

# Staying relevant in social media BUBBLE

Liudas Rimkus  
Head of marketing, SEB Lithuania

SEB

Stimo  
Media



**Traditional media is no longer  
monopolist of news**

# Donald Trump

 **Donald J. Trump** ✓ @realDonaldTrump · May 31  
The United States of America will be designating ANTIFA as a Terrorist Organization.

168.6K 318.3K 805.8K

### Replies

 **Dawn Michael, PhD** ♥ @SexCou... · May 31  
Replying to @realDonaldTrump  
Thank God, it needs to be done NOW!

They should pay for all of the destruction that they have caused and lives that they have destroyed!


488 503 3.4K

 **Jack Posobiec** 🇺🇸 ✓ @JackPoso... · May 31  
Replying to @realDonaldTrump  
AG Barr must set up a special Counter-Extremist Antifa Task Force at DOJ to coordinate the FBI response

416 2.8K 11.5K


 **Eugene Gu, MD** ✓ @eugenegu · May 31  
Replying to @realDonaldTrump  
This is pure and simple scapegoating. Trump


# Aleksej Navalnyj

 **Алексей Навальный** ✓  
11 August at 12:07 · 🌐

Now Lukashenko can speak very confidently about " Russian money helping protesters ".  
Let my 7000 Russian rubles help cure some good, honest Belarusian, who was smashed just for wanting to change the president of the country at least once every 26 years.

See original · Rate this translation



 **Support for Belarus // Збор дапамогі для ахвяраў рэпрэсій у Беларусі**  
Fundraiser for Alexey Leonchik by Alexey Leonchik and Nadzeya Norton

\$2,712,546 of \$3,915,387 raised

Aušrinė Emilija Šapkaitė, Simona Vilkaitė  
- Marcinkevičė and 65,876 others donated.

10K 657 comments 752 shares



# Andrius Tapinas

**Andrius Tapinas**  
3 April · 🌐

Šitas įrašas labai nemalonus ir man nemalonu tai rašyti, bet, matyt, neišvengiama.

Suprasdami mūsų skirstomų priemonių medikams kainą juodojoje rinkoje ir iš to kylančias pagundas mes įkūrėme Kontrolės tarnybą tikėdamiesi, kad jos žmonės neturės, ką veikti ir užsiims tuo, jog spaus administraciją perduoti priemones iš sandėliuko medikams.

Deja, ilgal netruko. ... [See more](#)





























































































































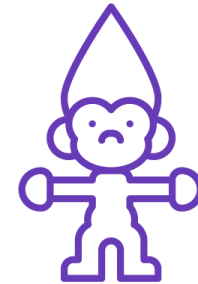
# *New normal* in online media



*Youtube hires fact  
checkers*



*Influencers era -  
patreon financing,  
podcasts*



Trolls and  
Elfs





















**ALONE  
TOGETHER**



**LIFE IN MY  
INFORMATION BUBBLE**

# Baltics social media overview 2020 (International, active monthly users)

		
 1 700 000	 890 000	 750 000
 580 000	 490 000	 380 000
 270 000	 -	 -
 420 000	 320 000	 210 000
 1 680 000	 1 150 000	 776 000

Source: Havas / SOMA internal data.  
Active monthly users (16-74).

# LT most engaging influencers



SEB



- Jurga Baltrukonytė 50k
- Dovilė Filmanavičiūtė 41k
- Liudvikas Andriulis 36k
- Orijus Gasanovas 35k



- Karolina Meschino 331k
- Mantas Katleris 277k
- Agnė Jagelavičiūtė 276k
- Naglis Bierancas 273k



- Stimomedia 150k
- Paul demiko 133k
- AntanasJ 112k
- Mantas Bartuševičius 96k

## News portals' followers

:



• 351k

**Delfi**

• 573k



• 619k



# Ruining personal brand in 1 minute



**Marijus Adomaitis**

19 mins · 🌐

Follow

"Pamenu prodiusavau muzika vienam Lietuvos daininykui, kuris man bande plaut smegenis kad man NEreikia but tokiam konservatyviam ir NETolerantiskam ju atzvilgiui, o kai pacio paklausiau "ka tu darytum jei suzinotum, kad tavo sunui 16 metu gimtadienio proga jo vaikas jam rude (anusa) drasko?" Na jis nutilo.

Siandien pamaciau viena video kuris iskele man klausyma. "Tolerancija jiems, kur jos ribos ir kaip zinot kad jie nemasto kaip sitas veikejas?"

<https://www.youtube.com/watch?v=cM9fSuh99h0>

Pamates sita video prisiminiau gerus 90tuosius kaip tai buvo tvarkoma su kitos veisles veikejais, bet pagal praeito veikejo mastysena labai jau panasios veisles veikejais.

Deje laikai keiciasi ir visi pradeda apsiprasti su tuo ka turim

<https://www.youtube.com/watch?v=JxdKpXX8eCw>

Na ir pamenu kai turejau viena is pirmuju savo grojimu Airijoje ir bevaziuojant i hoteli pamaciau baznycia kurios tvora buvo padabinta simtais vaikisku bateliu, naturalu kad kilo klausimas kas tai ir kodel? Deje daugely metu sleptas kunigu melas islindo i viesuma kai masiskai buvo zaginami vaikai. Deje kitos rusies (pagal pirmaji video kaip ir artimos) atstovai toliau tai daro ir visi tai zino, bet nieko nedaro. Cia vaizdas rusyne taciau visi drasiai zinom kad tai vyksta ir salia musu, tik niekas nieko nedaro Tad kur ta riba? As lieku prie savo poziurio kuri bande pakeist Lietuvos pop muzikos veikejas...jam nepavyko

<https://www.youtube.com/watch?v=fx6wgiX0eXE>



**Rasa Juknevičienė** added 16 new photos.

4 hrs · 🌐

Follow

Taip anksti nubusti ir išeiti į miestą penktą ryto galiu tik už Atlanto. Namie dar būtų pats miego saldumas.

Galva truputį kosmose, bet pamatai, kaip bunda pasaulio sostinė. Apėjau ratą apie savo viešbutį. Amerikoje viešbučiai dažniausiai be pusryčių, bet Starbucks dirba nuo 5.30

Atsikėliau anksčiau ir už tuos, kurie miega tiesiog gatvėje. Vėl kas nors apkaltins, bet, deja, tik juodi. Atrodo, kad jiems toks gyvenimo būdas visai patinka. Bunda linksmi.

Daug žmonių bėgioja. Amerikos bruožas.


Visai šalia viešbučio radau didingą paminklą ukrainiečių dainiui Tarasui Ševčenkai. JAV gyvena didelė ukrainiečių bendruomenė.


Pasisveikinom su viena iš voverių.

Baigdama gerti kavą, baigiu ir ryšį su jumis, laukia paskutinis susitikimas Heritage Foundation. Šis think tank yra Prezidento Trump idėjų kalvė. Bus įdomu ir svarbu pajusti nuotaikas.

O po pietų jau namo.

# Trolls appear closer than we expect

**Виталий Танана** yra Vilnius, Lithuania.  
Liepa 19 d. · 🕒 · 🌐





## Pradėjo dirbti AB SEB Bankas



Liepa 19 d. — SEB Global Services  
Vilnius, Lithuania


🤔👍😂 4

2 komentarų

👍 Patinka      ➦ Dalintis


**Gytis Rols** Новая работа? еще в банке? ИТ-специалист? 🤔  
Patinka · Rodyti vertimą · 2w · Redaguota  1

**Виталий Танана** Да, там контракт, на трех месяцев 😎, если удастся я останусь там.  
Patinka · Rodyti vertimą · 2w · Redaguota  1

**Sioma Bizioma**  
View Profile

10:26AM

← 🔍 Ieškoti Виталий įrašų, nuotraukų ir žymų.

**Виталий Танана**


Русский пацан 🇷🇺, хороший души ☺, семейный, очень наглый, добивается всего любой ценой :)

Pranešimas      Daugiau

**Apie**

- SEB Global Services įmonėje AB SEB Bankas
- Gyvena Vilnius, Lithuania
- Iš Vilnius, Lithuania

👤👤 Peržiūrėti kitus, kurie čia gyvena

 Sveiki. Toks galimai dirba pas jus?



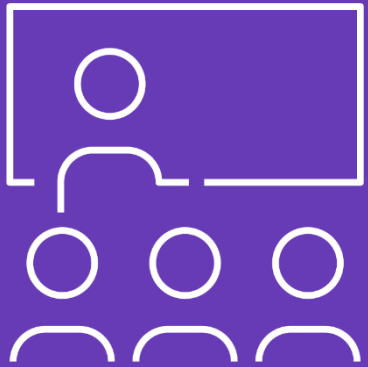
**FACEBOOK**  
**@SEB.LIETUVOJE**



# Why we're @FB ?

- ✓ Financial literacy tips
- ✓ News and offers
- ✓ Relevant (seasonal) information
- ✓ Customer support, issue resolution

# Team



Contact center dedicated people, trained by MarCom

+ RoboChat launch in 2020



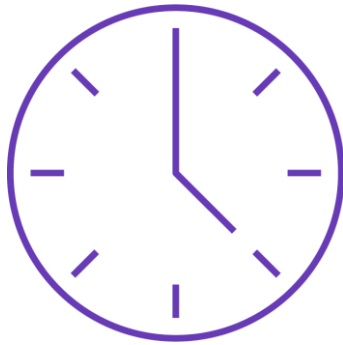
MarCom



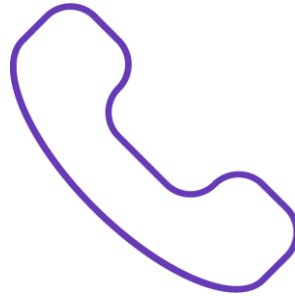
Crisis management group

# No of total replied messages tripled since 2018

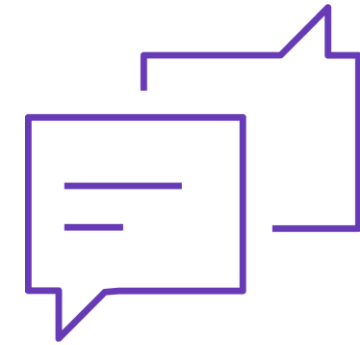
2018 – 3,3 k; 2019 – 7 k; 2020 – 6,5 k in 6 months.



Commitment to reply not  
later than  
**1 day**



Contact via phone, resolve  
an issue, report on public  
wall (if resolved)



Public comments and tags  
are top priority

- Only 8 persons blocked since launching FB on 2013, due to breaching communication rules



# Public claiming is a new normal

 doesn't recommend SEB


Lietuvoje.

September 19 at 3:05 AM · 🌐

XXI amžius SEB'e:

1. Gaunu naują kortelę, nes senoji baigsis galioti mėnesio pabaigoje. Ok šaunu! Atplėšiu voką - o ten kortelė be vardo, tik su dviem pavardėm (?!). Suprantu, kad netilpo ir vardas, ir dvi pavardės, bet kad liktų tik dvi pavardės - tokios praktikos dar niekur nesu girdėjusi..
2. Prašau perdaryti kortelę (jos dar neaktyvavau) su vardu ir viena pavarde. Ok, kortelė bus 09.24 d. Tą naują man atsiųstą kortelę pasakė, jog naikins. Super!
3. Ir štai. Turiu tik vieną kortelę, nes niekad daugiau ir nereikėjo. Grynujų gal 2 eur su trupučiu - retai jų prireikia. Nebent pietums. Tik štai ką tik supratau, kad man užblokavo mano turimą seną kortelę ir negaliu niekur atsiskaityti. Tik daryti pavedimą. Pietų šiandien nebus - gerai tik, kad nėjau viena į kokią kavinę, nežinau, ką būtų reikėję daryt. Pardutuvėj bent prekes grąžinti galima..
4. Skambinu į banką - taip sorry, taip įvyko, atsiprašom, nauja kortelė bus pirmadienį. Klausiu, tai ką man dabar daryt, juk ne mano kaltė?! Persiveskit pinigų į kitą kortelę, kurios neturiu. Atblokuoti per klaidą užblokuotos iki šiol naudojamos kortelės negali (!?). Pagreitinti kortelės pagaminimo proceso negali.
5. Gerai, kad esu LT ir turiu vyrą. Suprantu, kad čia ne pasaulinė problema, tikrai yra opesnių. Bet visgi?!

2 Comments

 reviewed SEB Lietuvoje — 1★

May 18 · 🌐

Tvarkykit bankomatus!! Šiandien mano mama iš bankomato (Dariaus ir Gireno g. Žara, Panevėžys), norėjo išsiimti 30€, vietoj ju gavo 10€, nors nuskaite visus 30. Prisiskambint neimanoma. Kai pagaliau susisieke, pasake, kad reikės laukti 3d.d. Kol išsiaiškins situacija. Tai gerai, kad palaukti mes galim, o jei tai būtų mama su mazu vaiku, kuriam reikia vaistų ir ji negali laukti?? Aisku pinigų nebesitikim atgauti. Kito banko paslaugomis naudojames virš 10m, nėra tokiu nesamonių būve.



2 Comments

 Share

# ..so is public appreciation

recommends SEB Lietuvoje.  
September 4 at 5:18 AM · 🌐

Aciu, kad greitai padejote ispresti mano klausima!

2 Likes 1 Comment

reviewed SEB Lietuvoje — 5★  
August 23 · 🌐

Esu labai labai patenkinta SEB banko darbuotojų dėmesiu, greitu susidariusios problemos sprendimu. Nuoširdžiai dėkinga!



1 Like 1 Comment

Share

recommends SEB Lietuvoje.  
August 29 at 4:13 AM · 🌐

Labai noriu padėkoti asmeninei vadybininkei  
Vaida i S u ž i e d e l i e n e i už nuostabų darbą.  
Į visus klausimus atsakė suprantama kalba, patarė, padaršino. Viskas vyko sklandžiai ir be papildomo streso klientui.  
Tiesiog, linkiu kuo daugiau darbuotojų ne tik SEB bankui, bet ir kitoms įmonėms, nes tokie darbuotojai yra visiškai neįkainojami.  
Dar kartą ačiū už sklandų darbą ir efektingą rezultatą. 🌸

2 Likes 1 Comment

recommends SEB Lietuvoje.  
August 31 at 1:35 AM · 🌐

Padėjo greitai atgauti euriukus iš fake el parduotuvės. Ačiū Austei Lauciuienei iš Pretenzijų skyriaus

1 Comment

reviewed SEB Lietuvoje — 5★  
May 6 · 🌐


Noriu tiesiog padėkoti Jūsų darbuotojai, kuri dirbo 2018.05.03 (ketvirtadienį) apie 10:00-10:30 Jūsų klientų aptarnavimo skyriuje Kaune, Nemuno g. 3 už pastangas. Buvau atvykusi į banką dėl būsto paskolos, nepavyko užsiregistruoti pokalbio metu kelios dienos prieš vizitą ir, kai atvykusi išgirdau atsakymą, kad konsultaciją neregistruota ir reikės laukti dar savaitę, labai nuliūdau ir nusivyliau. Tačiau Jūsų darbuotoja Rima (jeigu gerai perskaičiau vardo kortelę) pakėlė ūpą, nes sukalbėjo su darbuotoja Zita, kad mane priims tą pačią dieną, kai buvau nuvykus. Labai didelį ačiū tariau ir labai smagu, kad „mano bankas“ ir visi jo darbuotojai rūpinasi savais klientais.




1 Like 1 Comment


Share

# Sometimes we're unable to change perceptions

 **Vilma Bielskiene** reviewed SEB Lietuvoje — 1★  
April 18 · 🌐

Mielieji, už lango 21 a. Gal jau galite sudaryti klientams sąlygas per atstumą koreguoti savo mokėjimo limitą? Jei tai persudėtinga, tai gal galit klientams apmokėti apsilankymo pas jus sąnaudas - kelionės Druskininkai-Alytus-Druskininkai išlaidas, bei prarastą tos dienos darbo užmokestį? Tikiuosi tai greitai išspręsite ir nereikes ilgamečiui klientui jūsų palikti.


👍 Kristina Platonovienė, Vilmantas Bieliauskas and Patricija Ko    3 Comments    

 **Anastasija Gruzis** reviewed SEB Lietuvoje — 1★  
May 31 at 10:40am · 🌐


Antra diena skirtinguose skyriuose tenka laukti daugiau nei 45 minutes eileje. Daugiau nei poliklinikose.

1 Comment    

👍 Like    💬 Comment    ➦ Share


 **SEB Lietuvoje** ✓ Anastasija, dėkojame už pastabą. Skyrių vadovus apie Jūsų situaciją jau informavome. Šiomis dienomis į banko skyrius iš tiesų ateina daugiau žmonių, todėl eilėje gali tekti palaukti ilgiau. Kaip kalbėjome telefonu, turint klausimų ar pageidavimų, reko... [See More](#)

# ..but in most cases human approach pays off


 Mantas Kierulis peržiūrėjo SEB Lietuvoje - 4★  
Balandžio 18 d. · 🌐


Mokescius moketi buvo paprasta. Gal per daug paprasta. Dabar, su SEB pagalba, galiu negyvai uzsiknisti su nepatogia bei erzinciancia sistema. Aciu jum!

EDIT: Man paskambino draugiskas zmogus is SEB. Nesitikejau, kad jiem ant tiek rupi. Very nice, keiciame ivertinima.

👍 Rokas Žiūra Žiūra 1 komentaras 

👍 Patinka 💬 Komentuoti ➦ Dalintis

 **SEB Lietuvoje** 🔵 Mantai, džiaugiamės Jūsų įvertinimu. Pokalbio metu aptartus būdus mokėti komunalinius mokesčius rasite [www.seb.lt/kasdiene-bankininkyste/imokos-ir-mokesciai](http://www.seb.lt/kasdiene-bankininkyste/imokos-ir-mokesciai).... Linkime Jums geros dienos. //Rūta


 Eimantas Bala peržiūrėjo SEB Lietuvoje - 5★  
Balandžio 8 d. · 🌐


Poor customer service in Akropolis Vilnius. Always have to wait over an hour and a trainee doesn't know how to help me.

EDIT: I was surprised how much they care about customer service quality. After a phone call all my questions have been answered. Bonus points for that!

[Rodyti vertimą](#)

👍 Patinka 💬 Komentuoti ➦ Dalintis

 **SEB Lietuvoje** 🔵 Dear Eimantas, as we said during a phone call, our purpose is to provide top-quality customer service and ensure customer satisfaction. Therefore the feedback about our service quality is always welcome. We would like to thank you for your comments once again. We hope for our successful cooperation in the future. Have a nice day. //Erika  
[Rodyti vertimą](#)

 Thank You Erika for a great communication and fast respond!  
Bonus points for you guys!  
[Rodyti vertimą](#)  
Patinka · Atsakyti · Balandžio 10 d., 17:46



**INSTAGRAM**  
**@SEB.LIETUVOJE**



# Why Insta

## Task

To build community of millenials who would consider and appreciate SEB brand

TA: 16-24 years

USP:

**Unique Financial Literacy content platform**, empowering young people to manage their personal finances.

## What is excluded

Customer service  
(Stays @ Facebook)

Advertising

Content that clashes with SEB brand or shocks old generation



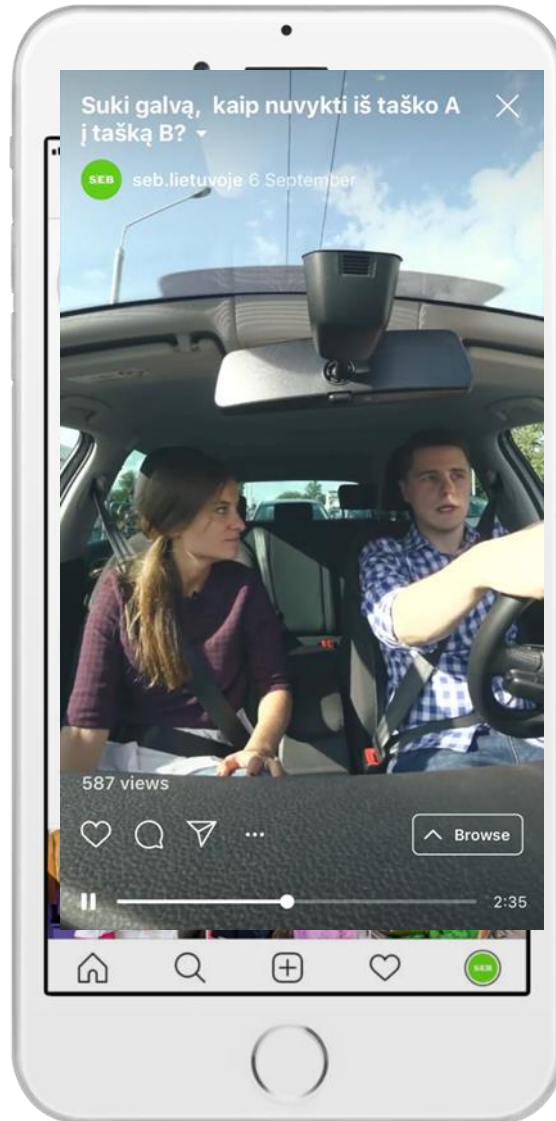
# Carefully select moderators. Then fully TRUST them.



„UŽSISPYRIAU IR PASAKIAU: NA, GERAİ, NEPRIIMATE  
MANĘS, TAI PATI SUSIKURSIU DARBO VIETĄ!”

RASA JUSIONYTĖ

# Talk what matters to audience



# PASSWORD AWARD: image campaign of the Year (2019)







- ✓ Social media buzz is a minute away from media attention
- ✓ Avoid discussing competitors, fighting trolls
- ✓ Speak like human, be kind

- ✓ If tagged, fast reaction is needed
- ✓ Never erase content, even if mistake is done
- ✓ Always rely on intuition, be AUTHENTIC

**To the people that  
complain that fast food  
looks better in  
advertisements than it  
does in reality...**

Look at your profile picture  
then look in the mirror.

