

PROKOP 2021

Kategória:

Krízová komunikácia

PR projekt

Transformácia 365.bank
na plnoformátovú banku



O čo išlo?

- **Transformácia bankovej skupiny** bola dlhodobou plánovaná strategická zmena
- **Repozicioning bánk:**
 - „dcérska“ a doposiaľ digitálna 365.bank **prevzala** od Poštovej banky **status „materskej“** a stala sa **hlavnou značkou skupiny**,
 - došlo aj k **prevzatiu pobočkovej siete** PABK mimo pôst pod značku 365, čím sa 365.bank stala digitálnou s pobočkami
 - Poštová banka ostáva pôsobiť ako **subbrand na poštách**
 - súčasťou bol aj prechod dcérskych spoločností pod značku 365 a zmena ich názvu, ale aj biznis smerovania v duchu hodnôt 365
- **Banková udalosť roka:** z biznisového hľadiska ostro sledovaná zmena na trhu a komunikačne **najkomplikovanejší a najdôležitejší moment** histórie bankovej skupiny

Meníme pozície



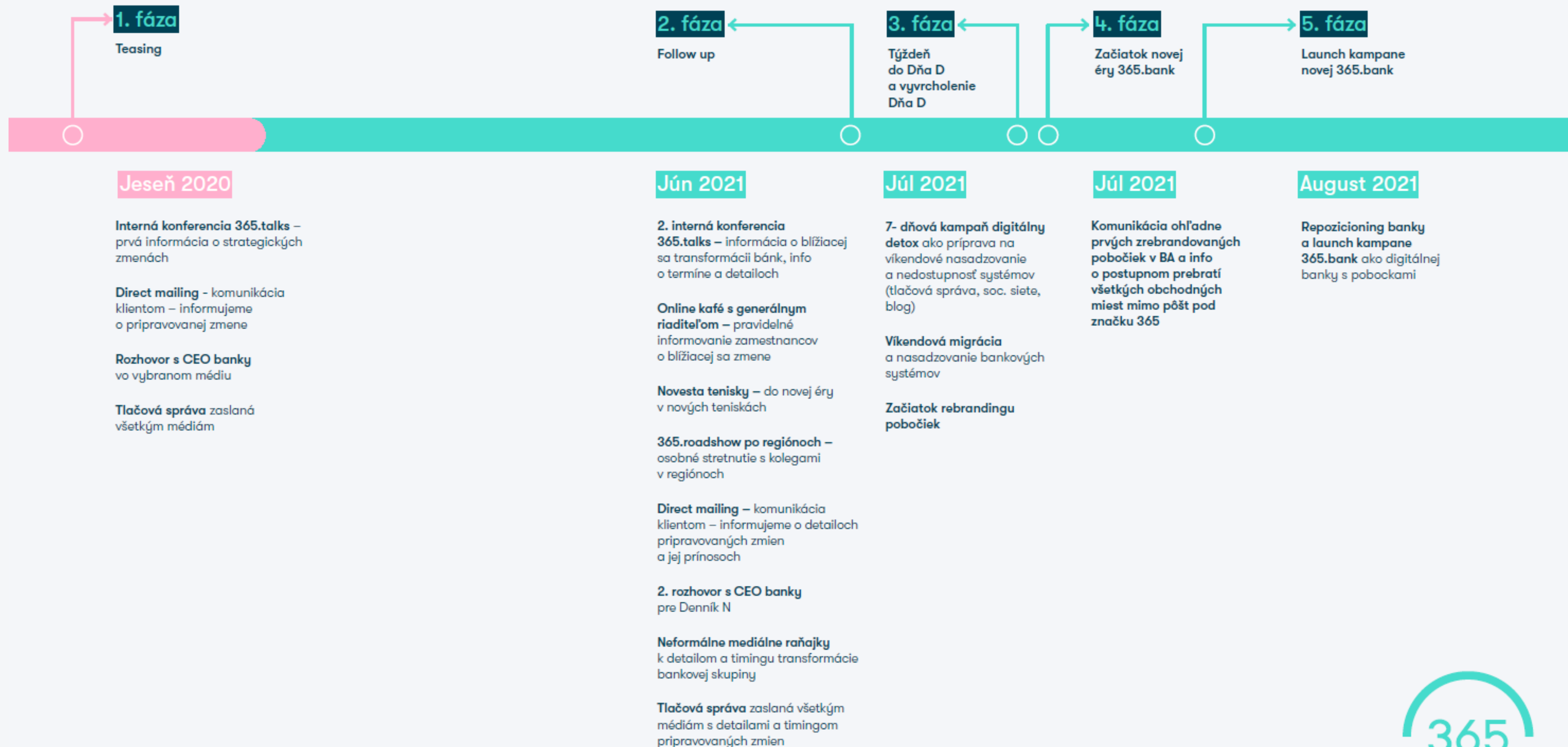
Odštepny závod



Odštepny závod

Pohľad komunikácie na projekt „Transformácia“:

- Zadanie si vyžadovalo intenzívnu **prípravu, timing, plán** krokov a **spoluprácu** viacerých oddelení (PR tím, vedenie spoločnosti, interná komunikácia, CX, marketing)
- Zmeny sa diali na pozadí pandémie koronavírusu – množstvo zamestnancov na **home office** – čím sa exekúovanie projektu mierne **komplikovalo**
- **Ohrozenie**: hroziace krízové situácie, možné **odmietnutie**, resp. **komplikovanosť** zmeny a **nepochopenie** zo strany médií, verejnosti alebo klientov.
- **Výzva**: Držať situáciu a tone of voice pod kontrolou **proaktívnou** komunikáciou na všetky cieľové skupiny, odznenie informácií **v správnom čase** (v dostatočnom predstihu), správnym **smerom** a v adekvátnej **forme** (rozbaľovaním v čase).
- **Ciel'**: Pozitívne prijatie zmien všetkými cieľovými skupinami.



Fáza #1: TEASING (jeseň 2020)

- **Konferencia 365.talks:** Prvá informácia o zmene smerovania banky a výmene pozícií pre všetkých zamestnancov. Druhá konferencia sa uskutočnila v marci 2021
- **Briefing oddelenia klientskeho kontaktu**
- Komunikácia rozdelená na **dve samostatné línie:**
 - 365.bank vstupuje do novej éry, prinesie pobočky a plnú ponuku produktov (komunikácia v duchu noviniek, ktoré prídu)
 - Poštová banka zostáva na trhu – nutné intenzívnejšie vysvetľovanie klientom, že sa pre nich nič nemení a ambícia zabrániť potenciálnej panike (komunikácia v duchu všetko ostáva po starom)
- **Komunikácia na médiá**
- **Online kafé s generálnym riaditeľom:** Na pravidelnej mesačnej báze sa od októbra 2020 do mája 2021 organizovali online stretnutia s Andrejom Zaťkom, ktorý informoval zamestnancov o pripravovaných zmenách



Fáza #1

Komunikácia na médiá

- Kick-off prostredníctvom **rozhovoru** (30.9.2020) **so CEO, Andrejom Zaťkom**, do vybraného média – **INDEX.sme.sk**: vysvetlenie dôvodov, súvislostí a dopadov repositioningu 365.bank a Poštovej banky (príloha 2)
- V deň uverejnenia exkluzívneho rozhovor **vyposlanie TS na médiá** (príloha 3): poskytnutie komplexných informácií o zmene (44 výstupov, príloha 4)
- **Q&A**: pripravili sme sériu otázok a odpovedí pre prípad potreby a dosiahnutie konzistentnosti posolstiev

Aby naše stránky správne fungovali, je potrebné mať zapnutý Javascript.

by Počasie Blogy Zľavy Dovolenky 2020 Viac KUPIŤ PREDPLATNE POST.SK

INDEX
Streda, 30. september, 2020 | Meniny má Jaroslav | Križovky


EX 13°C DOMOV REGIÓN Y EKONOMIKA SVET KOMENTÁRE KULTÚRA ŠPORT VIDEO AUTO TECH ŽENA BLOG

ronaukize | Biznis | Financie | Reality | Spotrebiteľ | Analýzy a komentáre | Rozhovory | Zastavme korupciu | Podcast index | O nás | Kalkulačky

Šéf Poštovej banky: Meníme stratégiu, pobočky premenujeme (rozhovor)

Andrej Zaťko o chystaných zmenách.

30. sep 2020 o 9:07 JOZEF TVARDZÍK ODOBERAŤ AUTORA NA EMAIL



Generálny riaditeľ Poštovej banky Andrej Zaťko (Zdroj: Jozef Jakubčo)

Písmo: A⁻ | A⁺ 2 | 2

Päť rokov po tom, ako kontrolu nad Poštovou bankou prebrala finančná skupina J&T a do jej vedenia dosadila nového šéfa Andreja Zaťka, čaká túto finančnú inštitúciu z istého pohľadu najväčšia zmena v jej histórii. V druhom kvartáli budúceho roka sa všetky jej pobočky, ktoré sa nenachádzajú na poštách, rebrandujú na 365.bank.

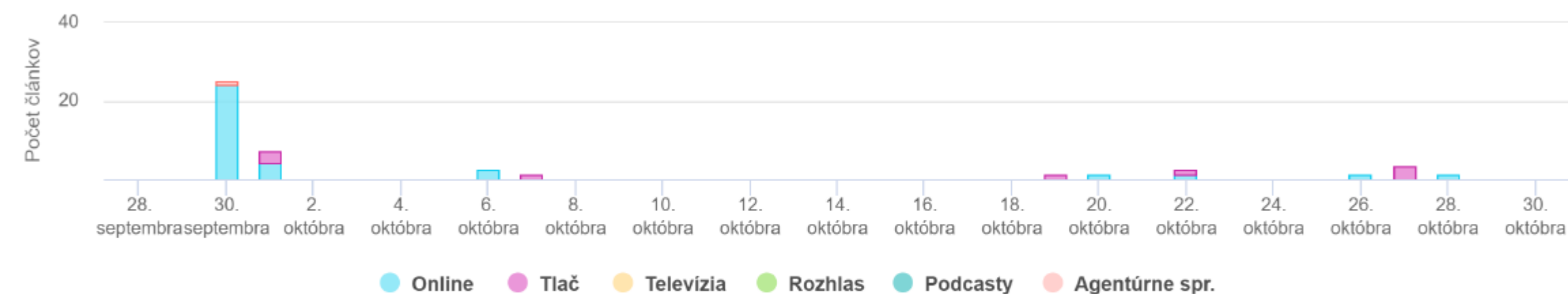
Z čistokrvnej online banky sa má stať klasický bankový dom s komplexným produktovým portfóliom a pobočkovou sieťou, ktorá sa bude postupne rozširovať, hovorí pre INDEX generálny riaditeľ Poštovej banky Andrej ZAŤKO.

Rebranding prichádza po tom, čo poštovka na začiatku tohto roka naprieč celou organizačnou štruktúrou prepúšťala. Nastane tiež výrazná zmena v riadení s cieľom dosiahnuť efektívnosť cez digitalizáciu procesov.

Fáza #1

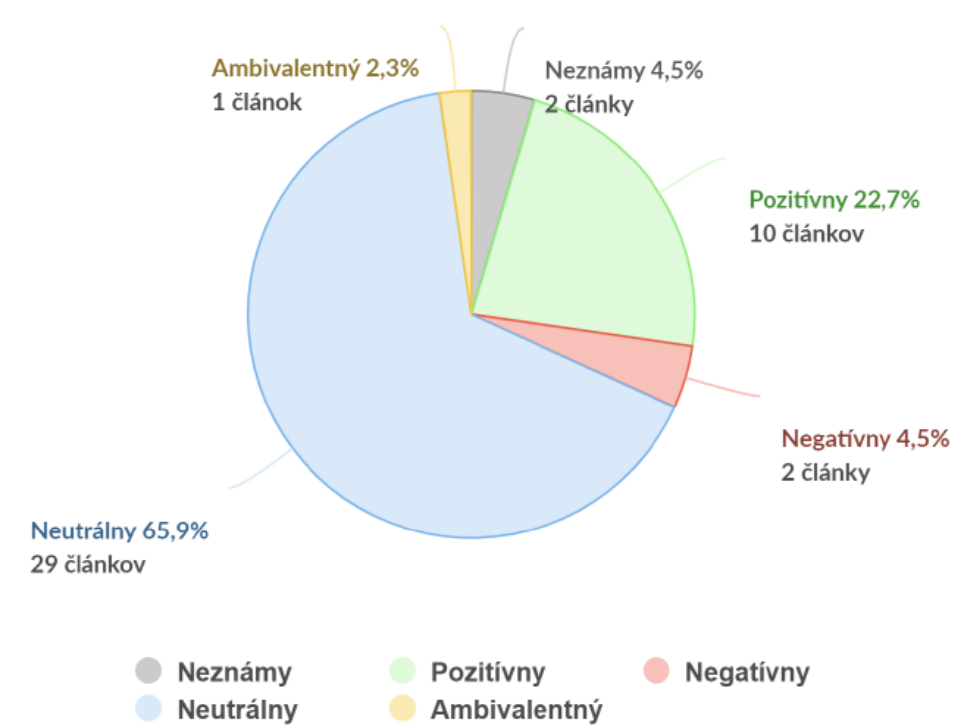
Komunikácia na médiá

Počet článkov

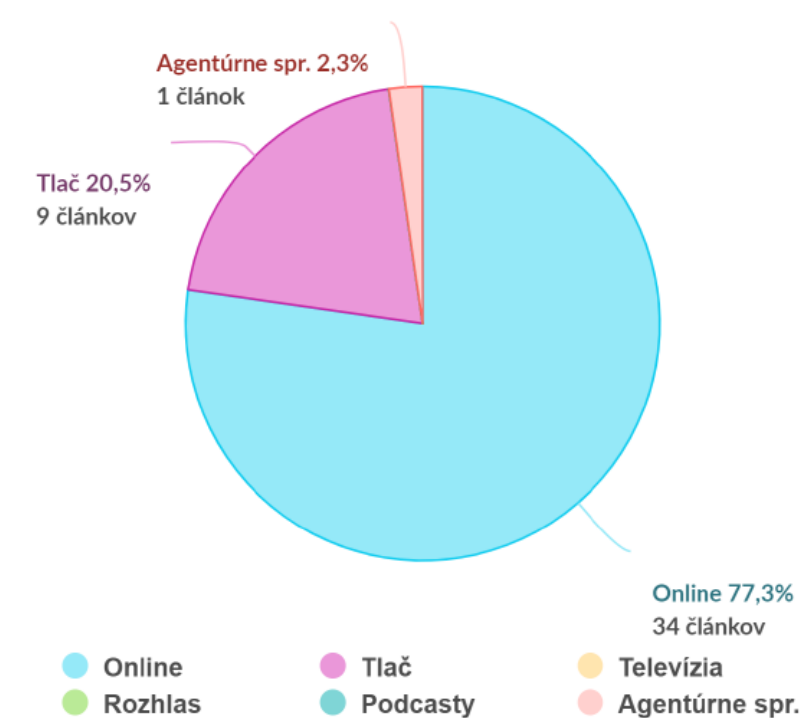


Online	Tlač	Televízia	Rozhlas	Podcasty	Agentúrne spr.	Celkovo
34 článkov	9 článkov	0 článkov	0 článkov	0 článkov	1 článok	44 článkov

Sentiment



Mediatyp



Fáza #2: Follow-up komunikácia (jún 2021)

- **Follow-up komunikácia** v čase, keď sa blížil termín uskutočnenia zmien a my sme boli pripravení na ich realizáciu
- Komunikácia rozdelená aj v tomto prípade na **dve samostatné línie**
 - 365.bank vstupuje do novej éry, stáva sa plnoformátovou bankou, preberá pobočky Poštovej banky
 - Poštová banka zostáva na trhu – nutné intenzívnejšie vysvetľovanie klientom, že sa pre nich nič nemení a ambícia zabrániť potenciálnej panike, banka na poštách, silná orientácia na regióny



Fáza #2: Follow-up komunikácia (jún 2021)

- Zintenzívnenie komunikácie do interného prostredia:
 - online kafé s generálnym riaditeľom
 - konferencie
 - interné odpočítavanie (príloha 6) zostávajúcich dní do zmeny sprevádzané malými darčekom (ovocie, pizza deň, zmrzlina, spoločné raňajky, atď.)
- Pretrvávajúca komunikácia na klientov



Odpočítavame! sleduj stránku Nová 365.bank na Exprese

...tešíme sa, už sa to blíži 😊

365 poštová banka

Ahoj,

ďalšie zo série kafé v rámci nášho odpočítavania do novej Trišestpäťky sa týkalo komunikácie značky, jej posolstiev, dizajn manuálu či tone of voice. Zo záznamu nižšie sa dozvieš aj o pripravovaných zmenách v dcérskych spoločnostiach Ahoj, 365.invest & 365.life a 365.payments.

Záznam si pozri na tomto linku:

- https://www.postovabanka.sk/internal/Kafe_24.6.mp4

Daj nám vedieť, čo hovoríš na našu novú komunikáciu vo feedbackeri TU.

Nová vizualita

Čo kľúčové dnes odznelo?

Fáza #2: Komunikácia na médiá

- **Exkluzívny rozhovor so CEO Andrejom Zaťkom** (8.6.2021) v **Denníku N** – vysvetlenie zmien a repositioningu do väčšieho detailu (príloha 7)
- **8.6.2021 – neformálne mediálne raňajky:** vytvorenie otvoreného priestoru na otázky médií, odkomunikovanie a vysvetlenie blížiacich sa zmien do väčšieho detailu, poskytnutie brožúry o novej štruktúre a zmenách v rámci bankovej skupiny po novom 365.bank (príloha 8)
- Vyposlanie TS (príloha 9) po stretnutí s novinármi - oficiálne stanovisko banky k transformácii; informácie, ktoré neboli predmetom teasingovej fázy; konkrétne načasovanie (67 výstupov, príloha 10)

Fáza #2

Komunikácia na médiá

8. júna 2021 10:48 • Banky a poisťovne

Poštová banka bude už len na pošte, 365.bank preberie jej pobočky

MARTINA KLÁSEKOVÁ + Zapnúť články e-mailom

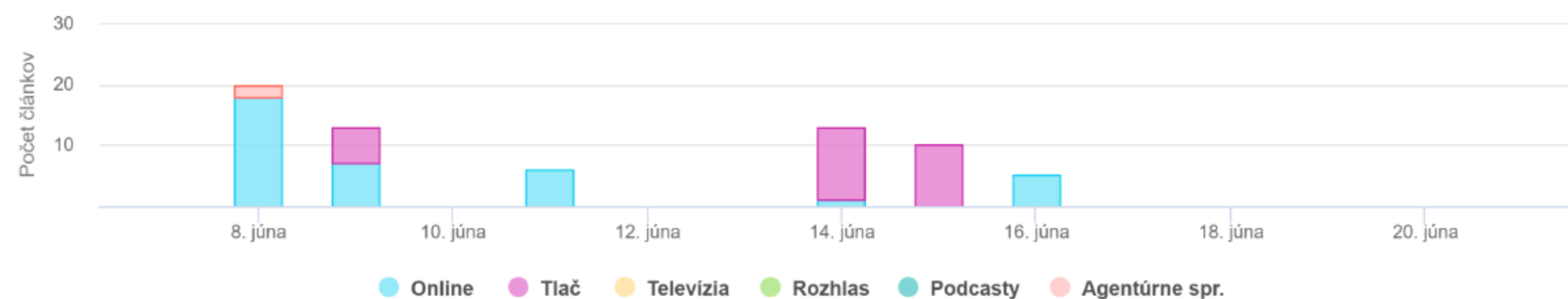


Foto: 365.bank

Poštová banka zo skupiny J&T sa bude od júla na pobočkách v mestách volať 365.bank. Dvadsať osem rokov stará značka ostane už len na poštách a stane odštepným závojom novej 365.bank. Túto značku postavili manažéri Poštovej banky v posledných rokoch na zelenej lúke ako projekt čisto mobilnej banky. Je preto teraz technologicky vyspelejšia a všetky jej procesy pri obsluhu zhruba milión klientov preto teraz preberie celá banka.



Počet článkov



Online	Tlač	Televízia	Rozhlas	Podcasty	Agentúrne spr.	Celkovo
37 článkov	28 článkov	0 článkov	0 článkov	0 článkov	2 články	67 článkov

Fáza #3: Micro kampaň

Digitálny detox (28.6.-4.7.2021)

- Spustenie **7-dňovej komunikačnej kampane Digitálny detox** (od 28.6.2021) - týždeň pred dňom D, kedy mal nastať **zápis do Obchodného registra** (3.7.2021), ale hlavne **migrácia bankových systémov** (2.-4.7.2021) a **štart postupného rebrandingu pobočiek** (od 3.7. 2021)
- **Potenciálne hrozby:** banka aj jej klienti sa museli pripraviť na víkendový výpadok (2.-4.7.2021) a nedostupnosť bankových systémov. Išlo o komplikovaný technický proces, ktorý mohol vyústiť do dlhšej nedostupnosti našich služieb.
- **Strategické načasovanie migrácie systémov cielene na prvý víkend počas letných prázdnin**, ktorý vďaka štátnemu sviatku (Sviatok sv. Cyrila a Metoda) bol zároveň predĺženým víkendom



Fáza #3: Micro kampaň

Digitálny detox (28.6.-4.7.2021)

- Nástrojom na minimalizáciu potenciálnych škôd bola kampaň v rámci PR, sociálnych sietí a klientskych kanálov
- **Téma digitálneho detoxu** nadväzovala na dianie v banke, ktorá v rámci transformácie prechádza **z online aj do offline sveta**
- Využitie momentu prvého prázdninového víkendu a pekného počasia na to, aby sme ľudí **motivovali tráviť čas vonku so svojou rodinou a nebyť online**. Tým sme zároveň **obmedzili pozornosť** smerom k **aplikácii** a **znížili** možnú **negatívnu emóciu** z jej nedostupnosti.
- **Príprava TS – téma: Koľko času trávime na internete** (príloha 12) a ako nájsť medzi online a offline svetom rovnováhu (15 výstupov, príloha 13)- pripravená počas týždňa digitálneho detoxu



Fáza #3: Micro kampaň

Digitálny detox

(28.6.-4.7.2021)

- **Imidžová komunikácia na sociálnych sieťach:**
 - Checklist bankových operácií, na ktoré nemajú klienti zabudnúť, aby si mohli užiť začiatok leta a víkend vonku (offline)
 - Nápady na aktivity doma
 - Nápady na aktivity vonku
 - Tipy ako sa venovať sebe
 - Tipy ako sa venovať iným
- Príprava **blogu** na tému Digitálneho detoxu – rady a tipy ako vypnúť a byť offline (príloha 15)
- **Komunikácia na klientov** (notifikácie, push-ky, newsletter – príloha 16)



Ahoj, Martina,

na konci tohto týždňa nás čakajú **dve dôležité udalosti**. Druhý letný víkend 🌞, a to dokonca až trojdňový! Využi ho na **digitálny detox**, venuj sa aktivitám bez mobilu a poriadne si oddýchni. My zatiaľ budeme pracovať na **aktualizácii našich systémov** \áno, to je tá druhá dôležitá udalosť. V dôsledku toho budú Tvoja **365 apka a internet banking cez víkend nedostupné**.

V našich systémoch budeme robiť zmeny náročnejšieho technického charakteru, vďaka ktorým Ťa v budúcnosti budeme môcť priniesť oveľa viac. Preto Ťa prosíme o trpezlivosť pri ich nasadzovaní. Nezabudni si u nás všetko dôležité vybaviť cez týždeň 😊.

Checklist bankových operácií



365
Digitálny detox
v digitálnej banke

Checklist bankových operácií

Sprav nevyhnutné prevody, vypláť faktúry




Aktivuj zľavy




Odlož si na sporenia



Vypýtaj si peniaze za spoločné účty

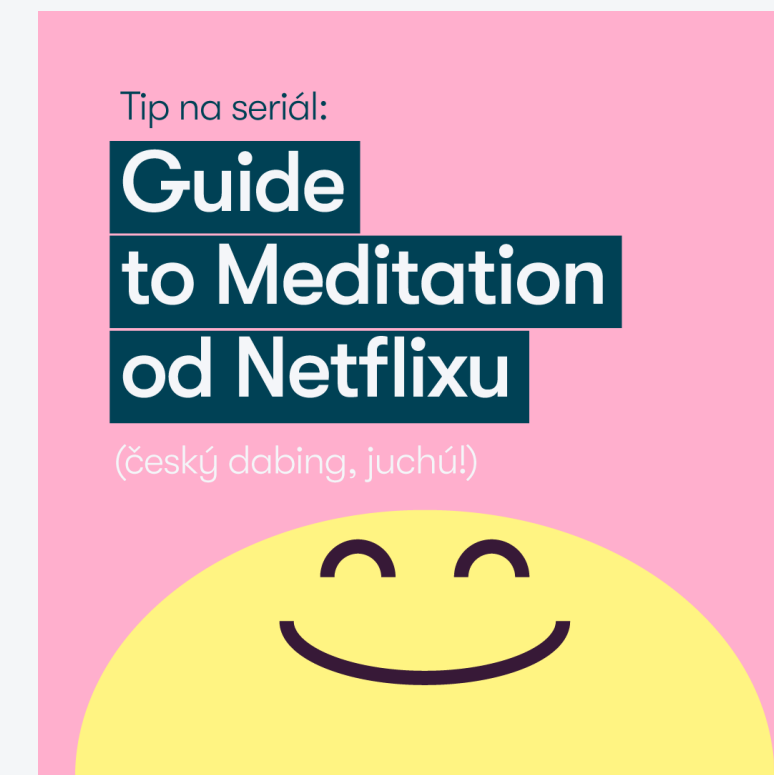
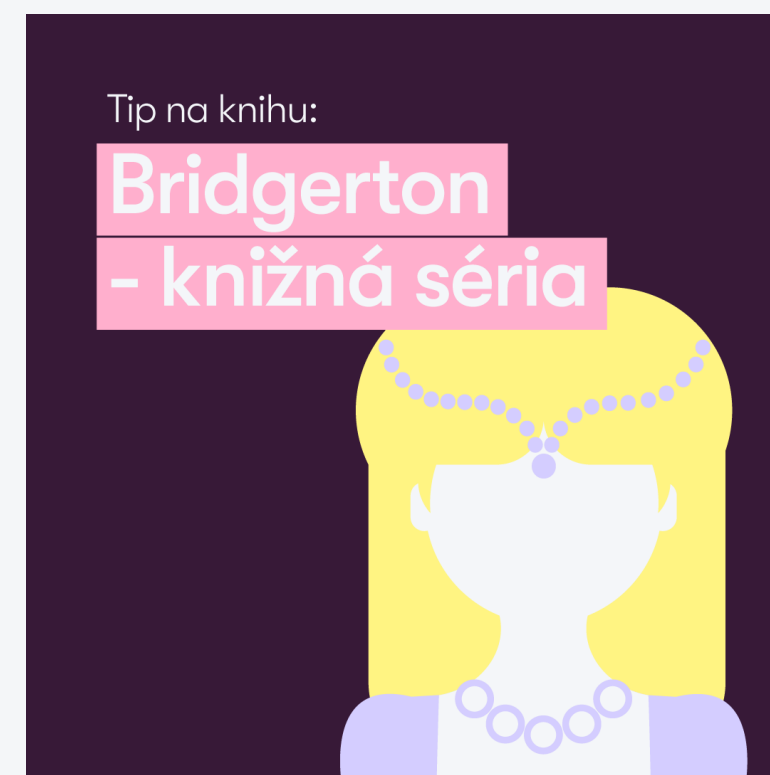


Prispej do oblíbeného OZ



365
Digitálny detox
v digitálnej banke

DIGIDETOX: Čo robiť doma? vs. Čo robiť vonku?



Fáza #4: Deň D (6.7.2021)

- Na pondelok, 5.7.2021, pripadal štátny sviatok, preto sme štvrtú fázu komunikácie spustili v nasledujúci deň.
- Nasadenie bankových systémov prebehlo bez problémov.
- **Komunikácia otvorenia prvých pobočiek** pod značkou 365 - začiatok postupného rebrandingu všetkých obchodných miest na všetkých komunikačných kanáloch banky.
- Oddelenie PR vyposlalo **TS na médiá** (príloha 17), ktorá priniesla 21 spontánnych výstupov (príloha 18) – informovanie o premene 365.bank na plnoformátovú banku, o bankovaní v neformálnom štýle
- **Event internej komunikácie:** Vitaj, nová 365.bank!

Privítanie novej 365.bank zamestnancami



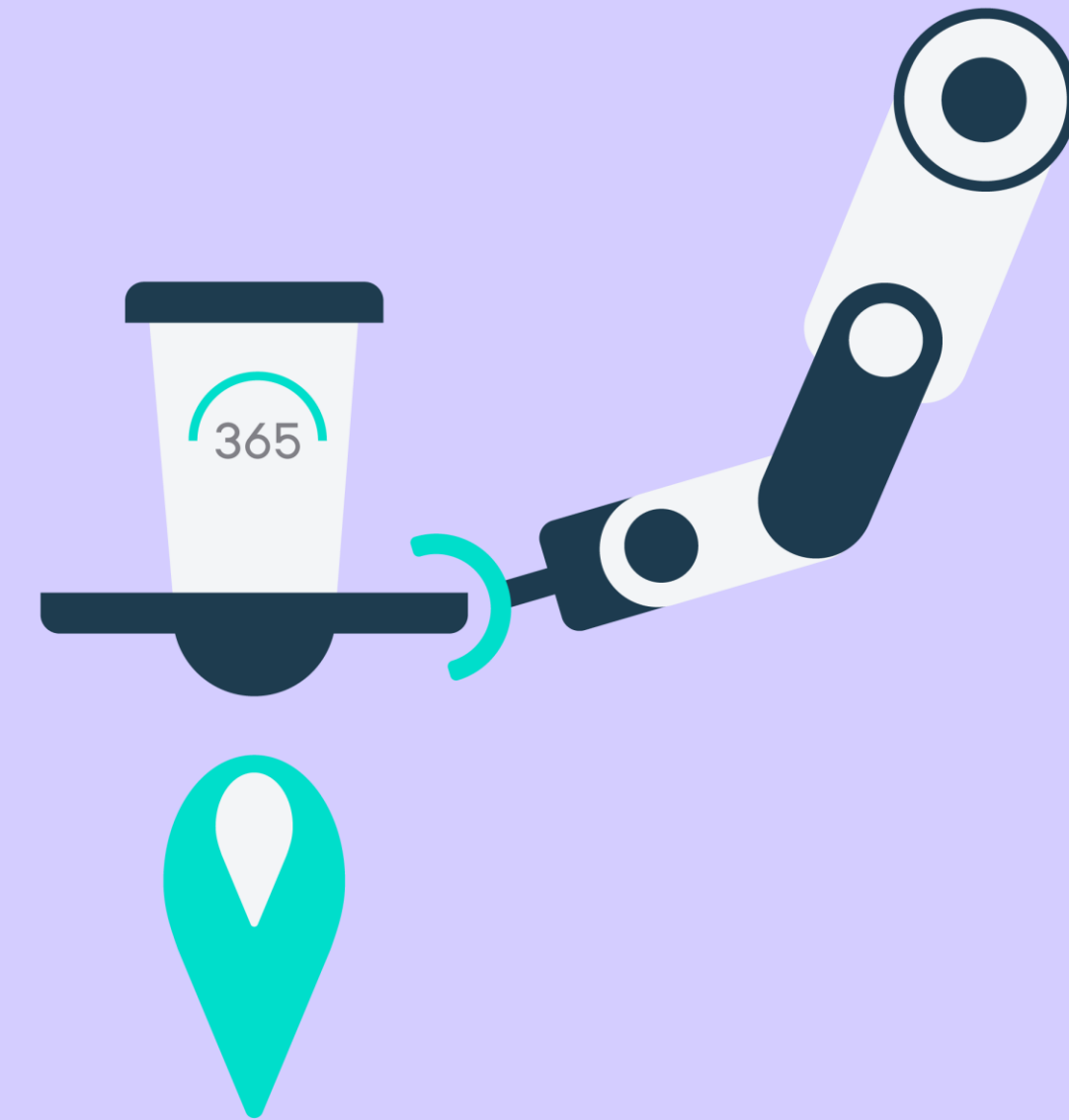
Fáza #5: Launch kampaň

- **Vyvrcholenie transformácie 365.bank**
- launch kampaň v polovici augusta 2021 - agentúra Wiktor Leo Burnett
- repositioning 365.bank na digitálnu banku s pobočkami (v tom čase otvorených 62 pobočiek)



Výsledok

Vďaka **správnej stratégii**, príprave, **proaktívnosti** a transparentnosti sa nám podarilo dosiahnuť **pozitívne a zrozumiteľné prijatie zmien** a udržať **dobré vzťahy** so všetkými cieľovými skupinami.



**Aj digitálna,
aj s pobočkami.
Celé dobre!**

Ďakujem za **pozornosť**

365