



Bankacılık Sektörü

COVID-19 SALGINI

Dijital Mecralar Analizi

21 Ocak – 18 Mart 2020



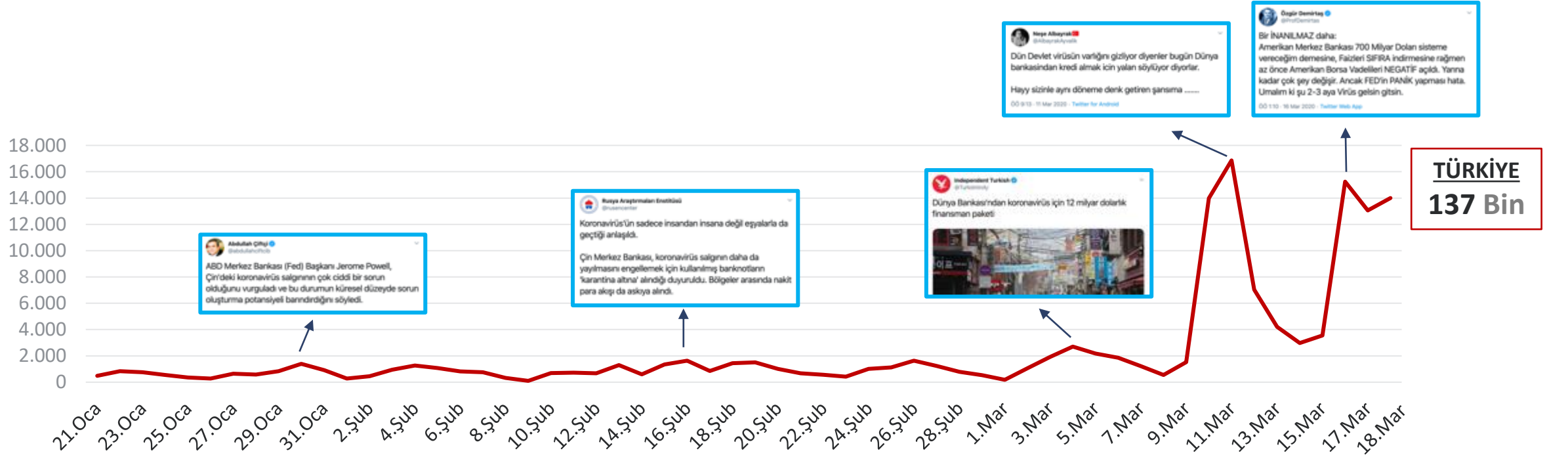
Metodoloji

Bu raporda amacımız; Çin'in Wuhan kentinden dünyaya yayılan, son günlerde ülkemizde de ortaya çıkan yeni tip Korona Virüsü'nün (Covid-19) bankacılık sektörüne etkisini incelemektir. Salgın kapsamında sektör ile ilgili öne çıkan konular ve bankalara dair konuşmalar çalışmamızın çerçevesini oluşturmaktadır. Araştırmamız 21 Ocak – 18 Mart 2020 dönemini kapsamaktadır.

Sosyal analiz platformumuz Crimson Hexagon kullanılarak, Twitter, Facebook, Instagram, Forumlar, Bloglar, Reviews, Yorum, Haber kaynakları ve Youtube mecralarında araştırma yapılmıştır.

Türkiye'de Bankalar

Bankacılık Sektörü | Ne Kadar Konuşuluyor?

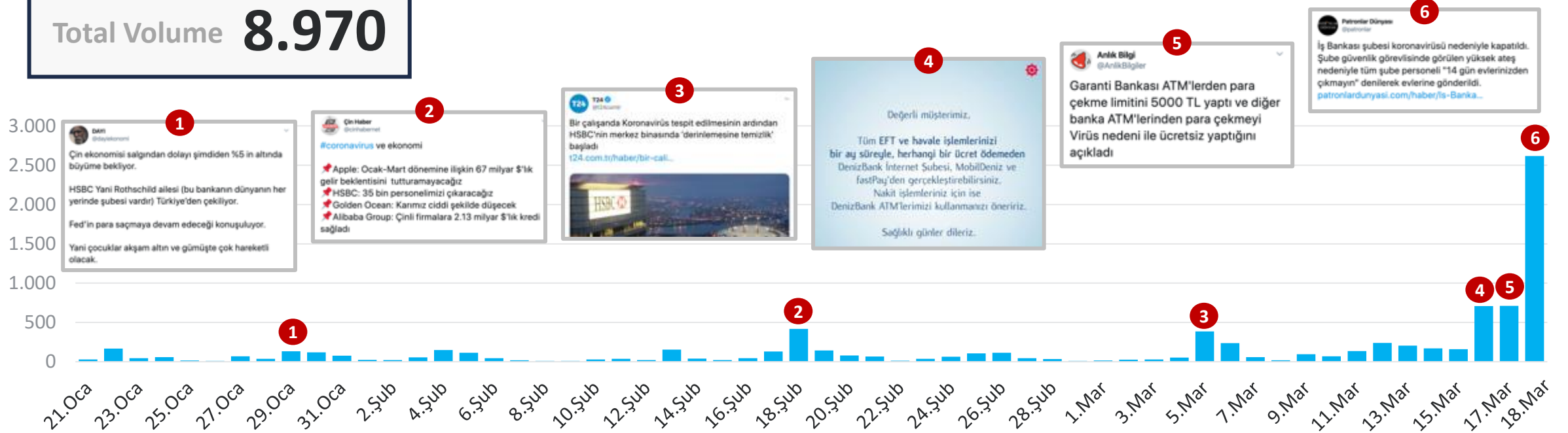


Türkiye lokasyonunda Bankacılık Sektörü ile ilgili yapılan konuşmaların zamansal dağılımı öne çıkan konu başlıkları yukarıdaki grafikte gösterilmiştir.

Dünya Bankası ve FED tarafından alınan önlemler, virüsün ortaya çıktığı Çin'de kurumların finansal uygulamaları Türkiye'de paylaşımlarda kullanıcılar tarafından sıkça konuşulan konular arasındadır.

Türkiye’de Bankalar | Zamansal Dağılım

Total Volume **8.970**



Sosyal mecralarda Korona Virüsü konusunda yapılan konuşmaların yaklaşık **9 bini** bankalar ile ilgilidir. Kullanıcıların bankalara dair yaptıkları konuşmaların zamansal dağılımı yukarıdaki grafikte gösterilmiştir.

Peak yapan zaman dilimleri incelendiğinde küçülmeye giden ya da şube kapatan bankalar, virüsün görüldüğü bankalar, bankalardan “online yöntemleri kullanın” mesajları, para çekimi ile ilgili kolaylıklar gibi konular ön plana çıkmaktadır.

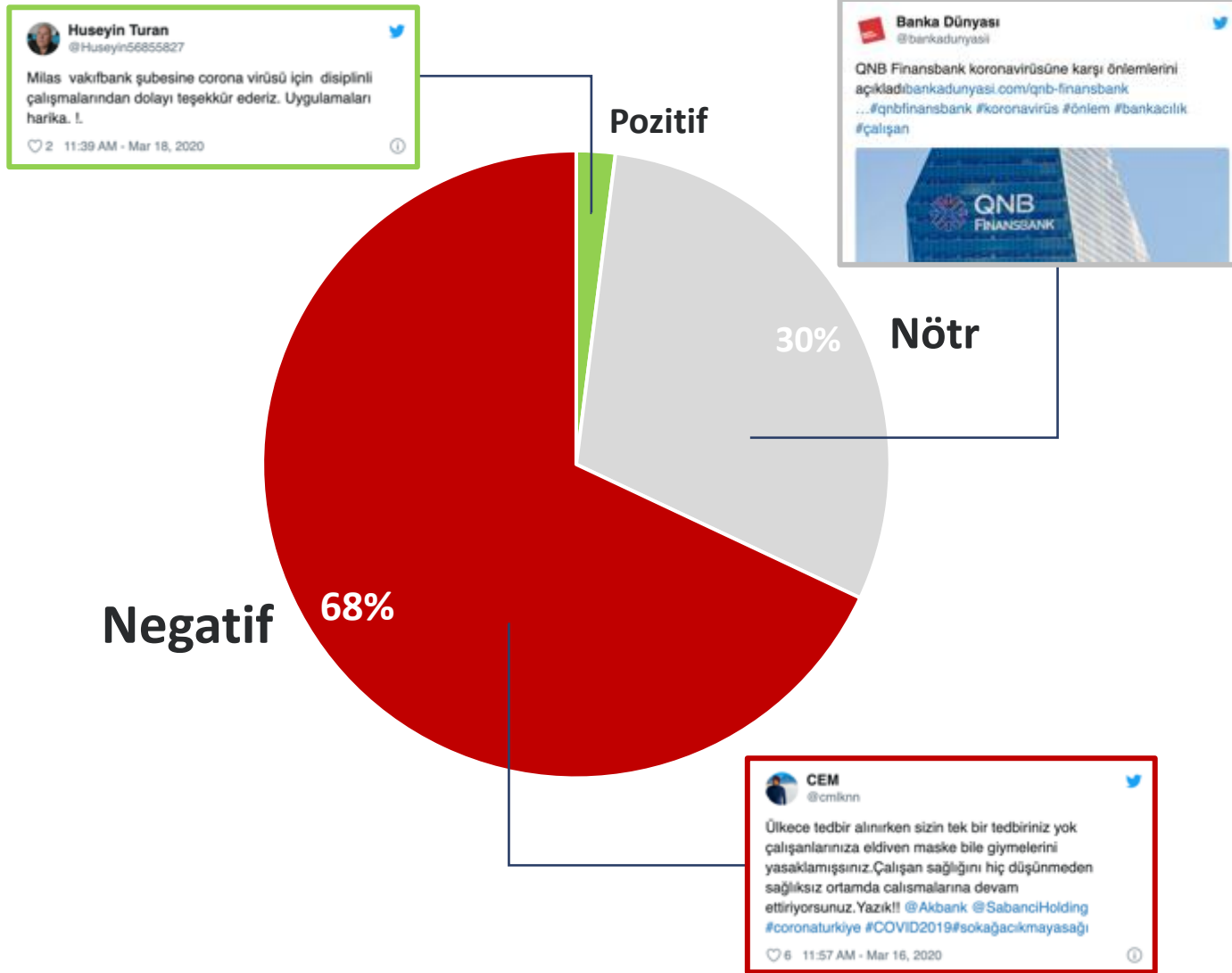
Türkiye'de Bankalar | Mecra Dağılımı



Bankalara dair konuşma ve paylaşımların sosyal mecralardaki kaynak dağılımı incelendiğinde Twitter (%51) ve Haber siteleri (%44) ön plana çıkmaktadır.

Kullanıcılar ayrıca Forumlarda (%3,4) da sıkça konuya dair içerik üretmektedirler

Türkiye’de Bankalar | İçerik Dağılımı



Bankacılık Sektörü ile ilgili iletilerin içerikleri incelendiğinde Globalde konuşmalar daha çok Nötr (%49) içeriklerden oluşurken Negatif (%45) içerikler de önemli bir paya sahiptir.

Türkiye’de sektöre dair yapılan konuşmalar ise büyük oranda Negatif (%79) içeriklerden oluşmaktadır.

Türkiye’de Bankalar | Etkili İçerikler

43

www.kuveytturk.com.tr



36

www.patronlardunyasi.com



33

www.youtube.com



26

www.paramedy.com.tr

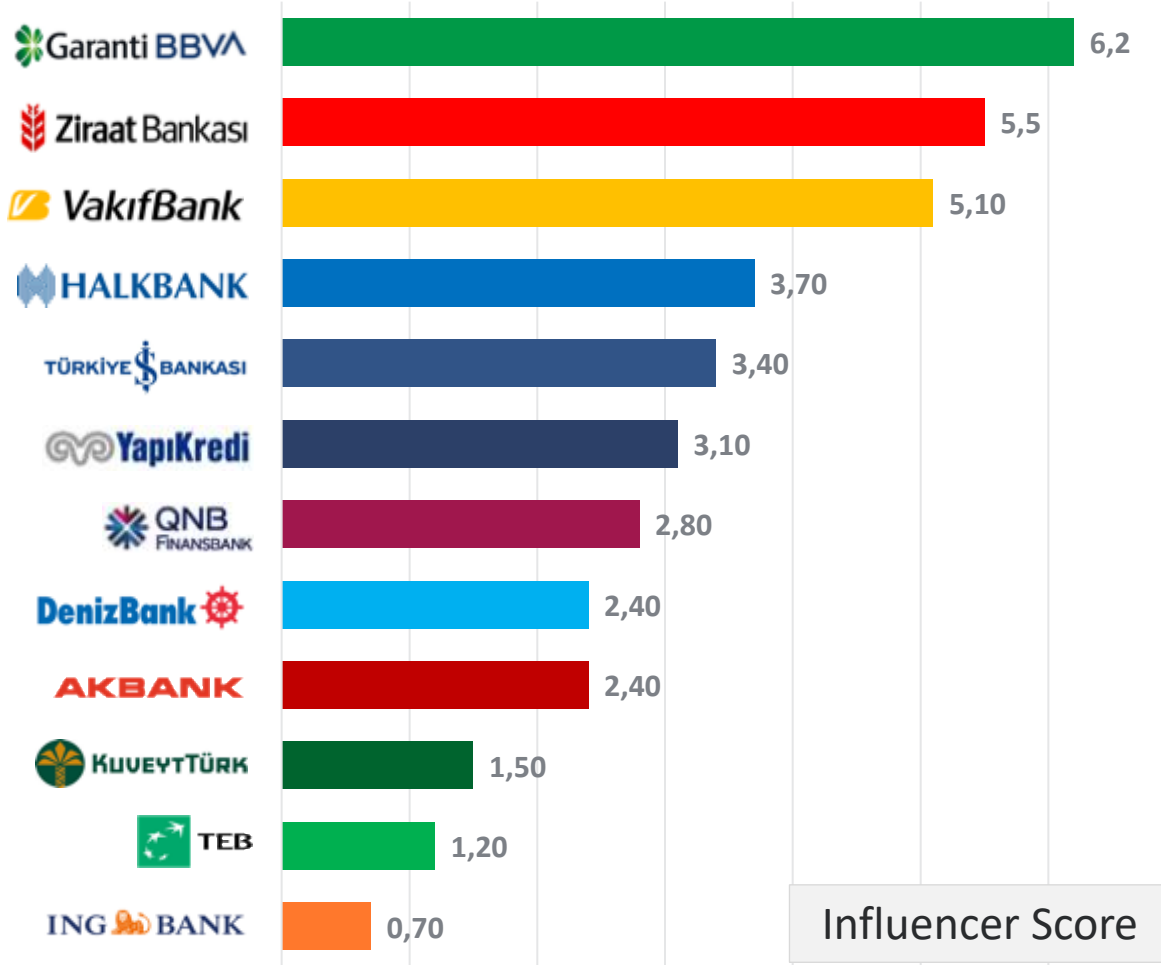


21

www.albaraka.com.tr



Türkiye’de Bankalar | Etkili Kullanıcılar



Korona Virüs konusunda sosyal mecralarda yapılan konuşmalarda bankaların etkisi incelediğimiz bu bölümde Garanti BBVA en etkili banka olduğu görülmektedir.

Ziraat Bankası ve VakıfBank'ta sosyal mecralarda yapılan salgın paylaşımlarında en etkili iki bankadır.

Onları ise Halkbank, Türkiye İş Bankası, Yapı Kredi ve QNB Finansbank izlemektedir.

Türkiye'de Bankalar | Etkili Paylaşımlar

Coronavirüs Bilgilendirme
@Covid_19Turkey

SON DAKİKA

Babası umreden dönen bir güvenlik görevlisinin yüksek ateşi sebebiyle İş Bankası Adana Barkal şubesi karantina altına kapatıldı. 🚫 🇹🇷 🤒



VakıfBank
@VakifBank

Koronavirüs salgınıyla ilgili alınan önlemler kapsamında, toplum sağlığı açısından riskleri en aza indirmek ve bankacılık işlemlerinizi aksatmamanız adına çalışmalarımızı sürdürüyoruz.

Sağlığınız bizim için değerli...

Değerli Müşterimiz,
VakıfBank olarak toplumun en değerli üyesi olduğuna inanıyoruz. Koronavirüs karşı önlemler en aza indirmek adına şubelerimizi VakıfBank Mobil, VakıfBank İnternet Şubesi, ATM ve Çajın Merkezi üzerinden 7/24 gerçekleştiriyoruz.

- ATM'lerimizden günlük 5.000 TL'ye kadar ücretsiz para çekebilirsiniz.
- ATM'ler üzerinden kartla para yatırma işlemlerinizi adit ve tutar sınırlarını aksatmadan süratle gerçekleştirebilirsiniz.

muammer bilgic
@muammerbilgic

korona günlerinde kafe
kira ödenecek.
stopaj ödenecek.
personel maaşı ödenecek.
sigorta primi ödenecek.
bağ-kur borcu ödenecek.
eve ekmek götürülecek.
yasal tedbir kafe kapalı.

halkbank seni makul bulursa kredi veriyor.
paketten çıkan: "borçların, borçlarınızı borçla ödeyin"

ÖS 9:38 - 18 Mar 2020 - Twitter Web App

Anık Bilgi
@AnikBilgi

Garanti Bankası ATM'lerden para çekme limitini 5000 TL yaptı ve diğer banka ATM'lerinden para çekmeyi Virüs nedeni ile ücretsiz yaptığini açıkladı

ÖS 1:52 - 17 Mar 2020 - Twitter for Android

Albaraka Türk
@albarakacomtr

Değerli müşterimiz, Sağlığınız önceliğimizdir. Koronavirüs önlemleri kapsamında aldığımız tedbirlere ve detaylara linkten ulaşabilirsiniz. albrk.info/KoronavirusOnli...

Değerli Müşterimiz,
Sağlığınız önceliğimizdir. Koronavirüs salgınına karşı önlemlerimizi en aza indirmek için Albaraka Mobil, İnternet Şubesi, Albaraka veya P21 ATM'lerimizden para çekebilirsiniz.

Albaraka Mobil ve İnternet Şubesi'nden para transferleri (P21 ve havale işlemi) durduruldu.

Koronavirüs önlemleri kapsamında:
• Mobil Akıllı Telefon için günlük ATM para çekme limitini 5000 TL'ye yükselttik.
• P21 ATM'lerimizden para çekme ve yatırma işlemlerini herhangi bir ücret almaksızın yaptık.

DenizBank
@DenizBank

Değerli müşterilerimiz,

Sağlığınızın bizim için her şeyden öncelikli olduğu bilinciyle, Korona Virüsü tehlikesine karşı kalabalık ortamlarda bulunmamanız adına; tüm EFT ve +++

Değerli müşterimiz,

Tüm EFT ve havale işlemlerinizi bir ay süreyle, herhangi bir ücret ödmeden DenizBank İnternet Şubesi, MobilDeniz ve

Prof.Dr. Batı Yarankı
@kadolabi

Ziraat Bankasında çalışan bir yakınım maske takmak istediği için müdürü tarafından azarlandı, şubede kimseye maske takılmıyor. El dezenfektanı dışında şubelerde hazırlık yok, bu mu sizin küresel salgına karşı önleminiz. Personelinizi ve müşterinizi önemseyin @ziraatbankasi

ÖS 12:05 - 16 Mar 2020 - Twitter for Android

ParaMedya
@paramedya

Yapı Kredi Bankasından örnek karar
Yapı Kredi Bankası, korona virüs nedeniyle tüm hedef ve müşteri ziyareti uygulamalarına son verdi. Hamile çalışanlar ise idari izinli sayılıyor.

paramedya.com.tr/devami/41416/y...



HAKAN AKBAŞ
@hakana

Virüs sayesinde 21. yılda YÖK denetimindeki üniversitelerin 1-2 si dışında online eğitime yönetim ve altyapı açısından yetersiz olduğunu gördük. Aynı şirketler içinde geçerli. Akbank ve Sabancı Holding'in girişinde hala turnike sistemi varken evden çalışmaya izin mi verecekler?



Hasan Hız
@Hasanhiz

ING Bank analizine göre, Çin ekonomisinin yavaşlaması nedeniyle GSYH büyüyecek tek ülke Türkiye. İlginç ülkeyiz. ABD'yi kriz vururken en iyi ekonomik dönemini yaşadık, küresel piyasalarda büyüme varken durağan döneme geçtik.

Kuveyt Türk
@kuveytturk

Koronavirüs salgınıyla ilgili alınan önlemler kapsamında, toplum sağlığı açısından riskleri en aza indirmek ve bankacılık işlemlerinizi sekteye uğratmamak adına çalışmalarımızı sürdürüyoruz.

Bu kapsamda alınan ilave tedbirleri öğrenmek için: bit.ly/Onlemler

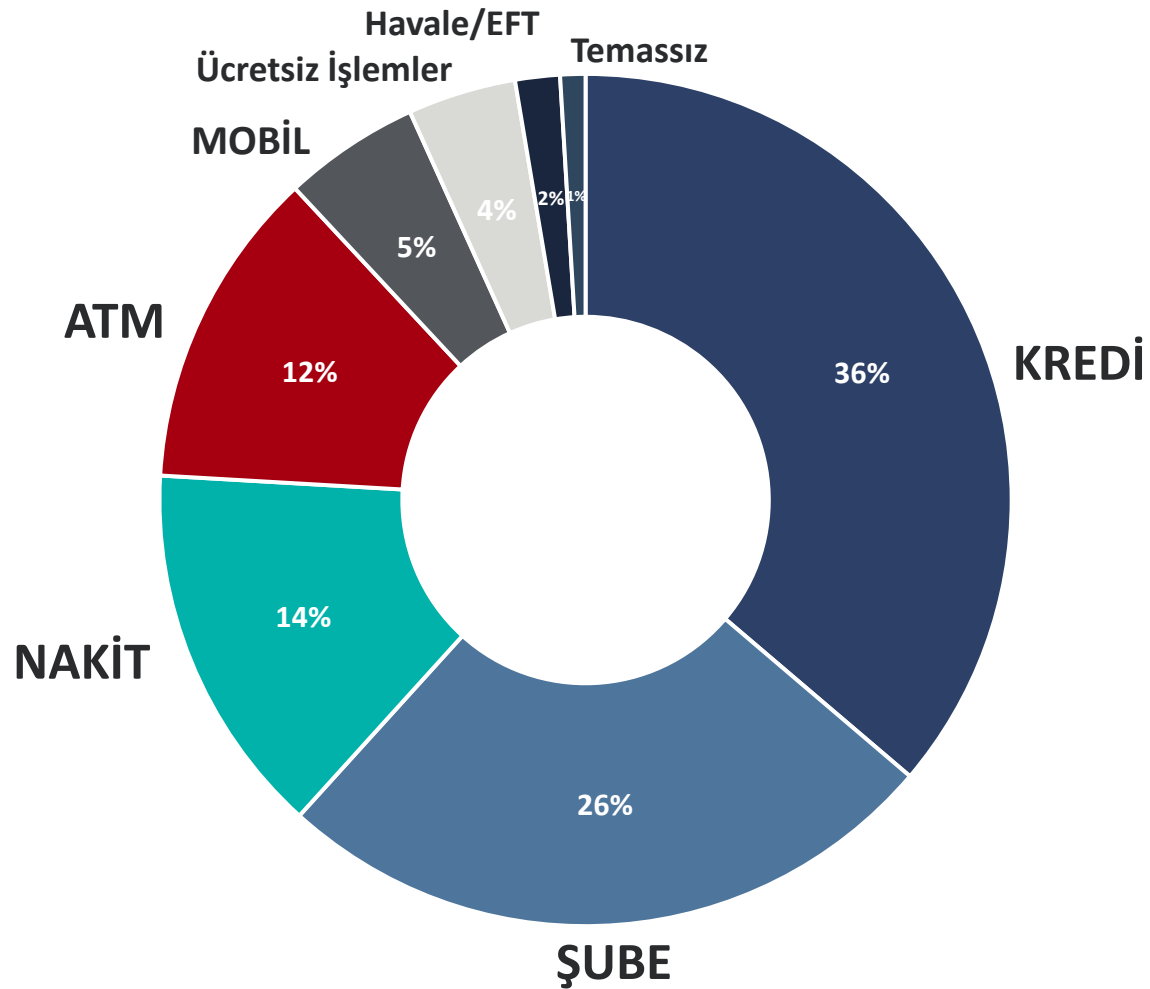
#KuveytTürk

Koronavirüs salgınıyla ilgili önlemler kapsamında toplum sağlığı açısından riskleri en aza indirmek adına, bu kapsamda alınan ilave tedbirleri öğrenmek için bit.ly/Onlemler adresine ulaşabilirsiniz.

Bu süreçte sağlığınıza önemliyoruz. ATM'lerimiz, mobil ve internet üzerinden 24 saat hizmet vermeye devam etmektedir.

• ATM'lerimizden günlük para yatırma limitini 5.000 TL'ye yükselttik. Kuveyt Türk ATM'lerimizden para yatırma ve diğer tüm banka ATM'lerinden hiçbir komisyon alınmaksızın ücretsiz para çekebilirsiniz.

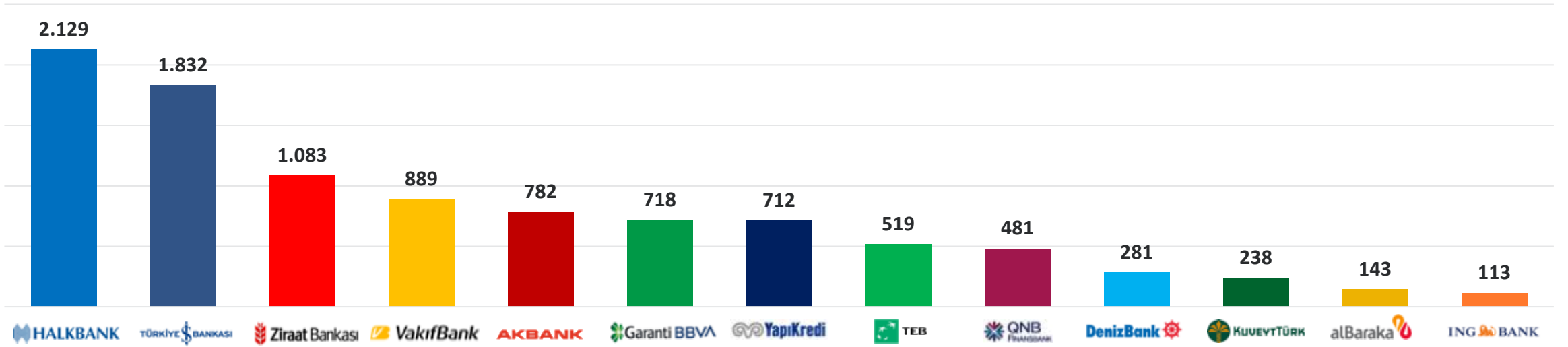
Türkiye’de Bankalar | Öne Çıkan Hizmetler



Korona Virüs konusunda yapılan konuşmalarda kullanıcıların en fazla konuştuğu bankacılık hizmetleri yanda yer almaktadır. Kullanıcılar;

- En fazla **kredi** konusunda paylaşım yaparken paylaşımlarda mevcut borçların ertelenmesi ya da yeni destek kredilerine imkan verilmesine dair konuları daha çok konuşmuşlardır.
- **Şube** konusunda özellikle bankaların işlemler için mümkün olduğu kadar şubeleri tercih etmemeleri yönündeki telkinleri ön plandadır.
- Günlük **nakit** çekim limitinin artırılması yine en çok konuşulan konular arasındadır.
- Kullanıcılar şubelerin yanı sıra **ATM** kullanımının da riskli olduğunu düşünmektedirler.
- Kullanıcıların işlemlerini **mobil uygulamalar** gerçekleştirebilmeleri için banka yönergeleri ve kılavuzları ön plandadır.
- Bazı bankaların bazı ücretli hizmetlerini **ücretsiz** hale getirmesi

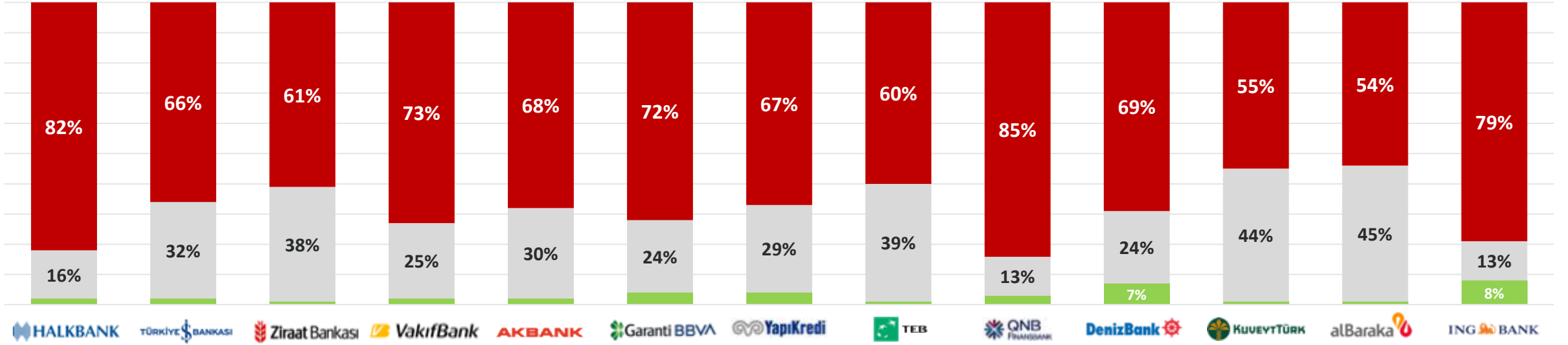
Türkiye’de Bankalar | En Çok Konuşulan Bankalar



Korona Virüs konusunda yapılan konuşmalarda en fazla bahsi geçen bankalar yukarıdaki grafikte yer almaktadır. Kullanıcılar en fazla **Halkbank, Türkiye İş Bankası, Vakıfbank** ve **Akbank**'tan bahsetmektedirler.

Türkiye’de Bankalar | Konuşmaların İçerik Dağılımı

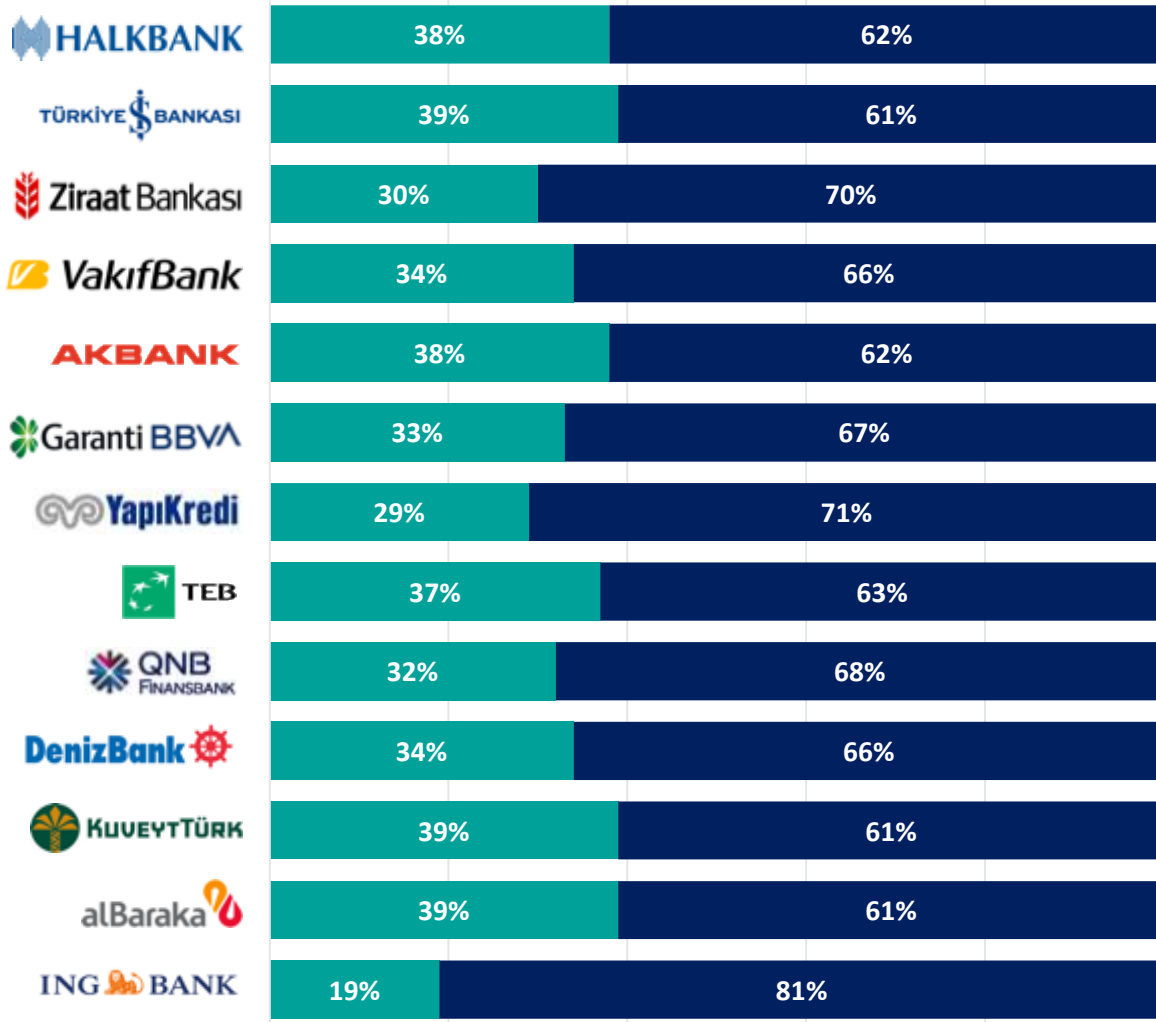
■ Pozitif ■ Nötr ■ Negatif



Korona Virüs’e dair yapılan konuşmalar konu nedeniyle büyük oranda Negatif içeriklidir. Ancak Negatif içeriklerin tüm iletiler içerisindeki kapladıkları alan ve Pozitif içeriklerin oranı bankalara göre farklılık göstermektedir.

Negatif içeriklerin en yoğun olduğu bankalar **QNB Finansbank**, **Halkbank** ve **ING Bank** olurken Pozitif içerikler de **ING Bank**’ın yanı sıra **DenizBank**’ta ön plana çıkmaktadır. Oransal olarak Negatif içeriğin en az olduğu bankalar ise **Albaraka** ve **Kuveyt Türk**’tür.

Türkiye'de Bankalar | Cinsiyet Dağılımı



Bankalar ile ilgili konuşmalarda kullanıcıların cinsiyet dağılımı yandaki gibidir.

Bankalara dair daha çok Erkek kullanıcılar paylaşım yaparken Kadın kullanıcılar en fazla Kuveyt Türk, Albaraka, Akbank, TEB gibi bankalara dair paylaşım yapmışlardır.



ADBA Analytics Kimdir

Adba Analytics, big data içerisinde veri analiz konularında Türkiye'nin en etkili yeni nesil dijital medya araştırma şirkettir. 1.5 trilyon'dan fazla paylaşım içeren dünyanın en büyük veri kütüphanesi ile Adba Analytics, yüzlerce marka ve ajansa stratejik iş kararlarında dijital veriden kazanılan iç görüler ile çözümler sunmaktadır.



/adbaanalytics



/adbaanalytics



/adbaanalytics



/company/adbaanalytics



+90(212) 285 06 07



adbaanalytics.com



info@adbaanalytics.com



Levent Mah. Eylül Sok. No:16
Beşiktaş/İstanbul



info@adbaanalytics.com

+90 (212) 285 06 07