



**Обзор
представленности
банков в
социальных
сетях: март 2015**

СОДЕРЖАНИЕ

Методология

Ключевые выводы

ТОП 15 банков по количеству подписчиков в социальных сетях

Вконтакте

Facebook

Twitter

YouTube

Одноклассники

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.

В марте 2015 г. была изменена методика подсчета суммарного количества подписчиков банков в соцсетях: если банк имеет несколько групп в одной соцсети, для исключения влияния пересечения аудиторий групп, в расчете общего количества подписчиков в данной соцсети учитывается только группа банка с максимальным количеством подписчиков.

СОДЕРЖАНИЕ

Методология

Ключевые выводы

ТОП 15 банков по количеству подписчиков в социальных сетях

Вконтакте

Facebook

Twitter

YouTube

Одноклассники

Ключевые выводы (1/2)

Общее число подписчиков на банковские страницы во всех исследуемых соцмедиа (ВКонтакте, Facebook, Twitter, Одноклассники, Livejournal, Youtube) уменьшилось за месяц на 58,9 тыс. и составило 5,03 млн.

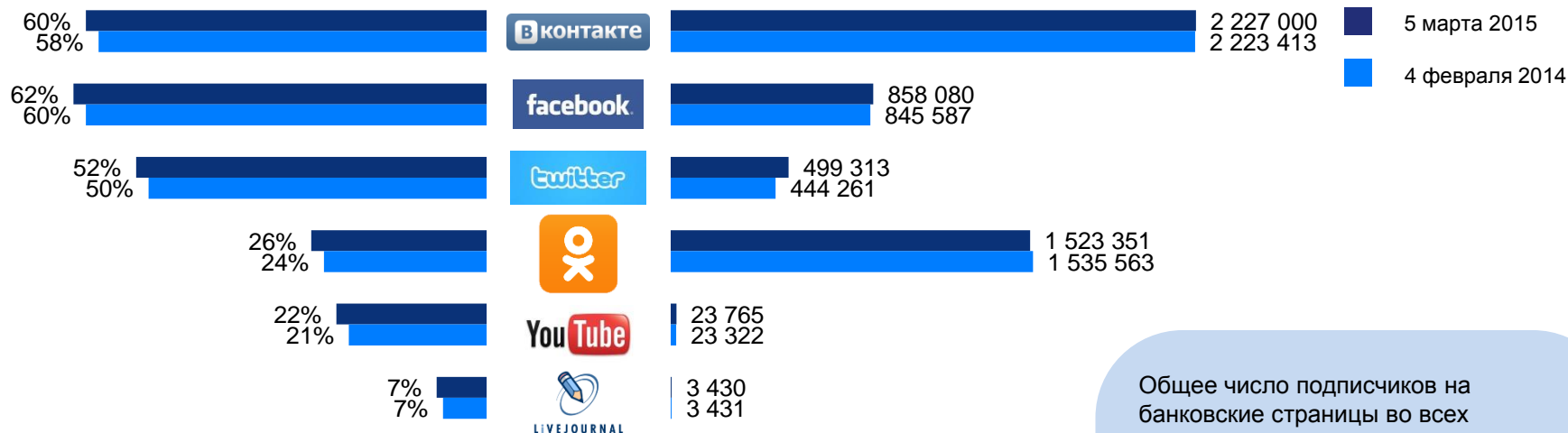
На 5 марта 2015 г. лидером по темпам роста последователей официальных страниц в социальных сетях среди топ 15 банков стал Альфа-Банк, количество подписчиков которого на страницу ВКонтакте увеличилось на 5,7%, в Facebook на 0,6%, в Twitter на 7,3%, в Одноклассниках на 0,7%.

Максимальный индекс вовлеченности из ТОП-15 наблюдается у Башкомснаббанка (32,3%).

Ключевые выводы (2/2)

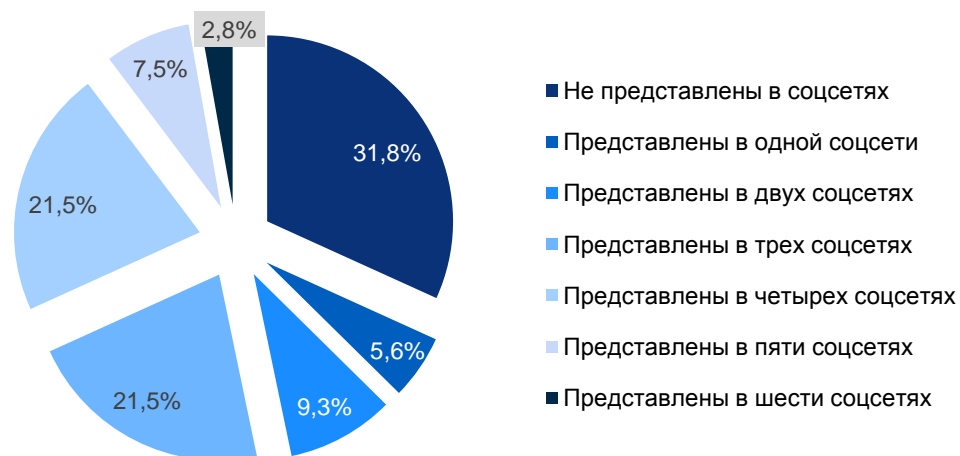
Количество банков, вовлеченных в соцсеть*, %

Количество подписчиков на банковские страницы в соцсетях, чел.



* Были проанализированы данные по 100 крупнейшим розничным банкам

Интегрированность ТОП 100 российских банков в соцсети (на 5 марта 2015 г.), %



Общее число подписчиков на банковские страницы во всех исследуемых соцмедиа (ВКонтакте, Facebook, Twitter, Одноклассники, Livejournal, Youtube) уменьшилось за месяц на 58,9 тыс. и составило 5,03 млн.

На 5 марта 2015 г. лидером по темпам роста последователей официальных страниц в социальных сетях среди топ 15 банков стал Альфа-Банк, количество подписчиков которого на страницу ВКонтакте увеличилось на 5,7%, в Facebook на 0,6%, в Twitter на 7,3%, в Одноклассниках на 0,7%.

Максимальный индекс вовлеченности из ТОП-15 наблюдается у Башкомснаббанка (32,3%).

СОДЕРЖАНИЕ

Методология

Ключевые выводы

ТОП 15 банков по количеству подписчиков в социальных сетях

Вконтакте

Facebook

Twitter

YouTube

Одноклассники

ТОП 15 банков по количеству подписчиков в социальных сетях

Банк	Количество подписчиков*			В контакте		facebook		twitter		Одноклассники	
	05.03.2015	04.02.2015	Темп роста	Число	Темп роста	Число	Темп роста	Число	Темп роста	Число	Темп роста
1 Сбербанк	1 402 498	1 411 837	-0,7%	1 402 498	-0,7%	306 348	0,4%	306 804	13,8%	1 315 825	-1,4%
2 ВТБ	164 430	164 393	0,0%	—	—	164 430	0,0%	18 582	1,7%	—	—
3 ЮниКредит	164 032	164 643	-0,4%	164 032	-0,4%	27 185	0,0%	2 006	11,3%	—	—
4 УБРиР	157 221	158 169	-0,6%	157 221	-0,6%	2 539	0,2%	1 912	2,2%	2 259	0,8%
5 Хоум Кредит	84 692	87 042	-2,7%	39 445	0,2%	5 117	0,6%	4 805	4,0%	84 692	-2,7%
6 Траст	80 323	80 338	0,0%	38 334	-1,6%	80 323	0,0%	24 752	-1,3%	35 902	-0,4%
7 Связной Банк	55 450	54 760	1,3%	55 450	1,3%	17 665	0,2%	8 644	3,1%	—	—
8 Тинькофф Банк	40 304	39 109	3,1%	40 304	3,1%	21 876	2,4%	23 365	5,7%	10 087	2,8%
9 Промсвязьбанк	37 108	35 988	3,1%	16 499	3,6%	37 108	3,1%	13 500	88,2%	—	—
10 Альфа-Банк	31 546	29 855	5,7%	31 546	5,7%	12 160	0,6%	24 977	7,3%	16 756	0,7%
11 ВТБ24	29 431	28 654	2,7%	4 677	7,5%	29 431	2,7%	10 275	8,4%	—	—
12 Банк С.-Петербург	27 828	26 570	4,7%	27 828	4,7%	3 382	1,6%	1 901	4,5%	5 235	0,1%
13 Русский Стандарт	26 112	26 153	-0,2%	26 112	-0,2%	4 333	1,0%	2 945	2,6%	12 769	0,1%
14 ОТП Банк	19 692	19 544	0,8%	19 692	0,8%	935	0,8%	2 033	6,1%	—	—
15 Банк Москвы	19 157	18 196	5,3%	19 157	5,3%	17 627	1,5%	5 418	8,7%	—	—

Источник: Frank Research Group

* Максимальный показатель из сетей, в которых банк имеет страницу

На 5 марта 2015 г. лидером по темпам роста последователей официальных страниц в социальных сетях среди топ 15 банков стал Альфа-Банк, количество подписчиков которого на страницу ВКонтакте увеличилось на 5,7%, в Facebook на 0,6%, в Twitter на 7,3%, в Одноклассниках на 0,7%.

СОДЕРЖАНИЕ

Методология

Ключевые выводы

ТОП 15 банков по количеству подписчиков в социальных сетях

Вконтакте

Facebook

Twitter

YouTube

Одноклассники

Рейтинг банков по количеству подписчиков во Вконтакте

Банк	Количество подписчиков			Δ февраль 2015– март 2015
	13.01.2015	04.02.2015	05.03.2015	
1 Сбербанк	1 419 717	1 411 837	1 402 498	-0,7%
2 ЮниКредит	165 113	164 643	164 032	-0,4%
3 УБРиР	158 746	158 169	157 221	-0,6%
4 Связной Банк	54 319	54 760	55 450	1,3%
5 Тинькофф Банк	38 127	39 109	40 304	3,1%
6 Хоум Кредит	39 354	39 382	39 445	0,2%
7 Траст	38 143	38 974	38 334	-1,6%
8 Альфа-Банк	29 406	29 855	31 546	5,7%
9 Банк С.-Петербург	25 572	26 570	27 828	4,7%
10 Русский Стандарт	26 103	26 153	26 112	-0,2%
ИТОГО:	2 223 461	2 223 413	2 227 000	0,2%

Источник: Frank Research Group

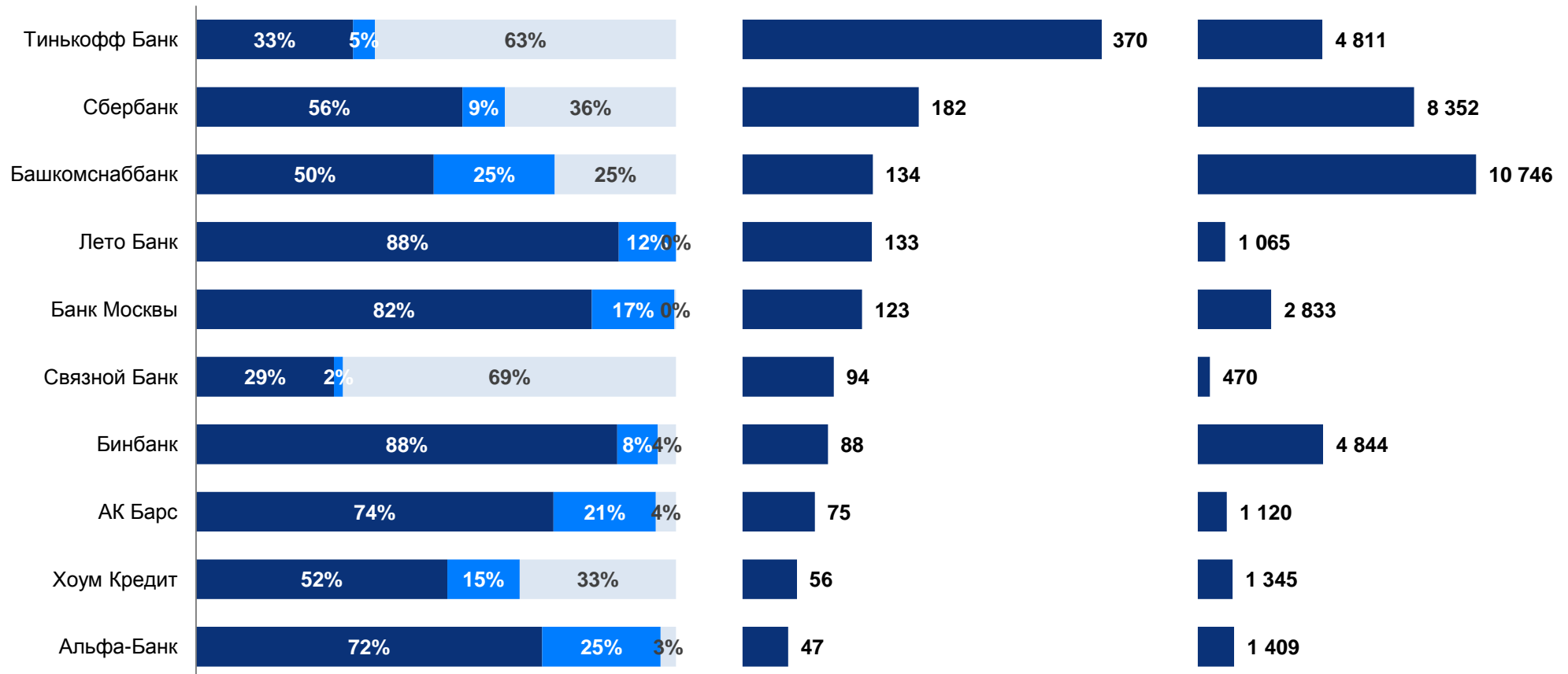
Во ВКонтакте наибольший прирост из ТОП 10 продемонстрировал Альфа-Банк, увеличивший число подписчиков в сети на 5,7%.

ТОП 10 банков по показателям активности во ВКонтакте

Соотношение видов действий участников на странице в период с 04.02.2015 г. по 05.03.2015 г.

Средний уровень активности поста* на странице в период с 04.02.2015 г. по 05.03.2015 г.

Активность* участников на странице в период с 04.02.2015 г. по 05.03.2015 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.

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

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

СОДЕРЖАНИЕ

Методология

Ключевые выводы

ТОП 15 банков по количеству подписчиков в социальных сетях

Вконтакте

Facebook

Twitter

YouTube

Одноклассники

ТОП 15 банков по индексу вовлеченности в Facebook

Банк	«Это обсуждают»		Прирост «Это обсуждают»	Количество подписчиков		Прирост количества подписчиков	Индекс вовлеченности*
	05.03.2015	04.02.2015		05.03.2015	04.02.2015		
1 Башкомснаббанк	1 508	—	—	4 662	—	—	32,3%
2 Сбербанк	972	1 150	-15,5%	306 348	305 090	0,4%	0,3%
3 ВТБ	870	861	1,0%	164 430	164 393	0,0%	0,5%
4 Промсвязьбанк	799	593	34,7%	37 108	35 988	3,1%	2,2%
5 ВТБ24	623	747	-16,6%	29 431	28 654	2,7%	2,1%
6 Тинькофф Банк	569	645	-11,8%	21 876	21 366	2,4%	2,6%
7 Бинбанк	299	140	113,6%	9 676	9 044	7,0%	3,1%
8 Инвестторгбанк	285	485	-41,2%	7 574	6 665	13,6%	3,8%
9 Райффайзенбанк	265	173	53,2%	6 793	6 735	0,9%	3,9%
10 Ханты-Мансийский Банк Открытие	224	43	420,9%	6 079	6 022	0,9%	3,7%
11 Инвесткапиталбанк	210	250	-16,0%	4 815	4 790	0,5%	4,4%
12 МДМ Банк	178	21	747,6%	6 246	5 731	9,0%	2,8%
13 Авангард	169	11	1436,4%	8 393	8 390	0,0%	2,0%
14 Росбанк	161	393	-59,0%	6 655	6 064	9,7%	2,4%
15 Совкомбанк	140	313	-55,3%	2 114	1 755	20,5%	6,6%

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 Башкомснаббанка (32,3%).

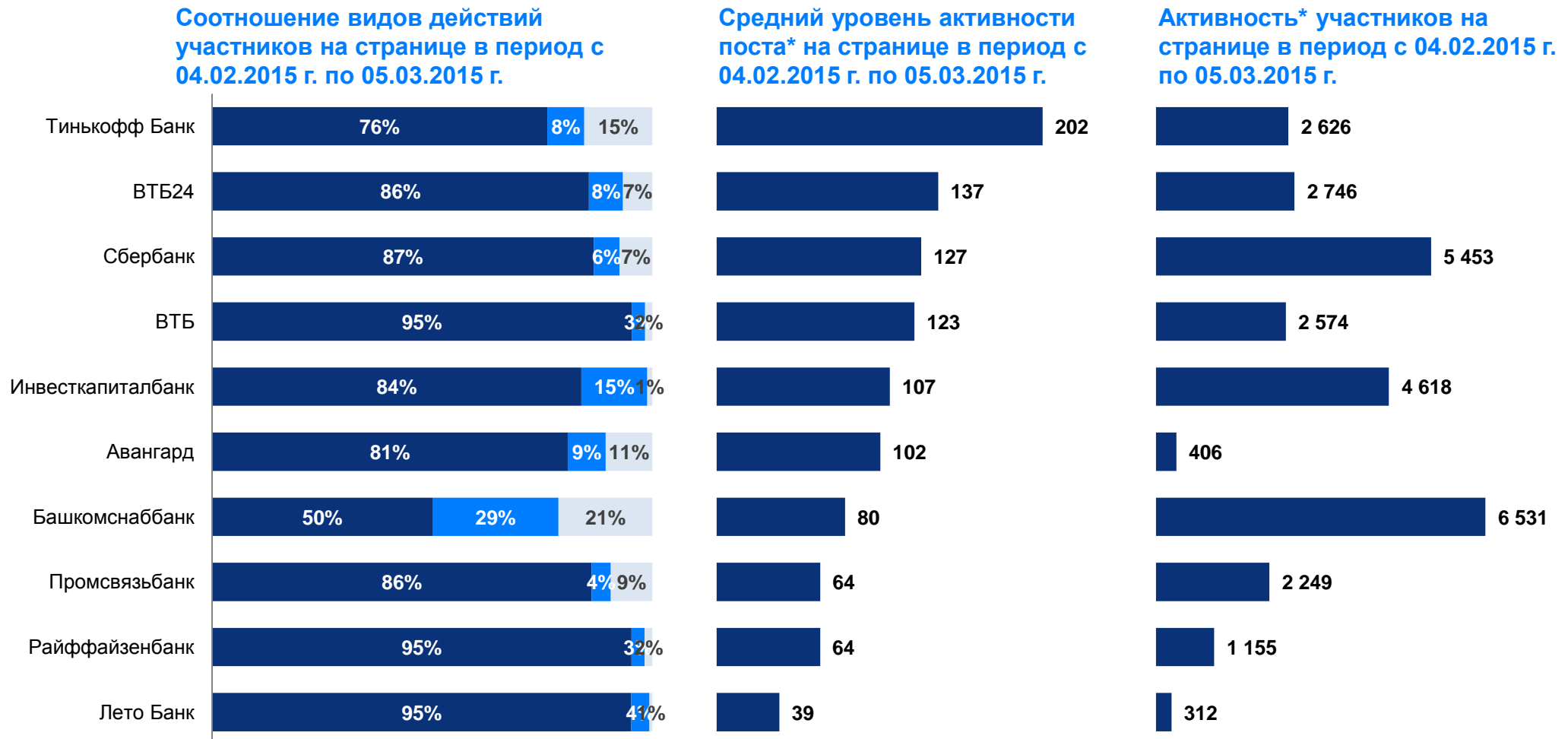
Рейтинг банков по количеству подписчиков на Facebook

Банк	Количество подписчиков			Δ февраль 2015– март 2015
	13.01.2015	04.02.2015	05.03.2015	
1 Сбербанк	304 077	305 090	306 348	0,4%
2 ВТБ	164 215	164 393	164 430	0,0%
3 Траст	80 115	80 338	80 323	0,0%
4 Промсвязьбанк	35 544	35 988	37 108	3,1%
5 ВТБ24	27 830	28 654	29 431	2,7%
6 ЮниКредит	27 201	27 180	27 185	0,0%
7 Тинькофф Банк	20 942	21 366	21 876	2,4%
8 Связной Банк	17 604	17 633	17 665	0,2%
9 Банк Москвы	16 232	17 366	17 627	1,5%
10 Альфа-Банк	11 991	12 088	12 160	0,6%
...				
ИТОГО:	843 650	845 587	858 080	1,5%

Источник: Frank Research Group

На Facebook наибольший прирост из ТОП 10 продемонстрировал Промсвязьбанк, увеличивший число подписчиков в сети на 3,1%.

ТОП 10 банков по показателям активности на Facebook



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

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

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

СОДЕРЖАНИЕ

Методология

Ключевые выводы

ТОП 15 банков по количеству подписчиков в социальных сетях

Вконтакте

Facebook

Twitter

YouTube

Одноклассники

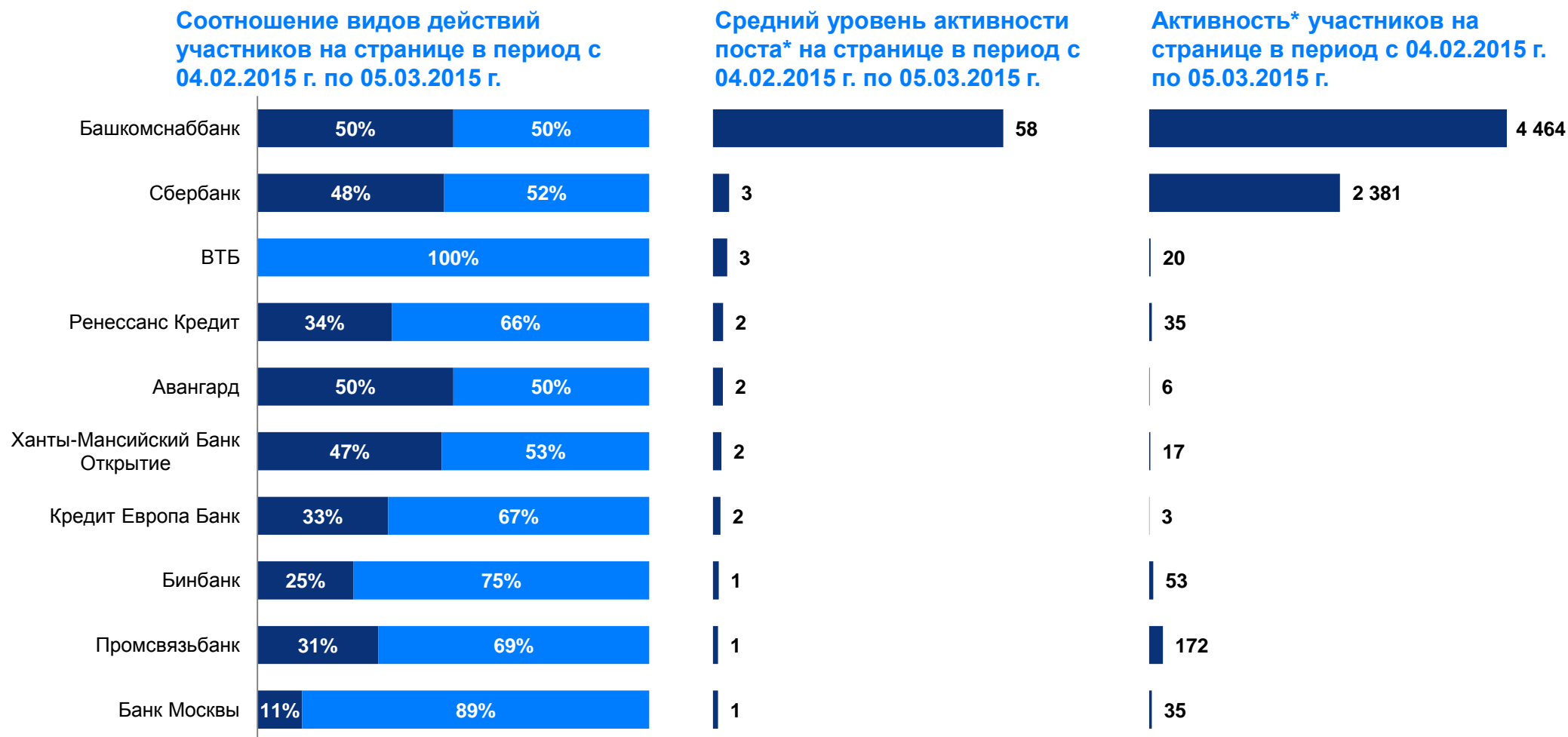
Рейтинг банков по количеству подписчиков в Twitter

Банк	Количество подписчиков			Δ февраль 2015– март 2015
	13.01.2015	04.02.2015	05.03.2015	
1 Сбербанк	256 760	269 517	306 804	13,8%
2 Альфа-Банк	22 463	23 288	24 977	7,3%
3 Траст	24 672	25 073	24 752	-1,3%
4 Тинькофф Банк	20 814	22 106	23 365	5,7%
5 ВТБ	18 134	18 268	18 582	1,7%
6 Промсвязьбанк	5 679	7 173	13 500	88,2%
7 ВТБ24	9 194	9 482	10 275	8,4%
8 Связной Банк	8 284	8 385	8 644	3,1%
9 Банк Москвы	4 843	4 984	5 418	8,7%
10 Росбанк	4 180	4 168	5 247	25,9%
ИТОГО:	426 138	444 261	499 313	12,4%

Источник: Frank Research Group

В Twitter лидером по приросту фолловеров за исследуемый период стал Промсвязьбанк. Число новых подписчиков в сети составило 88,2%.

ТОП 10 банков по показателям активности в Twitter



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

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

■ - «Favorite»; ■ - «Retweet»;

СОДЕРЖАНИЕ

Методология

Ключевые выводы

ТОП 15 банков по количеству подписчиков в социальных сетях

Вконтакте

Facebook

Twitter

YouTube

Одноклассники

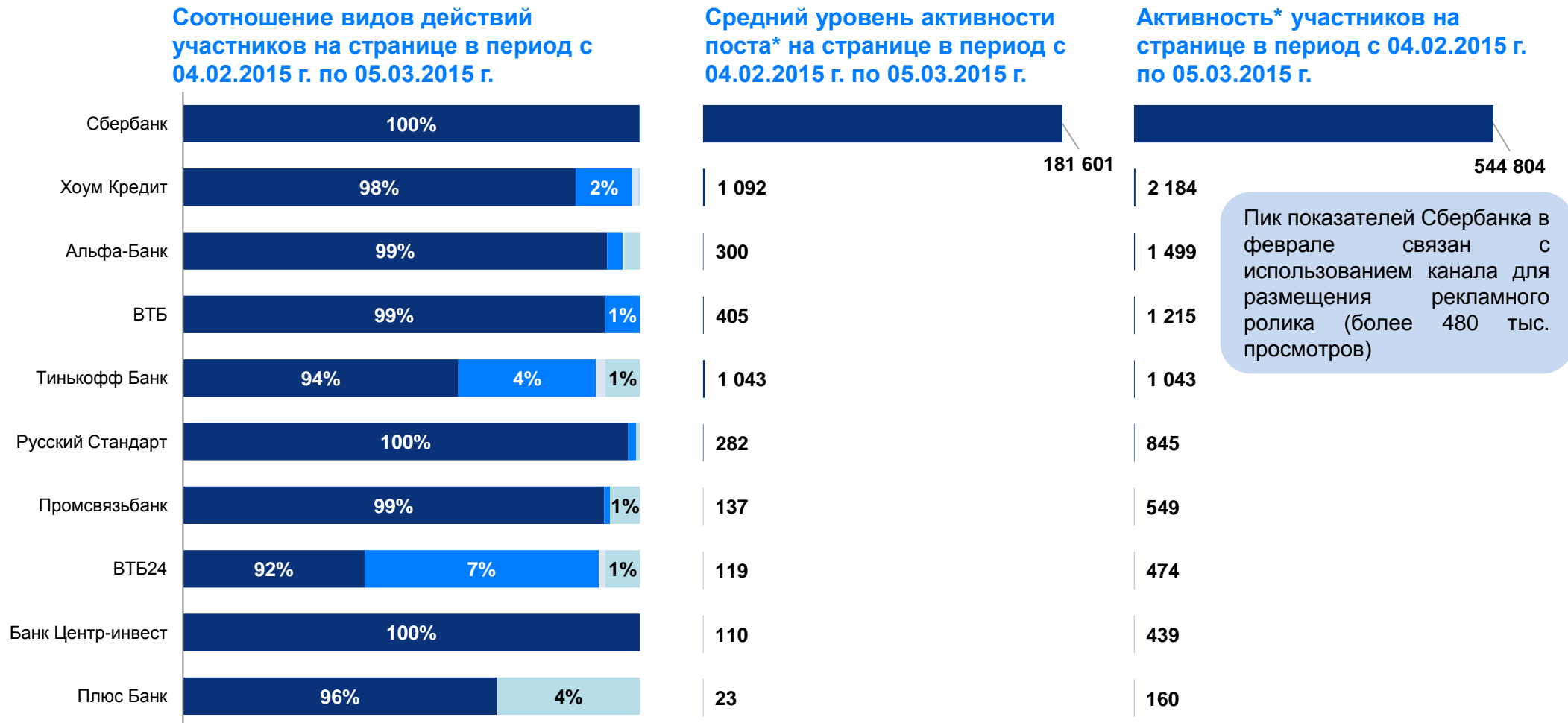
Рейтинг банков по количеству подписчиков на YouTube

Банк	Количество подписчиков			Δ февраль 2015– март 2015
	13.01.2015	04.02.2015	05.03.2015	
1 Сбербанк	7 090	7 184	7 322	1,9%
2 Траст	6 103	6 070	6 010	-1,0%
3 Тинькофф Банк	3 833	3 895	4 025	3,3%
4 Альфа-Банк	1 157	1 174	1 194	1,7%
5 Ханты-Мансийский Банк Открытие	935	939	943	0,4%
6 ВТБ	803	818	847	3,5%
7 ВТБ24	768	775	801	3,4%
8 Промсвязьбанк	573	582	589	1,2%
9 Русский Стандарт	446	509	518	1,8%
10 Бинбанк	432	428	428	0,0%
...				
ИТОГО:	23 070	23 322	23 765	1,9%

Источник: Frank Research Group

На YouTube лидером по приросту фолловеров за исследуемый период стал Банк ВТБ. Число новых подписчиков в сети составило 3,5%.

ТОП 10 банков по показателям активности 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.

*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

Вконтакте

Facebook

Twitter

YouTube

Одноклассники

Рейтинг банков по количеству подписчиков в Одноклассниках

Банк	Количество подписчиков			Δ февраль 2015– март 2015
	13.01.2015	04.02.2015	05.03.2015	
1 Сбербанк	1 354 425	1 333 983	1 315 825	-1,4%
2 Хоум Кредит	89 225	87 042	84 692	-2,7%
3 Траст	35 824	36 046	35 902	-0,4%
4 Альфа-Банк	16 552	16 641	16 756	0,7%
5 Русский Стандарт	12 727	12 757	12 769	0,1%
6 Тинькофф Банк	—	9 816	10 087	2,8%
7 Восточный Экспресс	7 311	7 321	7 455	1,8%
8 Башкомснаббанк	—	—	7 113	0,0%
9 МДМ Банк	6 032	6 046	6 294	4,1%
10 Банк С.-Петербург	5 203	5 230	5 235	0,1%
ИТОГО:	1 547 561	1 535 563	1 523 351	-0,8%

Источник: Frank Research Group

В сети Одноклассники лидером по приросту подписчиков из ТОП 10 стал МДМ Банк. Прирост членов сообщества банка составил 4,1%.

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