



ТОП-49 российских банков в социальных медиа

IV квартал 2014

Методология исследования

Исследование упоминаний российских банков в социальных медиа проводилось при помощи системы мониторинга и аналитики [YouScan](#). Поиск упоминаний производился по соцмедийным ресурсам (соцсети, форумы, блоги, сайты отзывов и другие). Период анализа: 1 октября – 31 декабря 2014 года. Объектом мониторинга выступают упоминания 49 банков с наибольшим количеством упоминаний за период. Из группы «ВТБ» проанализированы упоминания исключительно дочернего банка «ВТБ 24».

Цели исследования:

- выделить топ-49 наиболее обсуждаемых российских банков (по количеству релевантных упоминаний);
 - провести анализ отзывов пользователей по основным направлениям работы десяти наиболее обсуждаемых банков из топ-49;
- В процессе анализа были исключены нерелевантные упоминания (омонимы с других языков, спамные публикации роботов). Среди релевантных упоминаний авторским сообщениям присваивалась соответствующая тональность (позитивная, негативная, нейтральная), а ретранслированный контент (репосты, ретвиты) маркировался как нейтральный. Для этого был использован алгоритм автоматического определения тональности YouScan и выборочная ручная проверка. Расчет общих показателей используется на основании всех упоминаний банка, а категориальный анализ проводился исключительно по авторским отзывам. Для каждого банка с помощью соответствующего программного обеспечения была сгенерирована выборка упоминаний, в рамках которой был проведен анализ отношения клиентов по категориям.

В исследовании задействованы следующие категории:

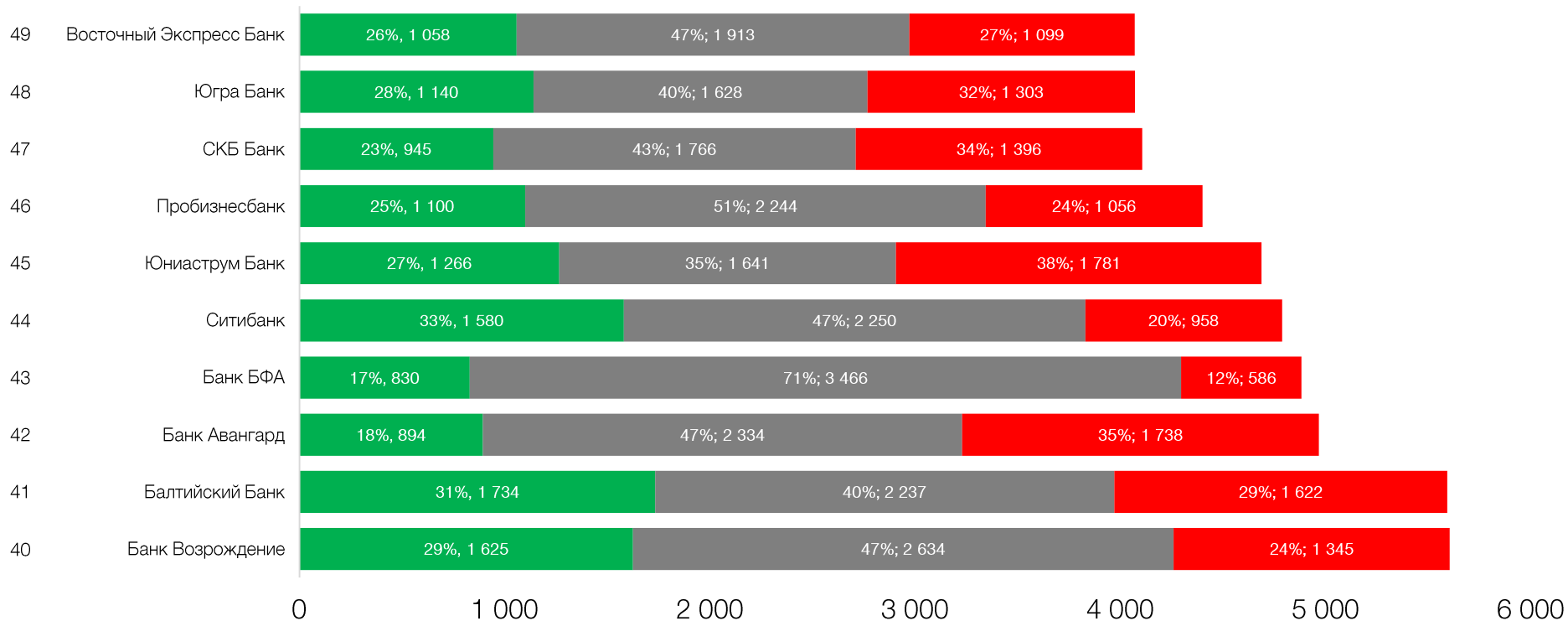
- **обслуживание:** отношение сотрудников к клиентам, работа отделений и банкоматов;
- **кредиты:** доступность, возврат и условия оформления;
- **депозиты:** условия, выбор банка для вклада, впечатления при расторжении договоров;
- **валюта:** ситуация с обменом валюты, обменный курс, ограничения в кассах и банкоматах;
- **банковские карты:** условия предоставления услуг по картам, комиссионные платежи, работа карт за рубежом.

Исследование было проведено в 2 этапа: на первом этапе были отобраны 49 наиболее обсуждаемых банков в социальных медиа. Результаты (количество упоминаний и разбивка по тональности) представлены в обратном порядке (от 49-го к 1-му) в виде диаграммы с горизонтальными барами. На втором этапе произведен более глубокий анализ основных категорий банковской деятельности 10 наиболее обсуждаемых банков, результаты которого представлены индивидуальным слайдом для каждого из банков (от 10-го к 1-му) с данными.

ТОП-49 банков в социальных медиа (в обратном порядке)

Позиции 49 - 40

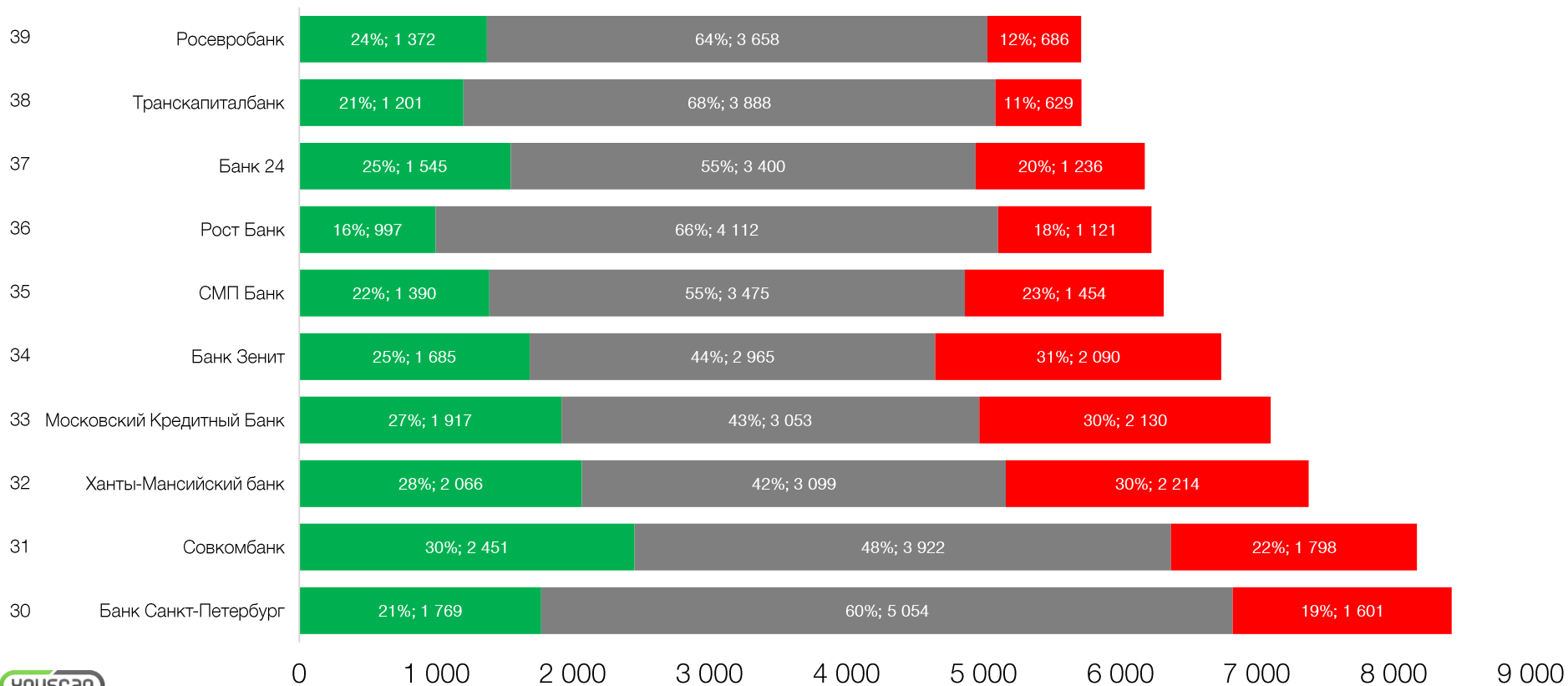
■ Позитивные ■ Нейтральные ■ Негативные



На всех аналогичных графиках (слайды 4-11) отображено относительное и абсолютное распределение упоминаний каждого из банков по тональности. Например, у СКБ Банка за период обнаружено 23% позитивных упоминаний, 43% нейтральных и 34% негативных, чему соответствует 945, 1 766 и 1 396 упоминаний.

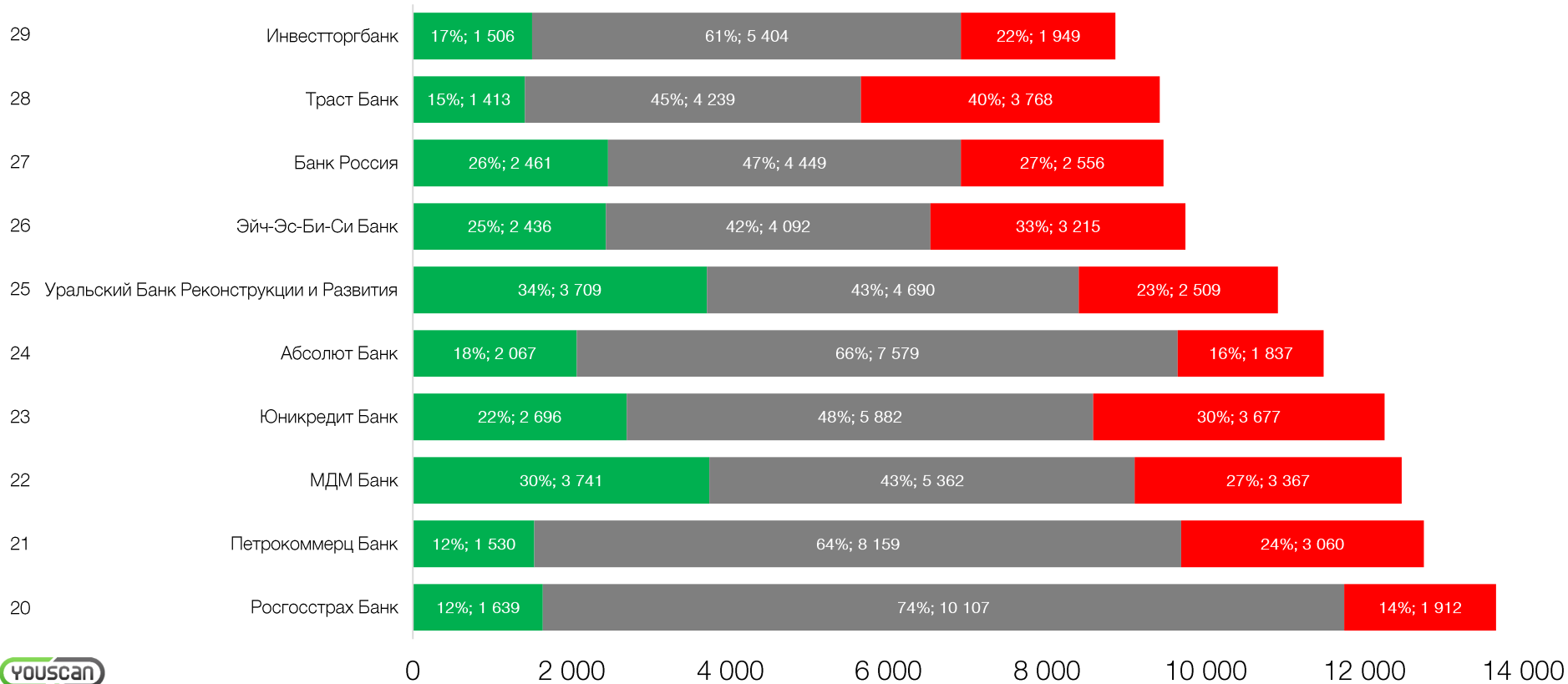
Позиции 39 - 30

■ Позитивные ■ Нейтральные ■ Негативные



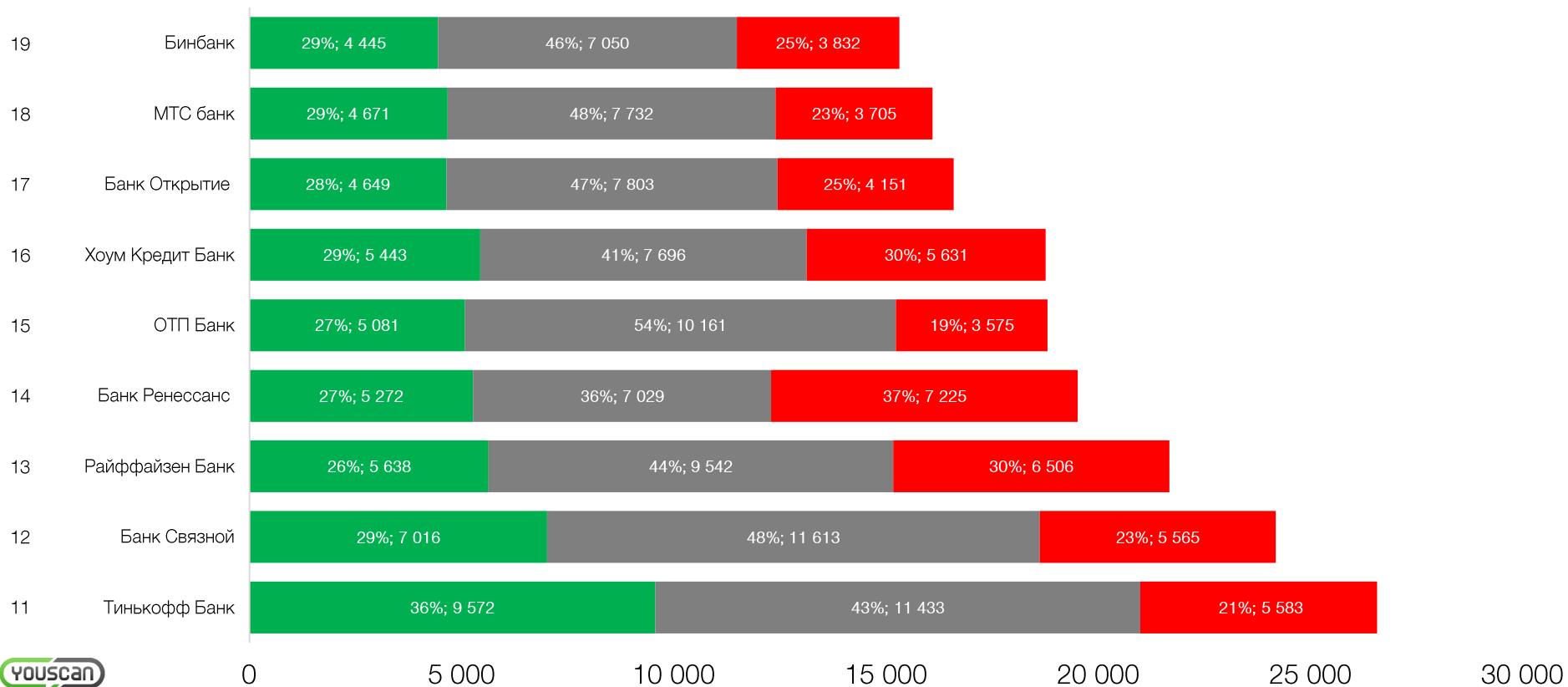
Позиции 29 - 20

■ Позитивные ■ Нейтральные ■ Негативные



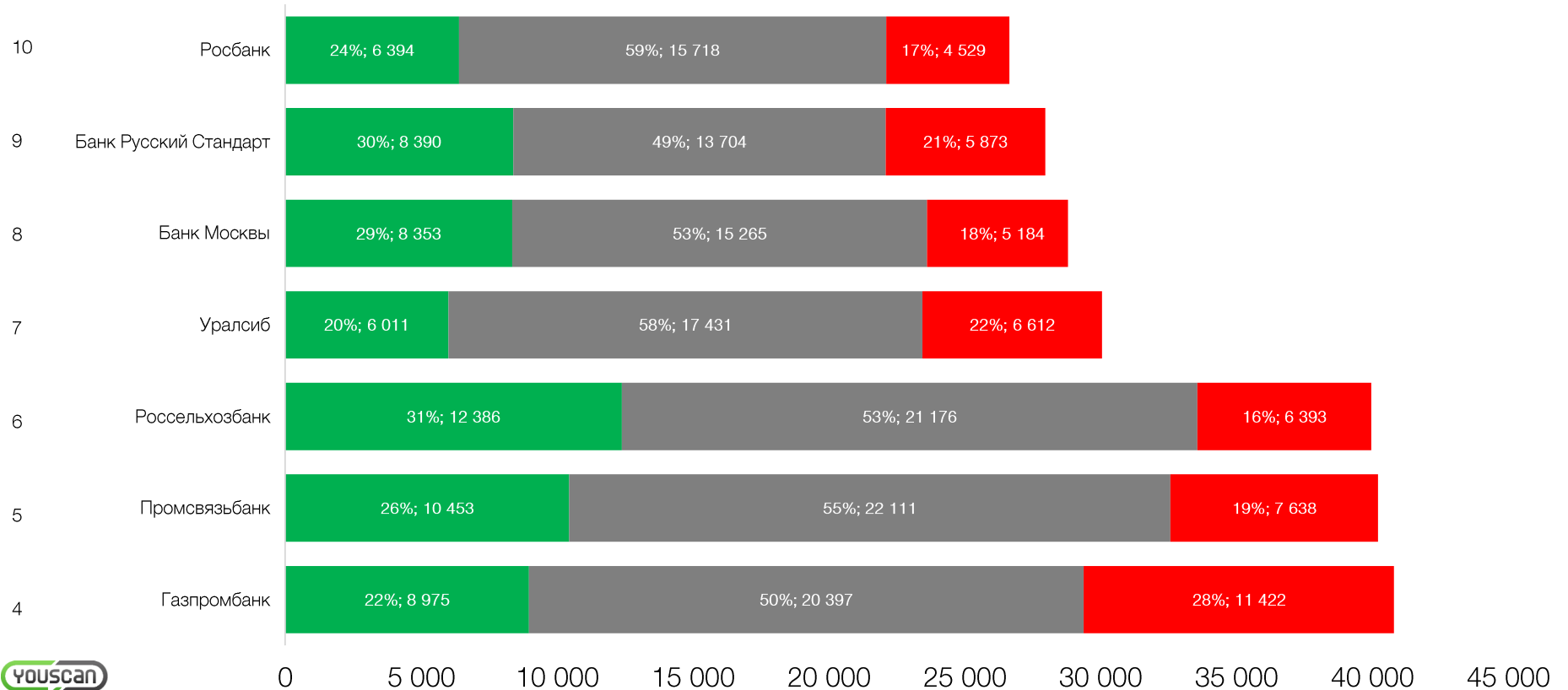
Позиции 19 - 11

■ Позитивные ■ Нейтральные ■ Негативные



Позиции 10 - 4

■ Позитивные ■ Нейтральные ■ Негативные



Позиция 3



■ Позитивные ■ Нейтральные ■ Негативные

ВТБ-24

31%; 22 687

49%; 35 861

20%; 14 637

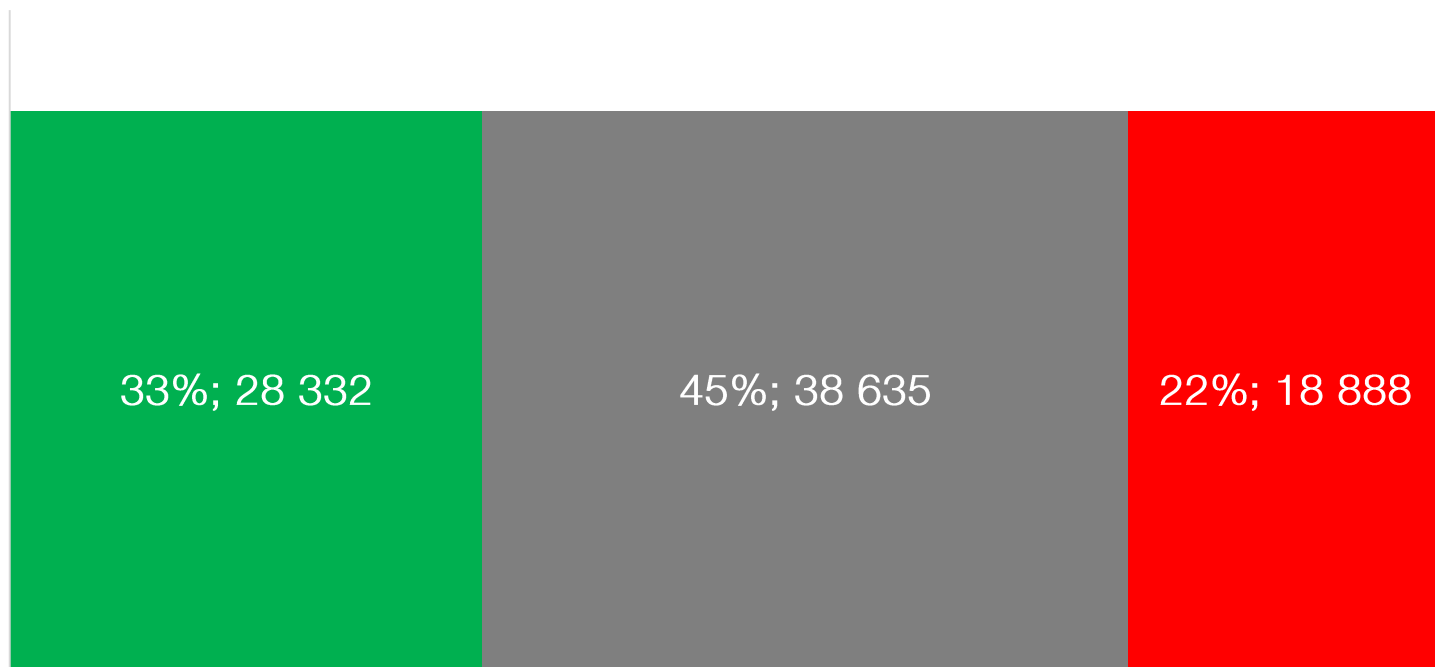
0 10 000 20 000 30 000 40 000 50 000 60 000 70 000 80 000

Позиция 2

■ Позитивные ■ Нейтральные ■ Негативные



Альфа банк



0 10 000 20 000 30 000 40 000 50 000 60 000 70 000 80 000 90 000

Позиция 1: наиболее обсуждаемый в социальных медиа

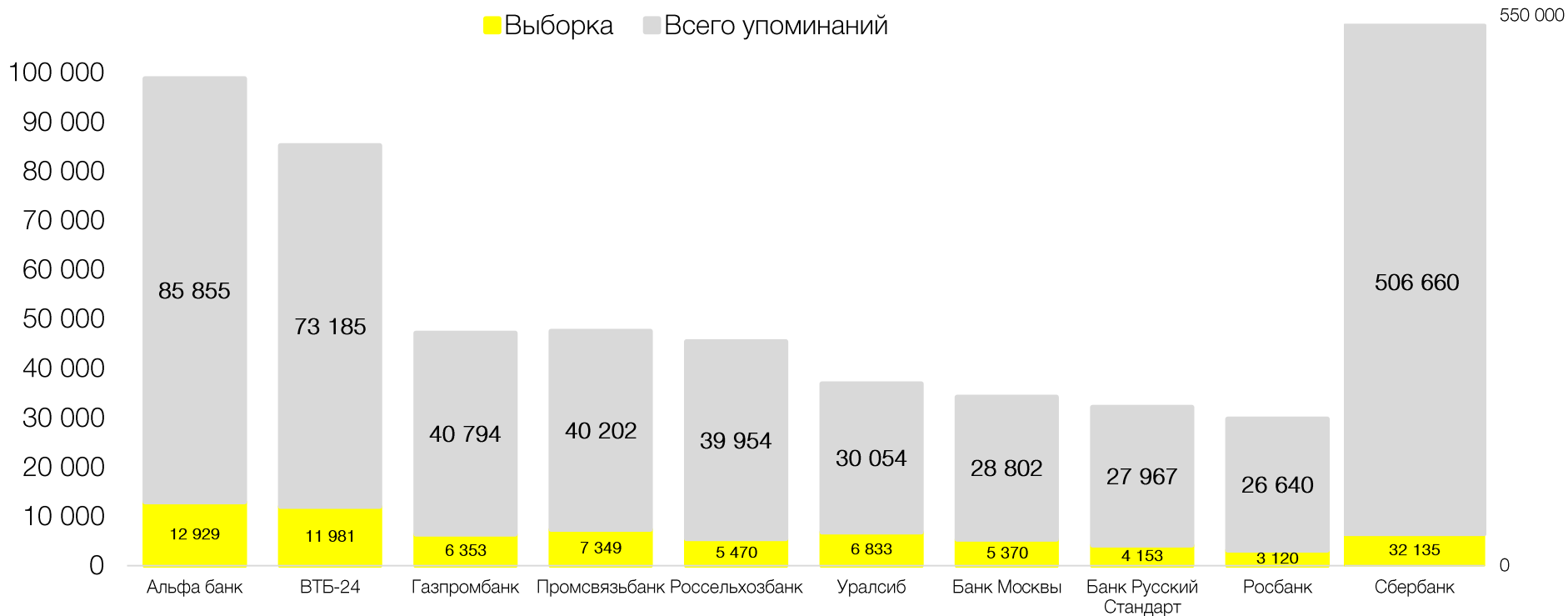


■ Позитивные ■ Нейтральные ■ Негативные

Сбербанк

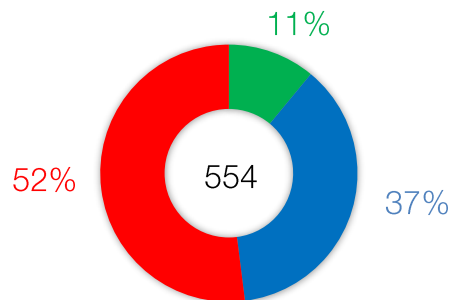


Анализ отзывов пользователей по категориям

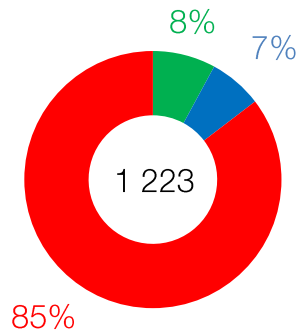


Для глубокого анализа отношения пользователей по категориям с помощью специального программного обеспечения была создана выборка упоминаний по категориям для каждого из 10 наиболее обсуждаемых банков. На графике данного слайда отображено соотношение выборки и общей совокупности упоминаний. Объем выборки примерно соответствует количеству авторских публикаций пользователей (без учета ретранслированного контента). Анализ авторских публикаций проходил по 5 категориям, описанным в методологии исследования, с определением отношения пользователей и присваиванием соответствующей тональности каждому упоминанию. На слайдах 14-23 в обратном порядке по каждому из топ-10 банков отображено процентное распределение тональности упоминаний в социальных медиа по категориям с помощью круговых диаграммам, при этом цифра внутри диаграммы соответствует абсолютному значению количества упоминаний из выборки по данной категории.

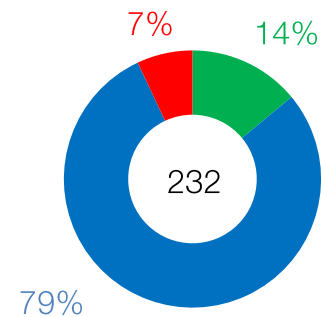
Кредиты



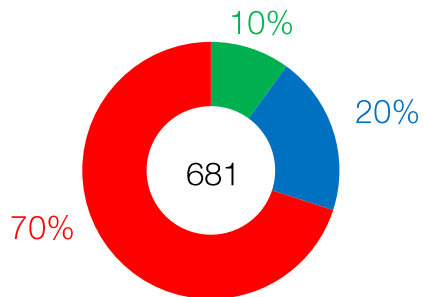
Обслуживание



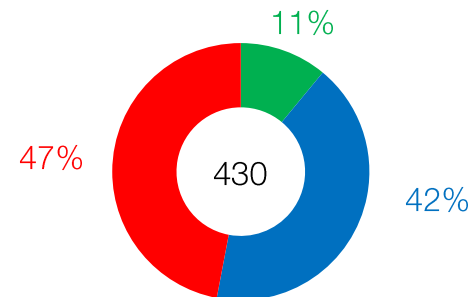
Валюта



Депозиты



Банковские карты



Позитивные

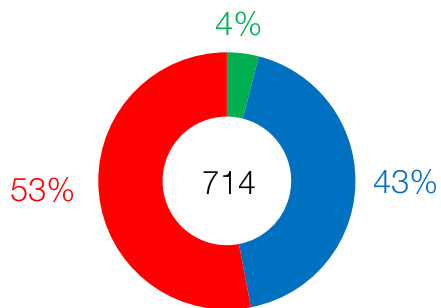


Нейтральные

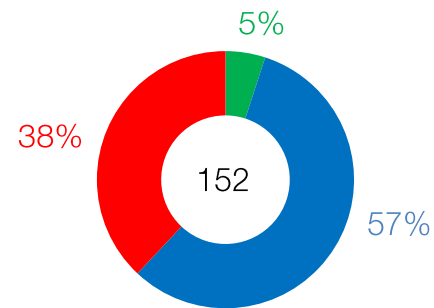


Негативные

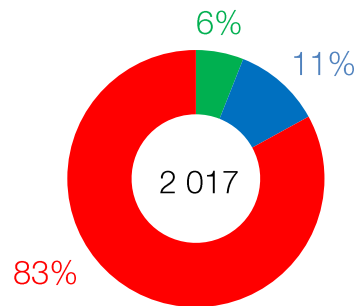
Кредиты



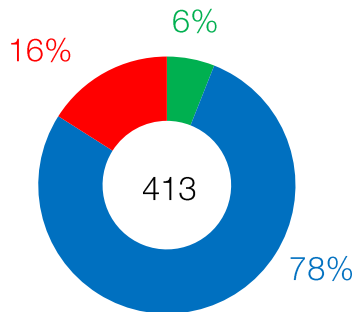
Валюта



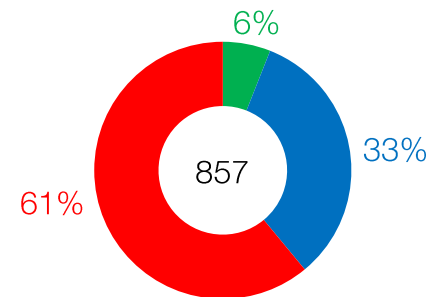
Обслуживание



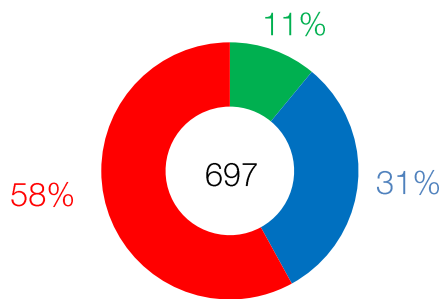
Депозиты



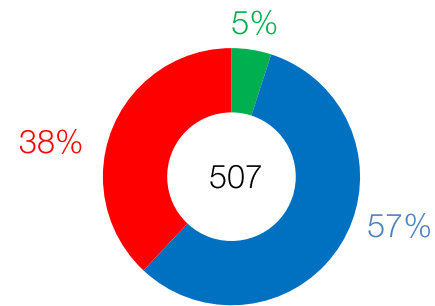
Банковские карты



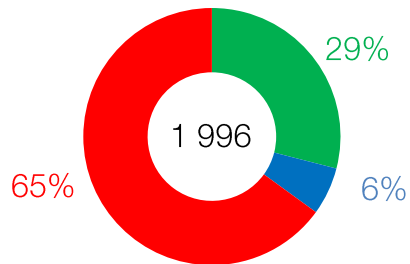
Кредиты



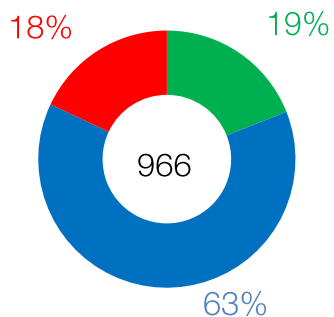
Валюта



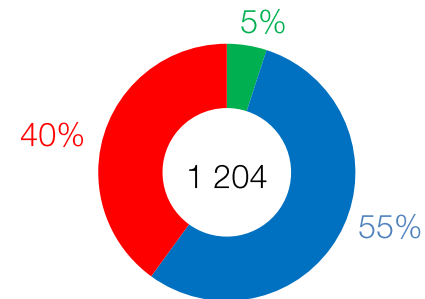
Обслуживание



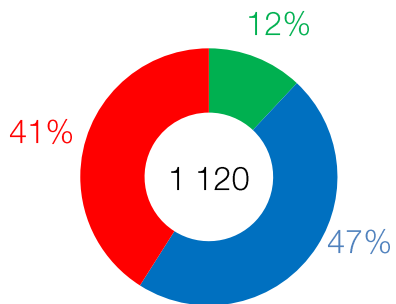
Депозиты



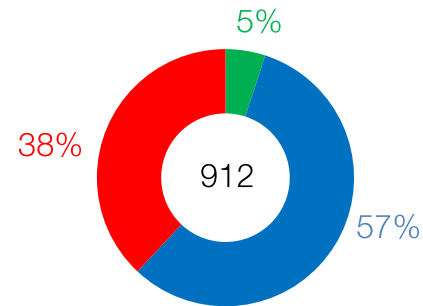
Банковские карты



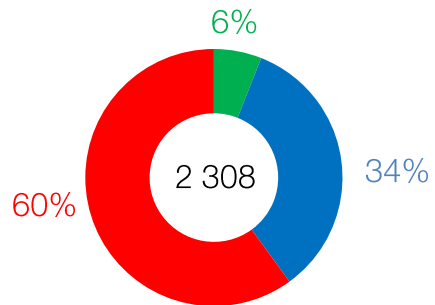
Кредиты



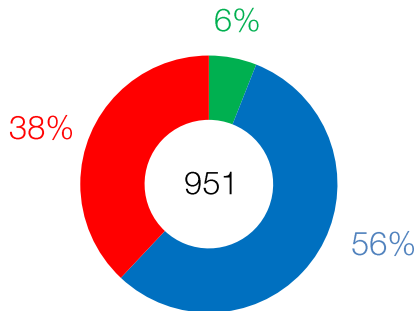
Валюта



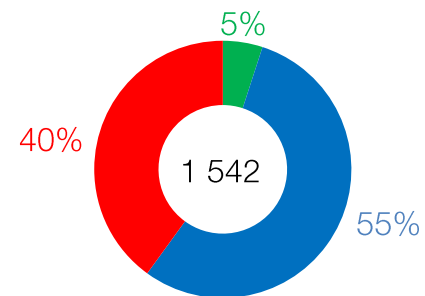
Обслуживание



Депозиты



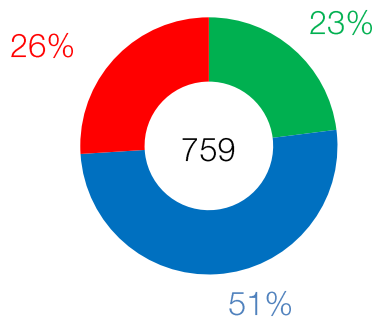
Банковские карты



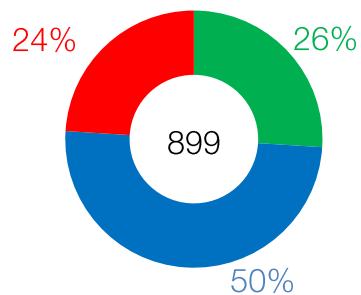


РоссельхозБанк

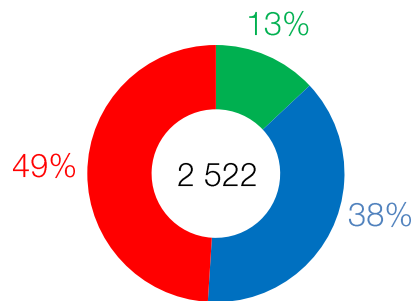
Кредиты



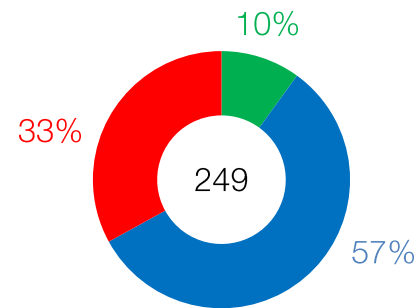
Депозиты



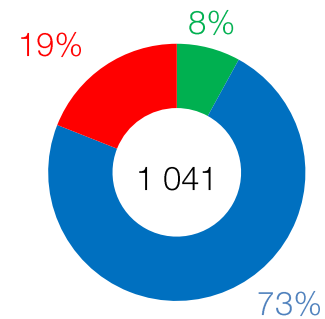
Обслуживание



Валюта



Банковские карты



Позитивные

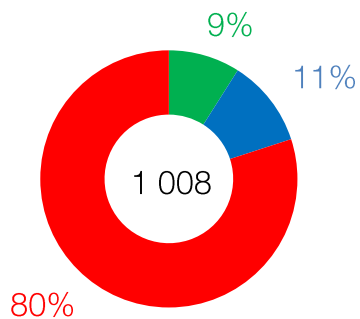
Нейтральные

Негативные

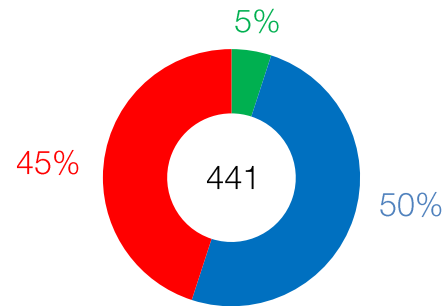


Промсвязьбанк

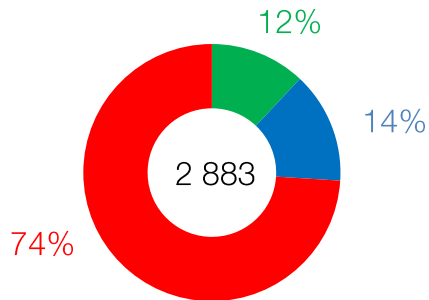
Кредиты



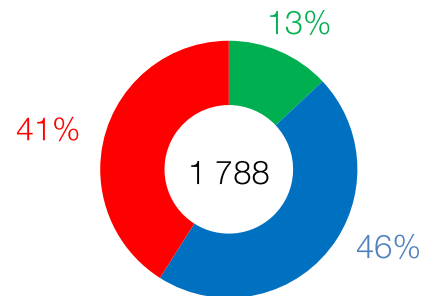
Валюта



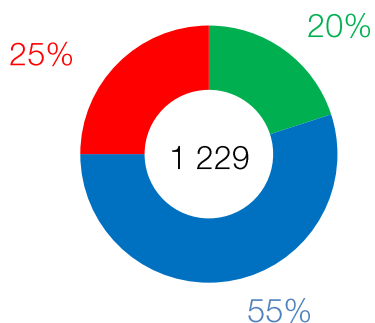
Обслуживание



Банковские карты



Депозиты



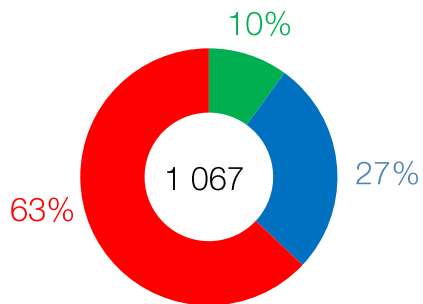
Позитивные

Нейтральные

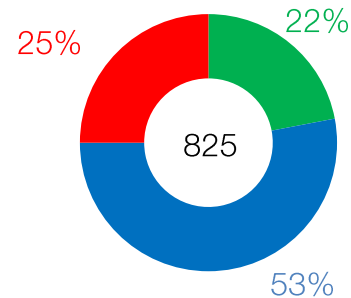
Негативные



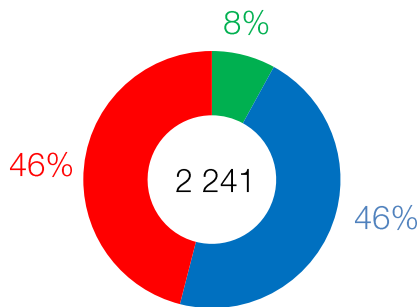
Кредиты



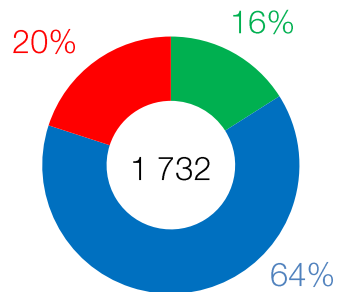
Валюта



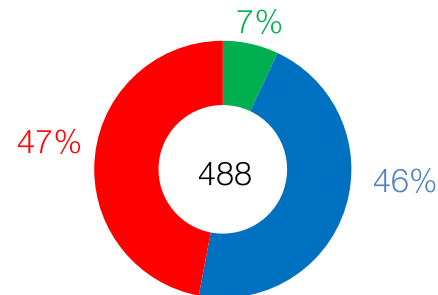
Обслуживание



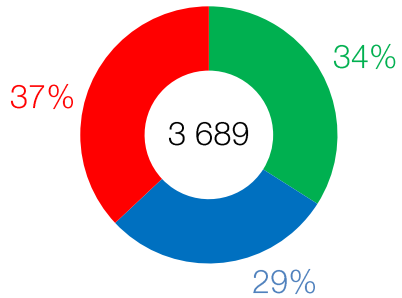
Депозиты



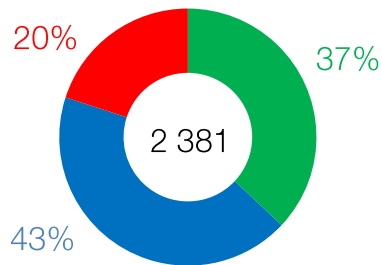
Банковские карты



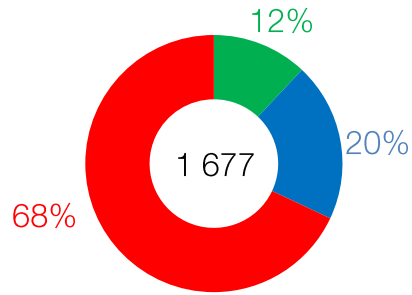
Кредиты



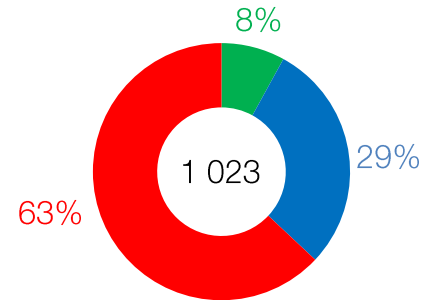
Депозиты



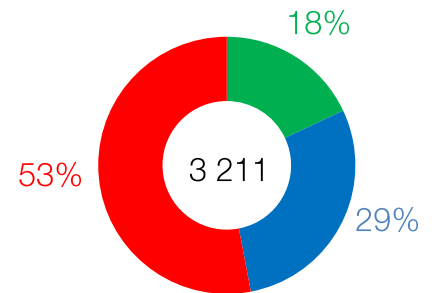
Обслуживание




Валюта



Банковские карты

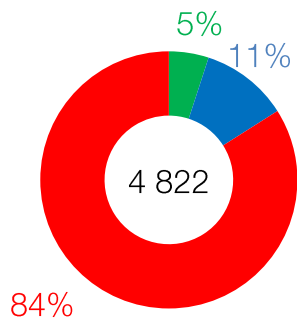


 Позитивные

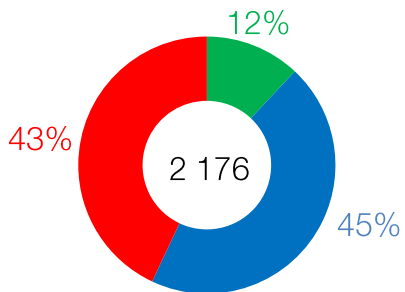
 Нейтральные

 Негативные

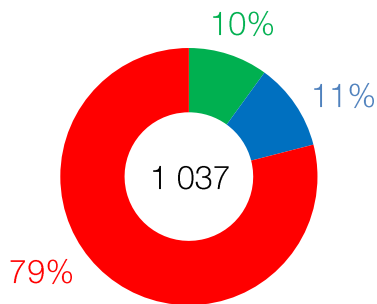
Кредиты



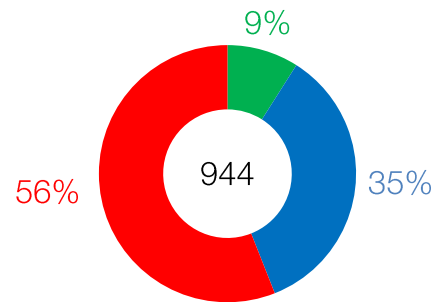
Депозиты



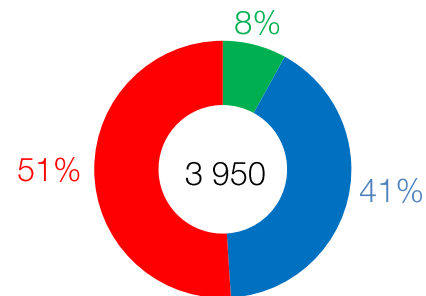
Обслуживание



Валюта



Банковские карты



 Позитивные

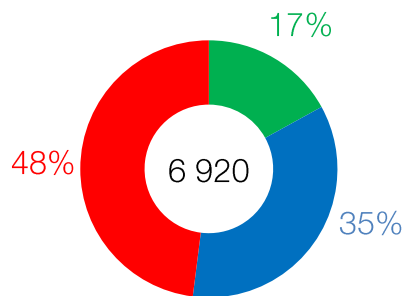
 Нейтральные

 Негативные

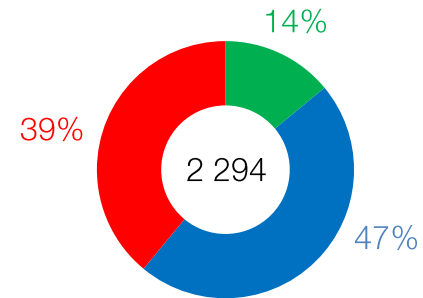


СБЕРБАНК

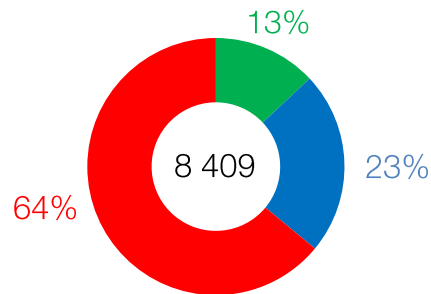
Кредиты



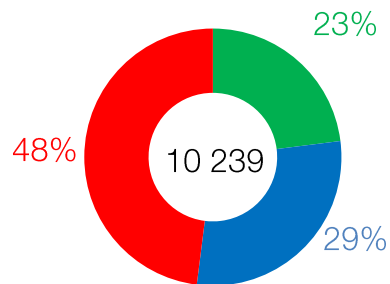
Валюта



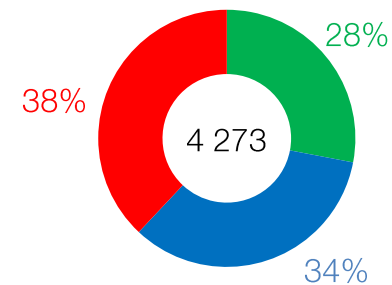
Обслуживание



Депозиты



Банковские карты



Позитивные



Нейтральные



Негативные



YouScan: Мониторинг социальных медиа и аналитика

www.youscan.ru

info@youscan.ru

skype: youscan

Присоединяйтесь к нам:



Украина: 04119 Киев, ул. Мельникова 83-Д, оф. 608; (+38 044) 206 48 84

Россия: 121069 Москва, Новинский бульвар 12, оф. 17; (+7 495) 644 32 68