировать | Удалить | Ответить

Online



Дмитрий Викторovich

С отзывом лицензии у "Инвестбанка". Это один из первых который действует с 1989 года. В пятницу и субботу в в филиале Бинбанка была паника: очередь человек под 80, банкомат не смог выдавать деньги всем желающим. При этом сам банк работал в штатном режиме, даже увеличил рабочий день на 2 часа. Что будет завтра - трудно представить.
15 дек 2013 в 21:34 | Редактировать | Удалить | Ответить



БИНБАНК

Дмитрий,

Никаких проблем у БИНБАНКа ни в Калининграде, ни в другом регионе НЕТ. Мы специально пролонгировали рабочий день, чтобы обслуживать наших клиентов. Очереди могут быть т.к. существует такое понятие, как пропускная способность офиса.

Мы Вас просим не муссировать слухи, т.к. они НЕОБОСНОВАННЫ и раздувают панику. Такие слухи многие эксперты в банковской среде справедливо называют "черным пиаром" или "методом недобросовестной конкуренции". Мы просим вас не поддаваться на провокации и не верить слухам.

С уважением,
Ваш БИНБАНК

15 дек 2013 в 23:19 | Редактировать | Удалить | Ответить



Александр Козека

Мы ничего не муссируем. Являюсь вашим клиентом с 2007-го года, есть вклад. Вопрос был очень простой, что ожидать если большая часть калининградских вкладчиков и клиентов заберет деньги?
В данный момент практически все банкоматы опустошены, работают только на прием и оплату чеков.

Online



Александр Козека

БИНБАНК, здравствуйте. А выдержит банк, если практически все клиенты Калининграда снимают и переводят деньги из калининградского отделения? У самого вклада, но не хз, а что по поводу паники.

Online

15 дек 2013 в 12:12 | Редактировать | Удалить | Ответить



Ирина Левина

Александр мы очень надеемся, что этого не случится! Тем не менее никаких препонов со стороны банка не будет и тем, кто по каким то причинам захочет это сделать, банк безусловно вернет все средства. Важно другое, что поддаваясь панике, вкладчик лишает себя того дохода, на который он рассчитывал, и который банк выплачивает согласно договора вклада. Еще раз хотим отметить - оснований для беспокойства у вкладчиков любого региона, в Калининграде или в другом городе, НЕТ.

Online

15 дек 2013 в 18:30 | Редактировать | Удалить | Ответить



Дмитрий Викторovich

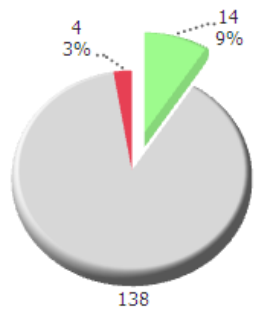
Как-то Ваш ответ не обнадежил
Что значит "надеемся"? На кого или на что? Эта паника охватила только Калининградскую область или в других городах в филиалах Бинбанка тожл наблюдается такая картина? Сейчас активно муссируются слухи что на следующей неделе помимо еще нескольких банков прикроют и наш Бинбанк. Что скажете?

15 дек 2013 в 21:03 | Редактировать | Удалить | Ответить

ДЕЛАЕМ ВЫВОДЫ И ВНОСИМ ИЗМЕНЕНИЯ В ПРОЦЕССЫ

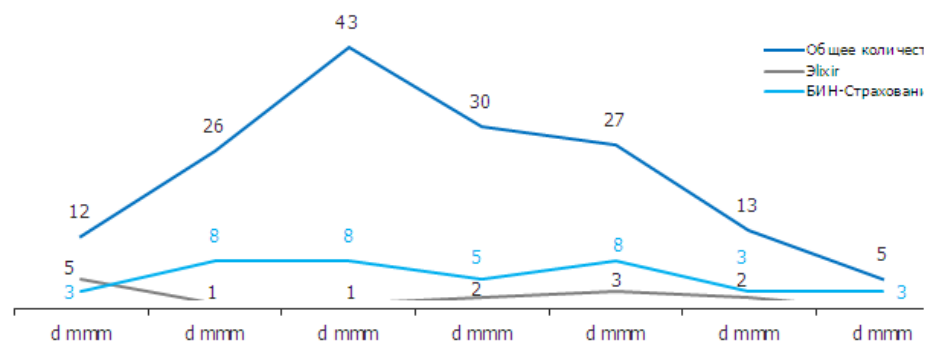
УПОМИНАЕМОСТЬ «БИНБАНК» В СОЦИАЛЬНЫХ МЕДИА

Эмоциональная тональность



• позитив • нейтрал • негатив

Динамика упоминаемости «БинБанк»



Разбивка упоминаний «БинБанк» по предмету отклика

- Сообщения с упоминаниями услуг банка: 69
- Упоминания бренда «БинБанк» и тиражирование новостей СМИ: 34
- Сообщения о финансовых показателях «БинБанка»: 20
- Акции и мероприятия: 8
- Сообщения об офисах и филиалах «БинБанка»: 6
- Качество обслуживания: 5

Справка по «БинБанку»

- Всего за отчетный период было зафиксировано 1156 сообщений с упоминаниями «БинБанка», включая репосты и ретрансляцию сообщений СМИ. Из всего массива упоминаний только 38% сообщений были авторскими.
- 65% сообщений было оставлено на площадке Twitter.com; 21% на VK.com, 2,8% на livejournal.com, 2,5% на Yandex.ru и 0,6% на Facebook.com

Основные информационные поводы



Еженедельный контроль за блогосферой

Эскалация

Постоянные улучшения

Пример отчетов : Важно мониторить всегда тематики негативных отзывов.

СПАСИБО за внимание!

Приглашаем в группы БИНБАНКа
мы всегда рады друзьям!

www.facebook.com/binbank.ru

www.vk.com/binbank

Левина Ирина
Руководитель SM-направления
ОАО «БИНБАНК»

<https://www.facebook.com/ilevina>
levina.ira@gmail.com