



Задача для конкурса студенческих команд «Лучник Будущее» 2025

«Креативный PR для сервиса по возврату денежных средств Т-Банк Возврат»

О КОМПАНИИ И ПРОДУКТЕ

Т-Банк — финансовая онлайн-экосистема на базе одного из крупнейших независимых цифровых банков в мире с фокусом на лайфстайл-банкинг. Занимает второе место среди российских банков по количеству клиентов и предоставляет полный спектр финансовых услуг для частных лиц и бизнеса.

Т-Банк Возврат (экс Тинькофф Возврат, Т-Возврат) – платформа для бесплатной помощи клиентам при оспаривании покупок и ошибочных переводов. В разных случаях подключаются [разные элементы Т-Возврата](#). Аналогов на рынке нет.

[По нашим исследованиям](#), ежегодно россияне могли бы возвращать 78 млрд рублей, если бы были знали о возможностях оспаривания операций.

Сервис помогает всего по одной кнопке разрешить большой круг проблем и конфликтных ситуаций, связанных с неуспешными или ошибочными транзакциями по картам Т-Банка. Новый сервис можно применять, например, при возврате переводов, денег за покупки некачественных товаров или услуг, оплат по QR-коду или СБП, платежей за подписки (в том числе случайных), страховые полисы, мошеннические покупки без предъявления карты. Потребительские права клиента нарушаются почти ежедневно.

Т-Банк готов оказать бесплатную юридическую помощь своим клиентам в возврате средств по закону о защите прав потребителей, даже если дело дойдет до суда. Подать претензию на оспаривание операции клиент может через мобильное приложение банка.

ЗАДАЧА

Разработать PR-кампанию с вовлечением креативных и даже партизанских инструментов

Задачи PR-проекта:

- Генерировать разноформатные инфоповоды
- Регулярная периодичность
- Использовать нестандартные механики

ЦЕЛИ

- Обучать аудиторию, рассказывать о потребительских правах
- Сформировать знание, о том, что в Т-Банке есть удобный и бесплатный сервис, который поможет вернуть деньги за товары и услуги
- Сформировать образ надежного банка, который защищает средства клиентов и помогает с возвратами, всегда на стороне клиентов

ЦЕЛЕВАЯ АУДИТОРИЯ

- Массовая аудитория, включая тех, кто является и не является клиентами Т-Банка

ОЖИДАЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ

- Разработка PR-кампании, которая будет содержать креативные идеи и разноформатные инструменты, которые повысят осведомленность о сервисе

ВСПОМОГАТЕЛЬНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

Примеры того, что делали в 24 году:

<https://t.me/mediakomanda/4206>

<https://t.me/bazabazon/29258>

<https://t.me/BaBiitch/931>

https://daily.afisha.ru/infoporn/28310-shaman-king-de_dust2-i-2007-y-o-chem-fanaty-prosyat-t-bank-vozvrat/

Вспомогательные материалы:

- <https://www.tbank.ru/about/news/28052024-tinkoff-launched-chargeback-platform-for-returning-purchases-from-unscrupulous-sellers-and-other-transactions/>
<https://www.tbank.ru/about/news/27052024-research-on-how-russians-challenge-purchases-in-stores/>

КОНТАКТЫ

Мария Паймулкина: m.paymulkina@tbank.ru +7 995 154 5953