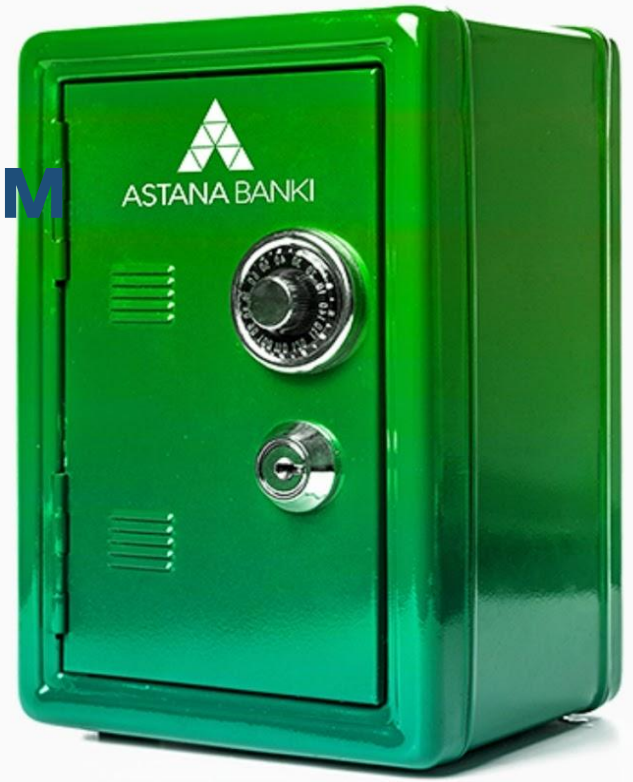
Информационная поддержка выплаты возмещения клиентам Банка Астаны



Асель Тынышбекова

управляющий директор по стратегическим коммуникациям Eurasian Bank

Цель проекта

Информационная поддержка
выплаты возмещения
клиентам Банка Астаны

Задачи проекта

- Подготовить персонал банка внутри
- Донести информацию до клиентов Банка Астаны,
  как получить выплаты
- Управлять клиентским потоком
- Антикризисные коммуникации в случае, если что-то пошло бы не так
- Недопущение распространения недостоверной или фейковой информации

Что было сделано?
Внутренние коммуникации

- Разработали скрипты для контакт-центра, фронт-офиса,
  сотрудников головного банка и охраны
- Ежедневно на регулярной основе готовили
  2-3 новостных материала по проекту Банка Астаны
  для интранет-портала с момента заявления КФГД
- Сняли мотивирующие ролики с CEO банка,
  адресованные
  сотрудникам Евразийского банка
- Провели скайп-сессии «Вопросы и ответы»
  по проекту Банка Астаны для сотрудников банка

Что было сделано?
Внешние коммуникации. 10 января

- Разработали список вопросов и ответов (FAQ), который постоянно дополнялся. Информация была опубликована на сайте банка и в социальных сетях
- Оперативно отработали все запросы СМИ (два телеканала, Информбюро и The Steppe)
- Сделали публикации в официальных аккаунтах банка в социальных сетях
- SMM-команда «пришла» в два телеграм-чата вкладчиков Банка Астаны: https://t.me/Bank_kaz и https://t.me/Astana_kaz

Что было сделано?
Внешние коммуникации. 18 января

- Изготовили анимационный ролик о способах выплатах
- Ролик был размещен в популярных инстаграм-пабликах
  и на официальных аккаунтах банка в соцсетях
- Ролик был размещен на экранах в отделениях банка
- Подготовили «шпаргалки» для директоров филиалов для участия в региональных пресс-брифингах

Что было сделано?
Внешние коммуникации. 21 января

- Отсняли ролик для клиентов с CEO Eurasian Bank
- Ролик был размещен в официальных аккаунтах банка в соцсетях и на экранах в отделениях банка

Что было сделано?
Внешние коммуникации. 22 января

- Организовали пресс-брифинг для СМИ с участием руководства Eurasian Bank и КФГД
- По итогам мероприятия вышло 5 сюжетов на телеканалах и свыше 10 материалов в онлайн СМИ

Что было сделано?
Внешние коммуникации. 24 января

Через СМИ и социальные сети были анонсированы опции для клиентов Банка Астаны:

- Проверка суммы возмещения по ИИН на сайте Eurasian Bank
- Отслеживание очереди в 126 отделениях банка на сайте в режиме онлайн
- Возможность заказать выпуск банковской карты онлайн на сайте Eurasian Bank с бесплатной доставкой курьером карты и необходимых документов для получения выплат. Таким образом, клиентам Банка Астаны не нужно было посещать отделения Eurasian Bank

Что было сделано?
Внешние коммуникации. 25 января

- Опубликовали видеоролики о способах снятия средств и проверки суммы на сайте в соцсетях и отделениях банка

- К старту выплат была подготовлена инструкция, как вести себя сотрудникам банка в случае съемки клиентом на мобильный телефон – для сотрудников первой линии и охраны

Что было сделано?
Внешние коммуникации. 26 января

- Сотрудники PR самостоятельно вели фото- и видеосъемку в отделениях банка в Алматы
- Сопровождали СМИ во время их работы в отделениях банка (nur.kz, Информбюро)
- Вели мониторинг СМИ, соцсетей и Telegram-чатов на предмет публикаций о банке
- Провели внутреннее разбирательство по негативному посту Танирбергена Бердонгарова, опубликовали пост-опровержение в течение 40 минут
- Стали собирать и публиковать в Stories Instagram и Facebook позитивные отзывы клиентов со всего Казахстана, которые «тэгали» страницу банка
- Смонтировали и опубликовали ролик о первом дне выплат на официальных страницах банка в социальных сетях
- Видео и фактаж со страницы банка в Instagram и Facebook взяли многие СМИ РК – Спутник, 24.kz, Instagram-паблики и др.

Что было сделано?
Внешние коммуникации. 27 января

- Отсняли ролик по итогам второго дня с участием CEO банка и опубликовали в официальных аккаунтах банка в соцсетях
- Видео и фактаж со страницы банка в Instagram и Facebook взяли многие СМИ РК – Спутник, 24.kz, Instagram-паблики и др.

Что было сделано?
Внешние коммуникации. 28 января

- Выпустили пресс-релиз по двум дням выплат
- Дали комментарии телеканалам и отработали все запросы СМИ

Что было сделано?
Внешние коммуникации. 7 февраля

- Организовали интервью CEO банка по проекту выплат вкладчикам «Банка Астаны» деловому изданию «Капитал»

Итоги проекта

- По итогам проекта опубликовано свыше 76 материалов нейтральной или позитивной тональности
в СМИ (ТВ, онлайн, соцсети) в период с 10 января по 7 февраля 2019 года

- Отработали свыше 13 000 обращений клиентов в Telegram и социальных сетях в период с 10 по 31 января

- За первую неделю выплатили 33,3 млрд тенге – это 89% от общей суммы выплат, обслужив 36 тысяч клиентов

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ

Асель Тынышбекова

управляющий директор по стратегическим коммуникациям

Eurasian Bank