



Обзор представленности банков в социальных сетях

СОДЕРЖАНИЕ

Методология

Ключевые выводы

ТОП 15 банков по количеству подписчиков в социальных сетях

ТОП 15 банков по количеству обсуждений в Facebook

ТОП 10 банков по активности страницы

Во ВКонтакте

На Facebook

В Twitter

На YouTube

ТОП 10 банков по показателю «Средний уровень активности поста»

Во ВКонтакте

На Facebook

В Twitter

На YouTube

Рейтинг банков по количеству подписчиков во ВКонтакте, Twitter и Одноклассниках

Методология

Количественная оценка представленности банков в социальных медиа проводится ежемесячно аналитиками Frank Research Group. Мониторинг опирается на публичные метрики страниц пользователей социальных сетей: количество подписчиков и количество активных участников («Это обсуждают» – Facebook), а также активные действия участников и подписчиков в группах и на страницах банков, представленных в социальных сетях.

В исследование входит 6 наиболее популярных социальных сетей:

- ВКонтакте;
- Facebook;
- Twitter;
- Одноклассники;
- LiveJournal;
- YouTube.

СОДЕРЖАНИЕ

Методология

Ключевые выводы

ТОП 15 банков по количеству подписчиков в социальных сетях

ТОП 15 банков по количеству обсуждений в Facebook

ТОП 10 банков по активности страницы

Во ВКонтакте

На Facebook

В Twitter

На YouTube

ТОП 10 банков по показателю «Средний уровень активности поста»

Во ВКонтакте

На Facebook

В Twitter

На YouTube

Рейтинг банков по количеству подписчиков во ВКонтакте, Twitter и Одноклассниках

Ключевые выводы (1/2)

Общее число подписчиков на банковские страницы во всех исследуемых соцмедиа (ВКонтакте, Facebook, Twitter, Одноклассники, Livejournal, Youtube) увеличилось за месяц на 55 тыс. и составило 4,88 млн.

На 10 ноября 2014 г. лидером по темпам роста последователей официальных страниц в социальных сетях стал Банк Москвы, количество подписчиков которого на страницу ВКонтакте увеличилось на 11%, в Facebook на 3%, Twitter на 5%.

Изменения за исследуемый период:

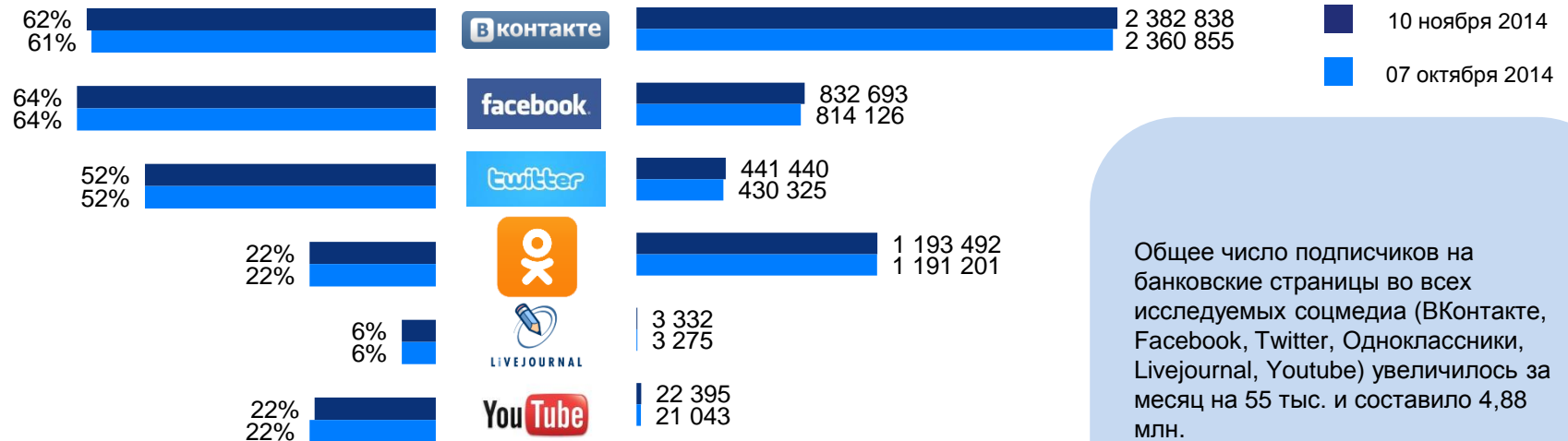
- Во ВКонтакте появился банк «Кедр».

Максимальный индекс вовлеченности из ТОП-15 наблюдается у Московского индустриального банка (19%).

Ключевые выводы (2/2)

Количество банков, вовлеченных в соцсеть*, %

Количество подписчиков на банковские страницы в соцсетях, чел.



* Были проанализированы данные по 100 крупнейшим розничным банкам

Интегрированность ТОП 100 российских банков в соцсети (на 10 ноября 2014 г.), %



Общее число подписчиков на банковские страницы во всех исследуемых соцмедиа (ВКонтакте, Facebook, Twitter, Одноклассники, Livejournal, Youtube) увеличилось за месяц на 55 тыс. и составило 4,88 млн.

На 10 ноября 2014 г. лидером по темпам роста последователей официальных страниц в социальных сетях стал Банк Москвы, количество подписчиков которого на страницу ВКонтакте увеличилось на 11%, в Facebook на 3%, Twitter на 5%.

Изменения за исследуемый период:

- Во ВКонтакте появился банк «Кедр».

Максимальный индекс вовлеченности из ТОП-15 наблюдается у Московского индустриального банка (19%).

СОДЕРЖАНИЕ

Методология

Ключевые выводы

ТОП 15 банков по количеству подписчиков в социальных сетях

ТОП 15 банков по количеству обсуждений в Facebook

ТОП 10 банков по активности страницы

Во ВКонтакте

На Facebook

В Twitter

На YouTube

ТОП 10 банков по показателю «Средний уровень активности поста»

Во ВКонтакте

На Facebook

В Twitter

На YouTube

Рейтинг банков по количеству подписчиков во ВКонтакте, Twitter и Одноклассниках

ТОП 15 банков по количеству подписчиков в социальных сетях

Банк	Количество подписчиков*			В контакте		facebook		twitter		ok	
	07.10.2014	10.11.2014	Темп роста	Число	Темп роста	Число	Темп роста	Число	Темп роста	Число	Темп роста
1 Сбербанк	1 431 445	1 434 480	0%	1 434 480	0%	300 942	1%	240 290	2%	1 070 213	0%
2 ЮниКредит	166 857	166 639	0%	166 639	0%	27 047	2%	1 636	3%	0	0%
▲ 3 ВТБ	157 584	160 991	2%	0	0%	160 991	2%	16 836	1%	0	0%
▼ 4 УБРиР	160 747	159 907	-1%	159 907	-1%	2 502	1%	1 794	3%	2 147	6%
5 Траст	77 459	78 592	1%	31 401	16%	78 592	1%	23 106	8%	33 703	0%
6 Связной Банк	51 307	52 302	2%	52 302	2%	17 459	1%	8 080	2%	0	0%
▲ 7 Промсвязьбанк	32 880	35 113	7%	14 367	4%	35 113	7%	5 342	4%	0	0%
▼ 8 Тинькофф КС	33 882	34 671	2%	34 671	2%	19 787	4%	19 777	4%	0	0%
9 Альфа-Банк	26 725	27 641	3%	27 641	3%	11 231	3%	21 824	1%	16 031	1%
▲ 10 ВТБ24	25 135	26 324	5%	3 137	21%	26 324	5%	8 826	2%	0	0%
▲ 11 Хоум Кредит	25 027	25 904	4%	25 904	4%	3 040	13%	4 400	1%	14 835	4%
▼ 12 Русский Стандарт	25 486	25 606	0%	25 606	0%	3 876	3%	2 755	1%	12 552	0%
13 Банк С.-Петербург	22 206	22 645	2%	22 645	2%	3 044	2%	1 687	2%	5 126	0%
14 ОТП Банк	18 710	18 802	0%	18 802	0%	878	1%	1 818	2%	0	0%
15 Банк Москвы	14 161	15 744	11%	15 744	11%	13 958	3%	4 682	5%	0	0%

Источник: Frank Research Group

* Максимальный показатель из сетей, в которых банк имеет страницу

На 10 ноября 2014 г. лидером по темпам роста последователей официальных страниц в социальных сетях стал Банк Москвы, количество подписчиков которого на страницу ВКонтакте увеличилось на 11%, в Facebook на 3%, Twitter на 5%.

СОДЕРЖАНИЕ

Методология

Ключевые выводы

ТОП 15 банков по количеству подписчиков в социальных сетях

ТОП 15 банков по количеству обсуждений в Facebook

ТОП 10 банков по активности страницы

Во ВКонтакте

На Facebook

В Twitter

На YouTube

ТОП 10 банков по показателю «Средний уровень активности поста»

Во ВКонтакте

На Facebook

В Twitter

На YouTube

Рейтинг банков по количеству подписчиков во ВКонтакте, Twitter и Одноклассниках

ТОП 15 банков по количеству обсуждений в Facebook

Банк	«Это обсуждают»		Прирост «Это обсуждают»	Количество подписчиков 09.09.2014	Количество подписчиков		Индекс вовлеченности*
	07.10.2014	10.11.2014			07.10.2014	10.11.2014	
1 Сбербанк	6 686	10 417	56%	294 729	297 798	300 942	3%
2 ВТБ	2 265	1 198	-47%	151 870	157 584	160 991	1%
3 Промсвязьбанк	715	1 060	48%	31 714	32 880	35 113	3%
4 ВТБ24	635	723	14%	24 183	25 135	26 324	3%
5 Московский индустриальный банк	74	485	555%	1 693	2 034	2 548	19%
6 Траст	352	408	16%	76 735	77 459	78 592	1%
7 Тинькофф КС	612	397	-35%	18 648	19 088	19 787	2%
8 Райффайзенбанк	106	346	226%	5 272	5 349	5 714	6%
9 Инвесткапиталбанк	473	322	-32%	4 150	4 523	4 614	7%
10 ЮниКредит	140	318	127%	26 597	26 624	27 047	1%
11 Банк Интеза	68	314	362%	1 263	1 329	2 339	13%
12 Банк Москвы	409	294	-28%	12 980	13 504	13 958	2%
13 Альфа-Банк	333	276	-17%	10 245	10 945	11 231	2%
14 Хоум Кредит	44	191	334%	2 662	2 681	3 040	6%
15 МДМ Банк	136	166	22%	5 631	5 646	5 671	3%

Источник: Frank Research Group

* Индекс вовлеченности рассчитывается как отношение активности аудитории (количество обсуждений) к общему числу подписчиков страницы

Метрика «Это обсуждают» отражает количество пользователей, проявивших активность на странице банка в течение семидневного периода (Like, комментариев, репост).

Максимальный индекс вовлеченности из ТОП-15 наблюдается у Московского индустриального банка (19%).

СОДЕРЖАНИЕ

Методология

Ключевые выводы

ТОП 15 банков по количеству подписчиков в социальных сетях

ТОП 15 банков по количеству обсуждений в Facebook

ТОП 10 банков по активности страницы

Во ВКонтакте

На Facebook

В Twitter

На YouTube

ТОП 10 банков по показателю «Средний уровень активности поста»

Во ВКонтакте

На Facebook

В Twitter

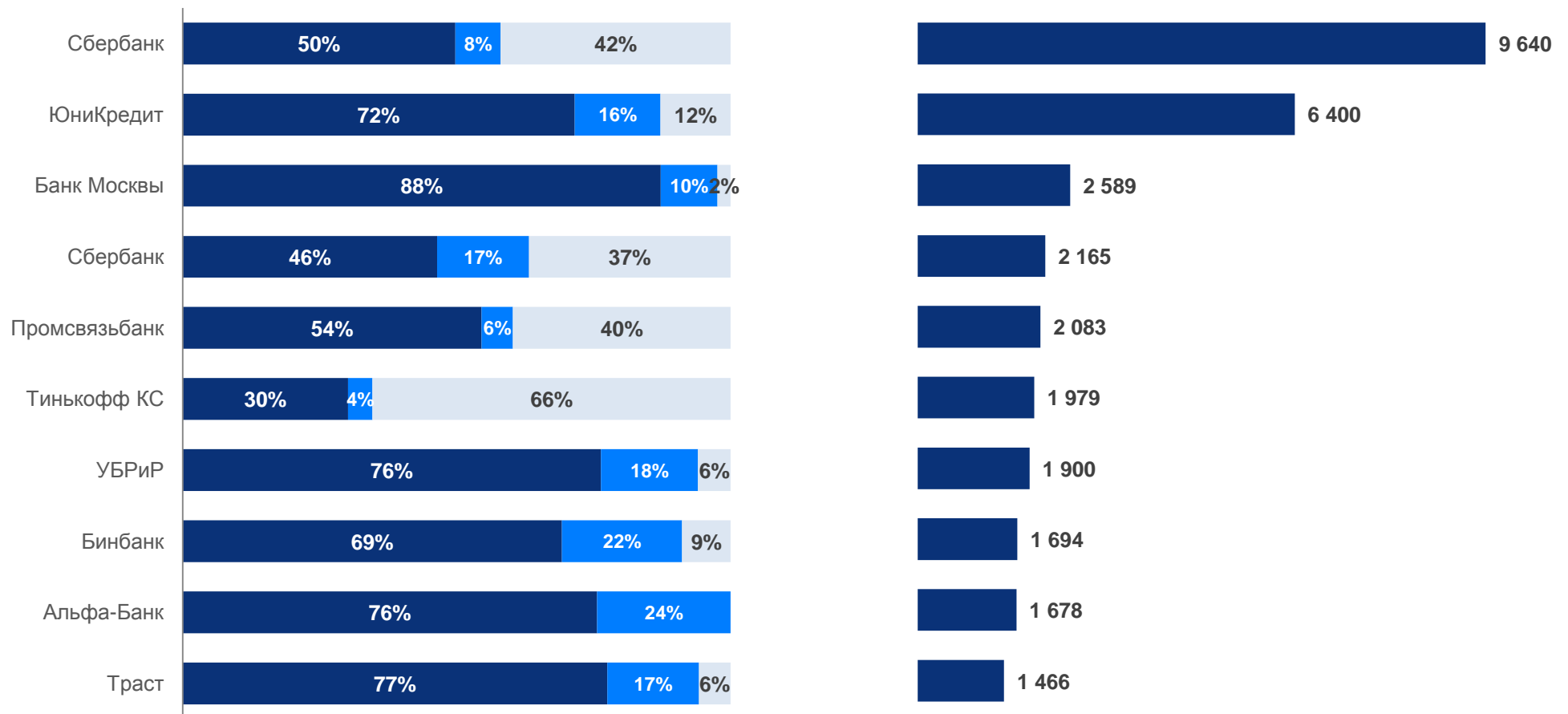
На YouTube

Рейтинг банков по количеству подписчиков во ВКонтакте, Twitter и Одноклассниках

ТОП 10 банков по активности страницы во ВКонтакте

Соотношение видов действий участников на странице в период с 07.10.2014 г. по 10.11.2014 г.

Активность* участников на странице в период с 07.10.2014 г. по 10.11.2014 г.



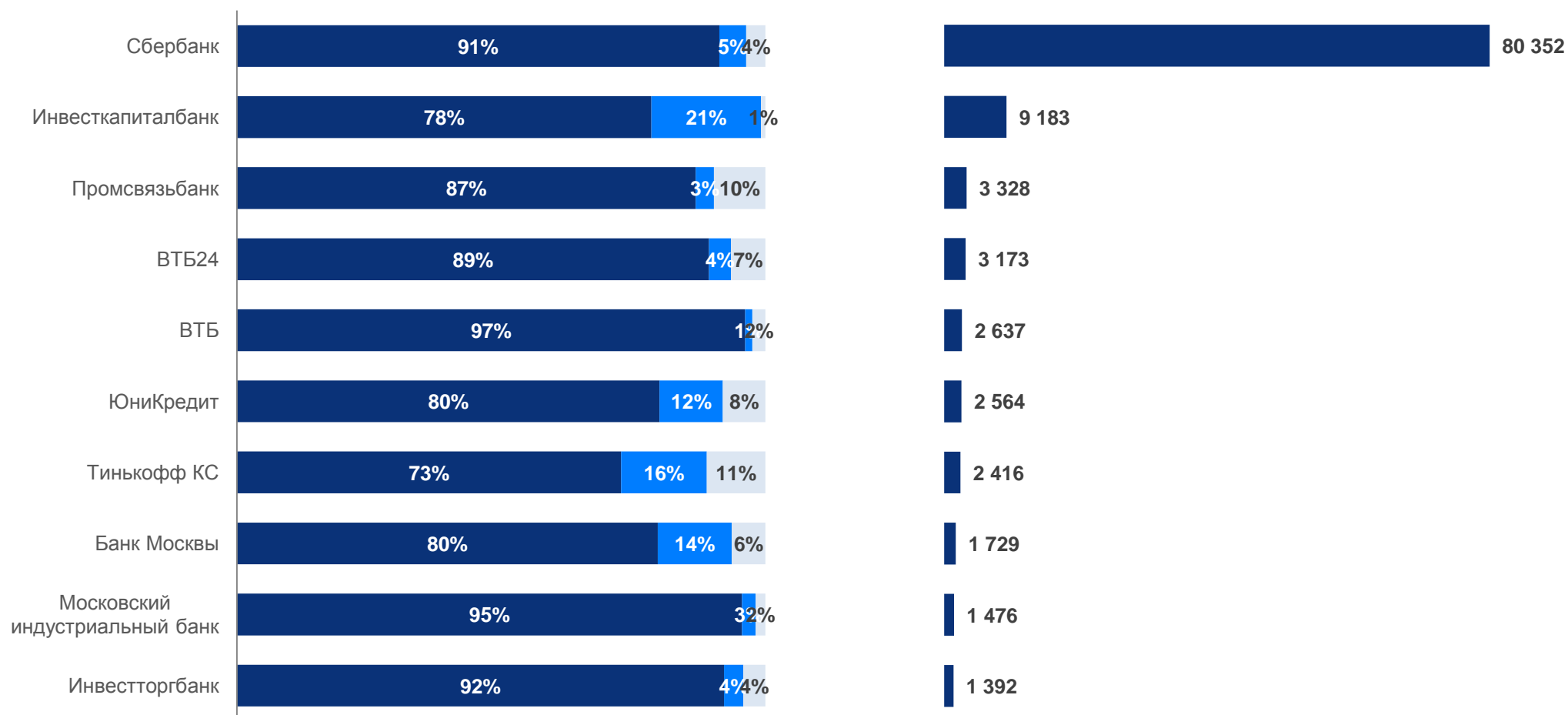
*Активность – сумма количественных показателей «Понравилось», «Поделиться» и «Комментарий» ВКонтакте.

■ - «Понравилось»; ■ - «Поделиться»; ■ - «Комментарий».

ТОП 10 банков по активности страницы на Facebook

Соотношение видов действий участников на странице в период с 07.10.2014 г. по 10.11.2014 г.

Активность* участников на странице в период с 07.10.2014 г. по 10.11.2014 г.



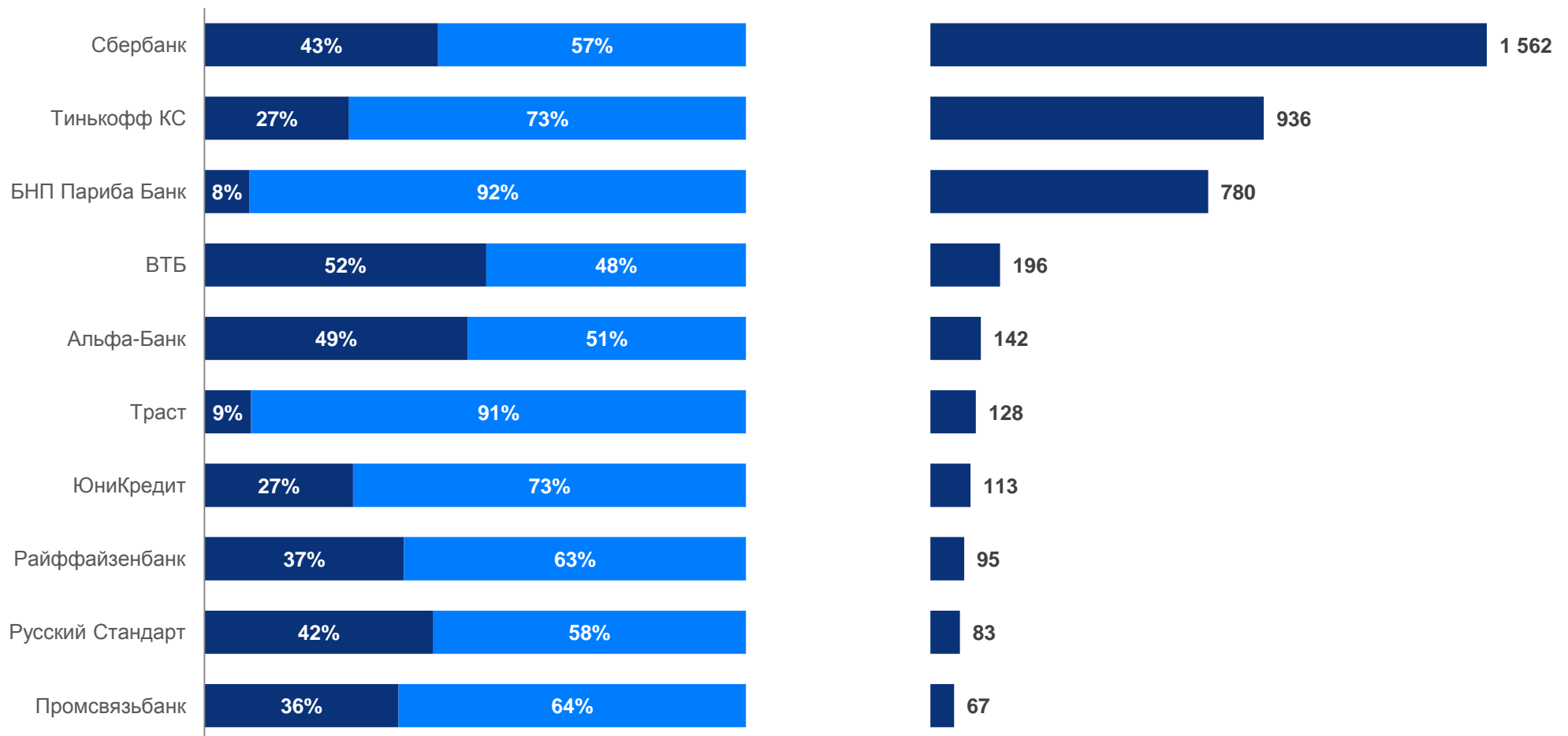
*Активность – сумма количественных показателей «Это нравится», «Поделиться» и «Комментарий» Facebook.

■ - «Это нравится»; ■ - «Поделиться»; ■ - «Комментарий».

ТОП 10 банков по активности страницы в Twitter

Соотношение видов действий участников на странице в период с 07.10.2014 г. по 10.11.2014 г.

Активность* участников на странице в период с 07.10.2014 г. по 10.11.2014 г.



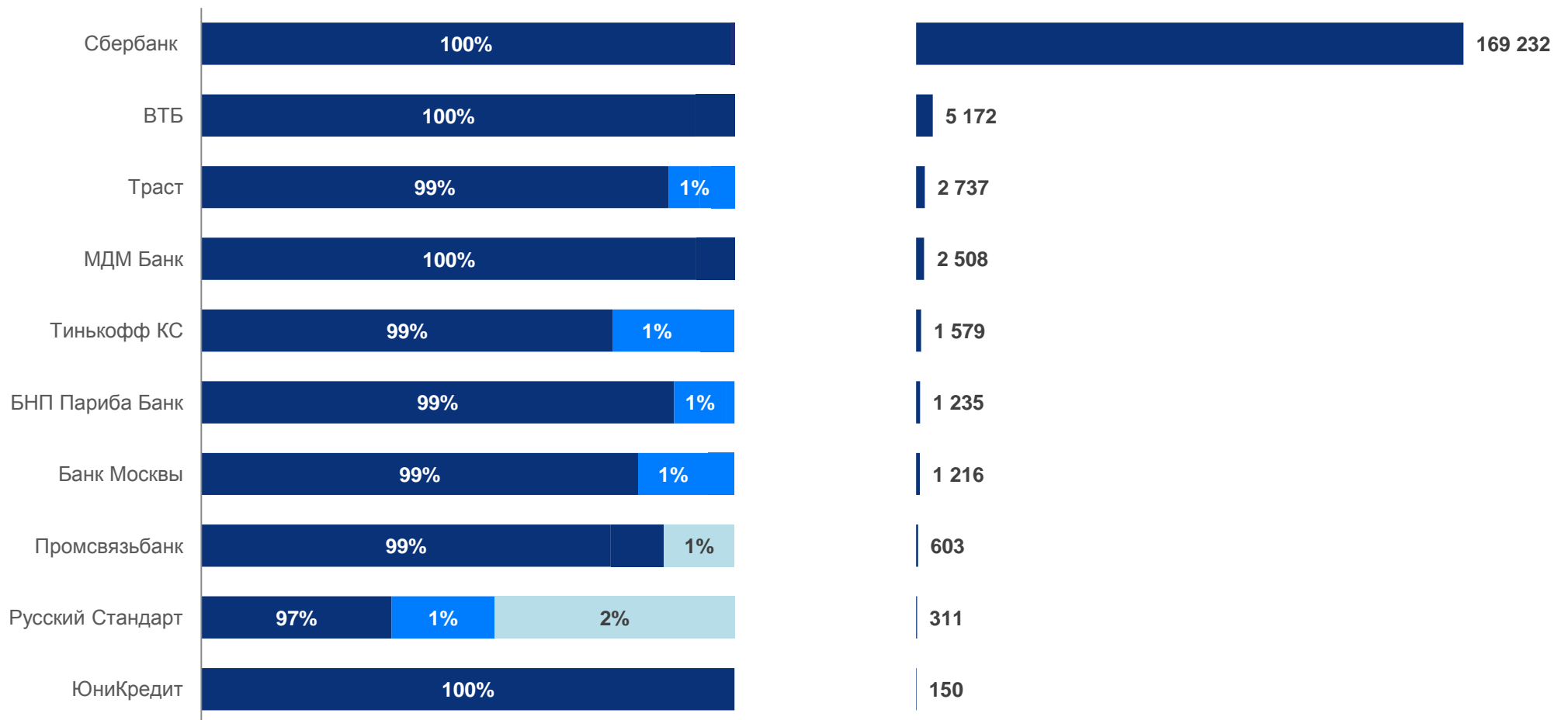
*Активность – сумма количественных показателей «Favorite» и «Retweet» Twitter.

■ - «Favorite»; ■ - «Retweet»;

ТОП 10 банков по активности страницы на YouTube

Соотношение видов действий участников на странице в период с 07.10.2014 г. по 10.11.2014 г.

Активность* участников на странице в период с 07.10.2014 г. по 10.11.2014 г.



*Активность – сумма количественных показателей «Просмотры», «Нравится», «Не нравится» и «Комментарий» YouTube.

■ - «Просмотры»; ■ - «Нравится»; ■ - «Не нравится»; ■ - «Комментарий».

СОДЕРЖАНИЕ

Методология

Ключевые выводы

ТОП 15 банков по количеству подписчиков в социальных сетях

ТОП 15 банков по количеству обсуждений в Facebook

ТОП 10 банков по активности страницы

Во ВКонтакте

На Facebook

В Twitter

На YouTube

ТОП 10 банков по показателю «Средний уровень активности поста»

Во ВКонтакте

На Facebook

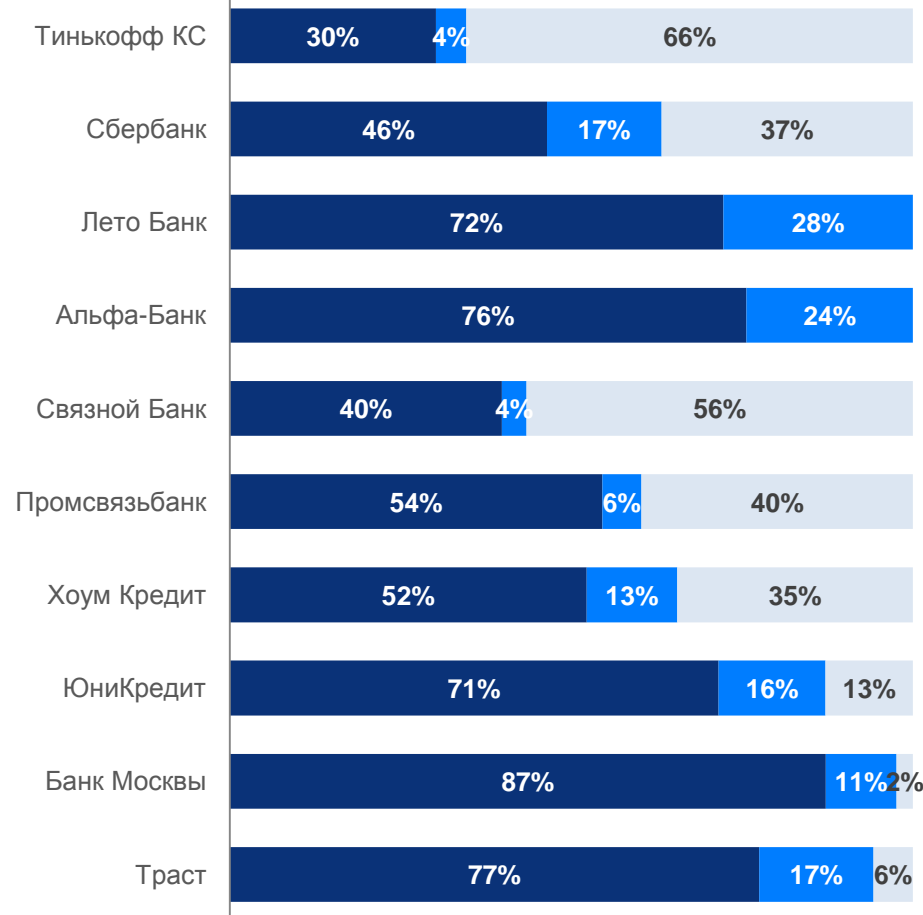
В Twitter

На YouTube

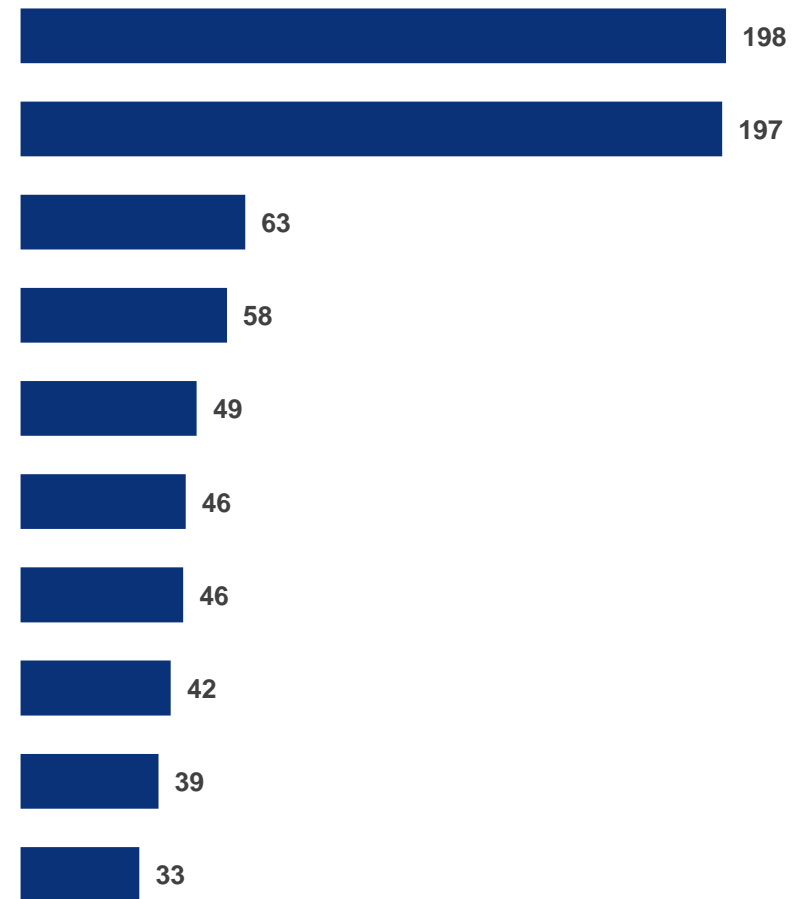
Рейтинг банков по количеству подписчиков во ВКонтакте, Twitter и Одноклассниках

ТОП 10 банков по показателю «Средний уровень активности поста» во ВКонтакте

Соотношение видов действий участников на странице в период с 07.10.2014 г. по 10.11.2014 г.



Средний уровень активности поста* на странице в период с 07.10.2014 г. по 10.11.2014 г.



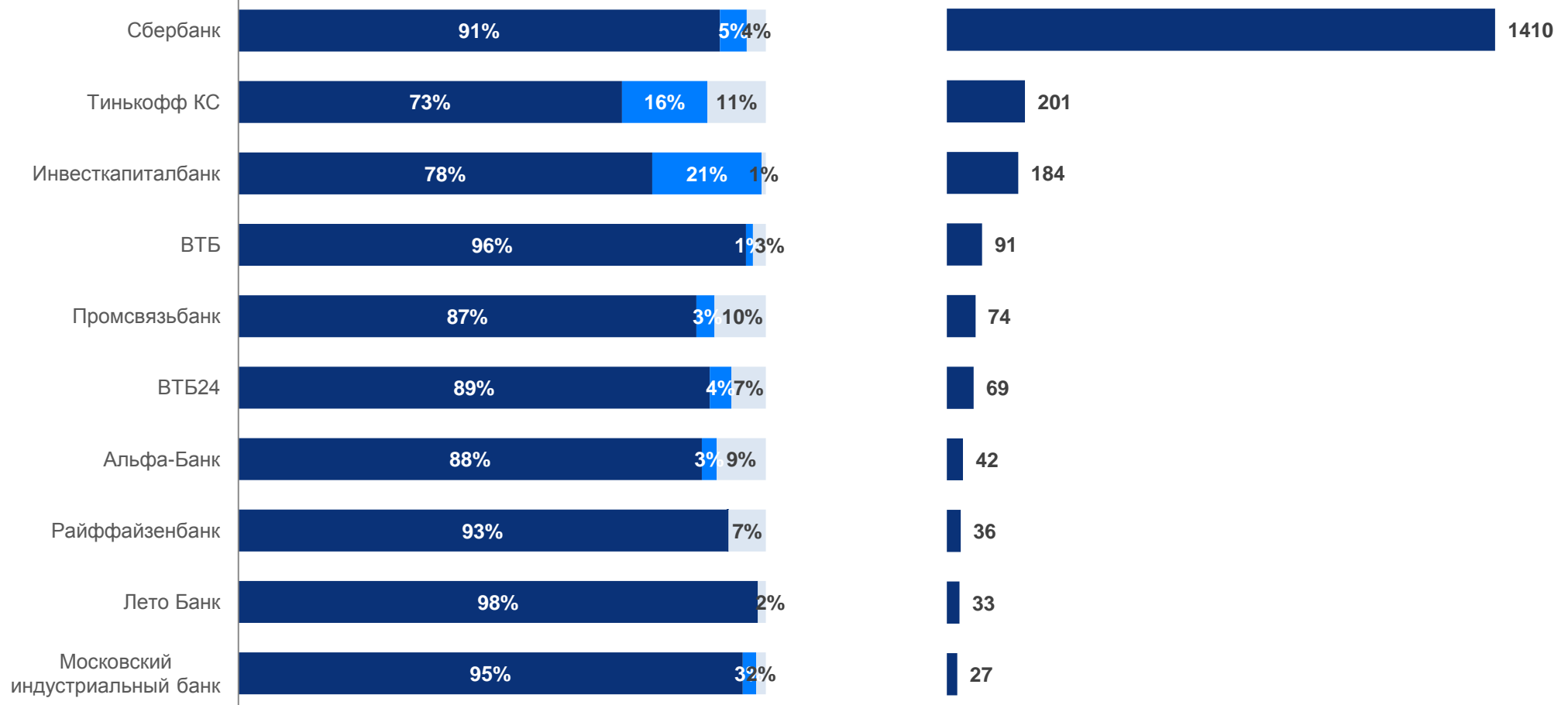
*Средний уровень активности поста – показатель, отражающий среднее количество действий подписчиков на пост. Рассчитывается как отношение показателя Активности к общему числу постов за рассматриваемый период.

■ - «Это нравится»; ■ - «Поделиться»; ■ - «Комментарий».

ТОП 10 банков по показателю «Средний уровень активности поста» на Facebook

Соотношение видов действий участников на странице в период с 07.10.2014 г. по 10.11.2014 г.

Средний уровень активности поста* на странице в период с 07.10.2014 г. по 10.11.2014 г.



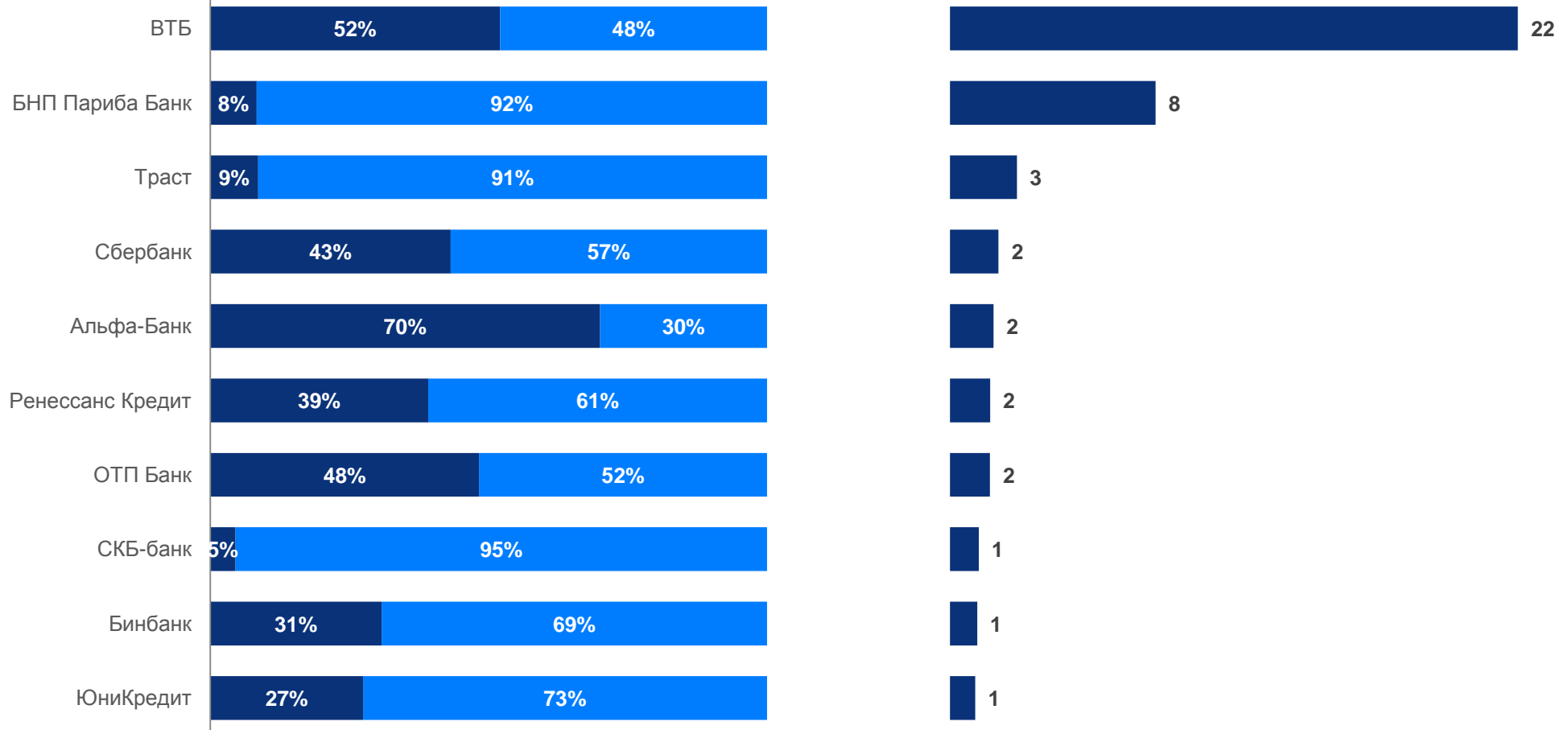
*Средний уровень активности поста – показатель, отражающий среднее количество действий подписчиков на пост. Рассчитывается как отношение показателя Активности к общему числу постов за рассматриваемый период.

■ - «Это нравится»; ■ - «Поделиться»; ■ - «Комментарий».

ТОП 10 банков по показателю «Средний уровень активности поста» в Twitter

Соотношение видов действий участников на странице в период с 07.10.2014 г. по 10.11.2014 г.

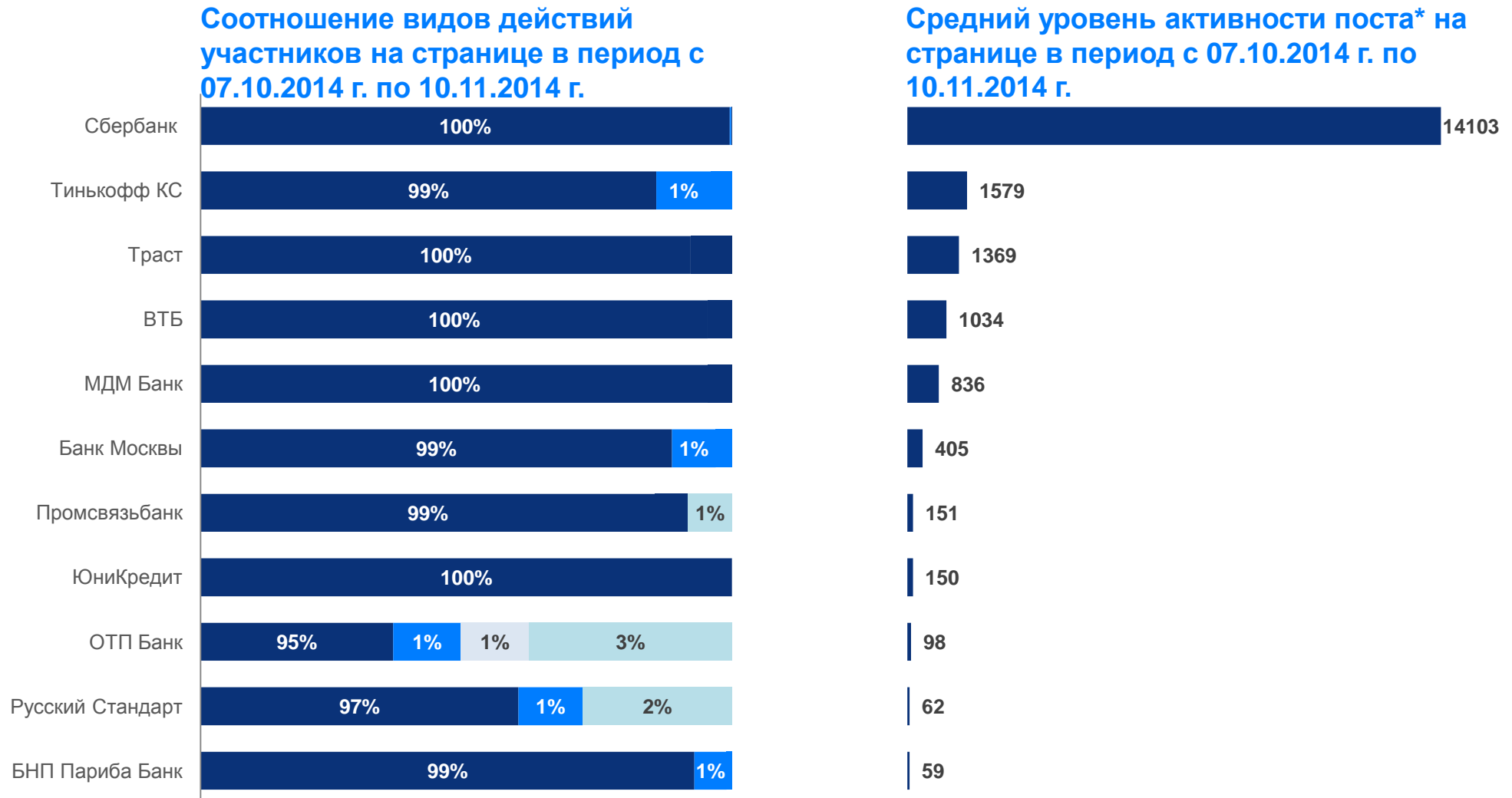
Средний уровень активности поста* на странице в период с 07.10.2014 г. по 10.11.2014 г.



*Средний уровень активности поста – показатель, отражающий среднее количество действий подписчиков на пост. Рассчитывается как отношение показателя Активности к общему числу постов за рассматриваемый период.

■ - «Favorite»; ■ - «Retweet»;

ТОП 10 банков по показателю «Средний уровень активности поста» на YouTube



*Средний уровень активности поста – показатель, отражающий среднее количество действий подписчиков на пост. Рассчитывается как отношение показателя Активности к общему числу постов за рассматриваемый период.

■ - «Просмотры»; ■ - «Нравится»; ■ - «Не нравится»; ■ - «Комментарий».

СОДЕРЖАНИЕ

Методология

Ключевые выводы

ТОП 15 банков по количеству подписчиков в социальных сетях

ТОП 15 банков по количеству обсуждений в Facebook

ТОП 10 банков по активности страницы

Во ВКонтакте

На Facebook

В Twitter

На YouTube

ТОП 10 банков по показателю «Средний уровень активности поста»

Во ВКонтакте

На Facebook

В Twitter

На YouTube

Рейтинг банков по количеству подписчиков во ВКонтакте, Twitter и Одноклассниках

Рейтинг банков по количеству подписчиков во Вконтакте, Twitter и Одноклассниках (1/3)

Количество подписчиков банковских страниц ВКонтакте

Банк	Количество подписчиков			Δ октябрь-ноябрь 2014
	09.09.2014	07.10.2014	10.11.2014	
Сбербанк	1 389 543	1 431 445	1 434 480	0%
ЮниКредит	167 778	166 857	166 639	0%
УБРиР	161 408	160 747	159 907	-1%
Связной Банк	50 825	51 307	52 302	2%
Тинькофф КС	33 017	33 882	34 671	2%
Траст	53 373	27 128	31 401	16%
Альфа-Банк	25 924	26 725	27 641	3%
Хоум Кредит	23 875	25 027	25 904	4%
Русский Стандарт	25 368	25 486	25 606	0%
Банк С.-Петербург	21 945	22 206	22 645	2%
...				
ИТОГО:	2 354 442	2 360 855	2 382 838	0,9%

Источник: Frank Research Group

Во ВКонтакте наибольший прирост из ТОП 10 продемонстрировал Траст, увеличивший число подписчиков в сети на 16%.

Рейтинг банков по количеству подписчиков во Вконтакте, Twitter и Одноклассниках (2/3)

Количество подписчиков банковских страниц в Twitter

Банк	Количество подписчиков			Δ октябрь-ноябрь 2014
	09.09.2014	07.10.2014	10.11.2014	
Сбербанк	232 501	235 534	240 290	2%
БНП Париба Банк	0	30 131	31 354	4%
Траст	21 212	21 394	23 106	8%
Альфа-Банк	21 218	21 567	21 824	1%
Тинькофф КС	18 184	19 008	19 777	4%
ВТБ	15 887	16 603	16 836	1%
Связной Банк	7 866	7 915	8 080	2%
Промсвязьбанк	5 016	5 121	5 342	4%
Банк Москвы	4 395	4 465	4 682	5%
Хоум Кредит	4 323	4 358	4 400	1%
...				
ИТОГО:	420 863	430 325	441 438	3%

Источник: Frank Research Group

В Twitter лидером по приросту фолловеров за исследуемый период стали банк Траст. Число новых подписчиков в сети составило 8%.

Рейтинг банков по количеству подписчиков во Вконтакте, Twitter и Одноклассниках (3/3)

Количество подписчиков банковских страниц в Одноклассники

Банк	Количество подписчиков			Δ октябрь-ноябрь 2014
	09.09.2014	07.10.2014	10.11.2014	
Сбербанк	1 071 734	1 069 930	1 070 213	0%
Траст	32 081	33 717	33 703	0%
Альфа-Банк	15 696	15 857	16 031	1%
Хоум Кредит	14 066	14 241	14 835	4%
Русский Стандарт	12 460	12 516	12 552	0%
Восточный Экспресс	6 929	7 055	7 174	2%
МДМ Банк	5 895	5 949	6 016	1%
Банк С.-Петербург	5 136	5 137	5 126	0%
Бинбанк	2 785	2 778	2 763	-1%
Азиатско-Тихоокеанский Банк	2 520	2 568	2 607	2%
...				
ИТОГО:	1 189 104	1 191 201	1 193 492	0%

Источник: Frank Research Group

В сети Одноклассники лидером по приросту подписчиков из ТОП 10 стал банк Хоум Кредит. Прирост членов сообщества банка составил 4%.

Frank Research Group

125167, г. Москва
Ленинградский проспект
дом 37, корп. 3, офис 515
т. +7 (499) 922 4518
info@frankrg.com
www.frankrg.com