



БАНК МОСКВЫ /

Анализ упоминаний в
социальных медиа

01 — 31 марта 2015



01	Сводные данные	03
02	Проблемные зоны	04
•	Проблемные зоны / Примеры сообщений	05
03	Тематики позитивных упоминаний	06
04	Восприятие продуктов и услуг	07
05	Источники	08
06	Лидеры мнений / Сторонники	09
•	Лидеры мнений / Противники	10
07	Конкуренты	11
08	Выводы	12

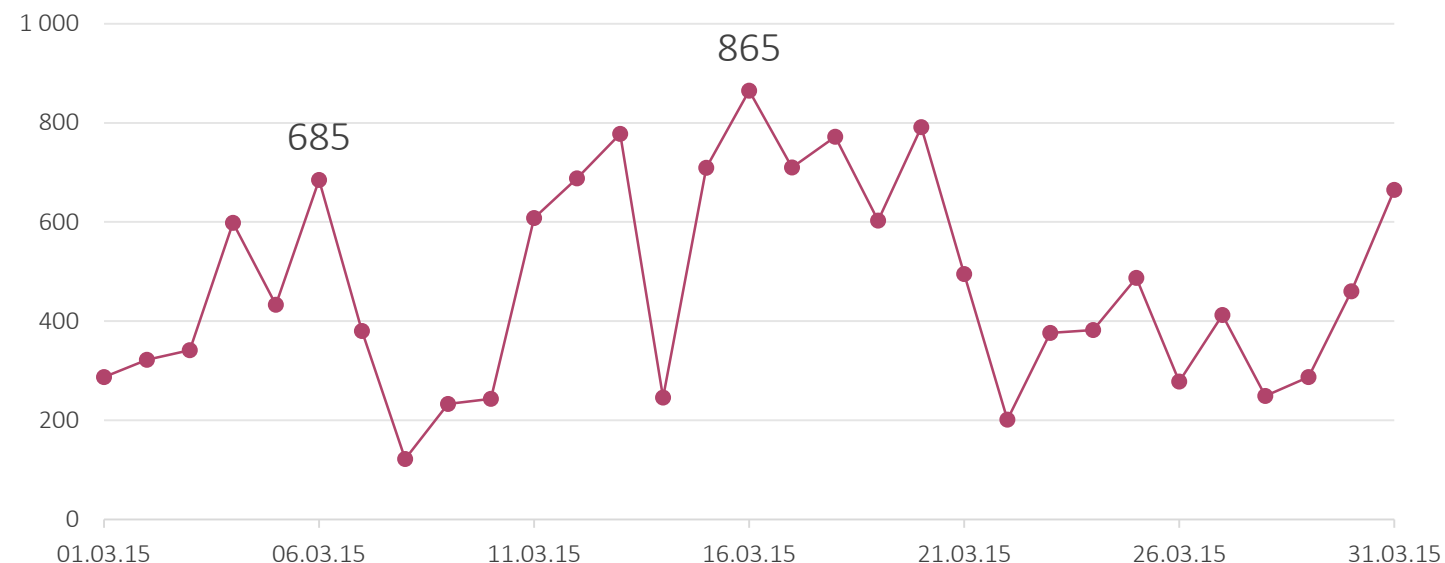
СВОДНЫЕ ДАННЫЕ

УПОМИНАНИЙ:	14 195	-31%
АВТОРОВ:	9 931	-26%
ЛОЯЛЬНОСТЬ:	0,7	-33%

По сравнению с прошлым периодом, индекс лояльности снизился на 33%, 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 УПОМИНАНИЙ

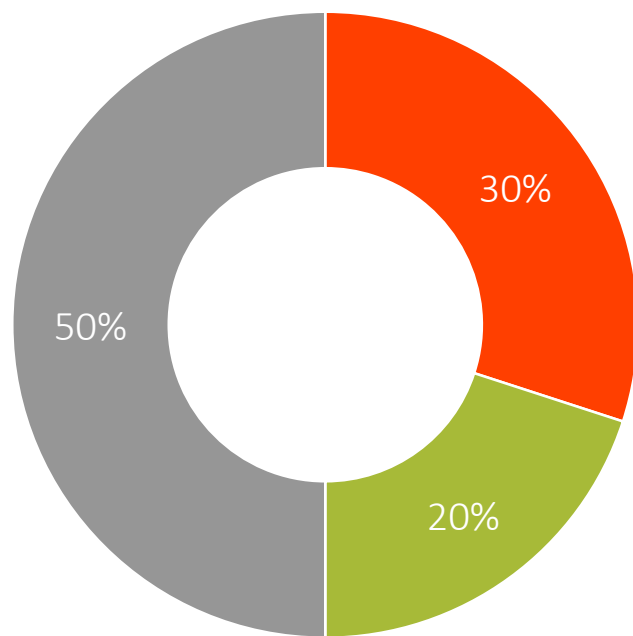


Пики упоминаемости:

- **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.

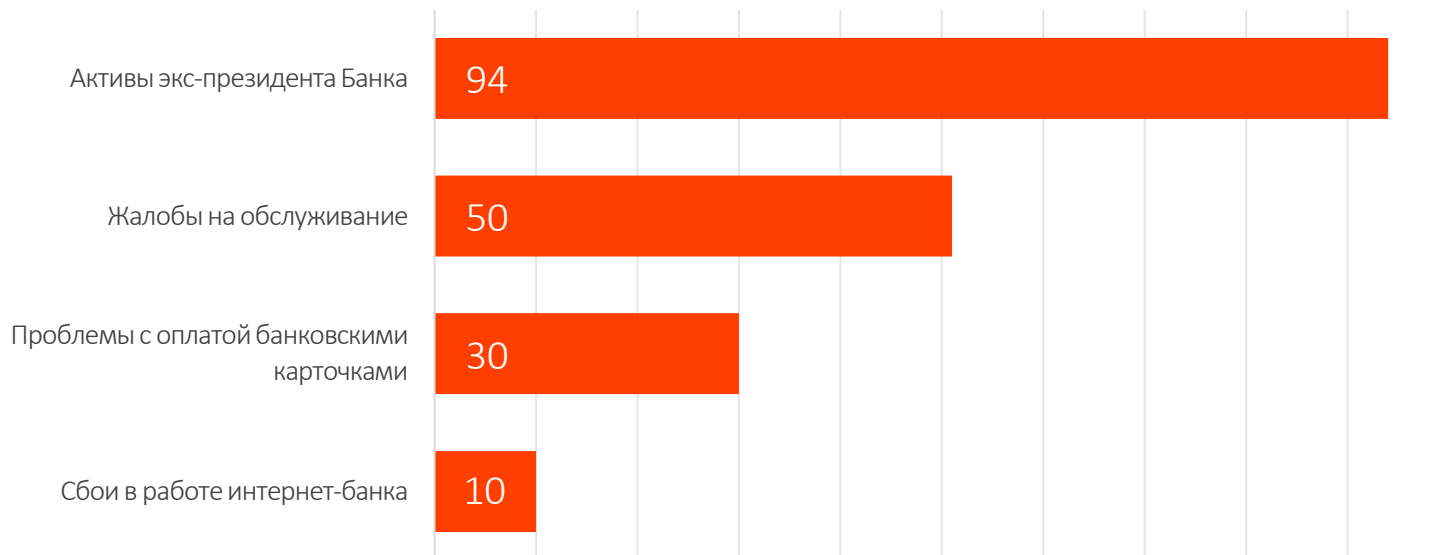
ПРОБЛЕМНЫЕ ЗОНЫ

ТОНАЛЬНОСТЬ СООБЩЕНИЙ



■ Негатив ■ Позитив ■ Нейтрал

ТЕМАТИКИ УПОМИНАНИЙ



Негатив составляет примерно треть от общего числа упоминаний банка. 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.



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



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



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 | Автор: Маргарита Горских

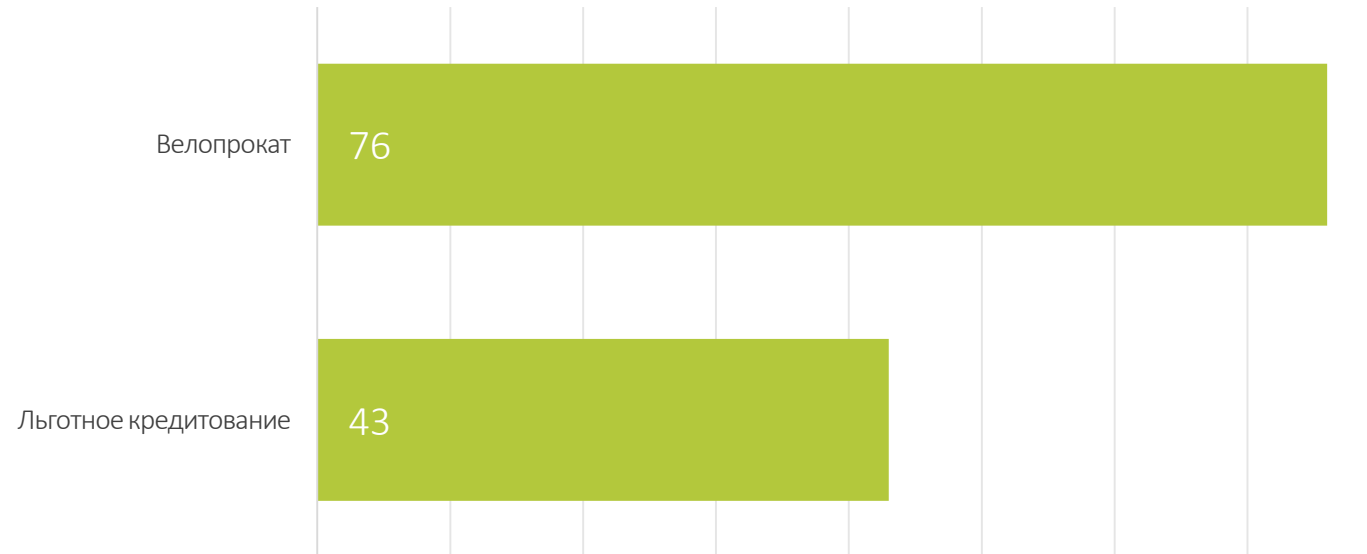


На ВР карта **Банка Москвы** не прошла, не только у меня. УралСиб сработал со свистом.

Источник: forum.auto.ru | Автор: Marassa

ТЕМАТИКИ ПОЗИТИВНЫХ УПОМИНАНИЙ

ТЕМАТИКИ УПОМИНАНИЙ



ПРИМЕРЫ СООБЩЕНИЙ

vk 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.

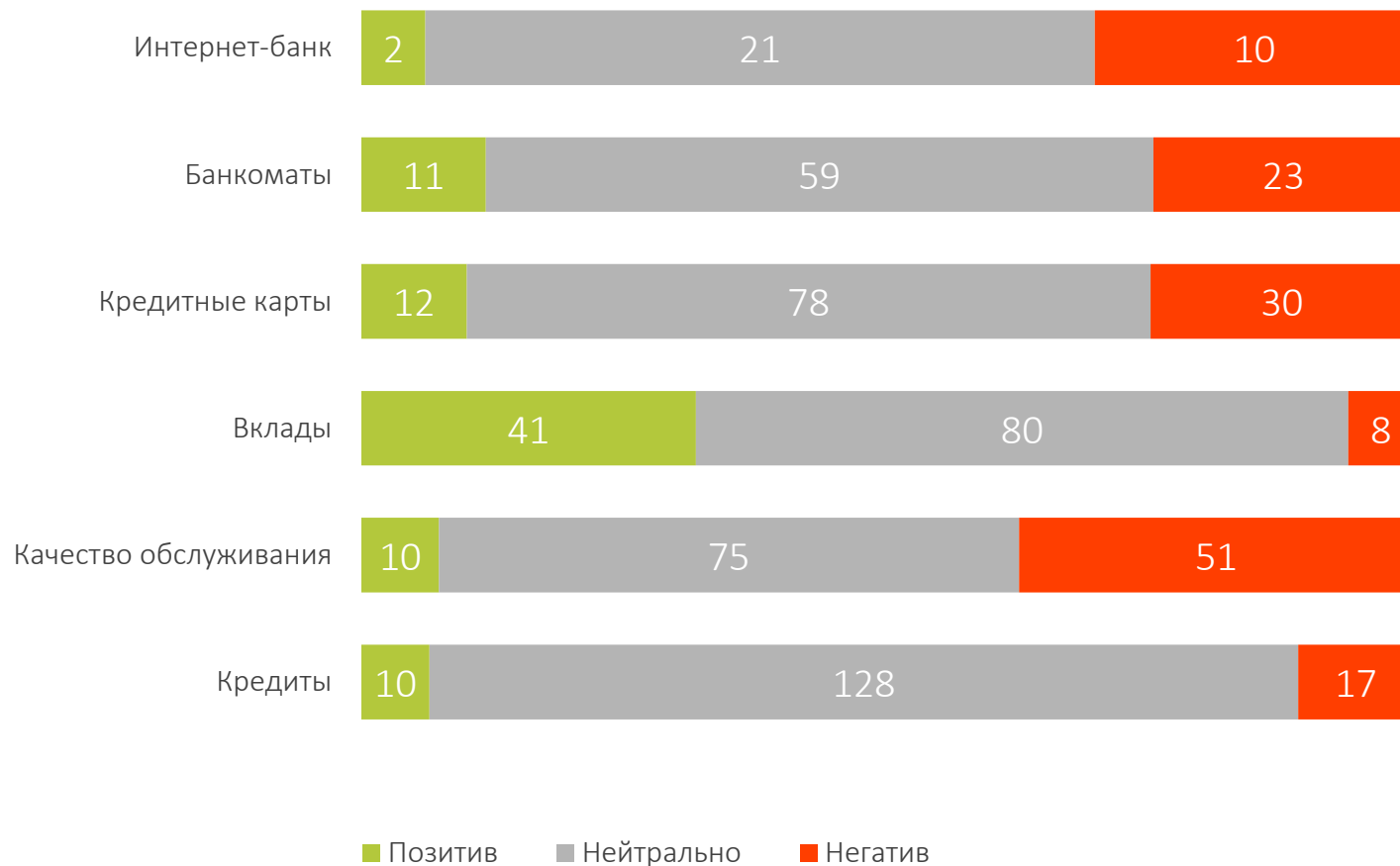
Источник: vk.com | Автор: Дарья Валерьевна

vk Банк Москвы примет участие в программе льготных ипотечных кредитов.

Источник: vk.com | Автор: Алексей Валентинович

Основное количество позитива связано с обсуждением станций велопроката, спонсором которого является Банк Москвы. Также, яркий позитивный оттенок имели также сообщения о программах льготного кредитования

ТОНАЛЬНОСТЬ УПОМИНАНИЙ ПРОДУКТОВ И УСЛУГ БАНКА

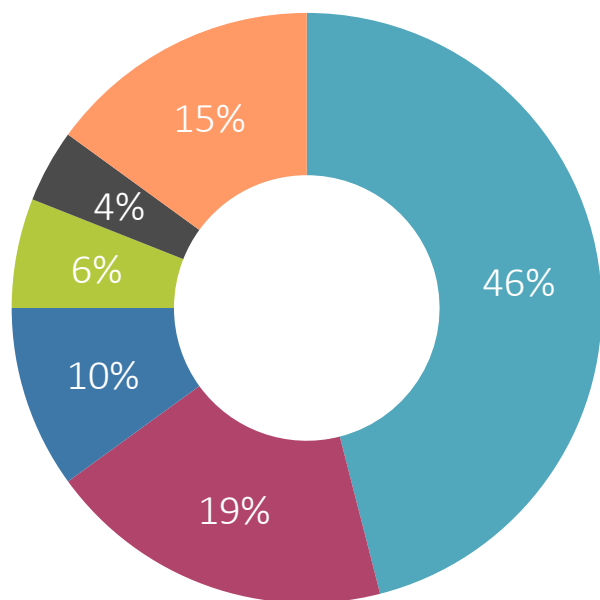


КОЭФФИЦИЕНТ ЛОЯЛЬНОСТИ

Продукт/услуга	Лояльность
Вклады	5,1
Кредиты	0,6
Банкоматы	0,5
Кредитные карты	0,4
Интернет - банк	0,2
Качество обслуживания	0,2

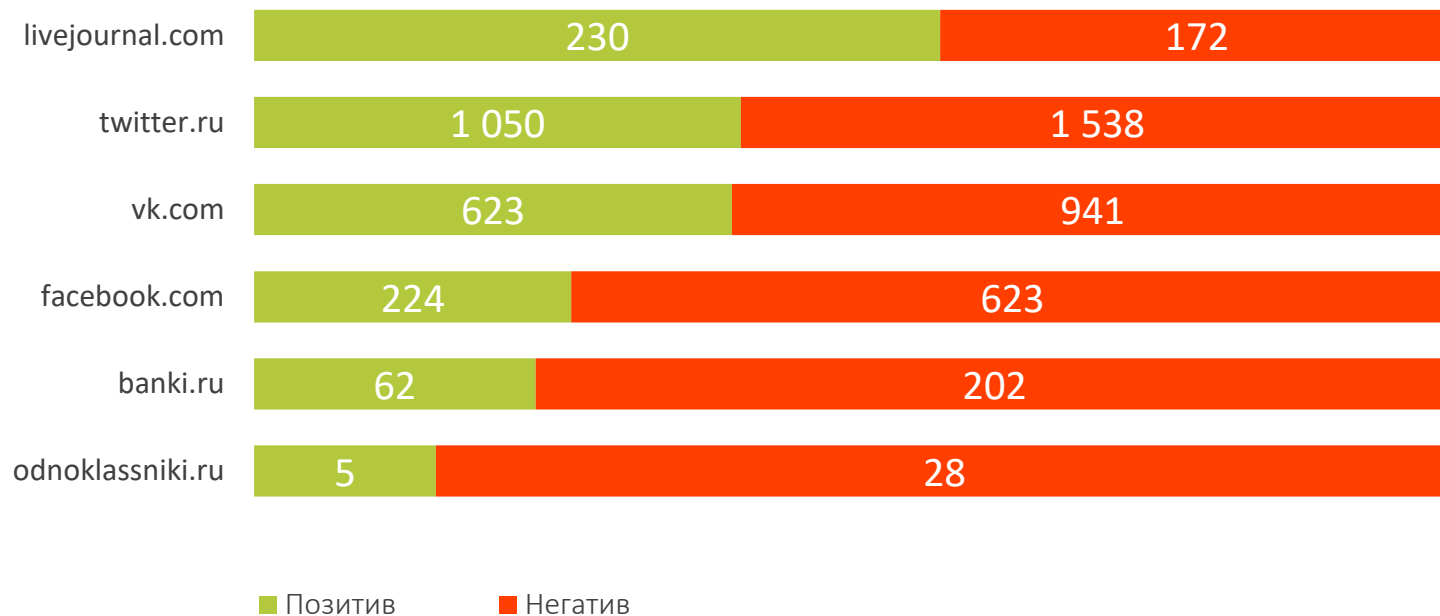
Высокий уровень лояльности зафиксирован при обсуждении вкладов. Средний уровень лояльности наблюдается при упоминании кредитов, банкоматов и кредитных карт. Низкий уровень лояльности зафиксирован при обсуждении интернет-банка и качества обслуживания.

ИСТОЧНИКИ УПОМИНАНИЙ



- twitter.ru
- facebook.com
- banki.ru
- vk.com
- livejournal.com
- другие

ТОНАЛЬНОСТЬ 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. **Сильный негативный фон зафиксирован в odnoklassniki.ru, banki.ru 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.

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

f Сергей Иванов:
 ПУМБ, Банк Москвы, Сбербанк России. Качество, проверенное годами.
 Источник: [facebook.com](https://www.facebook.com)

f Елена Ищеева:
 Принимаем поздравления от Банка Москвы!
<http://t.co/4wxxCQowZs>
 Источник: [facebook.com](https://www.facebook.com)

vk Елена Карлова:
 Респект #БанкМосквы за #автомат на солнечной батарее! 👍🌞 #инновации #прогресс @Московский государственный университет...
 Источник: vk.com

vk Юрий Урсу:
 В плане процентов два самых выгодных варианта - Московский индустриальный банк и Банк Москвы.
 Источник: vk.com

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

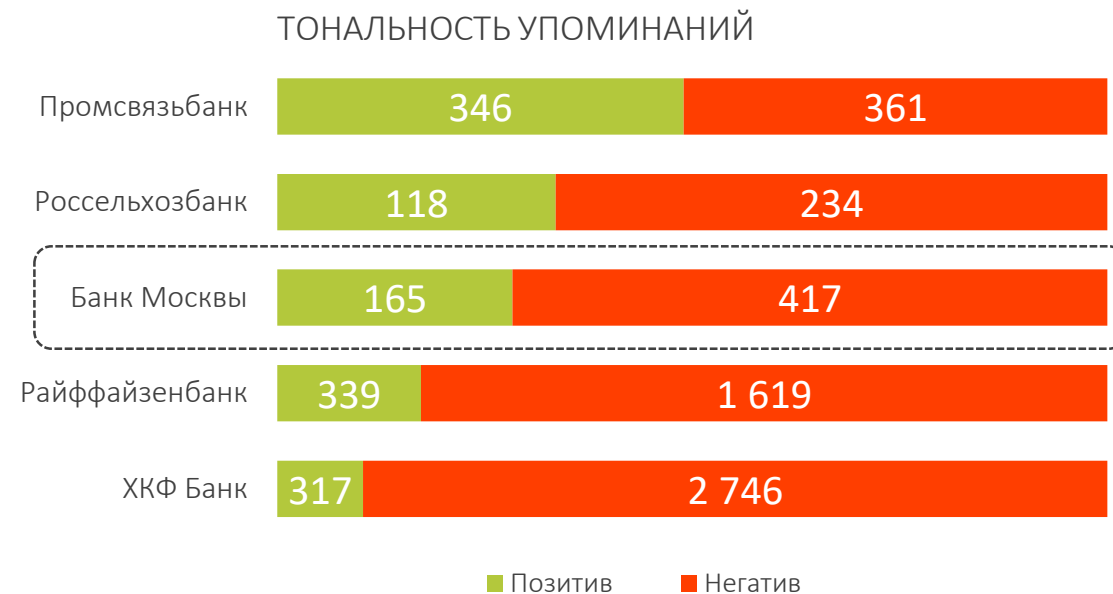
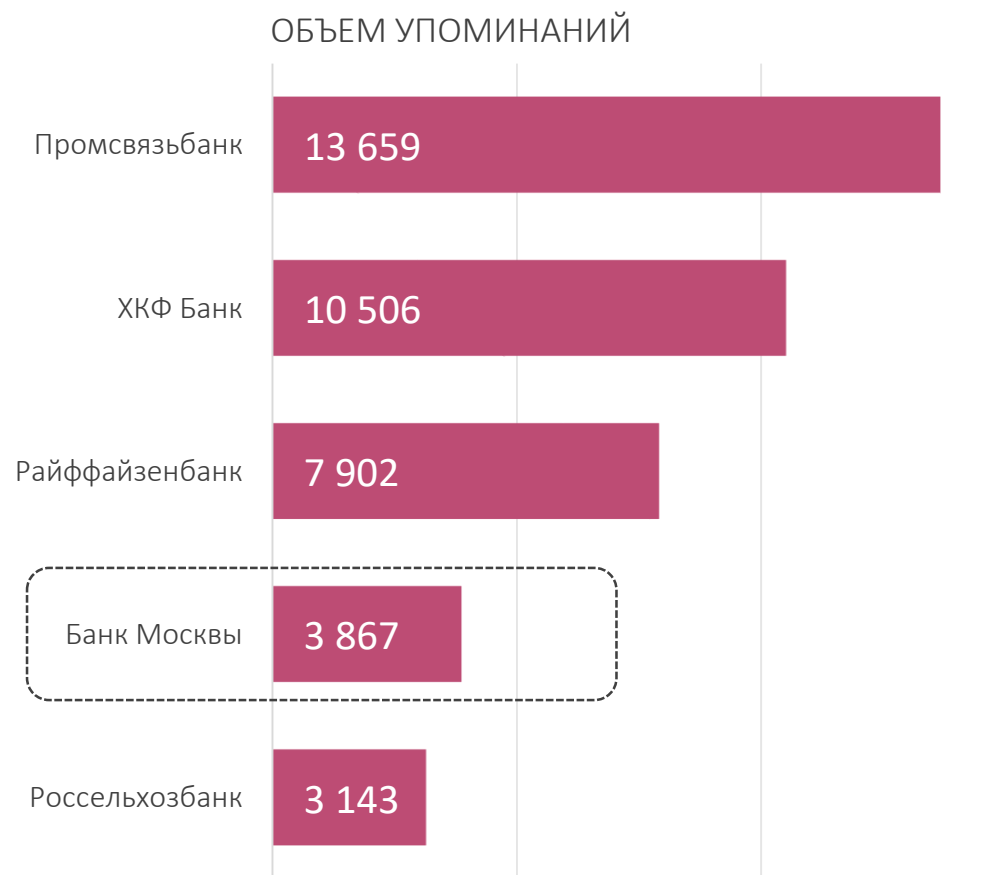
Ярким противником является автор Slava Rabinovich, опубликовавший негативный пост о банке, собравший значительное количество комментариев. Автор Лена Миро продолжает периодически публиковать сообщения, негативно сказывающихся на имидже банка. Станислав Дрожинский выражает в facebook публичное недовольство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

ПРИМЕРЫ СООБЩЕНИЙ

f Slava Rabinovich:
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.
Источник: [facebook.com](https://www.facebook.com)

f 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...
Источник: [facebook.com](https://www.facebook.com)

f Станислав Дрожинский:
Андрей, а я встречал! Попробовали бы Вы Сити-Банк и Банк Москвы. Вот это феерия хамства...
Источник: [facebook.com](https://www.facebook.com)



В сравнении с конкурентами Банк Москвы находятся на четвертом месте по упоминаемости, на первом месте находится Промсвязьбанк, далее следуют ХКФ банк и Райффайзенбанк, последнее место занимает Россельхозбанк.

Лучший коэффициент лояльности зафиксирован при упоминании Промсвязьбанка. На втором месте находится Россельхозбанк, третье место занимает Банк Москвы. На четвертом месте находится Райффайзенбанк. Самый низкий коэффициент лояльности зафиксирован при упоминаемости ХКФ банка.

АНАЛИЗ ВОСПРИЯТИЯ

Индекс лояльности снизился на 33%, 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.

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.

КОНКУРЕНТЫ

Лучший коэффициент лояльности зафиксирован при упоминании Промсвязьбанка. На втором месте находится Россельхозбанк. Банк Москвы располагается на третьей позиции. Самый низкий коэффициент лояльности зафиксирован при упоминаемости ХКФ Банка.

СПАСИБО ЗА
ВНИМАНИЕ!

Аналитический центр Brand Analytics
ac@br-analytics.ru