



# **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 20 тыс. и составило 4,82 млн.

На 07 октября 2014 г. лидером по темпам роста последователей официальных страниц в социальных сетях стал Хоум Кредит, количество подписчиков которого на страницу ВКонтакте увеличилось на 5%, в Facebook на 1%, Twitter на 1%, в Одноклассниках на 1%.

Изменения за исследуемый период:

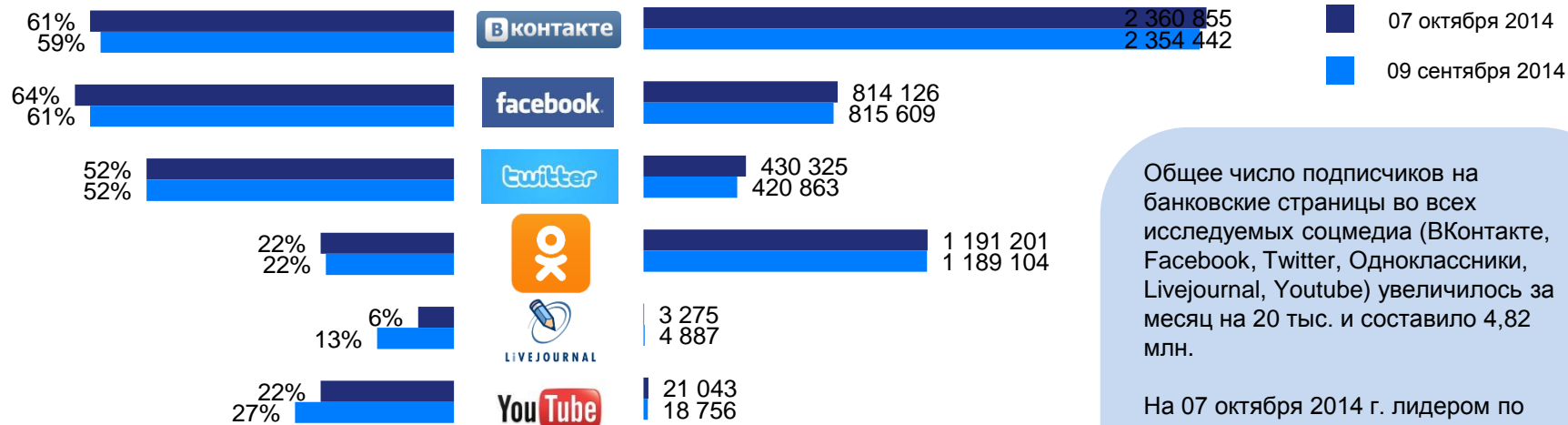
- Во ВКонтакте появились «Райффайзенбанк» и «Челябинвестбанк»;
- В Facebook появились «Локо-Банк» и «Челябинвестбанк»;
- В Twitter появился «Челябинвестбанк».

Максимальный индекс вовлеченности из ТОП-15 наблюдается у Запсибкомбанка (11%).

## 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 07 октября 2014 г.), %



Общее число подписчиков на банковские страницы во всех исследуемых соцмедиа (ВКонтакте, Facebook, Twitter, Одноклассники, Livejournal, Youtube) увеличилось за месяц на 20 тыс. и составило 4,82 млн.

На 07 октября 2014 г. лидером по темпам роста последователей официальных страниц в социальных сетях стал Хоум Кредит, количество подписчиков которого на страницу ВКонтакте увеличилось на 5%, в Facebook на 1%, Twitter на 1%, в Одноклассниках на 1%.

Изменения за исследуемый период:

- Во ВКонтакте появились «Райффайзенбанк» и «Челябинвестбанк»;
- В Facebook появились «Локо-Банк» и «Челябинвестбанк»;
- В Twitter появился «Челябинвестбанк».

Максимальный индекс вовлеченности из ТОП-15 наблюдается у Запсибкомбанка (11%).

## 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* |            | Темп роста | В контакте |            | facebook |            | twitter |            | Одноклассники |            |
|----------------------|-------------------------|------------|------------|------------|------------|----------|------------|---------|------------|---------------|------------|
|                      | 09.09.2014              | 07.10.2014 |            | Число      | Темп роста | Число    | Темп роста | Число   | Темп роста | Число         | Темп роста |
| 1 Сбербанк           | 1 389 543               | 1 431 445  | 3%         | 1 431 445  | 3%         | 297 798  | 1%         | 235 534 | 1%         | 1 069 930     | 0%         |
| 2 ЮниКредит          | 167 778                 | 166 857    | -1%        | 166 857    | -1%        | 26 624   | 0%         | 1 589   | 3%         | 0             | 0%         |
| 3 УБРИР              | 161 408                 | 160 747    | 0%         | 160 747    | 0%         | 2 485    | 2%         | 1 747   | 6%         | 2 032         | 2%         |
| 4 ВТБ                | 151 870                 | 157 584    | 4%         | 0          | 0%         | 157 584  | 4%         | 16 603  | 5%         | 0             | 0%         |
| 5 Траст              | 76 735                  | 77 459     | 1%         | 27 128     | -49%       | 77 459   | 1%         | 21 394  | 1%         | 33 717        | 5%         |
| 6 Связной Банк       | 50 825                  | 51 307     | 1%         | 51 307     | 1%         | 17 331   | 1%         | 7 915   | 1%         | 0             | 0%         |
| 7 Тинькофф КС        | 33 017                  | 33 882     | 3%         | 33 882     | 3%         | 19 088   | 2%         | 19 008  | 5%         | 0             | 0%         |
| 8 Промсвязьбанк      | 31 714                  | 32 880     | 4%         | 13 843     | 7%         | 32 880   | 4%         | 5 121   | 2%         | 0             | 0%         |
| 9 Альфа-Банк         | 25 924                  | 26 725     | 3%         | 26 725     | 3%         | 10 945   | 7%         | 21 567  | 2%         | 15 857        | 1%         |
| 10 Русский Стандарт  | 25 368                  | 25 486     | 0%         | 25 486     | 0%         | 3 770    | 2%         | 2 715   | 1%         | 12 516        | 0%         |
| 11 ВТБ24             | 24 183                  | 25 135     | 4%         | 2 589      | 16%        | 25 135   | 4%         | 8 682   | 3%         | 0             | 0%         |
| 12 Хоум Кредит       | 23 875                  | 25 027     | 5%         | 25 027     | 5%         | 2 681    | 1%         | 4 358   | 1%         | 14 241        | 1%         |
| 13 Банк С.-Петербург | 21 945                  | 22 206     | 1%         | 22 206     | 1%         | 2 989    | 1%         | 1 662   | 2%         | 5 137         | 0%         |
| 14 ОТП Банк          | 18 579                  | 18 710     | 1%         | 18 710     | 1%         | 868      | 1%         | 1 787   | 0%         | 0             | 0%         |
| 15 Пойдём!           | 15 958                  | 15 859     | -1%        | 15 859     | -1%        | 560      | 2%         | 0       | 0%         | 1 789         | 3%         |

Источник: Frank Research Group

\* Максимальный показатель из сетей, в которых банк имеет страницу

На 07 октября 2014 г. лидером по темпам роста последователей официальных страниц в социальных сетях стал Хоум Кредит, количество подписчиков которого на страницу ВКонтакте увеличилось на 5%, в Facebook на 1%, Twitter на 1%, в Одноклассниках на 1%.



## 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<br>«Это<br>обсуждают» | Количество подписчиков<br>07.08.2014 | Количество подписчиков |            | Индекс<br>вовлеченности* |
|---------------------|-----------------|------------|-------------------------------|--------------------------------------|------------------------|------------|--------------------------|
|                     | 09.09.2014      | 07.10.2014 |                               |                                      | 09.09.2014             | 07.10.2014 |                          |
| 1 Сбербанк          | 8 699           | 6 686      | -23%                          | 289 065                              | 294 729                | 297 798    | 2%                       |
| 2 ВТБ               | 1 985           | 2 265      | 14%                           | 147 047                              | 151 870                | 157 584    | 1%                       |
| 3 Промсвязьбанк     | 447             | 715        | 60%                           | 30 763                               | 31 714                 | 32 880     | 2%                       |
| 4 ВТБ24             | 740             | 635        | -14%                          | 23 570                               | 24 183                 | 25 135     | 3%                       |
| 5 Тинькофф КС       | 1 650           | 612        | -63%                          | 18 133                               | 18 648                 | 19 088     | 3%                       |
| 6 Инвесткапиталбанк | 541             | 473        | -13%                          | 3 679                                | 4 150                  | 4 523      | 10%                      |
| 7 Банк Москвы       | 369             | 409        | 11%                           | 12 217                               | 12 980                 | 13 504     | 3%                       |
| 8 Траст             | 433             | 352        | -19%                          | 75 722                               | 76 735                 | 77 459     | 0%                       |
| 9 Альфа-Банк        | 500             | 333        | -33%                          | 9 571                                | 10 245                 | 10 945     | 3%                       |
| 10 Бинбанк          | 230             | 207        | -10%                          | 6 680                                | 7 081                  | 7 206      | 3%                       |
| 11 УБРиР            | 41              | 201        | 390%                          | 2 425                                | 2 432                  | 2 485      | 8%                       |
| 12 Запсибкомбанк    | 262             | 194        | -26%                          | 1 384                                | 1 487                  | 1 782      | 11%                      |
| 13 Инвестторгбанк   | 406             | 185        | -54%                          | 4 081                                | 4 605                  | 4 870      | 4%                       |
| 14 Открытие         | 1 743           | 171        | -90%                          | 5 256                                | 5 637                  | 5 721      | 3%                       |
| 15 ЮниКредит        | 226             | 140        | -38%                          | 26 538                               | 26 597                 | 26 624     | 1%                       |

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, комментарий, репост).

Максимальный индекс вовлеченности из ТОП-15 наблюдается у Запсибкомбанка (11%).

## 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

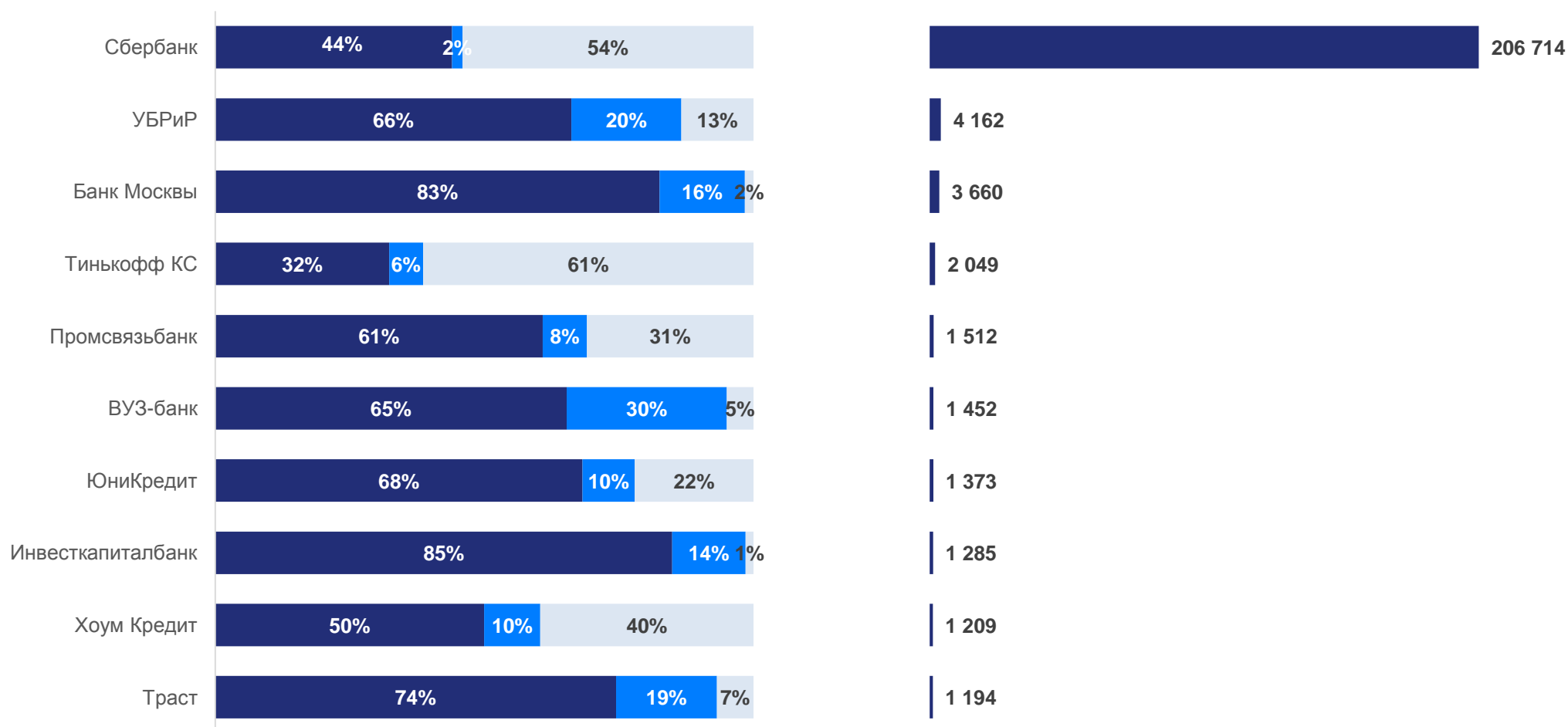
На YouTube

**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 09.09.2014 г. по 07.10.2014 г.

Активность\* участников на странице в период с 09.09.2014 г. по 07.10.2014 г.



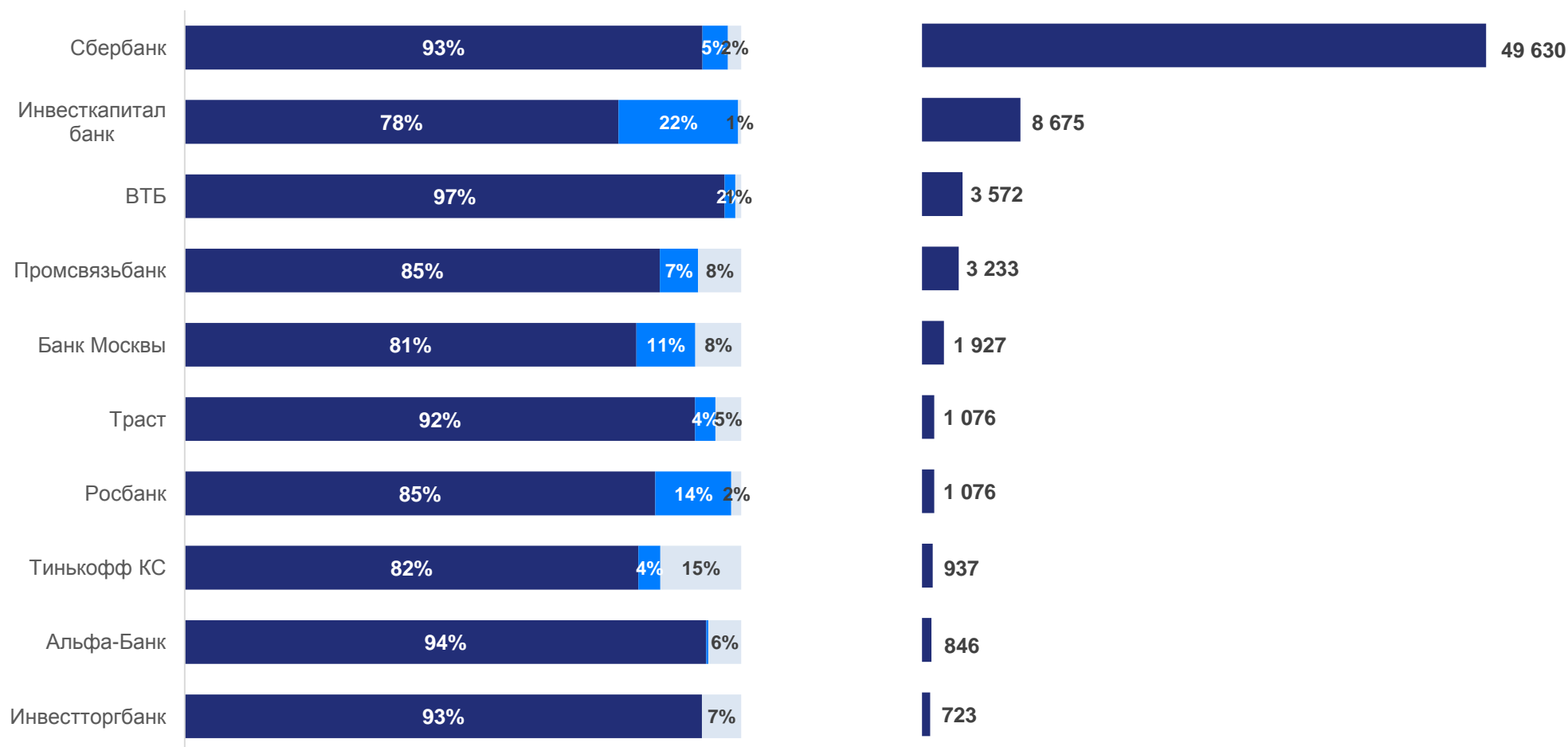
\*Активность – сумма количественных показателей «Понравилось», «Поделиться» и «Комментарий» ВКонтакте.

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

## ТОП 10 банков по активности страницы на Facebook

Соотношение видов действий участников на странице в период с 09.09.2014 г. по 07.10.2014 г.

Активность\* участников на странице в период с 09.09.2014 г. по 07.10.2014 г.



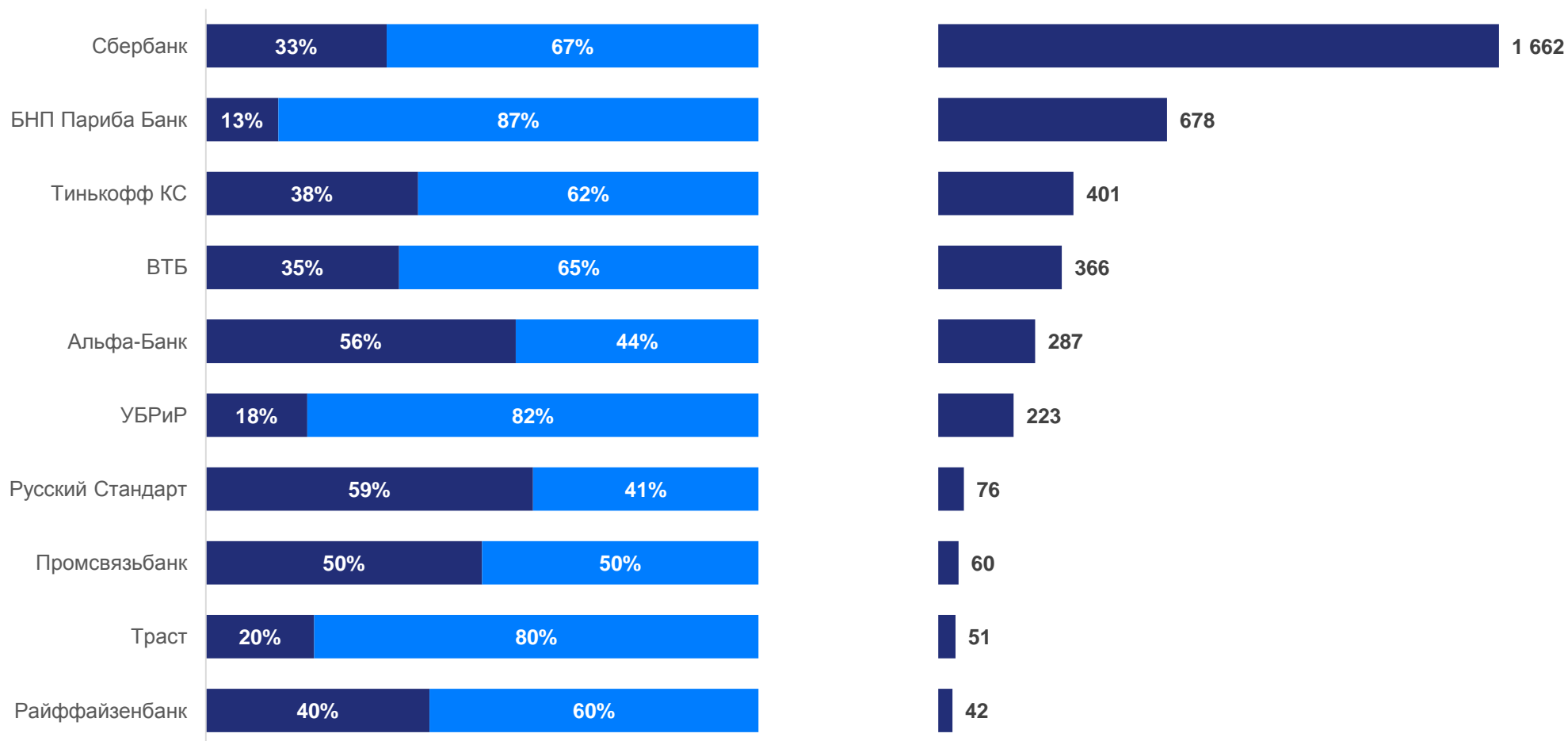
\*Активность – сумма количественных показателей «Это нравится», «Поделиться» и «Комментарий» Facebook.

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

## ТОП 10 банков по активности страницы в Twitter

Соотношение видов действий участников на странице в период с 09.09.2014 г. по 07.10.2014 г.

Активность\* участников на странице в период с 09.09.2014 г. по 07.10.2014 г.



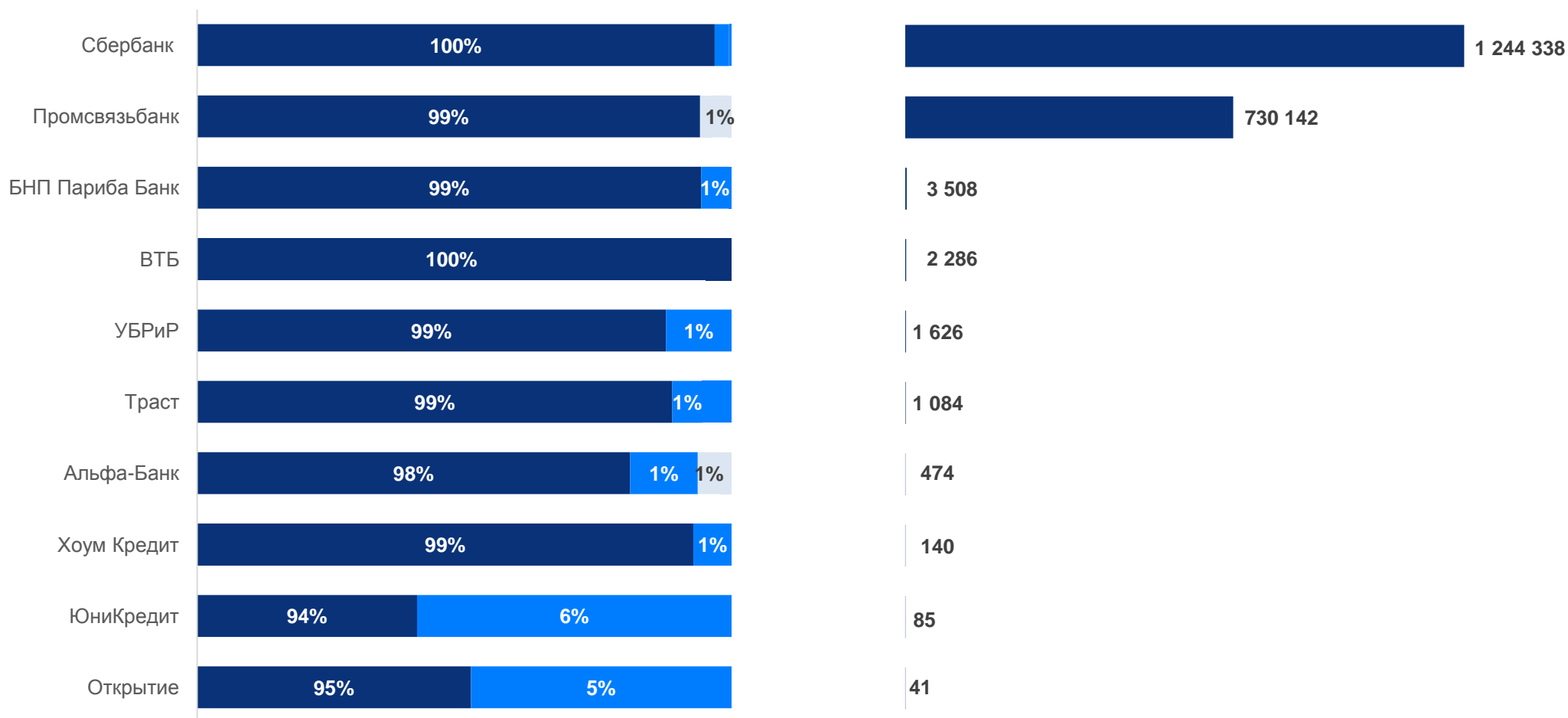
\*Активность – сумма количественных показателей «Favorite» и «Retweet» Twitter.

■ - «Favorite»; ■ - «Retweet»;

## ТОП 10 банков по активности страницы на YouTube

Соотношение видов действий участников на странице в период с 09.09.2014 г. по 07.10.2014 г.

Активность\* участников на странице в период с 09.09.2014 г. по 07.10.2014 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

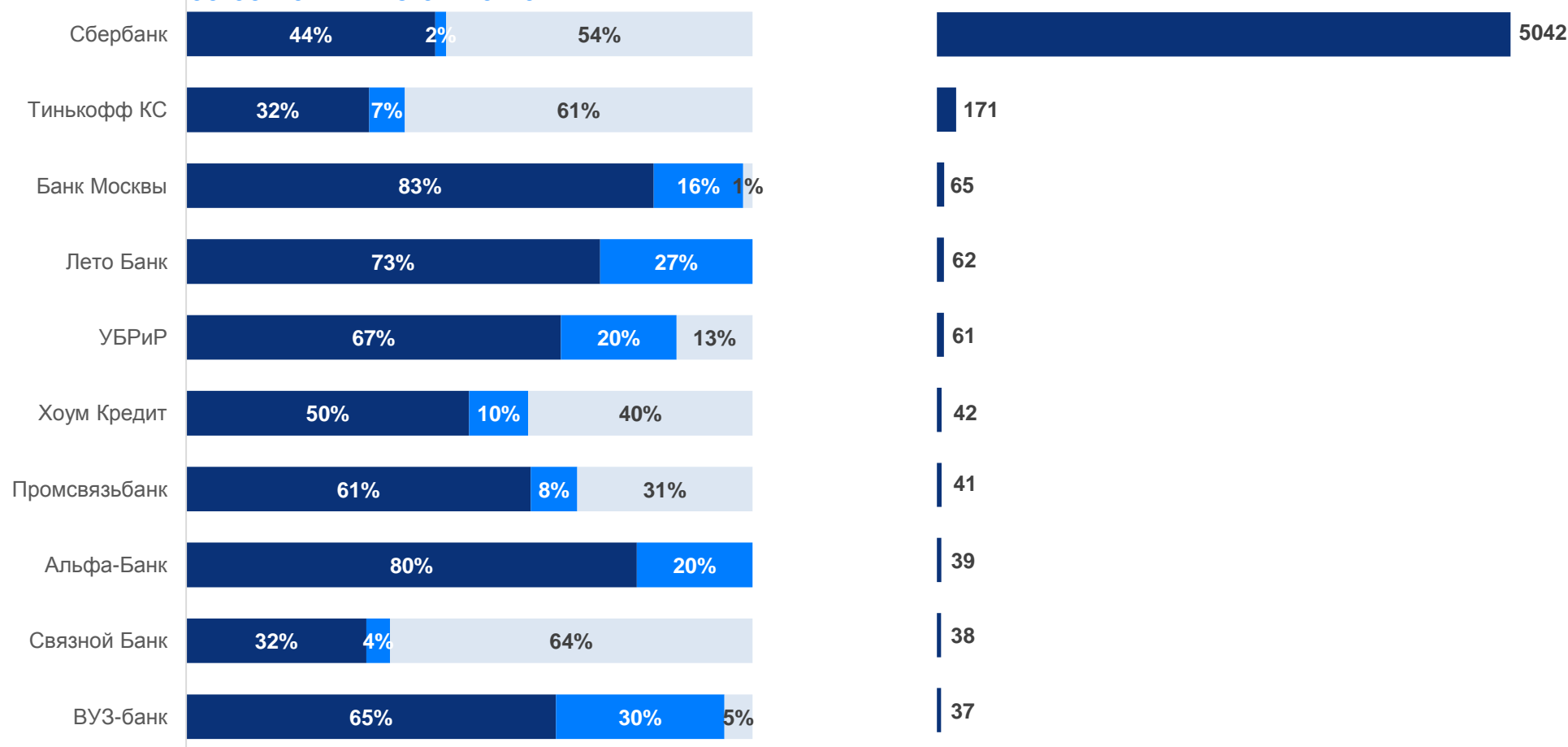
**Рейтинг банков по количеству подписчиков во ВКонтакте, Twitter и Одноклассниках**



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

Соотношение видов действий участников на странице в период с 09.09.2014 г. по 07.10.2014 г.

Средний уровень активности поста\* на странице в период с 09.09.2014 г. по 07.10.2014 г.



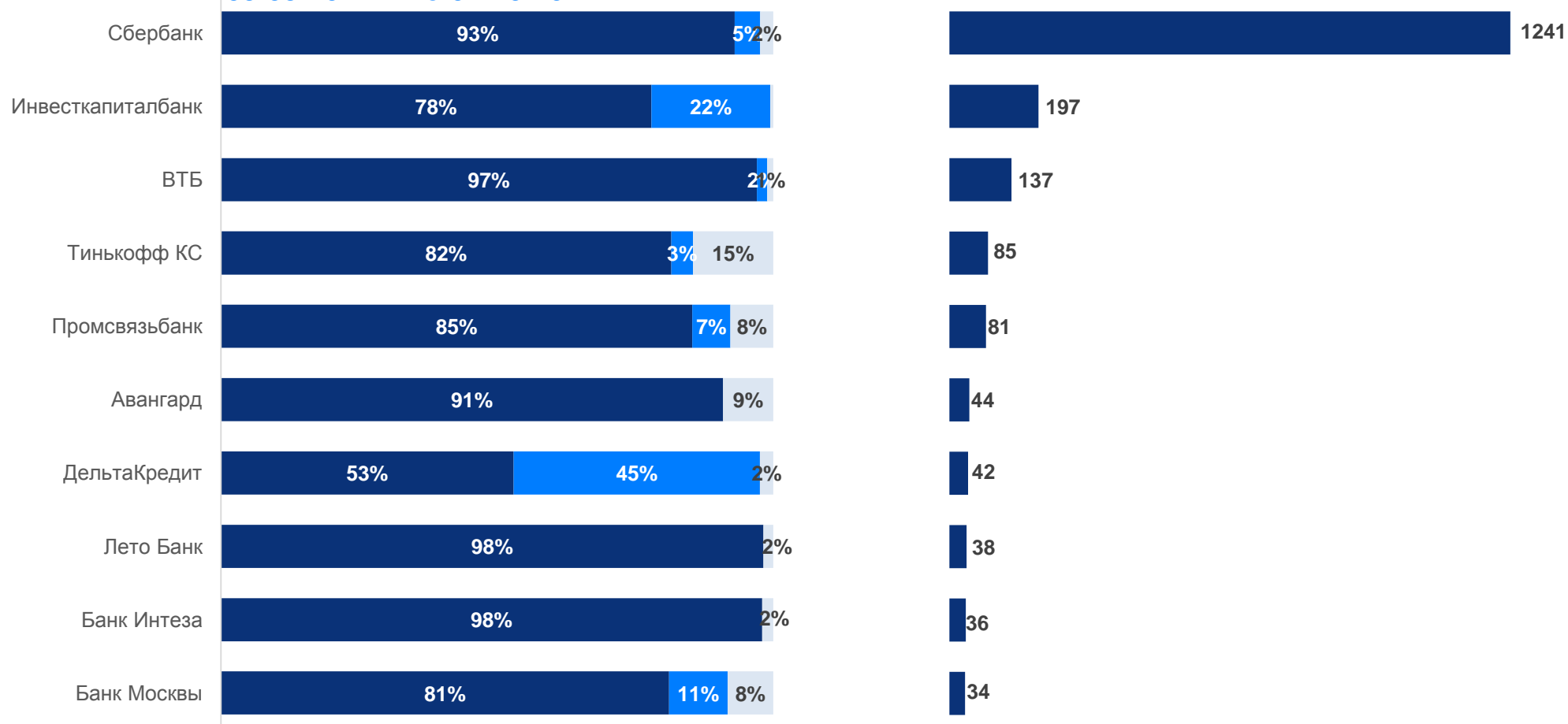
\*Средний уровень активности поста – показатель, отражающий среднее количество действий подписчиков на пост. Рассчитывается как отношение показателя Активности к общему числу постов за рассматриваемый период.

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

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

Соотношение видов действий участников на странице в период с 09.09.2014 г. по 07.10.2014 г.

Средний уровень активности поста\* на странице в период с 09.09.2014 г. по 07.10.2014 г.

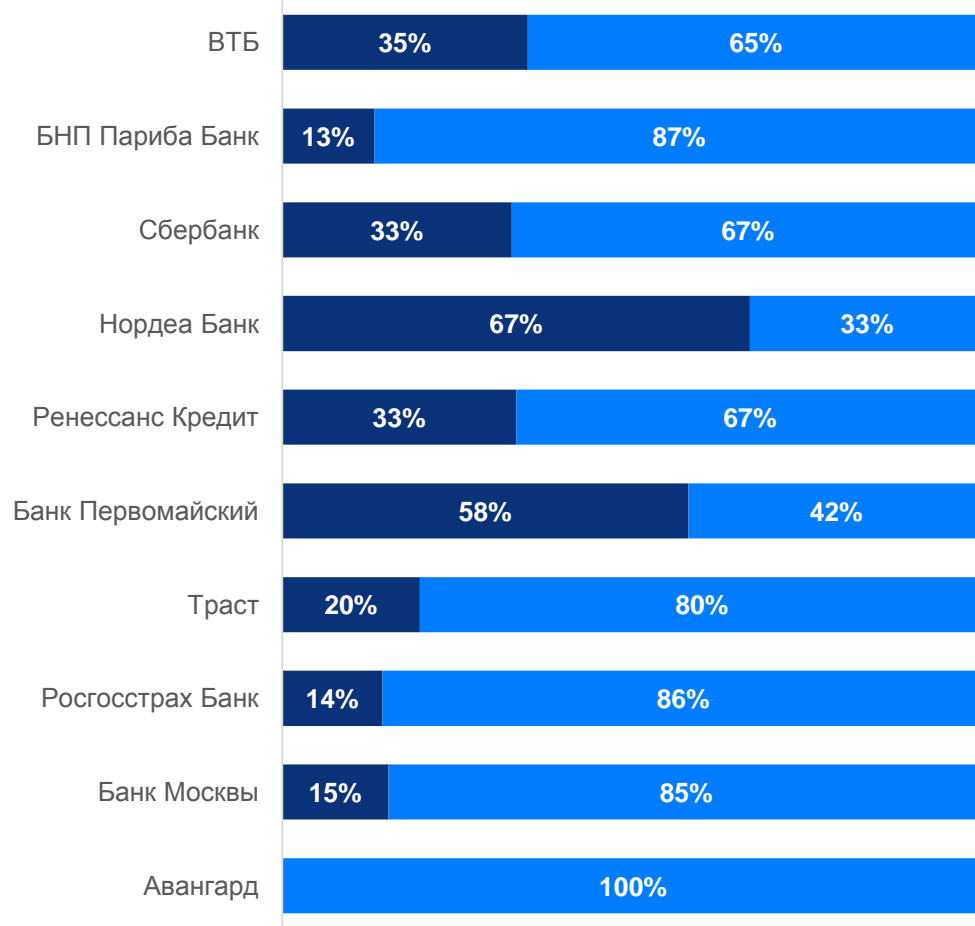


\*Средний уровень активности поста – показатель, отражающий среднее количество действий подписчиков на пост. Рассчитывается как отношение показателя Активности к общему числу постов за рассматриваемый период.

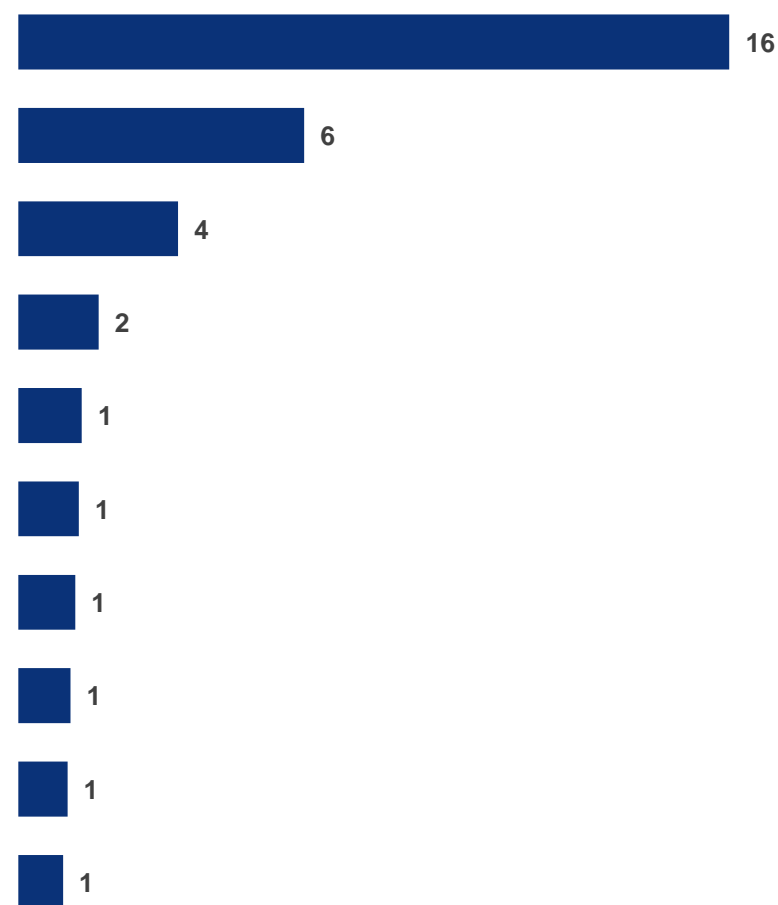
■ - «Это нравится»; ■ - «Поделиться»; ■ - «Комментарий».

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

Соотношение видов действий участников на странице в период с 09.09.2014 г. по 07.10.2014 г.



Средний уровень активности поста\* на странице в период с 09.09.2014 г. по 07.10.2014 г.



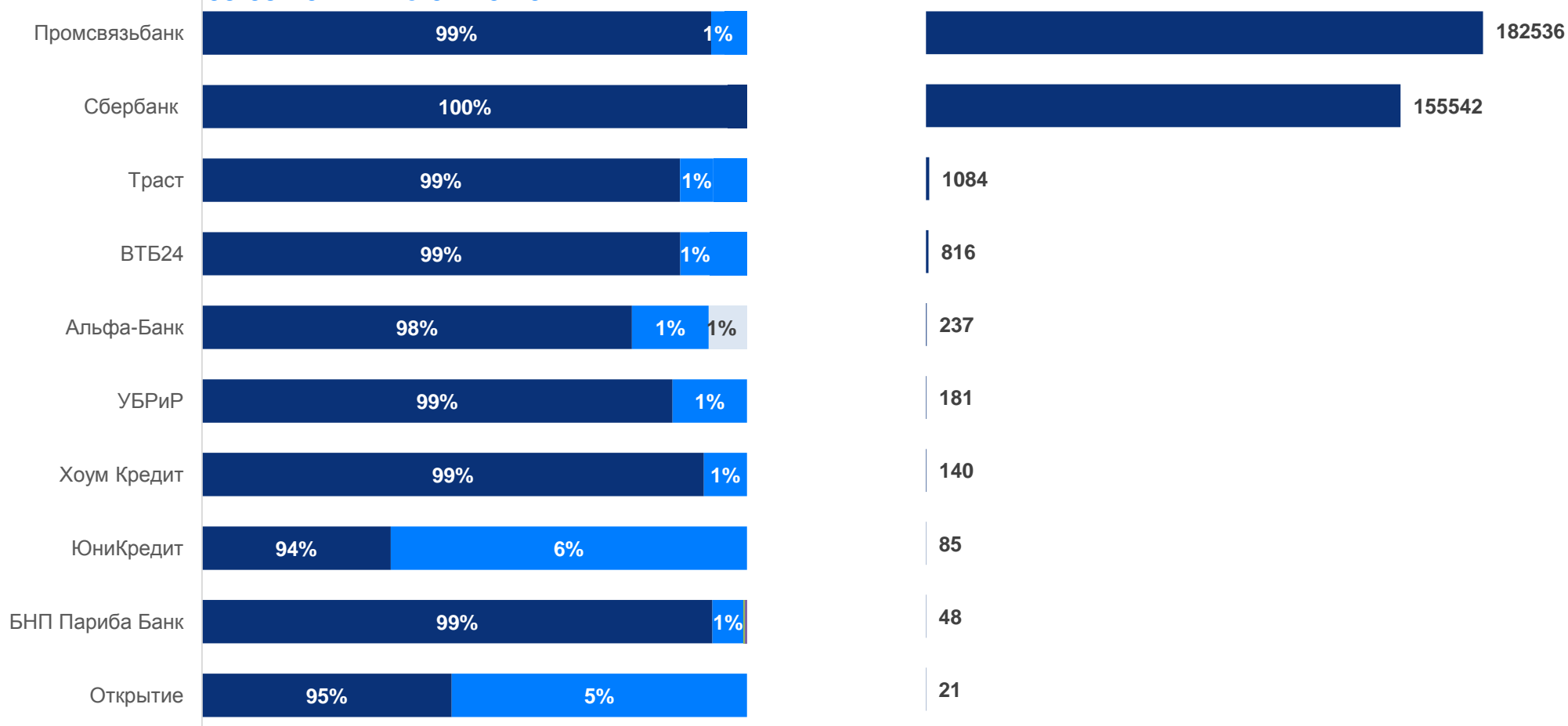
\*Средний уровень активности поста – показатель, отражающий среднее количество действий подписчиков на пост. Рассчитывается как отношение показателя Активности к общему числу постов за рассматриваемый период.

■ - «Favorite»; ■ - «Retweet»;

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

Соотношение видов действий участников на странице в период с 09.09.2014 г. по 07.10.2014 г.

Средний уровень активности поста\* на странице в период с 09.09.2014 г. по 07.10.2014 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.

■ - «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 сентябрь-октябрь 2014 |
|-------------------|------------------------|------------------|------------------|-------------------------|
|                   | 07.08.2014             | 09.09.2014       | 07.10.2014       |                         |
| Сбербанк          | 1 403 260              | 1 389 543        | 1 431 445        | 3%                      |
| ЮниКредит         | 169 178                | 167 778          | 166 857          | -1%                     |
| УБРиР             | 162 752                | 161 408          | 160 747          | 0%                      |
| Связной Банк      | 50 889                 | 50 825           | 51 307           | 1%                      |
| Тинькофф КС       | 32 338                 | 33 017           | 33 882           | 3%                      |
| Траст             | 51 771                 | 53 373           | 27 128           | -49%                    |
| Альфа-Банк        | 24 893                 | 25 924           | 26 725           | 3%                      |
| Русский Стандарт  | 25 238                 | 25 368           | 25 486           | 0%                      |
| Хоум Кредит       | 21 901                 | 23 875           | 25 027           | 5%                      |
| Банк С.-Петербург | 20 348                 | 21 945           | 22 206           | 1%                      |
| ...               |                        |                  |                  |                         |
| <b>ИТОГО:</b>     | <b>2 349 928</b>       | <b>2 354 442</b> | <b>2 360 855</b> | <b>0%</b>               |

Источник: Frank Research Group

Во Вконтакте наибольший прирост из ТОП 10 продемонстрировал Хоум Кредит, увеличивший число подписчиков в сети на 5%.

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

### Количество подписчиков банковских страниц в Twitter

| Банк           | Количество подписчиков |                |                | Δ сентябрь-октябрь 2014 |
|----------------|------------------------|----------------|----------------|-------------------------|
|                | 07.08.2014             | 09.09.2014     | 07.10.2014     |                         |
| Сбербанк       | 229 708                | 232 501        | 235 534        | 1%                      |
| Альфа-Банк     | 21 019                 | 21 218         | 21 567         | 2%                      |
| Траст          | 20 550                 | 21 212         | 21 394         | 1%                      |
| Тинькофф КС    | 17 866                 | 18 184         | 19 008         | 5%                      |
| ВТБ            | 15 886                 | 15 887         | 16 603         | 5%                      |
| Связной Банк   | 7 923                  | 7 866          | 7 915          | 1%                      |
| Промсвязьбанк  | 4 967                  | 5 016          | 5 121          | 2%                      |
| Банк Москвы    | 4 411                  | 4 395          | 4 465          | 2%                      |
| Хоум Кредит    | 4 280                  | 4 323          | 4 358          | 1%                      |
| Райффайзенбанк | 3 241                  | 3 268          | 3 353          | 3%                      |
| ...            |                        |                |                |                         |
| <b>ИТОГО:</b>  | <b>415 181</b>         | <b>420 863</b> | <b>430 325</b> | <b>0%</b>               |

Источник: Frank Research Group

В Twitter лидером по приросту фолловеров за исследуемый период стали банки Тинькофф КС и ВТБ. Число новых подписчиков в сети составило 5% у каждого.

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

Количество подписчиков банковских страниц в Одноклассники

| Банк                        | Количество подписчиков |                  |                  | Δ сентябрь-октябрь 2014 |
|-----------------------------|------------------------|------------------|------------------|-------------------------|
|                             | 07.08.2014             | 09.09.2014       | 07.10.2014       |                         |
| Сбербанк                    | 1 078 464              | 1 071 734        | 1 069 930        | 0%                      |
| Траст                       | 31 159                 | 32 081           | 33 717           | 5%                      |
| Альфа-Банк                  | 15 383                 | 15 696           | 15 857           | 1%                      |
| Хоум Кредит                 | 13 565                 | 14 066           | 14 241           | 1%                      |
| Русский Стандарт            | 12 302                 | 12 460           | 12 516           | 0%                      |
| Восточный Экспресс          | 6 772                  | 6 929            | 7 055            | 2%                      |
| МДМ Банк                    | 4 086                  | 5 895            | 5 949            | 1%                      |
| Банк С.-Петербург           | 5 092                  | 5 136            | 5 137            | 0%                      |
| Бинбанк                     | 2 808                  | 2 785            | 2 778            | 0%                      |
| Азиатско-Тихоокеанский Банк | 2 376                  | 2 520            | 2 568            | 2%                      |
| ...                         |                        |                  |                  |                         |
| <b>ИТОГО:</b>               | <b>1 190 873</b>       | <b>1 189 104</b> | <b>1 191 201</b> | <b>0%</b>               |

Источник: Frank Research Group

В сети Одноклассники лидером по приросту подписчиков из ТОП 10 стал банк Траст. Прирост членов сообщества банка составил 5%.



# Frank Research Group

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