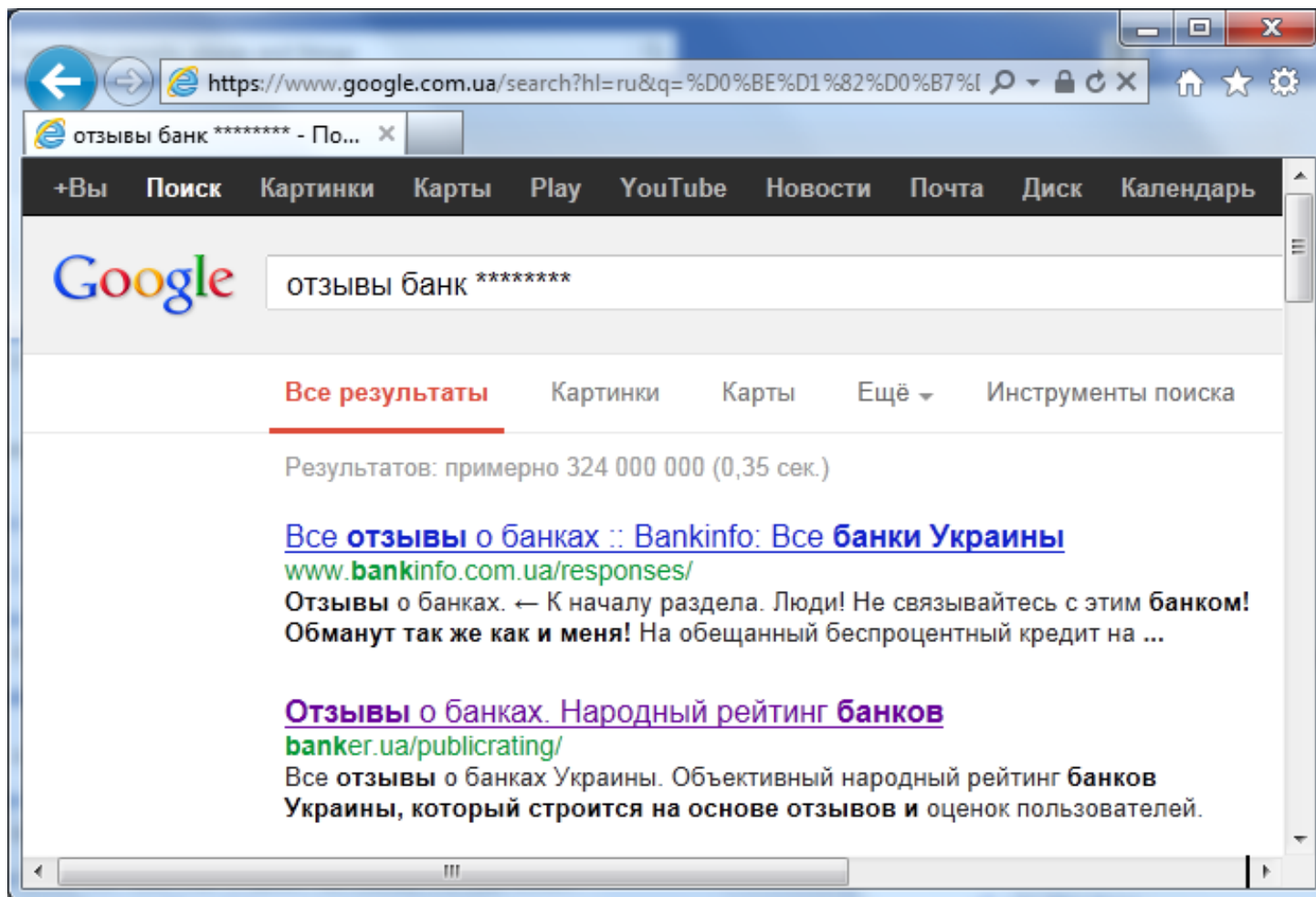


Как стать любимым банком в интернете?

Александр Грибов
SMM-менеджер банка ПУМБ



О банках в интернете говорят разное...



Что делать, чтобы говорили хорошо?.. А еще лучше: чтобы рекомендовали друзьям?..



Юрий Таращенко

Частный клиент

«ПУМБ – комфортный Банк. В нем высокое качество обслуживания, хорошие проценты по депозитам. Рекомендую в нем хранить деньги».



Константин Шишкин

Частный клиент

«Хороший у вас Банк. Очень доволен вашим обслуживанием. Спасибо, таких организаций европейского уровня в Украине мало».



Денис Выдрин

Частный клиент

«ПУМБ – один из немногих банков в Украине, где я бы порекомендовал открывать счет + есть интернет-банкинг, SMS-банкинг, iPhone и WP app!»

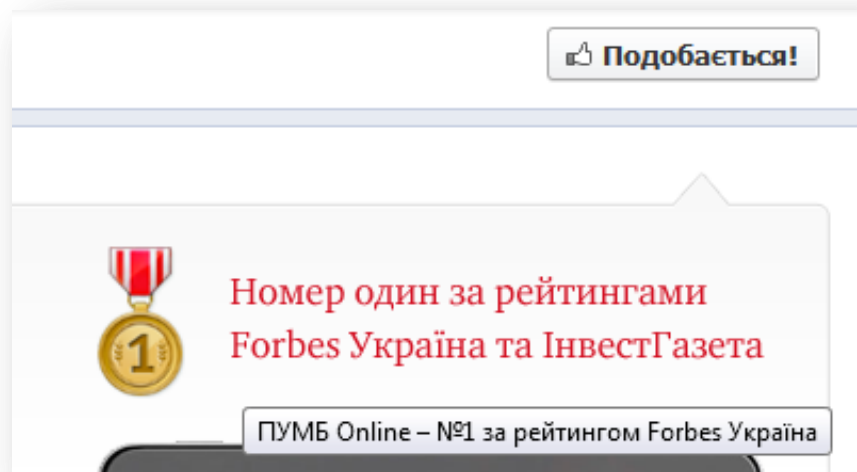
Больше отзывов о ПУМБ:

http://pumb.ua/ru/about/feedback/the_achievements_and_results_of_surveys/

Или ищите в соцсетях :) www.pumb.ua/sm

3 слагаемых успеха

1. Предоставлять качественный сервис.
2. Иметь отличные продукты для интернет-пользователей.
Например, интернет-банкинг «ПУМБ online»: самый удобный по мнению Forbes-Украина: <http://j.mp/iforbes11>
3. Общаться и поддерживать.
И оперативно реагировать на любую обратную связь 24/7



ПУМБ – Ваш финансовый гид онлайн!

ПУМБ

ПУМБ – лідер у соціальних мережах



Твій фінансовий гід онлайн!

www.pumb.ua/sm

Итоги 2012 года в SMM: <http://j.mp/pumb12sm>

Рейтинги банков в социальных сетях

Дата составления рейтинга: 14.03.13 17:30

#	Название банка	Facebook ▼	Twitter	Вконтакте	Всего
1	 Первый Украинский Международный Банк ^Е	19688	2085	20268	42041
2	 ПриватБанк ^Е	12748	3267	26708	42723
3	 Райффайзен Банк Аваль ^Е	12271	-	-	12271
4	 Дельта Банк ^Е	9560	152	-	9712
5	 Укрсоцбанк, UniCredit Bank ^{ТМ} ^Е	5194	55	1843	7092

* Данные «Простобанк Консалтинг»
www.prostobankir.com.ua/spravochniki/rejtingi_bankov/socialmedia






Важно не количество, а качество

Top 5 Socially Devoted Facebook Brands



Average Response Rate

54.99 %

		Response Time	Response Rate	Answered minus unanswered questions
1	 Kyivstar	641 Min	91 %	35
2	 Pepsi Ukraine	721 Min	100 %	19
3	 Comfy - сеть магазинов бытовой техни	405 Min	95 %	18
4	 ПУМБ	97 Min	100 %	14
5	 HTC Ukraine	563 Min	70 %	13

Данные SocialBakers, декабрь 2012: www.socialbakers.com/blog/1261-december-2012-social-media-report-facebook-pages-in-ukraine

Важно не количество, а качество




«Народный рейтинг» Banki.ua:
ПУМБ №1
www.banki.ua/services/responses


Итоги 2012 на Banki.ua:
www.banki.ua/news/lenta/?id=223863







	рейтинг	средний балл	зачтённых отзывов	ответов банка
1 Первый Украинский Международный Банк	47,4 (47,442)	3,25	8 из 27	11
2 Платинум Банк	47,1 (47,094)	3,25	12 из 46	11
3 Финансовая Инициатива	46,0 (46,024)	4,00	5 из 10	0
4 БТА Банк	45,7 (45,665)	5,00	3 из 6	0
5 Сбербанк России	42,5 (42,511)	3,00	11 из 18	0

Рекомендации приводят новых клиентов





 **ПУМБ** @pumbua Mar 11
@pvoznenko Спасибо за рекомендацию! :) /cc @ketomin
Если речь об интернет-банкинге - то, например, у Forbes ПУМБ №1: j.mp/forbes11
Details Reply Delete Favorite More

 **Vitaliy Vokhmin** @ketomin 3 hrs
@pumbua подскажите, пожалуйста, сколько времени занимает выпуск карты?
Details

 **ПУМБ** @pumbua 3 hrs
@ketomin Обычно: 10 рабочих дней (персонифицированные). Либо по желанию и при наличии могут выда
Details

 **Vitaliy Vokhmin** @ketomin  

@pumbua отлично. Пойду таки и открою у вас счет. Спасибо, что уделили мне время.

 Reply  Retweet  Favorited  More

<https://twitter.com/ketomin/status/311514800045830144>

Клиенты становятся адвокатами бренда



Artem Trawkin

3 hours ago · 🌐

Во вторник я спрашивал у вас про банки, украинские банки, сервисом которых вы довольны (<http://on.fb.me/YqD0Z7>). Спрашивал, так как собрался прощаться со своим наглым Универсал Банком. Всем спасибо за комментарии, рекомендации, советы и пожелания, я все подсчитал и прикинул. С огромным отрывом от всех вперед по рекомендациям среди моих друзей вырвались ПУМБ (51 голос) и Unicredit он же Укрсоц (41 голос). Так же в топ три попала рекомендация "Трест Банк" (42 голоса).

В общем беру себе на заметку эти два банка, оба мне по людям не могут ошибаться, теперь буду изучать их условия таких мелочей как то до которого часу работает касса в какие находятся ближе к дому, сколько где стоит годовое условия по депозитным счетам и т.д.

пс: Если что то в 5-ку попали еще и Аваль-Райфайзен (19 голосов). Все остальные рекомендации скорее всего от работников или родственники работников каких-то банков так как больше трех рекомендаций они не получали.

Unlike · Comment · Unfollow Post · Share

👍 You and 20 others like this.

💬 View previous comments

50 of 51



Oleg Boliuk Ахметоский ПУМБ проиджи накрутило;) Не верь!))

3 hours ago · Like · 🗨️ 3



Eugene Feldman "Не учи ученого!" - подумал Травкин на коммент выше))

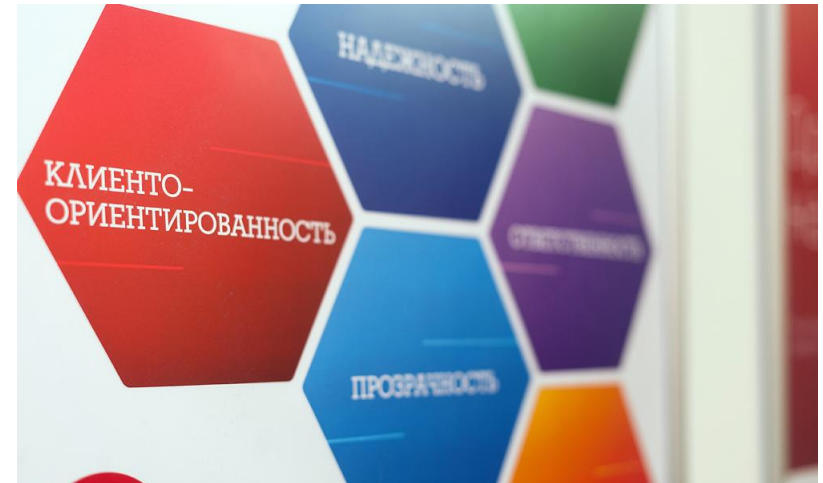
3 hours ago · Unlike · 🗨️ 4

С огромным отрывом от всех вперед по рекомендациям среди моих друзей вырвались **ПУМБ** (51 голос)...

<https://www.facebook.com/trawkin/posts/10151128044958295>

Важно наладить взаимодействие в команде и работу обратной связи

- Координация работы и коммуникации в соцсетях и форумах 24/7: **Управление коммуникаций Департамента стратегического маркетинга**
- Со стороны банка для консультаций привлекается **Call Center**. Жалобы и предложения обрабатывает уникальное подразделение: **Управление качества**
- **Ведущее на рынке агентство (PRODIGI)**: проработка стратегии, контента и визуала, рекламные кампании и специальные активации, координация работы фрилансеров.



ПУМБ стремится быть №1 по качеству сервиса.

<http://pumb.ua/ru/about/feedback/>

Важна поддержка сотрудников банка



10 ПУЛЬС РАЗВИТИЯ



ТВОЙ ФИНАНСОВЫЙ ГИД ОНЛАЙН



ПУМБ заходит В СОЦИАЛЬНЫЕ СЕТИ

ПУМБ стремится быть ближе к своим клиентам, поэтому открывает офисы в социальных медиа. Свои сообщества Банк запустил в Facebook, ВКонтакте. Постоянное присутствие в социальных сетях позволит ПУМБ поддерживать клиентами и совершенствовать свои услуги и сервисы.

Публикации на внутреннем портале и журнале для сотрудников «Пульс»

ПУЛЬС РАЗВИТИЯ 13

ТВОЯ территория

ПУМБ продолжает расширять свое присутствие в социальных медиа. Завоевав аудиторию в Facebook и став Банком №1 по качественным и количественным показателям присутствия среди украинских банков, ПУМБ выходит на новые площадки. Сегодня мы являемся единственным Банком, который официально представлен в современной геолокационной социальной сети Foursquare.

Геолокационные социальные сети – это новый тип медиа, которые превращают социальные коммуникации к конкретному месторасположению человека. Концепция сети позволяет пользователям делиться друг с другом своим местоположением и «отмечать» места своего пребывания на карте при помощи телефона. За последние несколько лет геолокационные сервисы обрели большую популярность как в мире, так и в Украине. Это и не удивительно, ведь мобильный телефон теперь есть у каждого, а Украина покрыта мобильной связью практически на 100%.



Одна из наиболее быстрорастущих геосоциальных сетей – Foursquare. На серо-

данной географической точке и оставляет свое мнение о конкретном заведении. Самым активным участникам проекта, чаще других бывающим в определенном месте, присваивается особый статус, предоставляются специальные бонусы или особые условия обслуживания. Когда пользователи делают отметки в заведениях, они зарабатывают очки. Наиболее частый посетитель определенного заведения становится его «мэром» (превозойти по числу посещений существующего мэра, т.е. «свергнуть» его, считается настоящим триумфом). Самые активные пользователи также поощряются знаками отличия (бейджидами*) за количество посещений и участие в прочих ивентивных мероприятиях и сервису социальных активностей. Успех новой социальной сети кроется в мощной игровой составляющей, ведь главные призы в этой странно-увлекательной игре – стать так называемым «хозяйном места» (мэром), собрать новые бейджи, отме-

чировать в Киеве уже предлагают мобильные программы своим посетителям. Каждый клиент получает 10-20% скидку, бесплатный напиток и т.д. Еще одним преимуществом Foursquare является возможность его интеграции с Facebook, Google, Twitter, ВКонтакте. Ежедневные членские записи нескольких



Придуйтесь до спільнот ПУМБ!
www.pumb.ua/smm

Наклейки при входе в отделения банков

Промо активации

“Гарячий відсоток” @ Facebook Дес’11 – Jan’12



Гарячий відсоток

■ РОЗПОВІСТИ ВСІМ ■ ПОРАДИТИ ДРУГУ

Дякуємо за участь в акції та додаткові 0,001%!
Бажаємо успіху в розігравші!

18,24%

АКЦІЙНИЙ ВІДСОТОК



18%

БАЗОВА СТАВКА

- **Цель:** промо депозитов ПУМБ, рост фанов сообщества
- **Идея:** каждый участник повышает на 0,01% ставку депозита на 10000 грн, который получил победитель
- **3 840** уникальных посетителей
- **1 039** участников промо
- **Viral reach: 62 340** показов

“Залізний депозит” @Facebook Apr – May 2012



The image shows a Facebook post for the 'Iron Deposit' promotion. At the top, there are two circular icons: one showing an iPad and another showing a roll of money labeled '20 "залізних" фондів накопичення'. To the right, text in Ukrainian says: 'Серед усіх, хто придрується до сторінки до 10 травня 2012 року, написавши коментар "Подобається", буде розіграно iPad з 20 фондів накопичення.' Below this is a red button that says 'Подобається' and a counter showing '2,8 тис.'. Underneath is a link 'Правила акції'. Below the post, there is a large image of the number '20' made of metal, with the word 'до' (to) next to it. To the right of the image, the text reads: «Залізний депозит» Ріст гарантуємо! Гарантовано отримайте ставку до 20% річних у гривні! Below this, there are four descriptions of deposit types, each with a red icon: 1. 'Акція «Залізний депозит»' with a glass icon, describing a deposit with a maximum interest rate and choice of terms. 2. 'Накопичувальний' with a speech bubble icon, describing a deposit with a maximum interest rate and a goal. 3. 'Конверсійний +' with a document icon, describing a deposit with a maximum interest rate and flexible withdrawal. 4. 'Вільний депозит' with a hand icon, describing a deposit with a maximum interest rate and complete freedom in managing funds.

- **Цель:** промо акції «Железный депозит» и других депозитов ПУМБ, а также интернет-банкинга iPUMB
- **Идея:** участники после знакомства с линейкой депозитов ПУМБ могут получить «железные» призы и главный приз – iPad с iPUMB
- **2 874** уникальных посетителей
- **926** участников промо
- Viral reach: **55 560** показов

“Літо на крилах” @Facebook Jul – Aug 2012



ПУМБ

ЛІТО на крилах

Вирушай куди забажаєш!

Bravo Air
бюджетні подорожі

Вітаємо!

Зауважте: ваучер на квиток у розмірі 20 євро кід Bravo Air є лише у тій країні, де ви знаходитесь. Можливо і 5000 грн кід ПУМБ стануть такою ж!

Кош ваучера

Як активувати ваучер?

Запроси друзів

Мояй коми теж отримають! Сподіваюся разом – краще! ☺

Сподіваюся, який квиток! ☺
Якщо маю ваучер у розмірі 20 євро кід Bravo Air на квиток. А ти маю шанс виграти 5000 грн кід ПУМБ. Поділися разом!

Привітання!

Вирушай куди забажаєш!

Вирушай куди забажаєш!

Вирушай куди забажаєш!

- **Цель:** рост числа фанов, имидж банка
- **Идея:** каждый участник получает скидку €20 на авиабилеты от партнера ПУМБ и шанс на 5000 грн от банка

За акцію:

- **5320** унікальних посетителів
- **2115** учасників промо
- Viral reach: >**110 000** показов

“Великі гроші” @ Facebook & ВКонтакте

Ост – Dec 2012



Гроші - це депозит!

Ви знаєте, що гроші люблять тишу. І здогадуєтесь, що ще більше гроші люблять гроші. Саме тому ваші заощадження надійно сховані в ідеальному місці зустрічі грошей і тиші – у банку. Ви дотримуєтесь порядку у всьому та вимагаєте цього від оточуючих. І хоча у стосунках з людьми так виходить не завжди, у вашому банківському житті панує повна гармонія.

Рекомендуємо депозит «Великі гроші» від ПУМБ

- **Цель:** промо депозита «Великі гроші», рост числа фанов
- **Идея:** за проходження теста шанс на 10000 грн от банка, 10 футболок еженедельно для активных участников

За акцію:

- **12000** уникальных посетителей
- **3500** участников промо
- **Viral reach: >180 000** показов

Программа лояльности “ПУМБ Awards” @ Facebook & Вконтакте & Twitter Start: Feb’2012



- 1 Стань фаном спільноти — натисни «Подобається!»
- 2 Коментуй, «лайкай», ділись із друзями.
- 3 Отримуй бали. **НАГОРОДЖУЄМО ПРИЗАМИ ЩОМІСЯЦЯ!**



- **Цель:** увеличение лояльности участников сообществ к банку
- **Идея:** за активность в соцсетях (комментарии, like, пожелания, рекомендации, ретвиты и т.д.) участники получают вознаграждения: сувениры с символикой банка, книги о личных финансах, другие ценные призы

За время действия программы награждены:

- >50 фанов в Facebook
- >50 фанов Вконтакте
- >100 фоловеров в Twitter

Запуск #pumbawards в Twitter позволил увеличить сообщество в несколько раз до >2000 фоловеров

Программа лояльности @ Foursquare Start: Aug'2012



Стань "мером" — отримай чашку



 Твій фінансовий гід онлайн!



 ПУМБ / FUIB

Mayor Special 

Стань мером відділення ПУМБ та отримай фірмову чашку!

Unlocked for the mayor

Став мером відділення ПУМБ? Напиши на smm@fuiib.com, щоб отримати свою фірмову чашку!

- **Цель:** лояльність, привлечение лидеров мнений, инновационный сервис для клиентов
- **Идея:** мэр отделения получает сувенирную чашку

Результаты: тысячи чекинов, сотни твитов и фотографий в отделениях
Страница ПУМБ №1 среди банков, ТОП-20 в Украине: <http://fourua.com>

Content is a King! Про что говорили?

ПУМБ

Эффективная работа с деньгами онлайн:

- Онлайн-шоппинг
- Онлайн-сервисы
- Советы по сбережению и умножению денег

Онлайн-банкинг от ПУМБ:

- Новости и преимущества

Банковские продукты:

- Депозиты, кредиты, продуктовые новости

Замовляємо східну смакоту в Інтернеті!



Завойовуємо eBay!

eBay

Сайт ПУМБ на мобільному — для вашої зручності



Твій фінансовий гід онлайн!

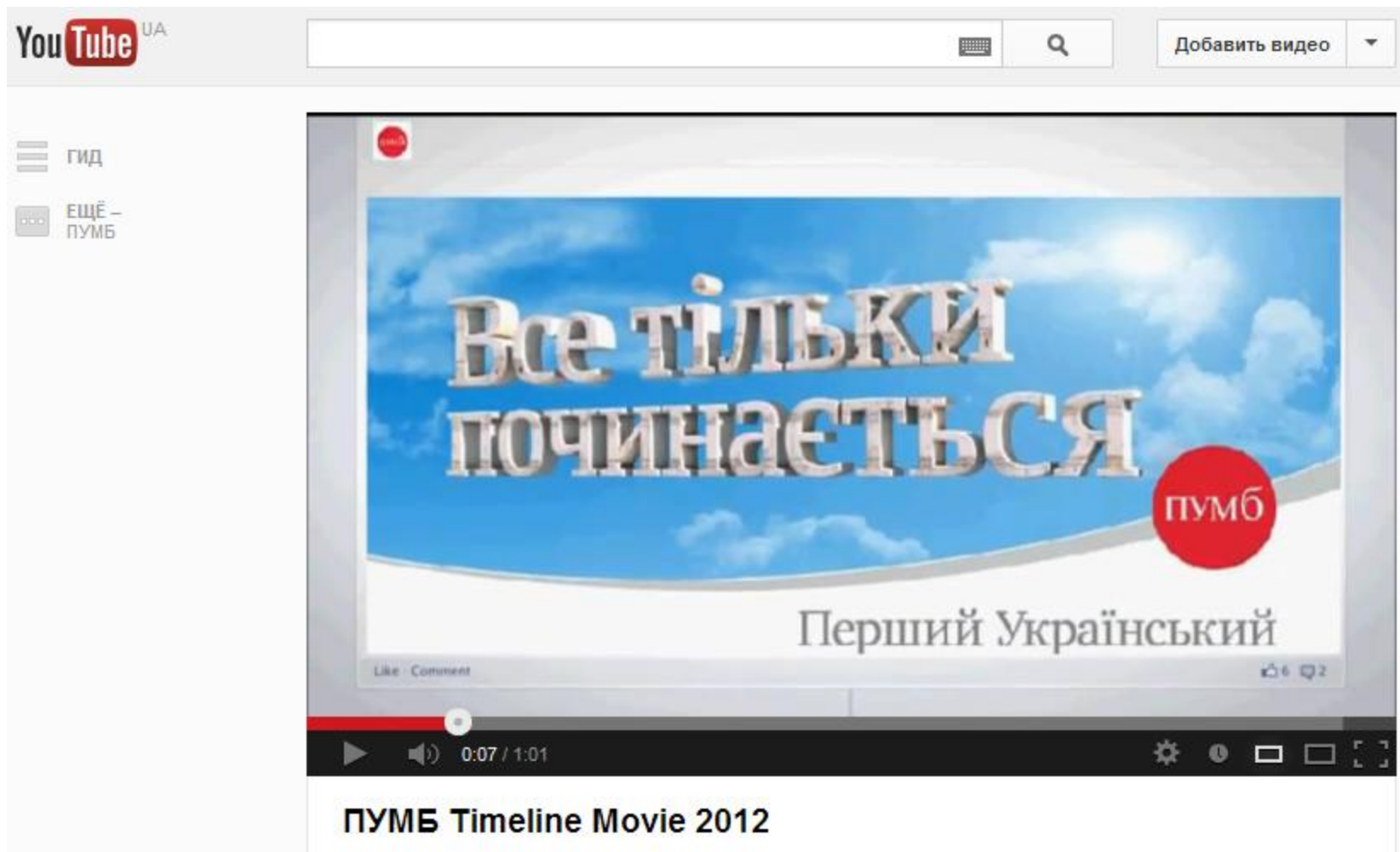
Час купувати книги в Інтернеті!



Твій фінансовий гід онлайн!

Content is a King!

ПУМБ



The image shows a screenshot of a YouTube video player. The video player is displaying a title card with the text "Все тільки починається" (Everything is just beginning) in large, 3D, metallic letters against a blue sky background with clouds. Below the main text, it says "Перший Український" (First Ukrainian). A red circular logo with the text "ПУМБ" is visible in the bottom right corner of the video frame. The video player interface includes a search bar at the top, a "Добавить видео" (Add video) button, and a sidebar on the left with "ГИД" (Guide) and "ЕЩЕ - ПУМБ" (More - PUMB) options. The video player controls at the bottom show a play button, a volume icon, a progress bar at 0:07 / 1:01, and settings, full screen, and share icons.

YouTube UA

Добавить видео

ГИД

ЕЩЕ - ПУМБ

Все тільки починається

ПУМБ

Перший Український

Like Comment

0:07 / 1:01

ПУМБ Timeline Movie 2012

<http://www.youtube.com/watch?v=vPPboJ0zRTM>

Что дальше?

- Держать планку!**
 Поддержка 24/7, финансовое просвещение, приносить пользу и положительные эмоции :)
- Развивать сервисы**
 ПУМБ – качественные услуги, сервис, инновации
- Конвертировать лояльность в продажи**
 Social CRM

ПУМБ відданий своїм фанам!

Ваш фінансовий гід онлайн!

Спасибо за внимание!

Присоединяйтесь к сообществам ПУМБ:
www.pumb.ua/sm
smm@fuib.com

