

БАНК МОСКВЫ

Анализ упоминаний в социальных медиа

01 марта – 31 марта 2015 г.

ОГЛАВЛЕНИЕ

Оглавление	2
Описание исследования	3
Сводные данные	4
Активность обсуждений и основные индексы.....	4
Динамика упоминаемости.....	4
Тональность	5
Тональность упоминаний.....	5
Проблемные зоны.....	5
Количество упоминаний	5
Примеры сообщений.....	5
Тематика позитивных упоминаний	6
Восприятие продуктов и услуг	7
Источники	7
Распределение по источникам.....	7
Тональность по источникам.....	8
Лидеры мнений.....	8
Сторонники.....	8
Примеры сообщений.....	8
Противники.....	9
Примеры сообщений.....	9
Конкуренты	10
Количество упоминаний	10
Тональность упоминаний.....	10
Выводы.....	11

ОПИСАНИЕ ИССЛЕДОВАНИЯ

Объект исследования:

Банк Москвы.

Цель исследования:

1. Оценка динамики репутации банка.
2. Выявление проблемных зон.
3. Сравнение с конкурентами.

Конкуренты:

1. АЛЬФА-БАНК
2. ПРОМСВЯЗЬБАНК
3. СВЯЗНОЙ БАНК
4. ТИНЬКОФФ

Период исследования:

01 марта – 31 марта 2015 г.

Источники мониторинга:

Социальные медиа, включая ВКонтакте, Твиттер, Фейсбук, LiveJournal, Одноклассники, Мой Мир, Youtube, Google+, Instagram, блоги, форумы, сайты отзывов, комментарии к новостям.

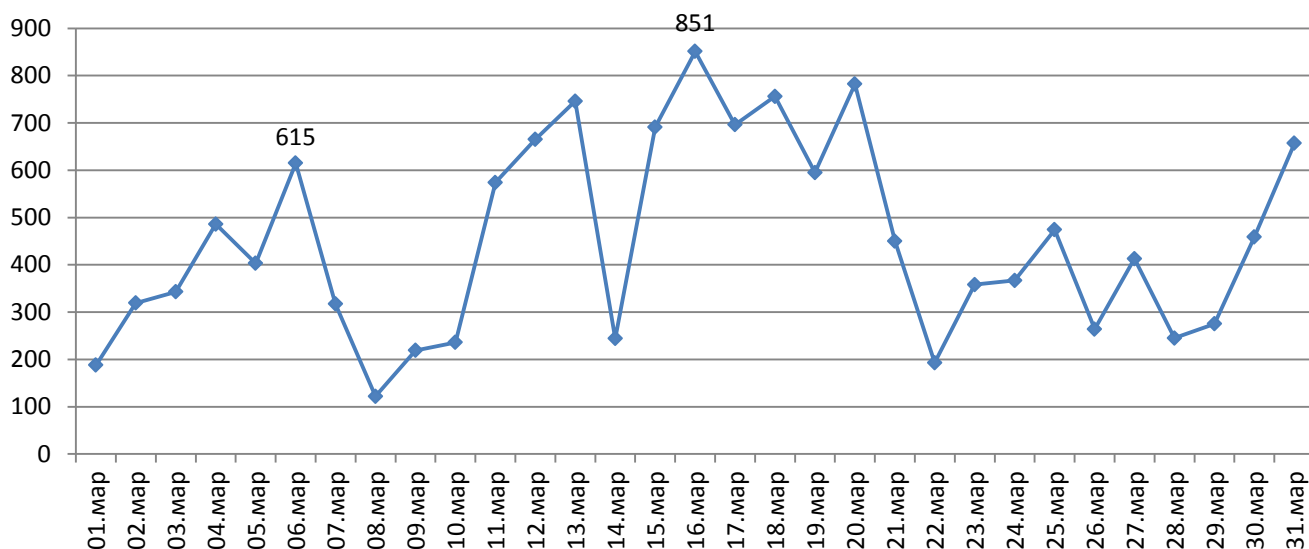
СВОДНЫЕ ДАННЫЕ

Активность обсуждений и основные индексы

Сообщений обработано:	1 090 397 139 ¹	
Сообщений по банку:	14 195	-33,0%
Количество авторов:	9 931	-25,7%
Индекс лояльности: ²	0,7	-16,1%

Индекс лояльности снизился на 33,0%, что свидетельствует о росте количества обсуждений банка с негативной тональностью. Тематика негативных сообщений связана с обсуждением высоких доходов экс-президента банка А.Бородина, увеличением ставок по кредитам, ростом недовольства обслуживанием и жалобами на интернет-банк.

Динамика упоминаемости



Пики упоминаемости:

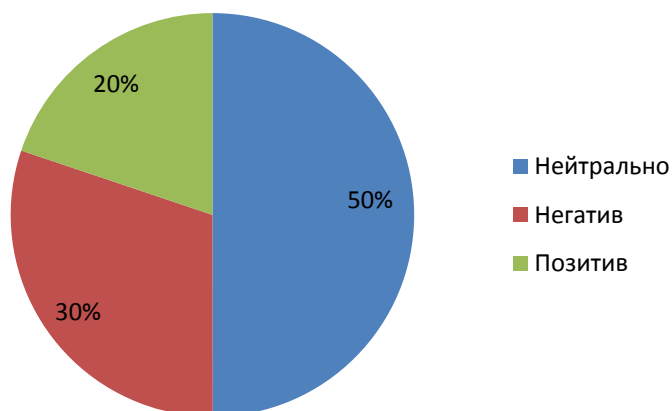
- **05-07 марта:** массовое распространение информации о блокировке активов ряда российских банков со стороны США, в том числе Банка Москвы.
- **15-17 марта:** обсуждением информации о продлении срока санации Банка Москвы до 5 лет.

¹ Количество проиндексированных системой сообщений из социальных медиа за исследуемый период

² Индекс лояльности – отношение количества позитивных упоминаний к негативным

ТОНАЛЬНОСТЬ

Тональность упоминаний

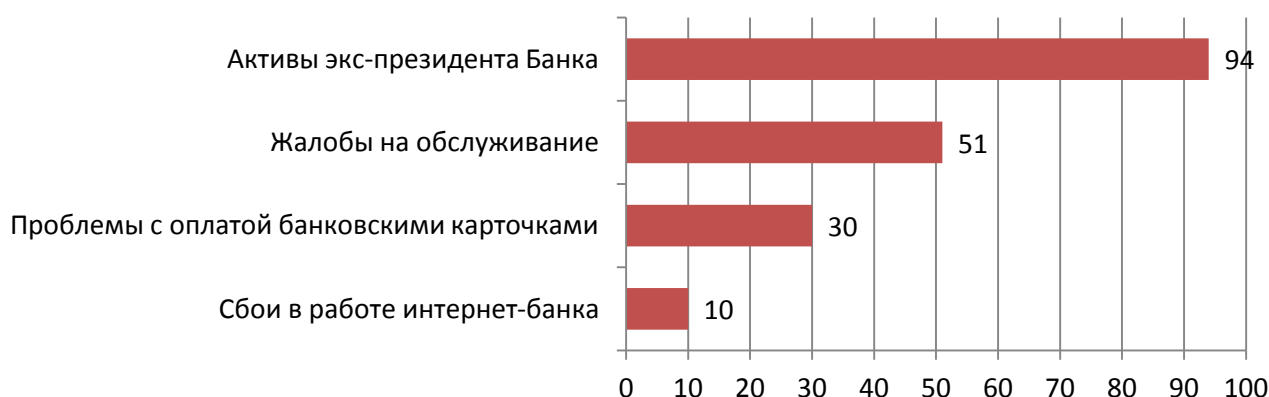


Зафиксировано 50% нейтральных упоминаний, негативных упоминаний 30%, позитивных 20%.

ПРОБЛЕМНЫЕ ЗОНЫ

К проблемным зонам относятся сообщения негативной направленности, вызвавшие активные обсуждения в социальных медиа. К проблемным тематикам за отчетный период относятся темы: обсуждение доходов экс-президента Банка Москвы Андрея Бородина, рост жалоб на качество обслуживания, проблемы с оплатой банковскими карточками, сбои в работе интернет-банка.

Количество упоминаний



Примеры сообщений

1. Сильный рост негатива связан с обсуждением активов бывшего президента Банка Москвы Андрея Бородина:

Сюда и делись. Куда делись деньги Банка Москвы: в гостях у Андрея Бородина и его жены в Лондоне Беглый банкир и его жена Татьяна Корсакова в поте лица возделывают 12 000 соток самого дорогого поместья в Великобритании.

Источник: [facebook.com](https://www.facebook.com) | автор: [Маргарита Горских](#)

2. Недовольство обслуживанием:

Мне в банке Москвы, когда я пришла брать этот кредит и спросила о стабильности валюты - сказали - да вы что, франк стабильная валюта, он за 10 лет фактически не вырос, максимум процентов 10-15 рост закладываем. Я их спрашиваю, а если дефолт - они такие, да нет, мы бы тогда такие кредиты не выдавали, вы что.. Это будет форс-мажор и т.д.. Жаль что я на видео камеру это все не засняла, как меня сотрудники банка Москвы консультировали. Сейчас бы 100% был выигрыш дела в суде за недостоверную информацию.
Источник: vk.com | автор: [Юлия Петрова](#)

3. Проблемы с кредитными картами:

На ВР карта Банка Москвы не прошла, не только у меня. УралСиб сработал со свистом.
Источник: forum.auto.ru | автор: [Marassa](#)

4. Жалобы на интернет-банк:

У меня давно был счет в банке Москвы, которым я пользовался дистанционно через банк-клиент. При входе в интернет-банк банк Москвы посылает СМСку на телефон с кодом для входа. Так получилось, что телефоном, который был указан в банке я перестал пользоваться и его отключили. Я пришел в отделение банка сообщил проблему, операционистка сказала, что сейчас быстро поменяет телефон на новый. При мне что-то поменяла, я ушел довольный. Пришел домой попытался войти в инет банк, СМС не приходит.
Источник: banki.ru | автор: [vaselek12](#)

ТЕМАТИКА ПОЗИТИВНЫХ УПОМИНАНИЙ

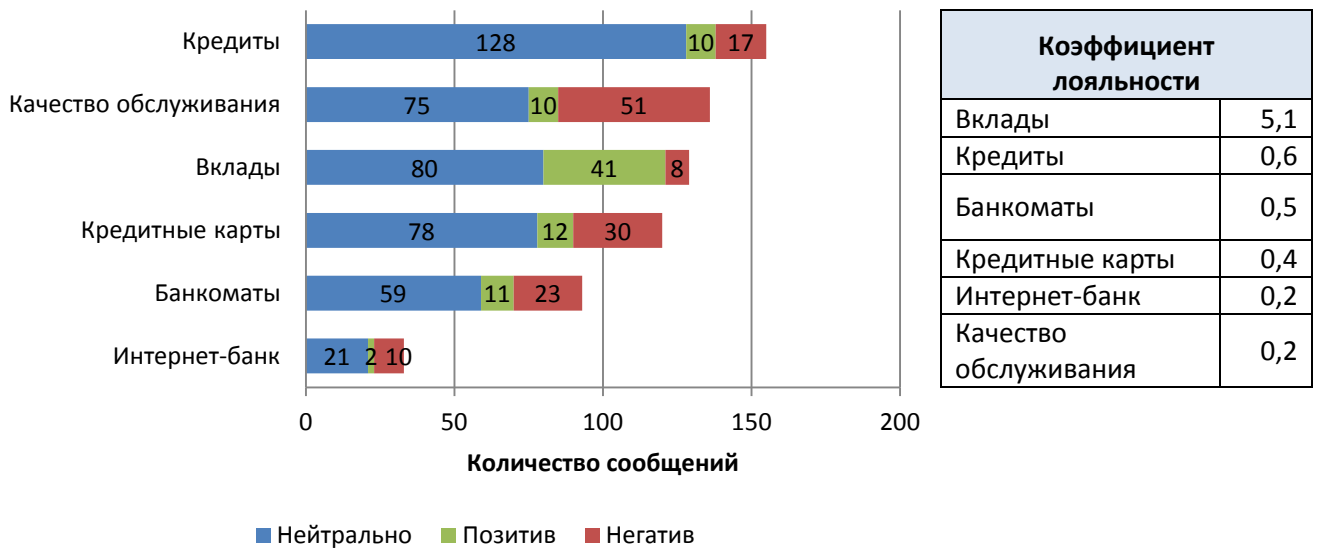
- 1. Основное количество позитива связано с обсуждением станций велопроката, спонсором которого является Банк Москвы:**

Для таких, как я) У меня-то своего нет:) В мае прошлого года «Банк Москвы» запустил в Петербурге 29 точек велопроката, однако в этом сезоне пунктов может стать в 5 раз больше — около 150 точек в разных районах города.
Источник: vk.com | автор: [Дарья Валерьевна](#)

- 2. Яркий позитивный оттенок имели также сообщения о программах льготного кредитования:**

Банк Москвы примет участие в программе льготных ипотечных кредитов.
Источник: vk.com | автор: [Дарья Валерьевна](#)

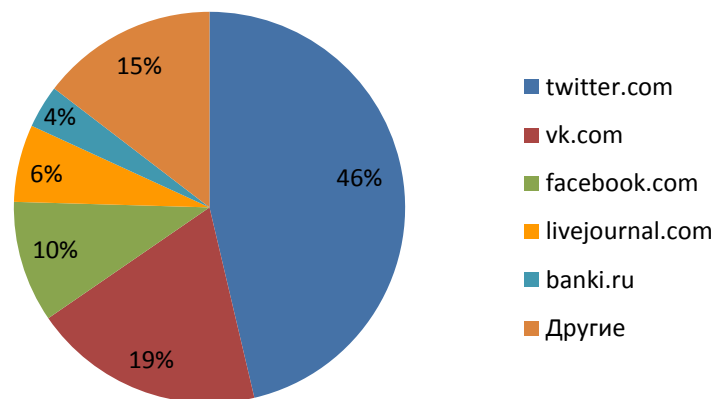
ВОСПРИЯТИЕ ПРОДУКТОВ И УСЛУГ



Высокий уровень лояльности зафиксирован при обсуждении вкладов. Средний уровень лояльности наблюдается при упоминании кредитов, банкоматов и кредитных карт. Низкий уровень лояльности зафиксирован при обсуждении интернет-банка и качества обслуживания.

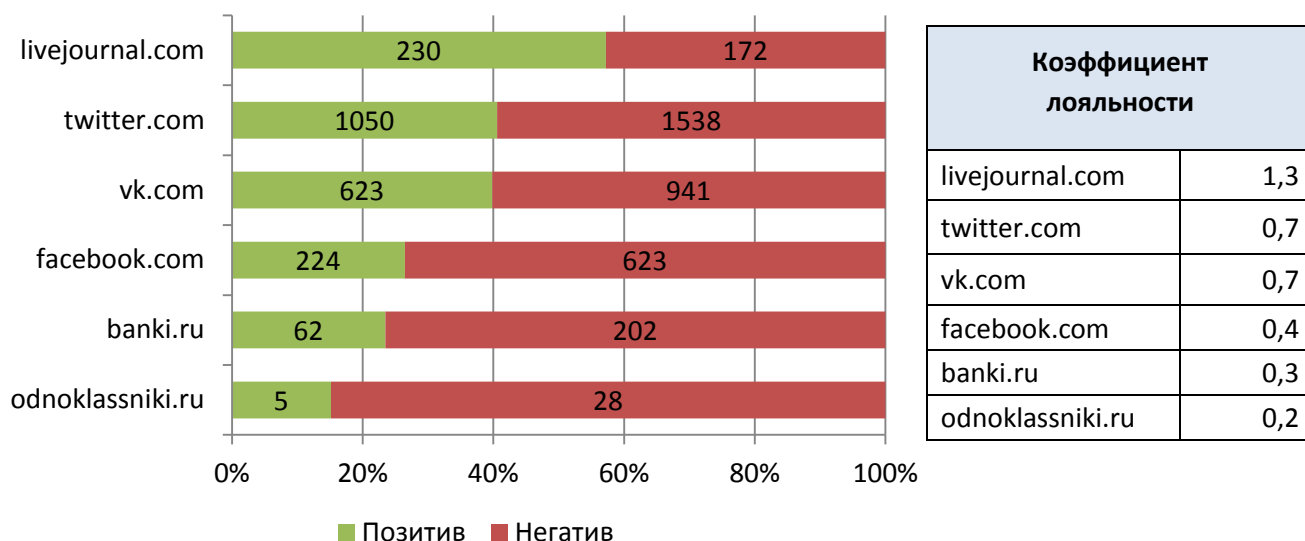
ИСТОЧНИКИ

Распределение по источникам



Наибольшее количество упоминаний приходятся на twitter.com, vk.com и facebook.com, которые представляются наиболее значимыми для выявления трендов на последующие периоды обсуждений.

Тональность по источникам



Сильный негативный фон зафиксирован в twitter.com, vk.com и facebook.com, на которые стоит обратить внимание в первую очередь для выявления негатива. Потенциальный рост негатива в последующем периоде стоит ожидать в odnoklassniki.ru.

ЛИДЕРЫ МНЕНИЙ

Сторонники

Автор	Аудитория	Сообщений
Сергей Иванов	32 737	1
Елена Ищеева	6 035	1
Елена Карлова	2 902	1
Юрий Урсу	2 350	1

Яркими сторонниками за отчетный период являются авторы Сергей Иванов и Елена Ищеева, опубликовавшие сообщения позитивного характера, связанные с деятельностью банка – рекомендации по использованию интернет-банка и поздравления от банка соответственно. Автор Елена Карлова отметила высокое качество обслуживания через терминал, установленный в МГУ и работающий на солнечных батареях. Юрий Урсу рекомендует вклады банка, как одни из самых выгодных на рынке.

Примеры сообщений

1. Сергей Иванов – в ответ на вопрос порекомендовать банк с качественным онлайн-банком:

ПУМБ, Банк Москвы, Сбербанк России. Качество, проверенное годами.

<http://www.facebook.com/1137468774/posts/10204322526600105>

2. Елена Ищеева:

Принимаем поздравления от Банка Москвы! <http://t.co/4wxhCQowZs>

<http://www.facebook.com/100001619143235/posts/876567879073842>

3. Елена Карлова:

Респект #БанкМосквы за #автомат на солнечной батарее! 🙌☀️📱 #инновации #прогресс @Московский государственный университет...

http://vk.com/wall3899263_16173

4. Юрий Урсу:

В плане процентов два самых выгодных варианта - Московский индустриальный банк и Банк Москвы.

<http://twitter.com/yuriursu/status/582638799013851136>

Противники

Автор	Аудитория	Сообщений
Slava Rabinovich	30 796	1
Лена Миро	18 206	1
Станислав Дрожинский	3 400	1

Ярким противником является автор Slava Rabinovich, опубликовавший негативный пост о банке, собравший значительное количество комментариев. Автор Лена Миро продолжает периодически публиковать сообщения, негативно сказывающихся на имидже банка. Станислав Дрожинский выражает в facebook публичное недовольство качеством обслуживания в отделениях банка.

Примеры сообщений

1. Slava Rabinovich:

Начну с предыстории. Осенью 2010-го в отставку был отправлен московский мэр Юрий Лужков. И немедленно, по странному стечению обстоятельств, начались проблемы у многих бизнесменов, которые выстроили с ним тесные отношения. Начались они и у Банка Москвы, которым управлял его фактический собственник Андрей Бородин.

<http://www.facebook.com/100001539713612/posts/848248181903164>

2. Лена Миро:

Сволочи...

Что объединяет этих детей и замок, который вы видите в центре фотографии? Замок находится в Англии. Живёт в нём «лужковский банкир», бывший президент Банка Москвы Андрей Бородин. Дети живут в России...

<http://www.facebook.com/100004007182176/posts/611198812357019>

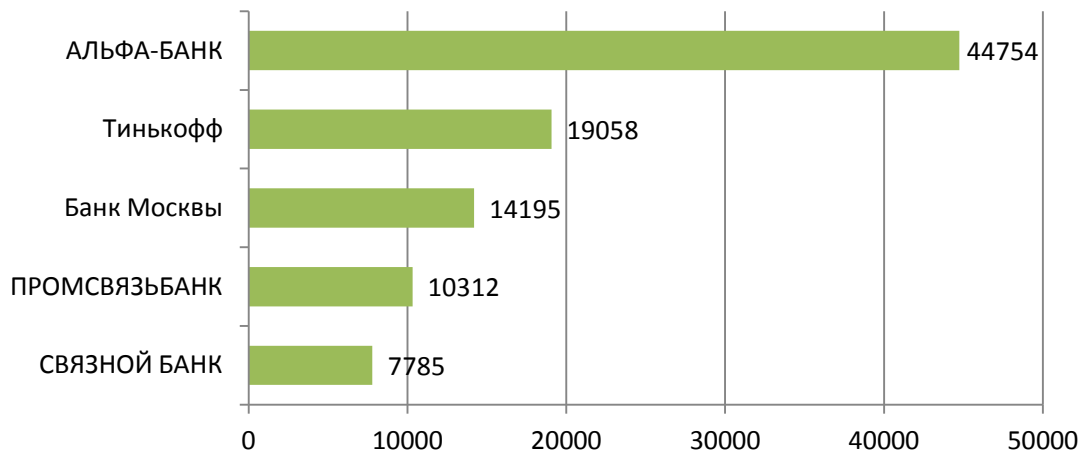
3. Станислав Дрожинский:

Андрей, а я встречал! Попробовали бы Вы Сити-Банк и Банк Москвы. Вот это феерия хамства, а в Сити они занимаются форменным жульничеством.

<http://www.facebook.com/100001731140465/posts/856042631130100>

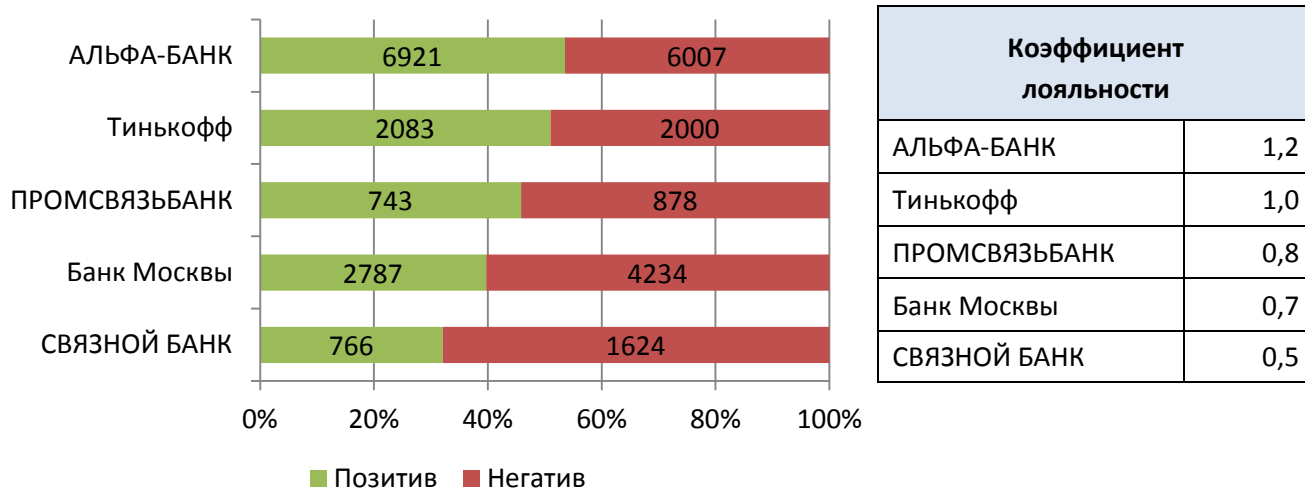
КОНКУРЕНТЫ

Количество упоминаний



В сравнении с конкурентами Банк Москвы находятся на третьем месте по упоминаемости, на первом месте находится АЛЬФА-БАНК, далее следует Тинькофф, ПРОМСВЯЗЬБАНК находится на четвертом месте. Замыкает рейтинг СВЯЗНОЙ БАНК.

Тональность упоминаний



Лучший коэффициент лояльности зафиксирован при упоминании АЛЬФА-БАНКА. На втором месте находится Тинькофф, третье место занимает ПРОМСВЯЗЬБАНК. Банк Москвы располагается на четвертой позиции. Самый низкий коэффициент лояльности зафиксирован при упоминаемости БАНКА СВЯЗНОЙ.

ВЫВОДЫ

1. Анализ восприятия

Индекс лояльности снизился на 33,0, что свидетельствует о росте количества обсуждений банка с негативной тональностью. Тематика негативных сообщений связана с возбуждением доходов экс-президента банка А.Бородина, увеличением ставок по кредитам, ростом недовольства обслуживанием и жалобами на интернет-банк.

2. Проблемные зоны

За отчетный период по результатам мониторинга мнений в социальных медиа, выявлены следующие проблемные зоны:

- «Нечестные» доходы экс-президента банка;
- Рост жалоб на качество обслуживания;
- Проблемы с оплатой банковскими карточками;
- Некорректная работа интернет-банка.

3. Конкуренты

Лучший коэффициент лояльности зафиксирован при упоминании АЛЬФА-БАНКА. На втором месте находится Тинькофф, третье место занимает ПРОМСВЯЗЬБАНК. Банк Москвы располагается на четвертой позиции. Самый низкий коэффициент лояльности зафиксирован при упоминаемости БАНКА СВЯЗНОЙ.