



zelist monitor
The social media expert

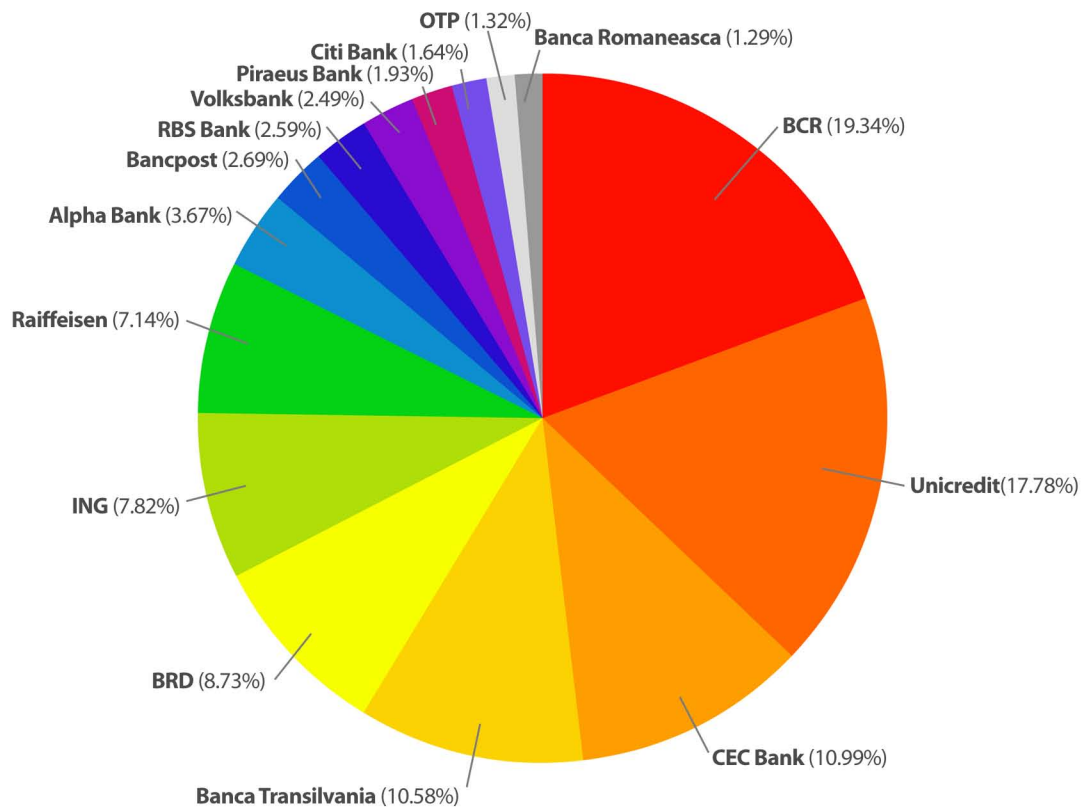
peste
135.000

DE SURSE
ANALIZATE

ANALIZA SECTORULUI FINANCIAR BANCAR IN SOCIAL MEDIA DIN ROMANIA

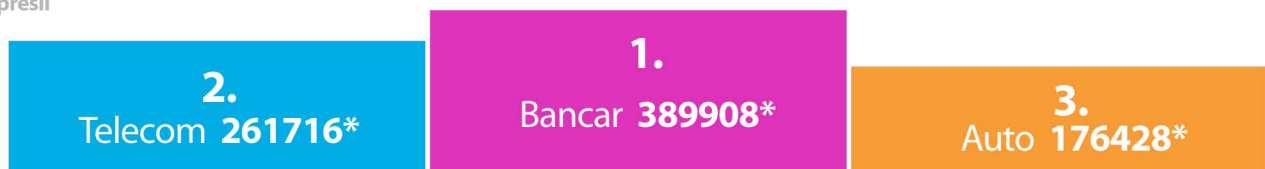
IULIE-DECEMBRIE 2011

Top 15 Institutii bancare



Comparativ cu alte domenii

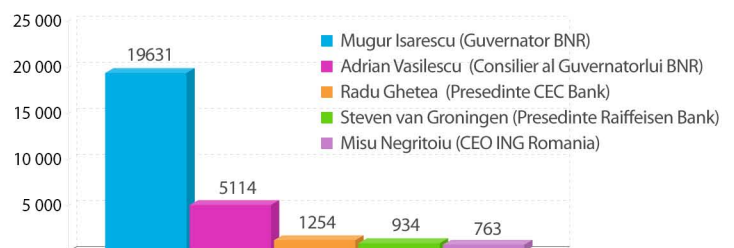
*mii de impresii



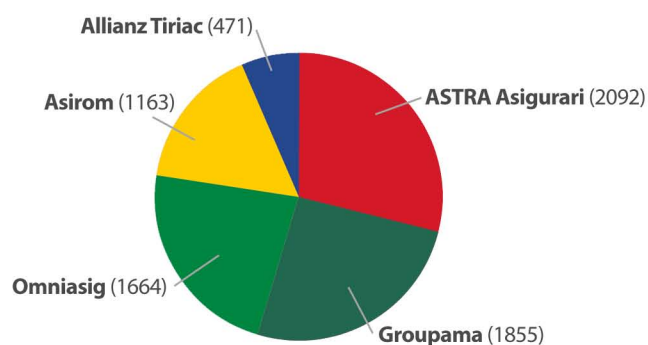
Top 5 Banci vs. Top 5 Furnizori de Telecom



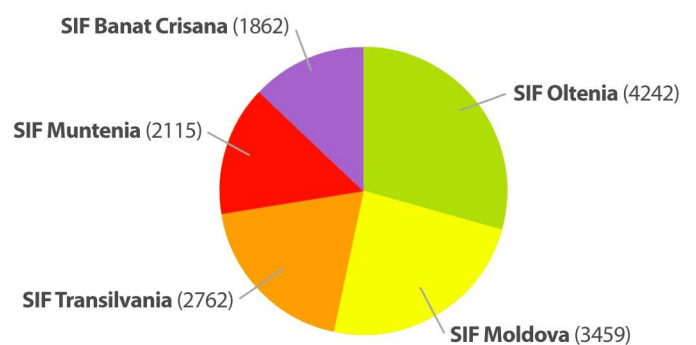
Top 5 cei mai vizibili bancheri



Top Companii de Asigurari



Top 5 SIF-uri



SUMAR

1 In cele 6 luni cuprinse intre 1 iulie si 31 decembrie 2011, fiecare roman care are acces la internet a fost expus la aproximativ 40 de mesaje cu continut corelat domeniului financiar-bancar.

2 Romanii au vorbit in social media si in presa online despre domeniul financiar-bancar mai mult decat despre telecomunicatii si masini. Din perspectiva viewership-ului masurat, domeniul bancar genereaza de aproape doua ori mai multe impresii decat domeniul telecom si auto.

3 BCR ramane cea mai mare banca din Romania si in social media, aceasta fiind cea mai mentionata institutie bancara din cele analizate.

4 Mugur Isarescu, guvernatorul BNR, este cel mai vizibil bancher in social media.

5 Astra Asigurari se afla pe primul loc in topul discutiilor romanilor in materie de companii de asigurari.

6 SIF Oltenia este cea mai vizibila societate de investitii financiare in social media.

COMPARATIV CU ALTE DOMENII

Pentru a realiza o estimare a vizibilitatii domeniului bancar in social media, am propus o analiza comparativa cu alte doua domenii dinamice, precum cel al telecomunicatiilor si domeniul auto.

Romanii vorbesc mai mult despre domeniul bancar decat despre telecomunicatii si masini. Din perspectiva viewership-ului masurat, domeniul bancar genereaza de aproape doua ori mai multe impresii decat domeniul telecom si auto.

Domeniu analizat	Mentionari	Viewership* <small>*mii de impresii</small>
Bancar	140826	389908
Telecom	121864	261716
Auto	102128	176428

Institutiile Bancare

In ceea ce priveste cele mai importante institutii bancare din Romania, BCR se afla in fruntea clasamentului, fiind cea mai vizibila banca in social media. Aceasta inregistreaza aproximativ 19% din totalul aparitiilor tuturor bancilor luate in considerare in cadrul analizei. Brandul BCR a fost mentionat de 16.972 de ori si a avut un viewership estimat de 38.252.000 de impresii. Aproape o treime din mentionarile BCR au fost realizate prin intermediul retelelor sociale.

Pe locul 2 se claseaza Unicredit, care inregistreaza aproximativ 17% din totalul aparitiilor bancilor analizate, avand 15.157 de aparitii in social media si 35.172.000 de impresii estimate.

Institutiile bancare	Mentionari	Viewership* <small>*mii de impresii</small>
BCR	16972	38252
Unicredit	15157	35172
Banca Transilvania	8507	20933
CEC Bank	7505	21726
ING	7353	15465
Raiffeisen	6115	14128
BRD	2864	17271
Alpha Bank	2745	7260
Bancpost	2213	5313
Volksbank	2057	4916
RBS Bank	1999	5116
Piraeus Bank	1310	3812
OTP Bank	1057	2618
Citi Bank	912	3238
Banca Romaneasca	896	2547

Banca Transilvania se afla pe locul 3 in topul celor mai vizibile institutii bancare. Aceasta are un share of voice de 10% si inregistreaza 8.507 de mentionari in social media.

*In cadrul analizei au fost luate in calcul primele 15 banci din Romania in functie de cota de piata

Institutiile bancare	Presa	Bloguri	Twitter	Comentarii	Facebook	Forumuri	TOTAL*
BCR	10170 (477 surse)	1677 (602 surse)	2678 (718 surse)	260 (116 surse)	1192 (338 surse)	995 (19 surse)	16972 aparitii (2270 surse)
Unicredit	3226 (279 surse)	383 (180 surse)	438 (173 surse)	49 (29 surse)	168 (89 surse)	46 (7 surse)	4310 aparitii (757 surse)
Banca Transilvania	3927 (336 surse)	806 (375 surse)	1931 (490 surse)	174 (77 surse)	961 (247 surse)	708 (20 surse)	8507 aparitii (1545 surse)
CEC Bank	4859 (453 surse)	776 (476 surse)	534 (251 surse)	216 (82 surse)	808 (191 surse)	312 (17 surse)	7505 aparitii (1470 surse)
ING	4127 (315 surse)	678 (375 surse)	1454 (674 surse)	133 (80 surse)	549 (213 surse)	412 (12 surse)	7353 aparitii (1669 surse)
Raiffeisen	3883 (344 surse)	756 (349 surse)	508 (317 surse)	109 (34 surse)	549 (190 surse)	194 (11 surse)	6115 aparitii (1245 surse)
BRD	5542 (414 surse)	641 (363 surse)	1118 (384 surse)	122 (58 surse)	359 (16 surse)	194 (11 surse)	8264 aparitii (1413 surse)
Alpha Bank	2225 (224 surse)	147 (73 surse)	231 (92 surse)	11 (7 surse)	90 (46 surse)	41 (3 surse)	2745 aparitii (445 surse)
Bancpost	1577 (227 surse)	138 (88 surse)	246 (105 surse)	28 (21 surse)	182 (40 surse)	42 (7 surse)	2213 aparitii (488 surse)
Volksbank	1491 (196 surse)	139 (78 surse)	272 (101 surse)	15 (11 surse)	111 (54 surse)	29 (3 surse)	2057 aparitii (443 surse)
RBS Bank	1423 (197 surse)	138 (70 surse)	264 (111 surse)	16 (9 surse)	101 (43 surse)	57 (8 surse)	1999 aparitii (438 surse)
Piraeus Bank	1039 (191 surse)	94 (65 surse)	91 (58 surse)	18 (10 surse)	44 (34 surse)	24 (5 surse)	1310 aparitii (363 surse)
OTP Bank	831 (168 surse)	42 (34 surse)	126 (71 surse)	3 (3 surse)	48 (28 surse)	7 (2 surse)	1057 aparitii (306 surse)
Citi Bank	488 (139 surse)	99 (78 surse)	125 (71 surse)	12 (11 surse)	132 (29 surse)	56 (8 surse)	912 aparitii (336 surse)
Banca Romaneasca	681 (129 surse)	62 (46 surse)	66 (49 surse)	13 (9 surse)	41 (26 surse)	33 (10 surse)	896 aparitii (269 surse)

*mii de impresii

BNR in comparatie cu alte institutii publice

Banca Nationala Romana a fost mentionata de 36.587 de ori in social media de catre 1.798 surse unice. Aparitiile BNR reprezinta aproximativ o treime din totalul aparitiilor domeniului bancar, acestea insumand un viewership de 79.875.000 de impresii estimate.

Daca luam in considerare numarul aparitiilor, BNR este aproape de 7 ori mai vizibila in social media decat Curtea Constitutionala, aceasta din urma avand 5.885 de mentionari.

Traian Basescu este de aproape doua ori mai vizibil in social media decat BNR, acesta fiind mentionat de 78.070 de ori si avand un viewership estimat de 188.951.000

BNR		Mentionari		36587		Viewership*		79875		*mii de impresii	
Presa	Bloguri	Twitter	Comentarii	Facebook	Forumuri	TOTAL*					
26242 (470 surse)	2357 (531 surse)	4811 (441 surse)	915 (102 surse)	1522 (238 surse)	740 (16 surse)	36587 aparitii (1798 surse)					

Traian Basescu		Mentionari		78070		Viewership*		188951		*mii de impresii	
Presa	Bloguri	Twitter	Comentarii	Facebook	Forumuri	TOTAL*					
56374 (546 surse)	7765 (1088 surse)	5958 (574 surse)	1694 (179 surse)	5451 (440 surse)	828 (14 surse)	78070 aparitii (2841 surse)					

Curtea Constitutionala		Mentionari		5885		Viewership*		13106		*mii de impresii	
Presa	Bloguri	Twitter	Comentarii	Facebook	Forumuri	TOTAL*					
4214 (350 surse)	681 (249 surse)	370 (109 surse)	211 (52 surse)	285 (95 surse)	124 (8 surse)	5885 aparitii (863 surse)					

Bancheri

Mugur Isarescu, guvernatorul BNR, este cel mai vizibil bancher in social media. Acesta a fost mentionat de 7.549 de ori si are un viewership estimat de 19.631.000 de impresii.

Pe locul 2 se claseaza Adrian Vasilescu, consilierul guvernatoului BNR. Acesta a inregistrat 2.281 de aparitii in social media.

Radu Ghetea, Presedinte CEC Bank, se afla pe locul 3 in clasament, acesta fiind mentionat de 513 de ori in social media.

Bancheri	Mentionari	Viewership*
Mugur Isarescu (Guvernator BNR)	7549	19631
Adrian Vasilescu (Consilier al Guvernatorului BNR)	2281	5114
Radu Ghetea (Presedinte CEC Bank)	513	1254
Steven van Groningen (Presedinte Raiffeisen Bank)	364	934
Misu Negritoiu (CEO ING Romania)	306	763

In cadrul realizarii topului a fost luat in considerare top managementul celor mai importante institutii bancare din Romania

*mii de impresii

Companii de Asigurari

ASTRA Asigurari se afla pe primul loc in topul discutiilor romanilor in materie de companii de asigurari. Acesta a fost mentionata de 1.049 de ori in social media.

Locul doi este ocupat de Omniasig, care a inregistrat 760 aparitii in social media.

Groupama se afla pe locul trei in topul celor mai vizibile companii de asigurari. Aceasta a fost mentionata de 674 de ori in social media.

Companii de asigurari	Mentionari	Viewership*
ASTRA Asigurari	1049	2092
Omniasig	760	1664
Groupama	674	1855
Asirom	390	1163
Allianz Tiriatic	212	471

*mii de aparitii

Companii de asigurari	Presa	Bloguri	Twitter	Comentarii	Facebook	Forumuri	TOTAL*
ASTRA Asigurari	711 (164 surse)	94 (39 surse)	163 (52 surse)	3 (3 surse)	63 (27 surse)	15 (6 surse)	1049 aparitii (291 surse)
Omniasig	509 (126 surse)	73 (38 surse)	69 (44 surse)	7 (6 surse)	22 (16 surse)	80 (5 surse)	760 aparitii (235 surse)
Groupama	375 (139 surse)	68 (55 surse)	67 (38 surse)	5 (4 surse)	71 (15 surse)	88 (7 surse)	674 aparitii (258 surse)
Asirom	217 (91 surse)	42 (33 surse)	14 (14 surse)	15 (9 surse)	16 (16 surse)	86 (5 surse)	390 aparitii (168 surse)
Allianz Tiriatic	120 (52 surse)	18 (18 surse)	52 (31 surse)	4 (3 surse)	7 (6 surse)	5 (4 surse)	212 aparitii (114 surse)

*mii de aparitii

Societati de Investitii Financiare

SIF Oltenia este cea mai vizibila societate de investitii financiare in social media. Acesta are 1.333 de mentionari in social media.

Locul doi este ocupat de SIF Moldova, care a inregistrat 1.187 aparitii in social media.

SIF Transilvania se afla pe locul trei in topul celor mai vizibile societati de investitii financiare. Acesta a fost mentionata de 795 de ori in social media.

SIF	Mentionari	Viewership*
SIF Oltenia	1333	4242
SIF Moldova	1187	3459
SIF Transilvania	795	2762
SIF Muntenia	698	2115
SIF Banat-Crisana	611	1862

*mii de aparitii

SIF	Presa	Bloguri	Twitter	Comentarii	Facebook	Forumuri	TOTAL*
SIF Oltenia	1148 (111 surse)	63 (17 surse)	163 (52 surse)	0 (-)	48 (10 surse)	6 (2 surse)	1333 aparitii (161 surse)
SIF Moldova	932 (112 surse)	78 (24 surse)	122 (34 surse)	1 (1 surse)	54 (8 surse)	0 (-)	1187 aparitii (179 surse)
SIF Transilvania	675 (107 surse)	50 (14 surse)	40 (24 surse)	0 (-)	30 (8 surse)	0 (-)	795 aparitii (153 surse)
SIF Muntenia	567 (91 surse)	44 (11 surse)	51 (22 surse)	2 (2 surse)	34 (8 surse)	0 (-)	698 aparitii (134 surse)
SIF Banat-Crisana	491 (94 surse)	50 (10 surse)	35 (16 surse)	2 (2 surse)	33 (2 surse)	0 (-)	611 aparitii (124 surse)

*mii de aparitii

Fondul Proprietatea

Fondul Proprietatea a inregistrat 3.470 de mentionari in social media si are un viewership estimat de 10.736.000 de impresii.

Mentionari	Viewership*
3470	10736

*mii de aparitii

	Presa	Bloguri	Twitter	Comentarii	Facebook	Forumuri	TOTAL*
Fondul Proprietatea	2855 (209 surse)	209 (63 surse)	263 (68 surse)	23 (10 surse)	98 (26 surse)	22 (4 surse)	3470 aparitii (380 surse)

*mii de aparitii

Termeni relevanti pentru nisa studiata

In ceea ce priveste delimitarea universului bancar, cadrul in care au fost efectuate masuratorile, am stabilit dimensiunea acestuia ca fiind reprezentata de totalitatea mentionarilor termenilor-cheie: banca, dobanda, comision, rata bancara, credit bancar, leasing, Prima Casa, CASCO, EURIBOR, ROBOR, linie de credit.

Termeni definatorii	Mentionari	Viewership*
Banca	152213	420183
Dobanda	15406	39197
Comision	9170	20032
Credit bancar	6341	19562
Rata bancara	6239	20006
Prima Casa	4749	11850
Leasing	4531	10050
CASCO	3391	7074
EURIBOR	825	2160
ROBOR	781	2383
Linie de credit	473	1186

*mii de aparitii

Top 10 stiri din domeniul bancar

- 1. Atac de tip phishing la CEC Bank. Banca a blocat 17.000 de carduri. Probleme si la alte banci.**
http://www.realitatea.net/cec-bank-a-blocat-17-000-de-carduri_895371.html
- 2. Blythe Masters - "Femeia care a inventat armele financiare de distrugere in masa"**
<http://www.zf.ro/ziarul-de-duminica/blythe-masters-femeia-care-a-inventat-amele-financiare-de-distrugere-in-masa-8934348>
- 3. Americanii s-au rascultat impotriva bancilor si si-au retras banii**
http://www.adevarul.ro/financiar/Americanii_s-au_rascultat_impotriva_bancilor_si_si-au_retras_banii_0_586141498.html
- 4. Cum si-au batut joc bancile de clientii buni - varianta romaneasca a crizei**
http://www.money.ro/cum-prc-c8prc-99i-au-batut-joc-bancile-de-clienprc-c8prc-9bii-buni--varianta-romaneasca-a-crizei_1165306.html
- 5. Apple a ajuns sa valoreze cat toate bancile din zona euro la un loc**
<http://www.zf.ro/business-international/apple-a-ajuns-sa-valoreze-cat-toate-bancile-din-zona-euro-la-un-loc-8634297>
- 6. Biserica Ortodoxa, unul din vinovatii pentru catastrofa din Grecia?**
<http://www.capital.ro/detalii-articole/stiri/biserica-ortodoxa-unul-din-vinovatii-pentru-falimentul-greciei-150150.html>
- 7. Industria si agricultura au ajutat economia in al doilea trimestru, cred analistii**
<http://www.zf.ro/eveniment/industria-si-agricultura-au-ajutat-economia-in-al-doilea-trimestru-cred-analistii-8626607>
- 8. O mare conspiratie mondiala? Bancile, fondurile de hedging si agentiile de rating au creat criza pentru a face profituri!**
<http://www.capital.ro/detalii-articole/stiri/o-mare-conspiratie-mondiala-bancile-fondurile-de-hedging-si-agentiile-de-rating-au-creat-criz.html>
- 9. FMI avertizeaza: Europa ar putea sa se prabuseasca in 2 saptamani**
http://www.realitatea.net/fmi-avertizeaza-europa-ar-putea-sa-se-prabuseasca-in-2-saptamani_877329.html
- 10. Americanii, socati sa afle ca Banca lor centrala este privata. "Sunt niste criminali!"**
<http://www.capital.ro/detalii-articole/stiri/americanii-socati-sa-afle-ca-banca-lor-centrala-este-privata-sunt-niste-criminali-154781.html>

Top 5 articole de pe bloguri despre domeniul bancar

- 1. Cum arata o banca social media?**
<http://www.manafu.ro/2011/10/cum-arata-o-banca-social-media/>
- 2. Cum mai fura bancile? 22.5 Euro comision la orice tranzactie**
<http://www.piticu.ro/cum-mai-fura-bancile-22-5-euro-comision-la-orice-tranzactie.html>
- 3. Unii chiar lucreaza la banca viitorului**
<http://www.manafu.ro/2011/11/unii-chiar-lucreaza-la-banca-viitorului/>
- 4. Despre datorii și responsabilitate**
<http://alexandruneagra.ro/2011/10/21/despre-datorii-si-responsabilitate.html>
- 5. Daca as avea o banca, cum ar trebuie sa arate ea?**
<http://www.manafu.ro/2011/10/daca-as-avea-o-banca-cum-ar-trebuie-sa-arate-ea/>

TRENDURI

E-banking

Mentionarile expresiei "e-banking" in anul 2011 au inregistrat o crestere de aproximativ 12% fata de anul 2010. Viewership-ul, in schimb, a inregistrat o scadere de aproximativ 13%, scadere care poate fi justificata prin faptul ca expresia monitorizata a fost mentionata in anul 2011 in cadrul unor canale de comunicare mai putin eficiente decat cele utilizate in anul 2010.

Mobile banking

In anul 2011, numarul de aparitii al expresiei "mobile banking" a inregistrat o crestere de aproximativ 150% fata de anul 2010. Viewership-ul a urmat acelasi trend ascendent, inregistrand o crestere de aproximativ 86%. Daca in anul 2010 mobile banking era mentionat de 119 ori in social media, in anul 2011 expresia inregistreaza 297 de mentionari.

Plati online

Platile online au fost mai putin mentionate in mediul online in anul 2011 decat in anul 2010. Numarul de aparitii a scazut cu 25%, iar viewership-ul a scazut si el cu un procentaj de 63%. In 2010 platile online generau de aproape doua ori mai multe impresii decat in anul 2011, cu un viewership estimat la 5.122.000 de impresii.

*mii de aparitii

Mentionari		Viewership*	
2010	2011	2010	2011
320	360↑	695	603↓

*mii de aparitii

Mentionari		Viewership*	
2010	2011	2010	2011
119	297↑	305	568↑

*mii de aparitii

Mentionari		Viewership*	
2010	2011	2010	2011
1231	919↓	5122	1871↓

METODOLOGIE

Analiza prezenta a avut ca baza constitutiva realizarea graficelor sub premisa viewership-ului estimat pentru domeniile de interes. Am considerat ca numarul de impresii posibile generate este un factor mai relevant decat numarul de aparitii, astfel observatiile prezente in studiu au in componenta lor atat evaluarea cantitativa a expresiilor monitorizate (numar de aparitii) precum si evaluarea calitativa (viewership).

Demersul descriptiv al cercetarii a urmarit in prima etapa operationalizarea conceptului "domeniu bancar" si stabilirea termenilor care definesc cel mai bine contextul acestuia.

Au fost selectate 43 de cuvinte-cheie, o parte dintre acestea reprezentand denumirea specifica a institutiilor bancare, a companiilor de asigurari, a societatilor de investitii financiare, precum si numele celor mai importanti bancheri din Romania. Celelalte cuvinte cheie sunt termeni pe care i-am considerat reprezentativi pentru domeniul analizat.

Sursele investigate au fost compuse din 63.500 de bloguri, 51.326 de conturi romanesti de Twitter, 1.800 de feeduri ale principalelor publicatii online din Romania, peste 2.000 de pagini publice si grupuri publice Facebook si principalele 25 de forumuri romanesti iar perioada in care a fost realizat monitorizare a fost 01.07.2011-31.12.2011.

Viewership-ul masoara numarul de vizitatori potentiali care parcurg un mesaj. In termeni de Online Advertising, Viewership-ul este similar cu numarul de Impresii (pagini afisate in care se afla o reclama sau un mesaj). De aceea, si in Zelist Monitor Viewership se masoara in Impresii.