

БАНКИ И ИНТЕРНЕТ: НОВАЯ РЕАЛЬНОСТЬ

Аналитический обзор российского рынка



Ашманов
и партнеры

Киев, 2012



Ашманов
и партнеры

Авторы обзора

2011



Ашманов
и партнеры

- «Ашманов и партнеры» :
 - Продвигает **10** банков из числа ТОП-50 крупнейших банков России
 - **300** клиентов по интернет-маркетингу
 - комплексные медиа-кампании
 - контекстная реклама
 - поисковая оптимизация
 - управление репутацией в Интернете
 - поисковые технологии



Found 330776531 pages



Авторы обзора



- Банковский портал **Banki.Ru** :
 - посещаемость свыше **1 млн** чел. в месяц
 - на сайте зарегистрировано более **100 тысяч** пользователей
 - более **30** крупнейших российских банков ведут на сайте «Горячие линии»
 - «Народный рейтинг» банков на основе **35 тысяч** отзывов

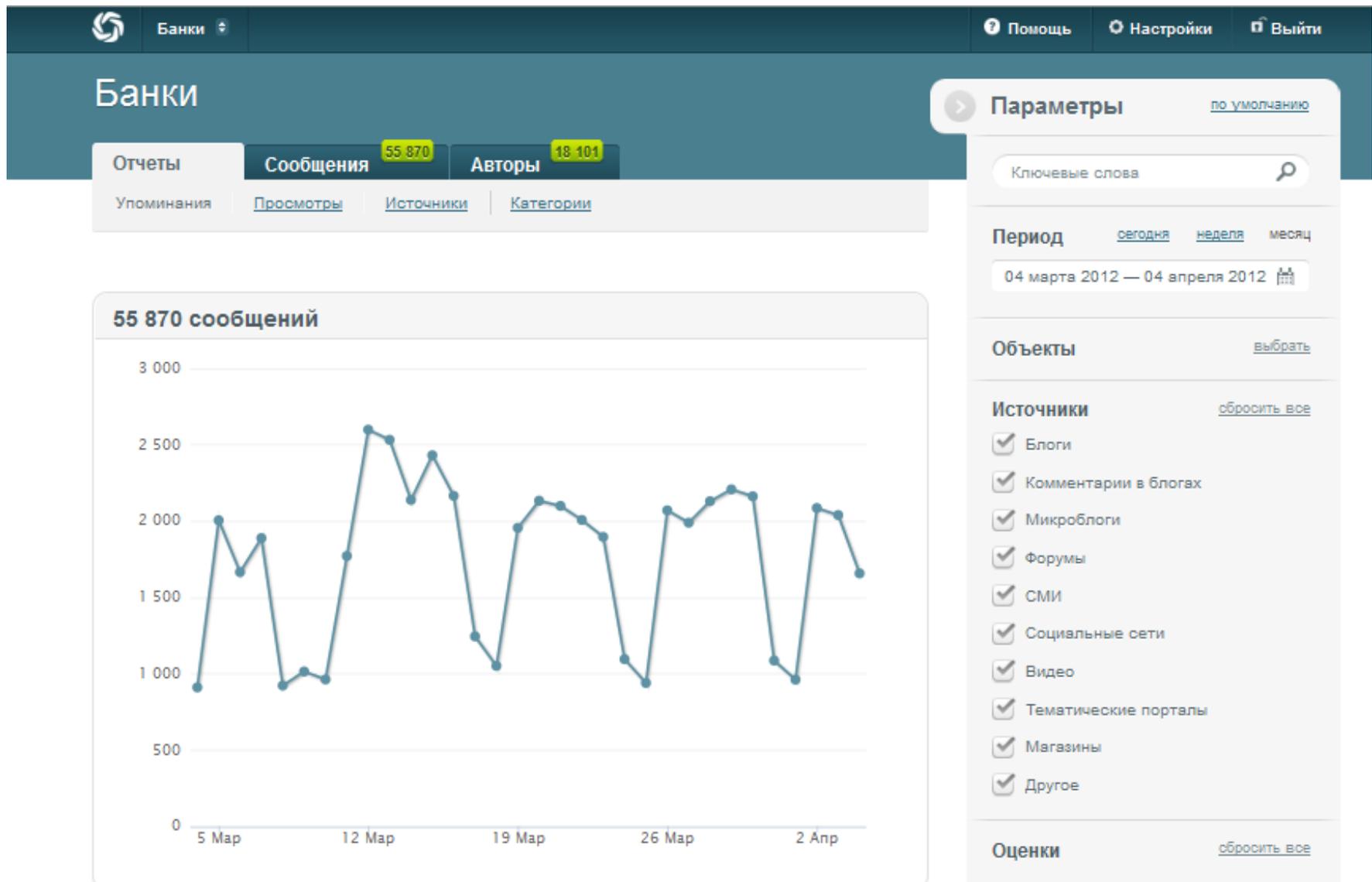


Ашманов
и партнеры

2011

4

Упоминаемость банковских брендов: Kribrum



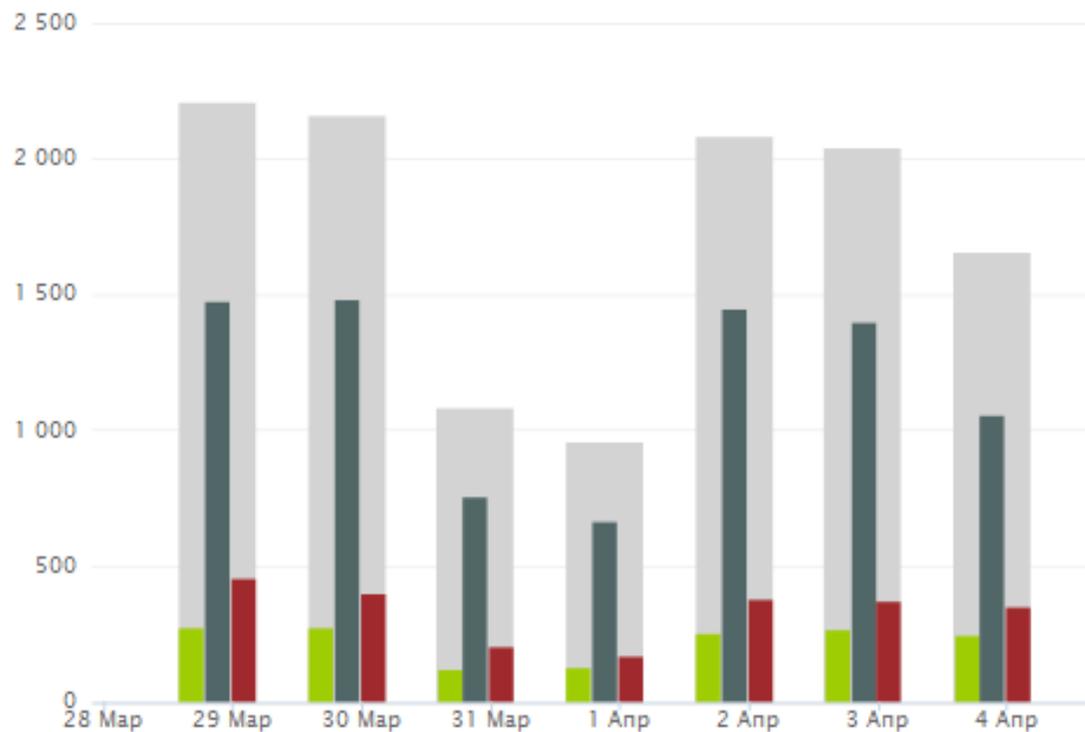


Ашманов
и партнеры

2011

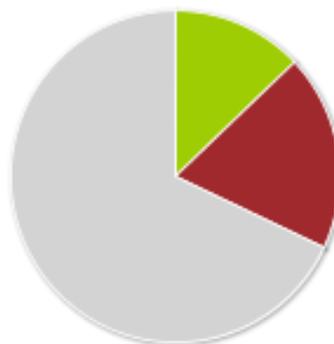
5

Распределение оценок



Оценки

Хорошие	1 576
Нейтральные	8 298
Плохие	2 338





Ашманов
и партнеры

2011

6

Упоминание категорий

<u>Вклады</u>	3 573 214 / 3088 / 271	88%
<u>Пластиковые карты</u>	2 150 97 / 1908 / 145	88%
<u>Кредиты</u>	1 888 131 / 1664 / 93	88%
<u>Интернет-банк</u>	1 299 98 / 1089 / 112	83%
<u>Ипотека</u>	1 227 84 / 1101 / 42	90%
<u>Обслуживание в банке</u>	1 090 73 / 908 / 109	83%
<u>Платежи</u>	1 044 47 / 949 / 48	90%
<u>Зарплатные карты</u>	1 040 43 / 936 / 61	90%



Ашманов
и партнеры

2011

7

50 авторов

Рейтинг

Сообщения



bis_success
БИЗНЕС-УСПЕХ

2 357 голосов

8

0 / 8 / 0



vtb_ru
Банк ВТБ

2 438 голосов

7

0 / 7 / 0



Gaisar Urazov
Гайсар Уразов

2 289 голосов

4

0 / 3 / 1



PP Russia
 Павел Пятницкий

5 338 голосов

3

0 / 1 / 2



pueritto
pueritto

4 954 голоса

3

0 / 1 / 2



alex-lebedev
alex_lebedev
47 лет

4 818 голосов

3

1 / 2 / 0



Объекты мониторинга

- **Упоминаемость** российских банковских брендов в Интернете
- Банки и **потребители**: особенности онлайн-аудитории
- **Рейтинги** банковских сайтов (блок потребительские кредиты)
- Мировые **тренды** банковского маркетинга
- Мобильный и **интернет-банкинг**
- Интернет сайты зарубежных банков (**дизайн**, функционал)
- Интернет-**маркетинг** зарубежной банковской розницы
- **Кейсы** рекламных кампаний, оценка эффективности
- **интернет-стратегии** лучших банков



Факторы, влияющие на выбор банка: Россия и США

Ашманов
и партнеры

2011

РИСУНОК 54: ФАКТОРЫ, ВЛИЯЮЩИЕ НА ВЫБОР БАНКА ПОЛЬЗОВАТЕЛЯМИ БАНКОВСКИХ УСЛУГ В РФ И В США, %
ИСТОЧНИК: КОМКОН, 2011



— Россия

— США

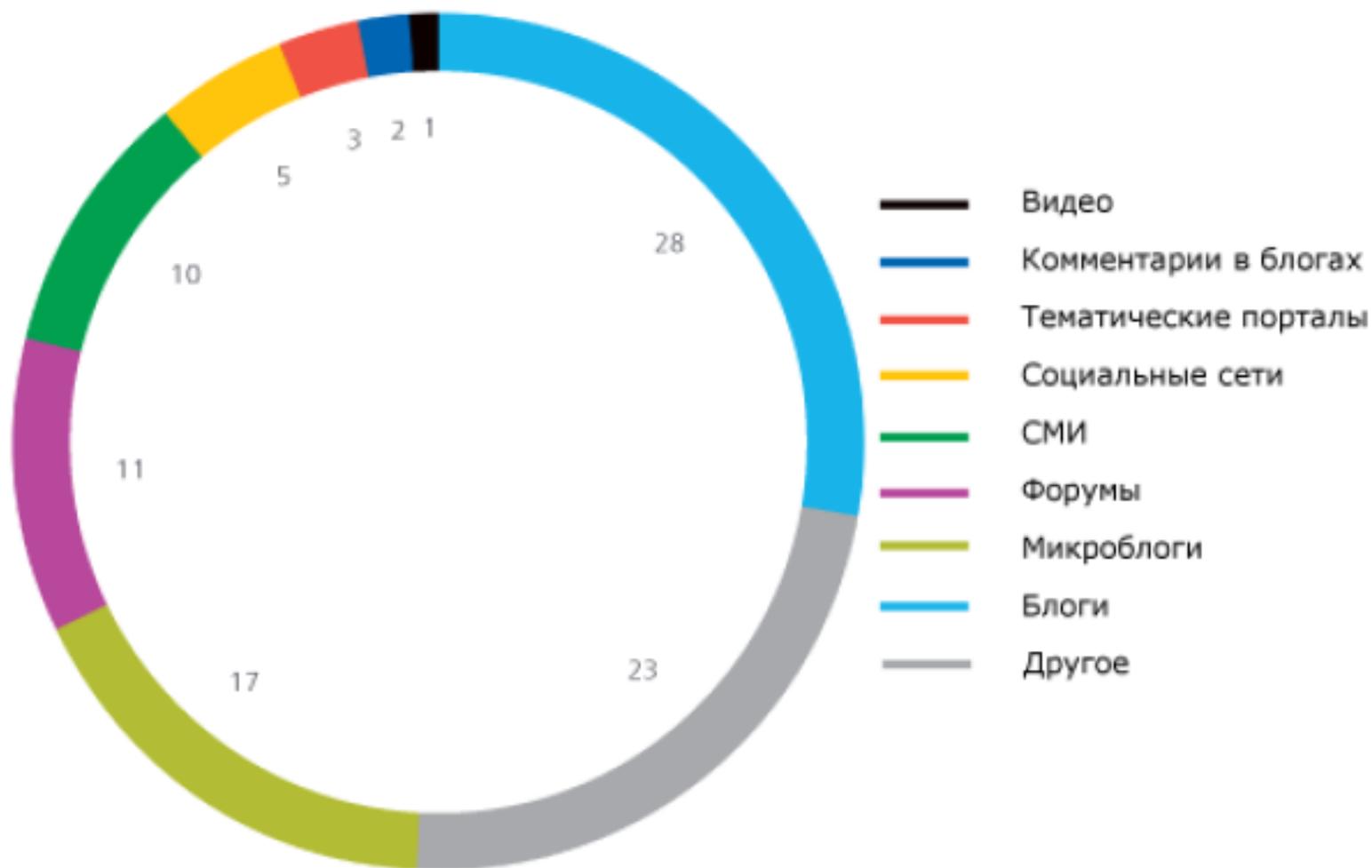


Факторы, влияющие на выбор банка: Россия и США

- Набор факторов, определяющих выбор банка россиянами, соответствует набору факторов жителей США.
- надежность банка интересует лишь **40%** американских респондентов, против **62%** в РФ.
- американцев **в 2 раза чаще** интересует реклама банка
- россиян **в 2 раза чаще** интересует «культура обслуживания»



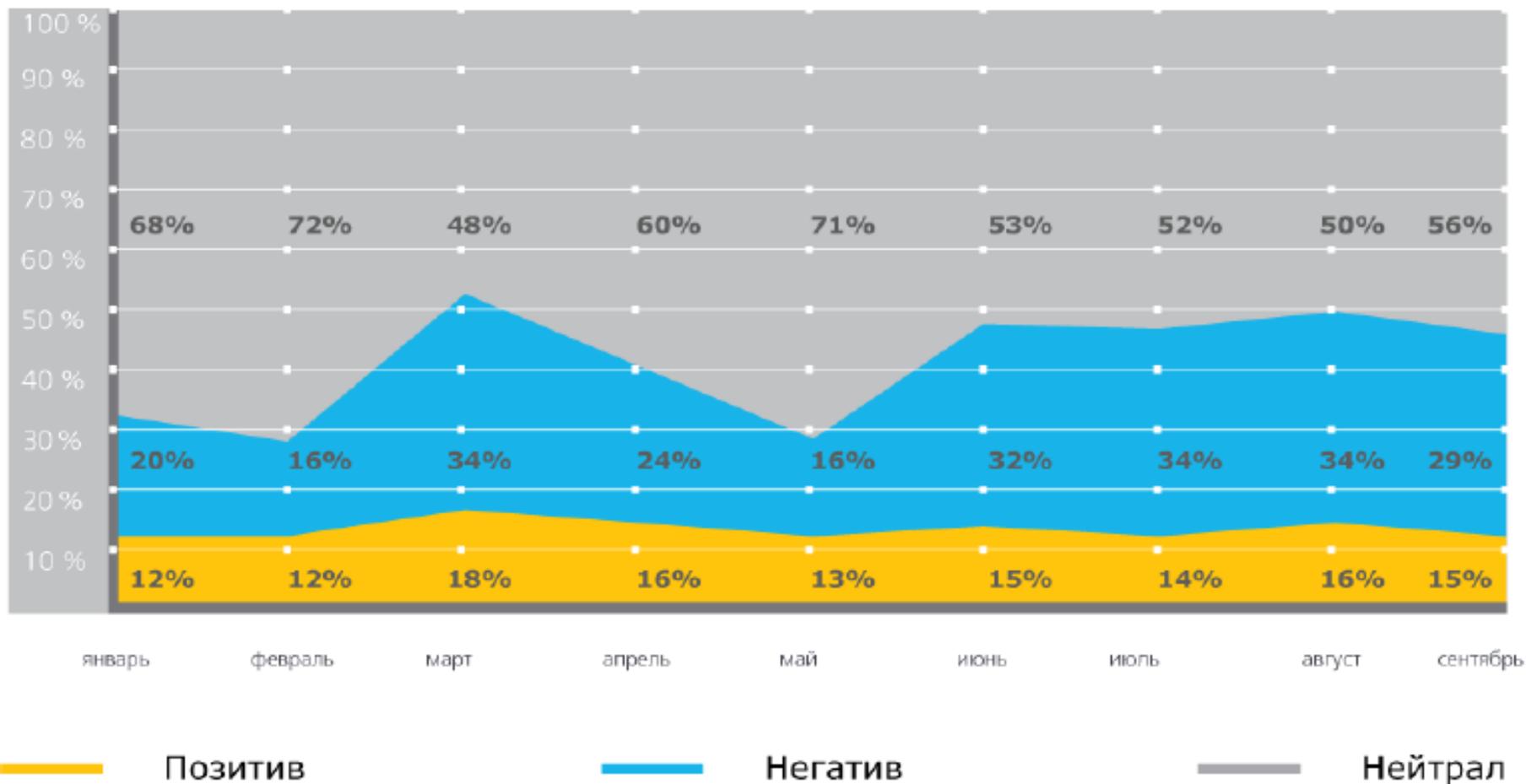
Источники упоминаний банков в Рунете, июнь-сентябрь 2011 г., %



Источник: Крибрум, «Ашманов и партнеры», 2011 г.



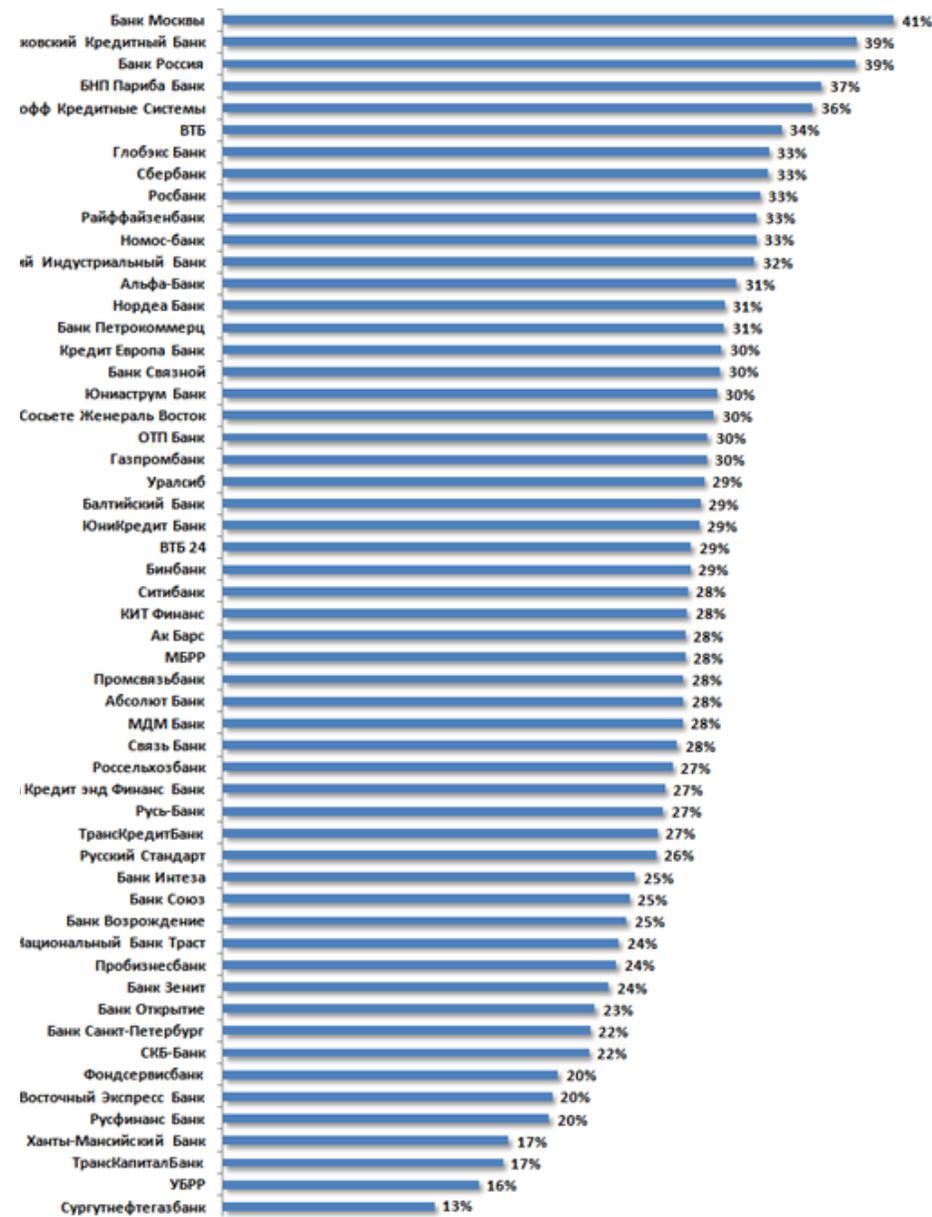
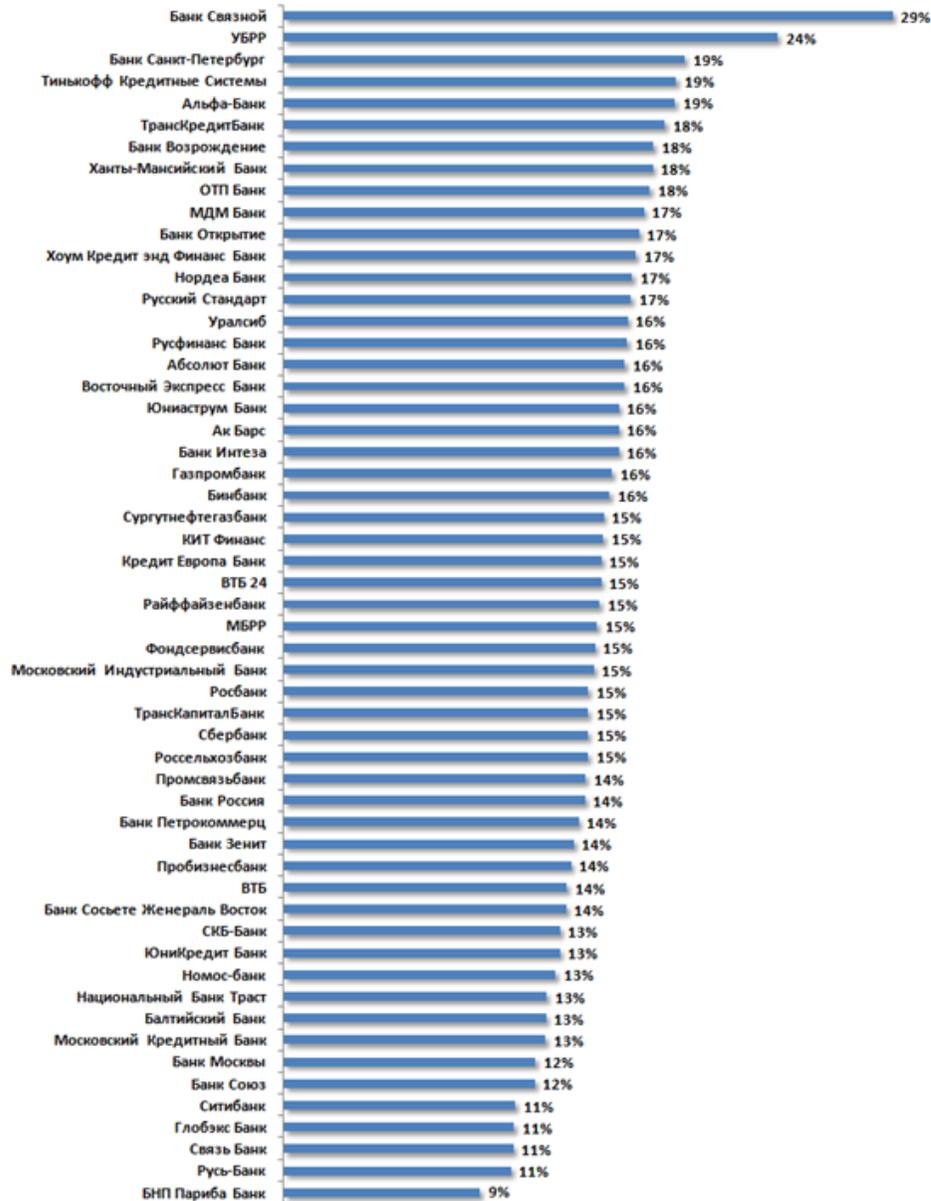
Эмоциональная структура упоминаний ТОП-55 банков в Интернете, 2011 г., % (РФ)



Источник: Крибрум, «Ашманов и партнеры», 2011 г.



Положительные и отрицательные упоминания, %





Наиболее обсуждаемые услуги некоторых банков, 2011 г. (РФ)



- наиболее обсуждаемые услуги ТОП-55 банков - **вклады, кредиты и пластиковые карты**
- чуть реже пользователи упоминают **ипотеку и инвестиции.**



Пользование банковскими картами: Россия и США

- на одного взрослого американца приходится **7,7** пластиковых кредитных карт, причем картами обладает **77%** совершеннолетних жителей США
- в РФ на **6** взрослых россиян приходится всего **1** пластиковая карта

США



7,7 кредитных карт на человека

РОССИЯ



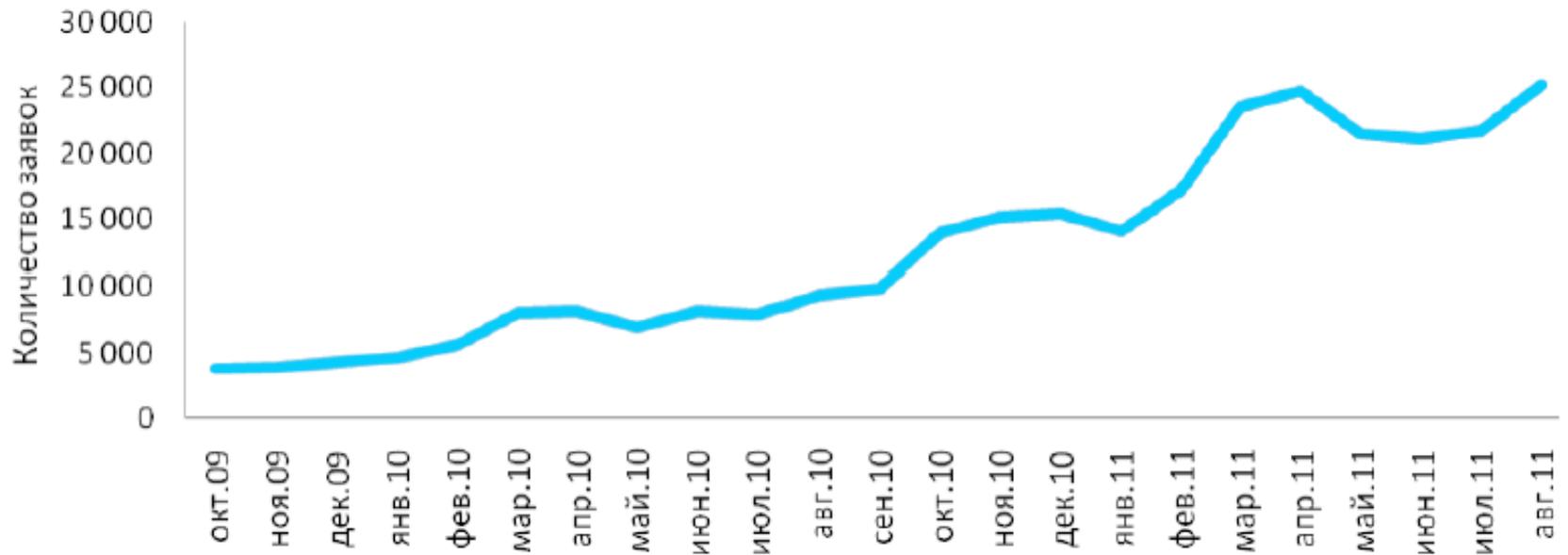
0,17 кредитных карт на человека



Интерес аудитории к онлайн-заявкам на кредит растет

- возможность заявки онлайн сегодня для все большего количества пользователей перестает быть приятным дополнением сайта, но становится его ожидаемым атрибутом

Динамика запросов "заявка на кредит онлайн" в 2009-2011 гг., ед.





Наличие онлайн-заявок (РФ)

Распределение ТОП-30 российских банков по наличию онлайн-заявки

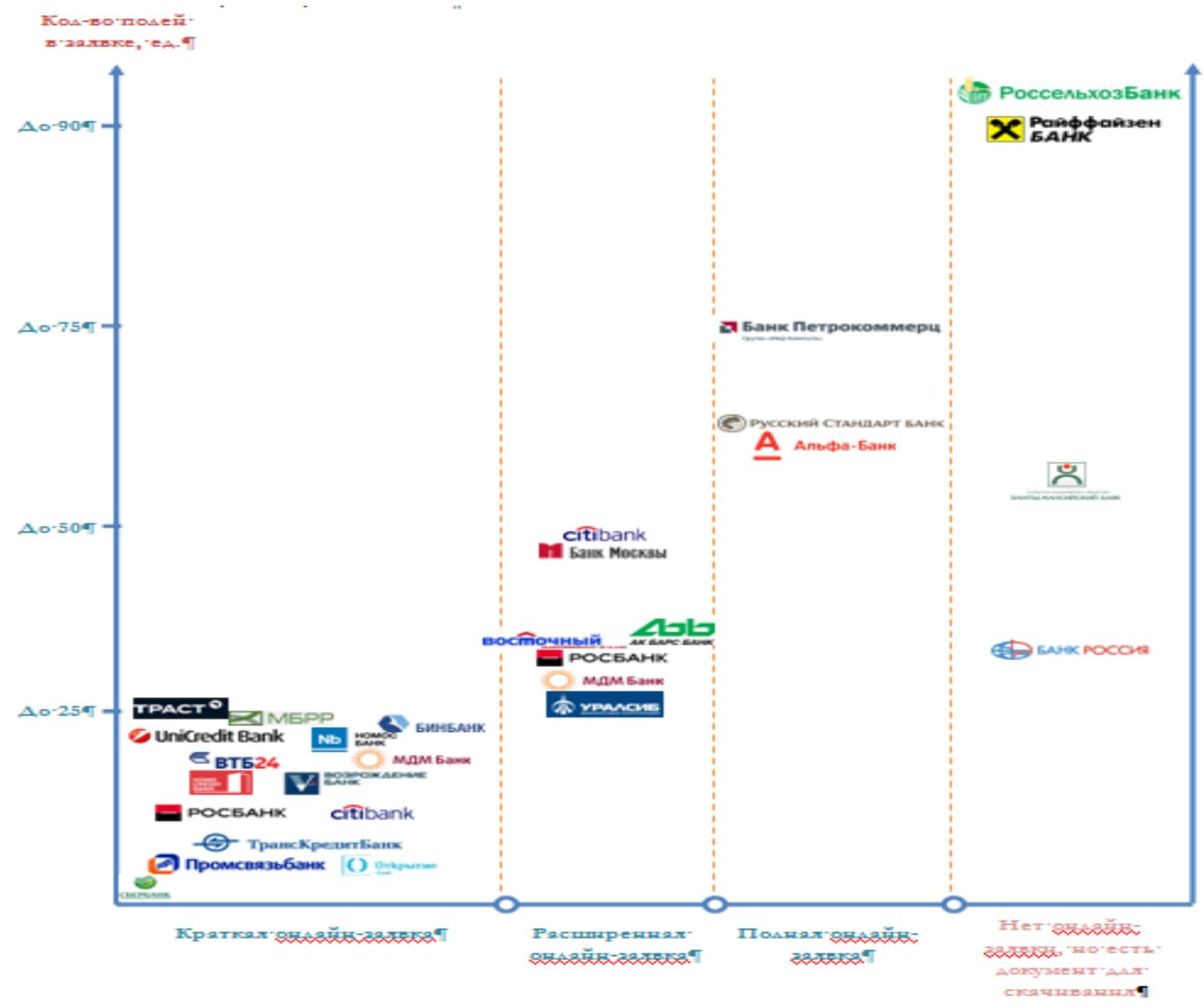


Источник: Ашманов и партнеры, 2011г.

- Среди 30 крупнейших розничных банков России возможность подачи заявки на потребительский кредит в режиме онлайн предусмотрена на **80%** сайтов.



Рейтинг качества онлайн-заявок (РФ)





Рейтинг качества онлайн-заявок (РФ)

- При составлении рейтинга учитывалось представление заявки на кредит (или запись на консультацию), ее дизайн, удобство (юзабилити), быстрота поиска и заполнения
- По совокупности измеряемых признаков лучшим стал Московский Кредитный Банк

Топ-30 банков по качеству онлайн-заявок, баллы

№	Банк	Логотип	Баллы
1	Московский Кредитный Банк		41
2	ВТБ 24		40
3	Московский Банк Реконструкции и Развития		38
4	Банк Москвы		35
5	Ситибанк		34



Новая задача для банковских сайтов

- необходимо быстро предоставить пользователю всю необходимую информацию в наглядной, доступной форме, адаптированной к онлайн-потреблению

Эволюция банковского сайта

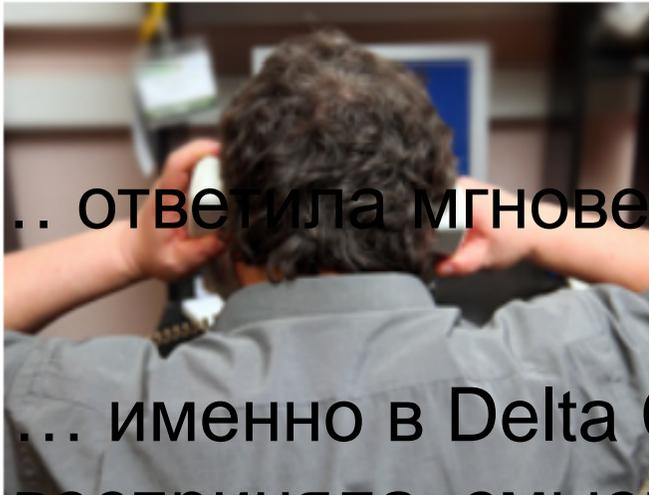




Тест Тьюринга не пройден

Ашманов
и партнеры

Ипотечная сказка о потерянном времени



... ответила мгновенно

... именно в Delta Credit консультант адекватней
восприняла смысл вопроса и дала наиболее

полный ответ

Из пяти банков-лидеров по объемам выданных за минувший год в Петербурге ипотечных кредитов услуга онлайн-консультанта была обнаружена только у DeltaCredit. На связи оказалась некая Алиса.

Общение с виртуальной собеседницей из DeltaCredit оставило двоякое впечатление. Порадовало, что на первый вопрос она ответила мгновенно: «Рассмотрение заявки занимает один-три рабочих дня. Далее все зависит от того, как быстро вы подберете себе квартиру».

На второй же вопрос, вкратце сформулированный, она не смогла предложить никаких вариантов, а лишь сказала, что лучше обратиться к ипотечному калькулятору, либо обратиться в справочную службу банка.

... но возникло ощущение, что общаешься с программой-роботом

Возникло ощущение, что вместо «живого» консультанта общаешься с программой-роботом. То есть услуга онлайн-консультирования оказалась недоработанной.

С другой стороны, после все-таки сделанного на «горячую линию» звонка именно в DeltaCredit консультант адекватней восприняла смысл второго вопроса и дала наиболее полный ответ. Дескать, для Петербурга минимальный размер кредита у банка равняется 450 тыс. руб. и претендовать на него может заемщик с доходом от 18 тыс. руб.



24 часа без раздражения и перекуров

Ашманов
и партнеры



Вы сказали: Какие документы нужны для получения ипотеки?

Алиса говорит: Основными документами для оформления кредита являются справки, подтверждающие Ваш доход. Для рассмотрения заявления на предоставление ипотечного кредита необходимы следующие документы:

1. Копии паспортов (все страницы) и, при наличии, свидетельство о регистрации по месту пребывания.
2. Копии документов об образовании (аттестаты, дипломы и т.п.).
3. Копия трудовой книжки, заверенная работодателем (заполненные страницы).
4. Справка с места работы о размере дохода (форма 2-НДФЛ и запрос работодателю для подтверждения информации о получаемых доходах) за последние 12 календарных месяцев.
5. Копия Трудового договора, заверенная работодателем. Хочу заметить, что в некоторых случаях банк может потребовать предоставления дополнительных документов.

Задайте вопрос: 

ТКС банк предлагает высокие ставки по вкладам. Процентная ставка зависит от срока размещения вклада (от 3 до 5 месяцев, от 6 до 11 месяцев и от 1 до 3 лет) и валюты вклада (рубли, доллары США, евро) и составляет 9, 10,5 и 11% по рублевому вкладу, 5,5, 6,5 и 7% – по валютному. Для определения доходности воспользуйтесь «расчетом доходности»



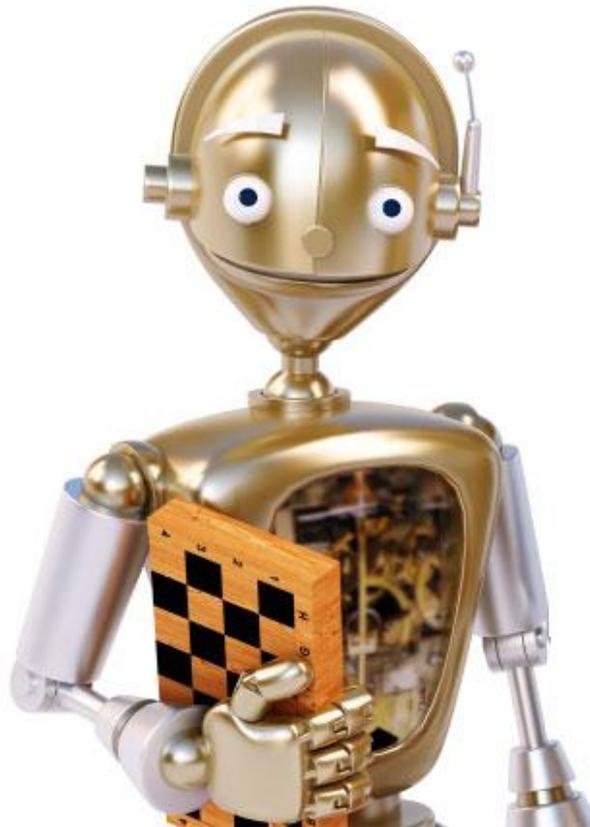
Какие проценты по вкладам? Ru
En





Новый тренд – виртуальные консультанты

Назначение инф – отвечать на вопросы клиентов на естественном языке в режиме текстового чата



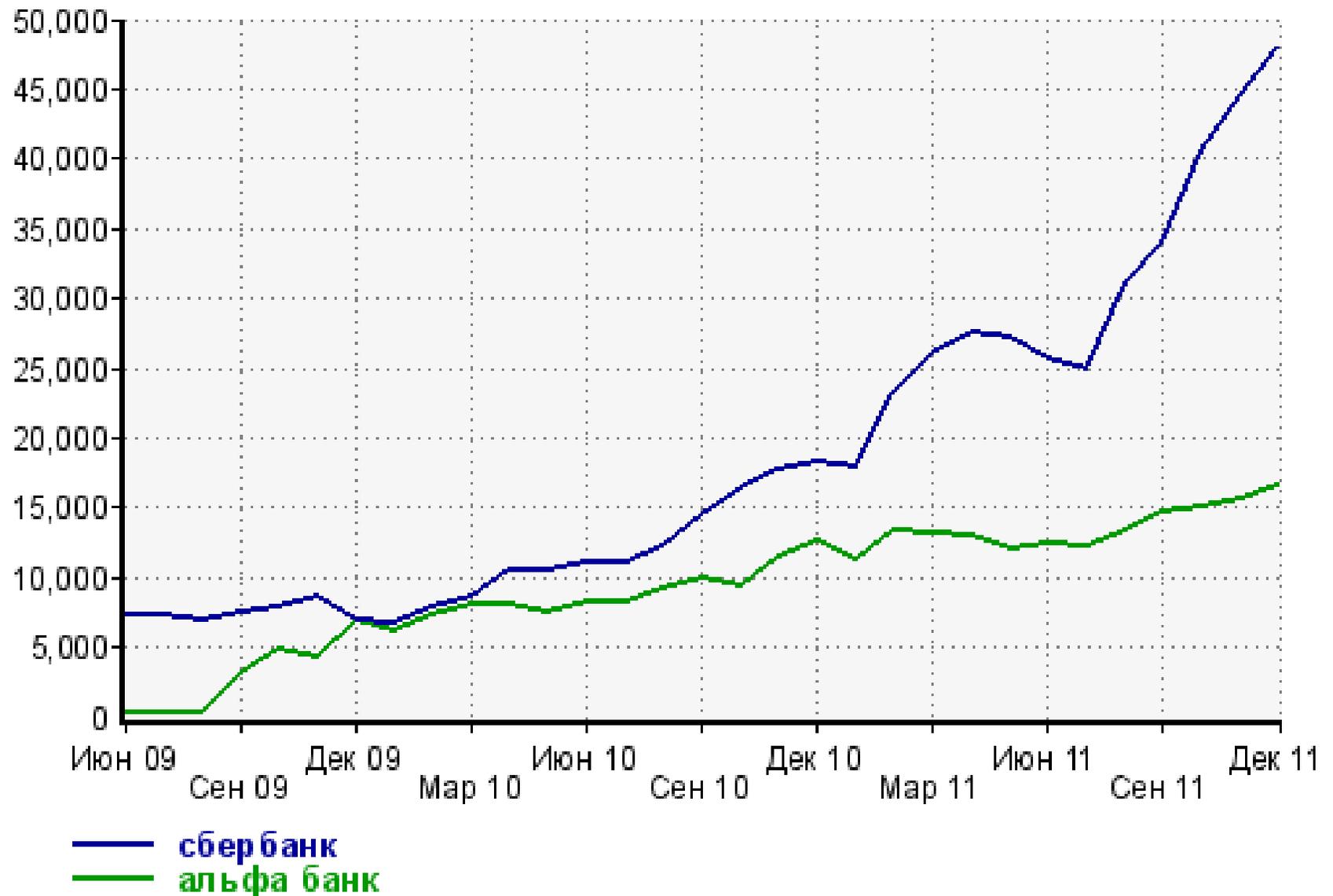
Инф поможет клиенту:

- понять, чем один вклад отличается от другого,
- выяснить условия получения кредита,
- получить ответы на вопросы, которые клиент не смог найти на сайте банка,
- справиться с заполнением форм



Ежедневная посещаемость по ключевым словам

Количество





Ежедневная посещаемость sberbank.ru

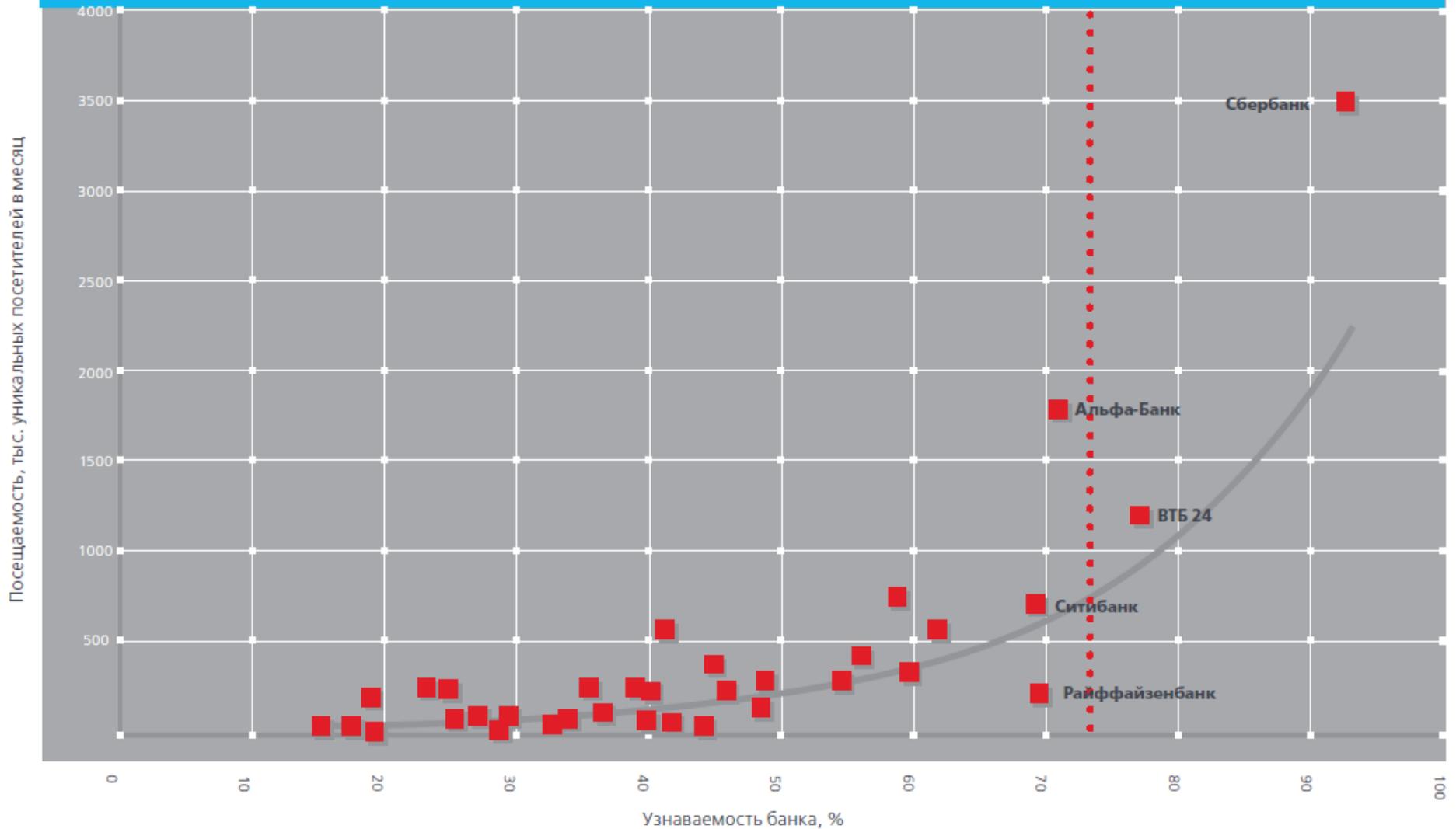
Количество





Посещаемость сайта банка и узнаваемость бренда – взаимосвязаны (РФ)

РИСУНОК 52: КОРРЕЛЯЦИЯ: ПОСЕЩАЕМОСТЬ САЙТА/УЗНАВАЕМОСТЬ БРЕНДА (ПОЛЬЗОВАТЕЛИ ИНТЕРНЕТ-БАНКИНГА)
ИСТОЧНИК: КОМКОН, GOOGLE, АШМАНОВ И ПАРТНЕРЫ, 2011





Ашманов
и партнеры

2011

27

Лучшие решения: Deutsche Bank

Deutsche Bank Contact | Sitemap | Search | Deutsch

[Home](#) | [Company](#) | [Investor Relations](#) | [Media](#) | [Social Responsibility](#) | [Careers](#) Client Logins

Our ideas help businesses take off

Passion to Perform

[more](#)

October 5, 2011
Residential mortgages in Europe: can an obligation to deny credit reduce default rates?

October 4, 2011
Deutsche Bank provides an outlook on its 3rd quarter results and profit target for 2011

October 3, 2011
Deutsche Bank Celebrates 10-Year Anniversary of Listing on the New York Stock Exchange

Private Clients and Asset Management | Corporate & Investment Bank | [Deutsche Bank worldwide](#)

North America | Europe | Asia Pacific | Africa / Middle East | South America

ArtMag Issue 67 | Awards for our Passion to Perform | The BrandSpace A New Brand Experience

Mobile Services

Social Media



Параметры сайта и аудитория Deutsche-bank.de

- Посещаемость: **2 600 000** уникальных посетителей в месяц
- Отказы: **16,0%**
- Время на сайте: **5,7** минуты
- Количество страниц на 1 пользователя: **8,6** страницы



Deutsche Bank



Мобильные приложения для мобильных людей

- Мобильные программы для представителей хедж фондов
- Приложения для корпоративных клиентов
- Постоянное обновление данных о банковских деривативах





Он-лайн тесты и игры привлекают посетителей

- Можно определить собственные возможности с точки зрения качества и формата мышления:
 - Память;
 - Мультизадачность;
 - Конструирование;
 - Стереоскопическое мышление;
 - Концентрация





Особый акцент - на социальных медиа

- 6 официальных аккаунтов в Twitter
- 5 сообществ в Facebook
- 3 канала на YouTube
- фото-профиль на Flickr
- 3 различные RSS-рассылки
- 2 канала подкастов

YouTube

Deutsche Bank Group
Канал пользователя DEUTSCHEBANKGROUP

Подписаться Добавленные видео Плейлисты

Deutsche Bank -- first electric cars in use
Просмотров: 1173 - 4 нед. назад

Empowering the disadvantaged:
Просмотров: 372 - 2 мес. назад

Strengthening leadership:
Просмотров: 843 - 2 мес. назад

Solar Impulse special guest at the world's
Просмотров: 532 - 3 мес. назад

Interactive maps
Просмотров: 2127 - 6 мес. назад

The new Deutsche Bank Towers
Просмотров: 787 - 6 мес. назад

Deutsche Bank -- first electric cars in use
От: DEUTSCHEBANKGROUP | 13.09.2011 | Просмотров: 1173

Deutsche Bank has been testing the use of electric cars since the beginning of April 2011 as part of a pilot project at its new Deutsche Bank towers in Frankfurt. A fleet of small electric-powered cars, which has been growing constantly, is available for business trips within the city. A special feature of this e-car pilot project is that the vehicles are charged at electric charging points in the building's underground car park with electricity supplied by the building itself. Electric. (подробнее)

facebook

Поиск

Deutsche Guggenheim
Музей/Художественная галерея · Берлин

Мне нравится

Степа

Информация

Действия друзей

Exhibitions

YouTube

Edition

Publications

Flickr

Фотографии

Мероприятия

Deutsche Guggenheim
Today is the last chance to see "Once Upon a Time - Fantastic Narratives in Contemporary Video" curated by Joan Young at DG. We are open until 8 pm

Мне нравится · Комментировать · Перевести · Поделиться · воскресенье в 14:55

9 пользователям это нравится

Просмотреть публикации: 1

ARTregards The last minutes ... tic tac
воскресенье в 15:29 · Мне нравится

СПАСИБО!

Шурыгин Константин

Директор по специальным проектам

ks@ashmanov.com

+7(495) 258-28-10 доб.205

Информация о компании,

услугах и технологиях

www.ashmanov.com

Управления репутацией в Интернете

www.kribrum.ru

Виртуальные собеседники

www.nanosemantics.ru



Ашманов
и партнеры