



одноклассники.ru



Google

**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)

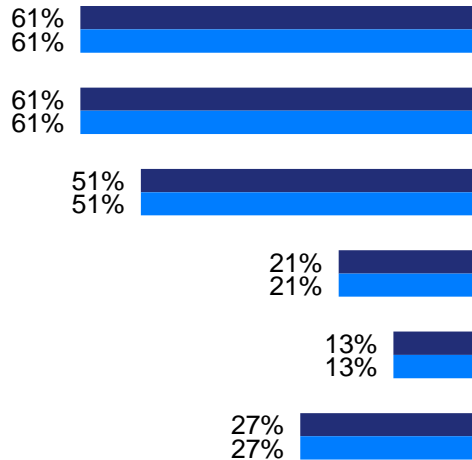
Общее число подписчиков на банковские страницы во всех исследуемых соцмедиа (ВКонтакте, Facebook, Twitter, Одноклассники, Livejournal, Youtube) увеличилось за месяц на 30 тыс. и составило 4,8 млн.

На 09 сентября 2014 г. лидером по темпам роста последователей официальных страниц в социальных сетях стал Хоум Кредит, количество подписчиков которого на страницу ВКонтакте увеличилось на 9%, в Facebook на 1%, Twitter на 1%, в Одноклассниках на 4%.

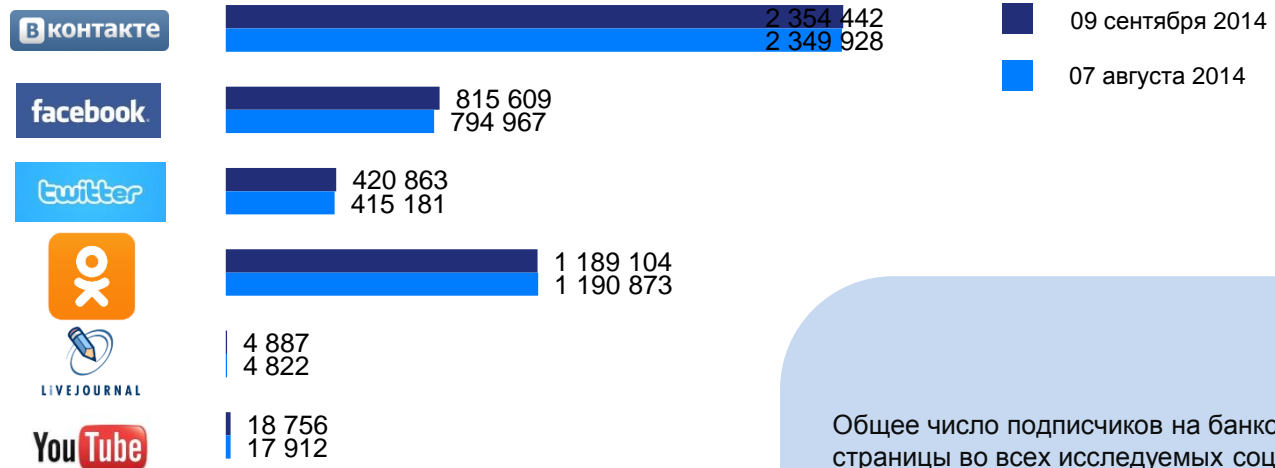
Максимальный индекс вовлеченности из ТОП-15 наблюдается у банка «Пойдём!» (43%).

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 09 сентября 2014 г.), %



Общее число подписчиков на банковские страницы во всех исследуемых соцмедиа (ВКонтакте, Facebook, Twitter, Одноклассники, Livejournal, Youtube) увеличилось за месяц на 30 тыс. и составило 4,8 млн.

На 09 сентября 2014г. лидером по темпам роста последователей официальных страниц в социальных сетях стал Хоум Кредит, количество подписчиков которого на страницу ВКонтакте увеличилось на 9%, в Facebook на 1%, Twitter на 1%, в Одноклассниках на 4%.

Максимальный индекс вовлеченности из ТОП-15 наблюдается у банка «Пойдём!» (43%).

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 | |
|-----------------------|-------------------------|------------|------------|------------|------------|----------|------------|---------|------------|---------------|------------|
| | 07.08.2014 | 09.09.2014 | | Число | Темп роста | Число | Темп роста | Число | Темп роста | Число | Темп роста |
| 1 Сбербанк | 1 403 260 | 1 389 543 | -1% | 1 389 543 | -1% | 294 729 | 2% | 232 501 | 1% | 1 071 734 | -1% |
| 2 ЮниКредит | 169 178 | 167 778 | -1% | 167 778 | -1% | 26 597 | 0% | 1 543 | 3% | 0 | 0% |
| 3 УБРиР | 162 752 | 161 408 | -1% | 161 408 | -1% | 2 432 | 0% | 1 641 | 2% | 1 986 | 1% |
| 4 ВТБ | 147 047 | 151 870 | 3% | 0 | 0% | 151 870 | 3% | 15 887 | 0% | 0 | 0% |
| 5 Траст | 75 722 | 76 735 | 1% | 53 373 | 3% | 76 735 | 1% | 21 212 | 3% | 32 081 | 3% |
| 6 Связной Банк | 50 889 | 50 825 | 0% | 50 825 | 0% | 17 225 | 0% | 7 866 | -1% | 0 | 0% |
| 7 Тинькофф КС | 32 338 | 33 017 | 2% | 33 017 | 2% | 18 648 | 3% | 18 184 | 2% | 0 | 0% |
| 8 Промсвязьбанк | 30 763 | 31 714 | 3% | 12 972 | 3% | 31 714 | 3% | 5 016 | 1% | 0 | 0% |
| 9 Банк24.ру | 27 078 | 27 324 | 1% | 13 748 | -1% | 17 955 | 5% | 27 324 | 1% | 0 | 0% |
| ▲ 10 Альфа-Банк | 24 893 | 25 924 | 4% | 25 924 | 4% | 10 245 | 7% | 21 218 | 1% | 15 696 | 2% |
| ▼ 11 Русский Стандарт | 25 238 | 25 368 | 1% | 25 368 | 1% | 3 682 | 1% | 2 675 | 1% | 12 460 | 1% |
| 12 ВТБ24 | 23 570 | 24 183 | 3% | 2 228 | 20% | 24 183 | 3% | 8 435 | 1% | 0 | 0% |
| 13 Хоум Кредит | 21 901 | 23 875 | 9% | 23 875 | 9% | 2 662 | 1% | 4 323 | 1% | 14 066 | 4% |
| 14 Банк С.-Петербург | 20 348 | 21 945 | 8% | 21 945 | 8% | 2 959 | 1% | 1 627 | 2% | 5 136 | 1% |
| 15 ОТП Банк | 18 447 | 18 579 | 1% | 18 579 | 1% | 856 | 1% | 1 787 | 2% | 0 | 0% |

Источник: Frank Research Group

* Максимальный показатель из сетей, в которых банк имеет страницу

На 09 сентября 2014 г. лидером по темпам роста последователей официальных страниц в социальных сетях стал Хоум Кредит, количество подписчиков которого на страницу ВКонтакте увеличилось на 9%, в Facebook на 1%, Twitter на 1%, в Одноклассниках на 4%.

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» | 09.07.2014 | Количество подписчиков | | Индекс вовлеченности* |
|---------------------|-----------------|------------|-------------------------|------------|------------------------|------------|-----------------------|
| | 07.08.2014 | 09.09.2014 | | | 07.08.2014 | 09.09.2014 | |
| 1 Сбербанк | 10 769 | 8 699 | -19% | 276 983 | 289 065 | 294 729 | 3% |
| 2 ВТБ | 3 049 | 1 985 | -35% | 142 238 | 147 047 | 151 870 | 1% |
| 3 Открытие | 97 | 1 743 | 1697% | 5 190 | 5 256 | 5 637 | 31% |
| 4 Тинькофф КС | 511 | 1 650 | 223% | 14 844 | 18 133 | 18 648 | 9% |
| 5 ВТБ24 | 1 067 | 740 | -31% | 22 734 | 23 570 | 24 183 | 3% |
| 6 Инвесткапиталбанк | 520 | 541 | 4% | 3 323 | 3 679 | 4 150 | 13% |
| 7 Альфа-Банк | 205 | 500 | 144% | 9 429 | 9 571 | 10 245 | 5% |
| 8 Промсвязьбанк | 481 | 447 | -7% | 30 188 | 30 763 | 31 714 | 1% |
| 9 Траст | 537 | 433 | -19% | 74 916 | 75 722 | 76 735 | 1% |
| 10 Инвестторгбанк | 763 | 406 | -47% | 3 540 | 4 081 | 4 605 | 9% |
| 11 Банк Москвы | 476 | 369 | -22% | 11 322 | 12 217 | 12 980 | 3% |
| 12 Банк24.ру | 128 | 305 | 138% | 15 341 | 17 118 | 17 955 | 2% |
| 13 Запсибкомбанк | 52 | 262 | 404% | 1 311 | 1 384 | 1 487 | 18% |
| 14 Пойдём! | 42 | 234 | 457% | 512 | 538 | 549 | 43% |
| 15 Бинбанк | 110 | 230 | 109% | 6 500 | 6 680 | 7 081 | 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, комментарий, репост).

Максимальный индекс вовлеченности из ТОП-15 наблюдается банка «Пойдём!» (43%).

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

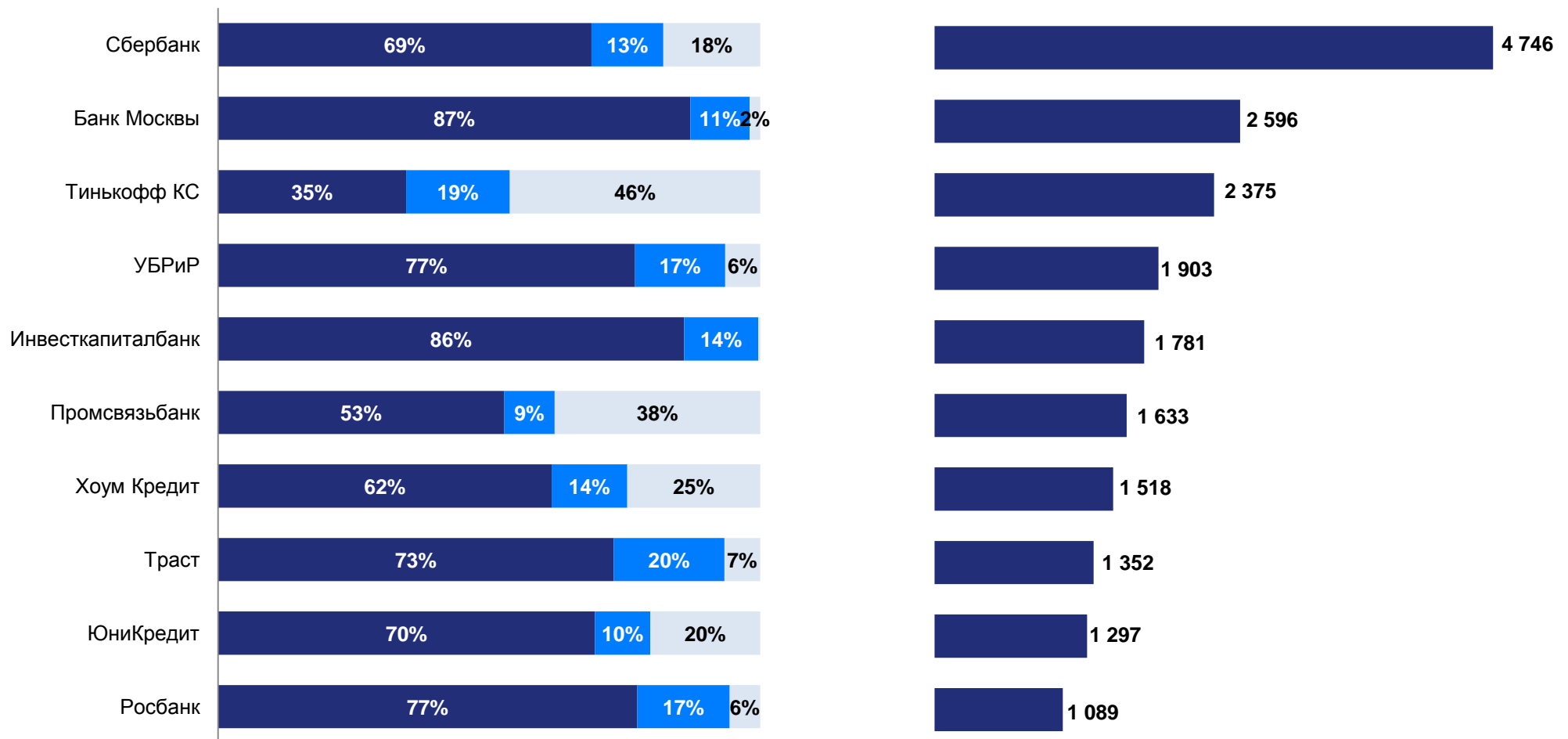
На YouTube

Рейтинг банков по количеству подписчиков во ВКонтакте, Twitter и Одноклассниках

ТОП 10 банков по активности страницы во ВКонтакте

Соотношение видов действий участников на странице на 09.09.2014

Активность* участников на странице на 09.09.2014



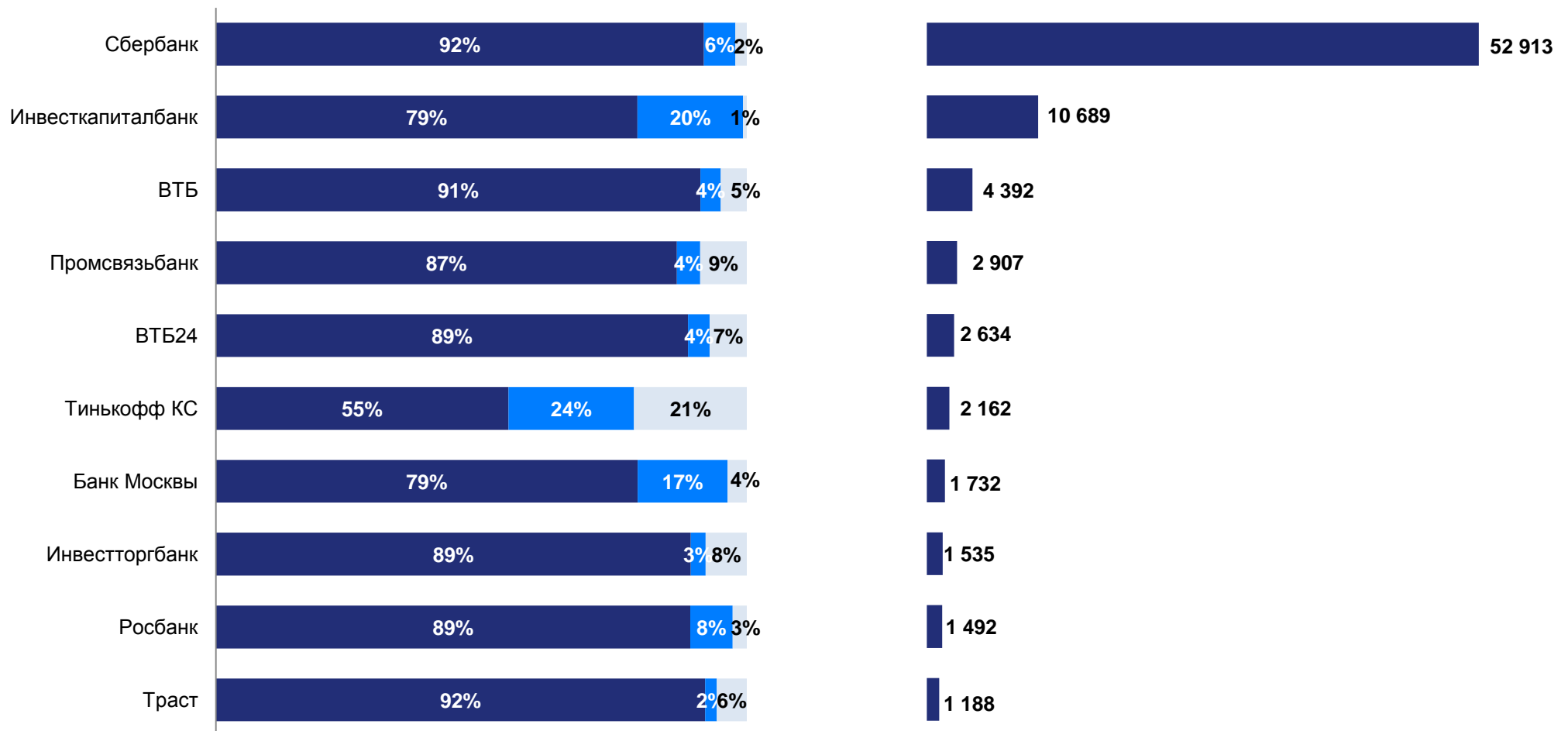
*Активность – сумма количественных показателей «Понравилось», «Поделиться» и «Комментарий» ВКонтакте.

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

ТОП 10 банков по активности страницы на Facebook

Соотношение видов действий участников на странице на 09.09.2014

Активность* участников на странице на 09.09.2014



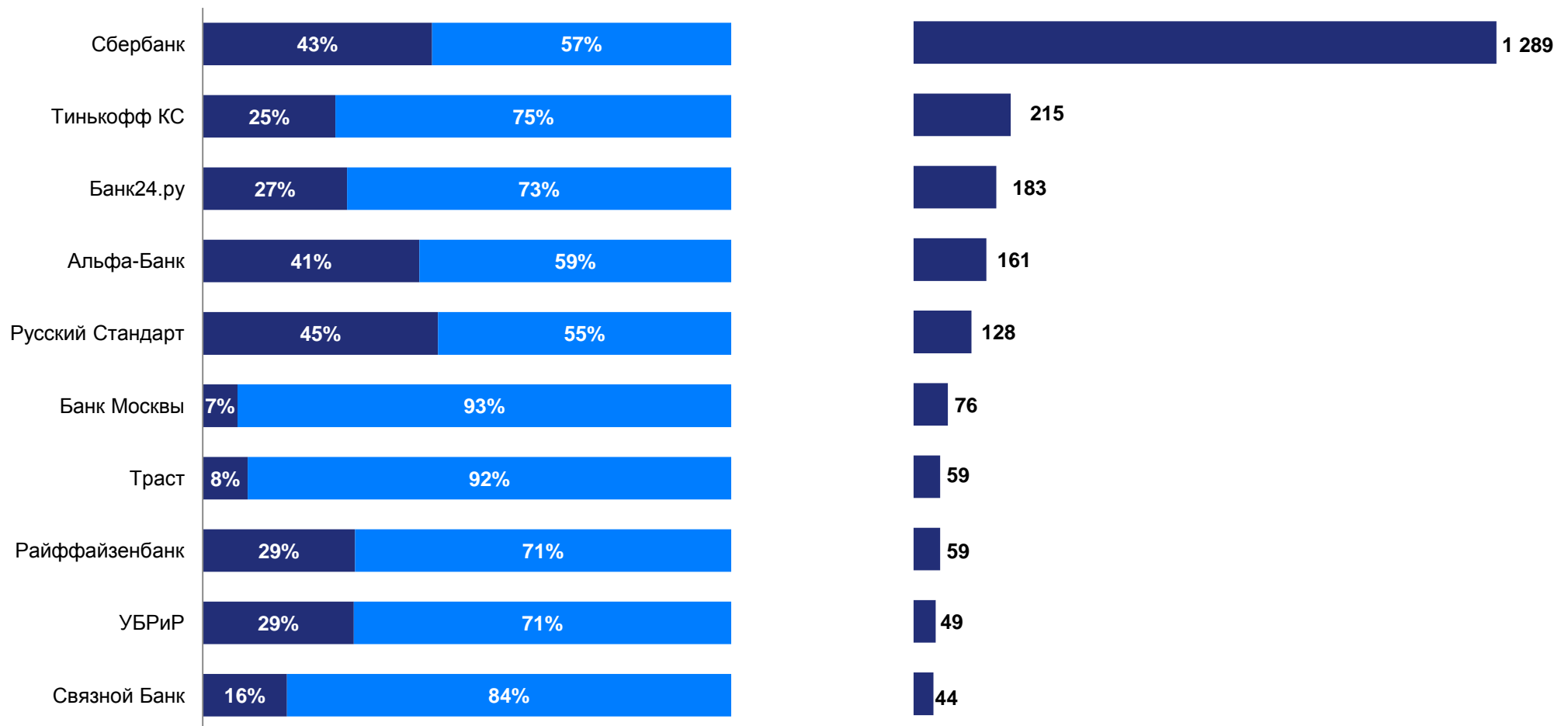
*Активность – сумма количественных показателей «Это нравится», «Поделиться» и «Комментарий» Facebook.

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

ТОП 10 банков по активности страницы в Twitter

Соотношение видов действий участников на странице на 09.09.2014

Активность* участников на странице на 09.09.2014



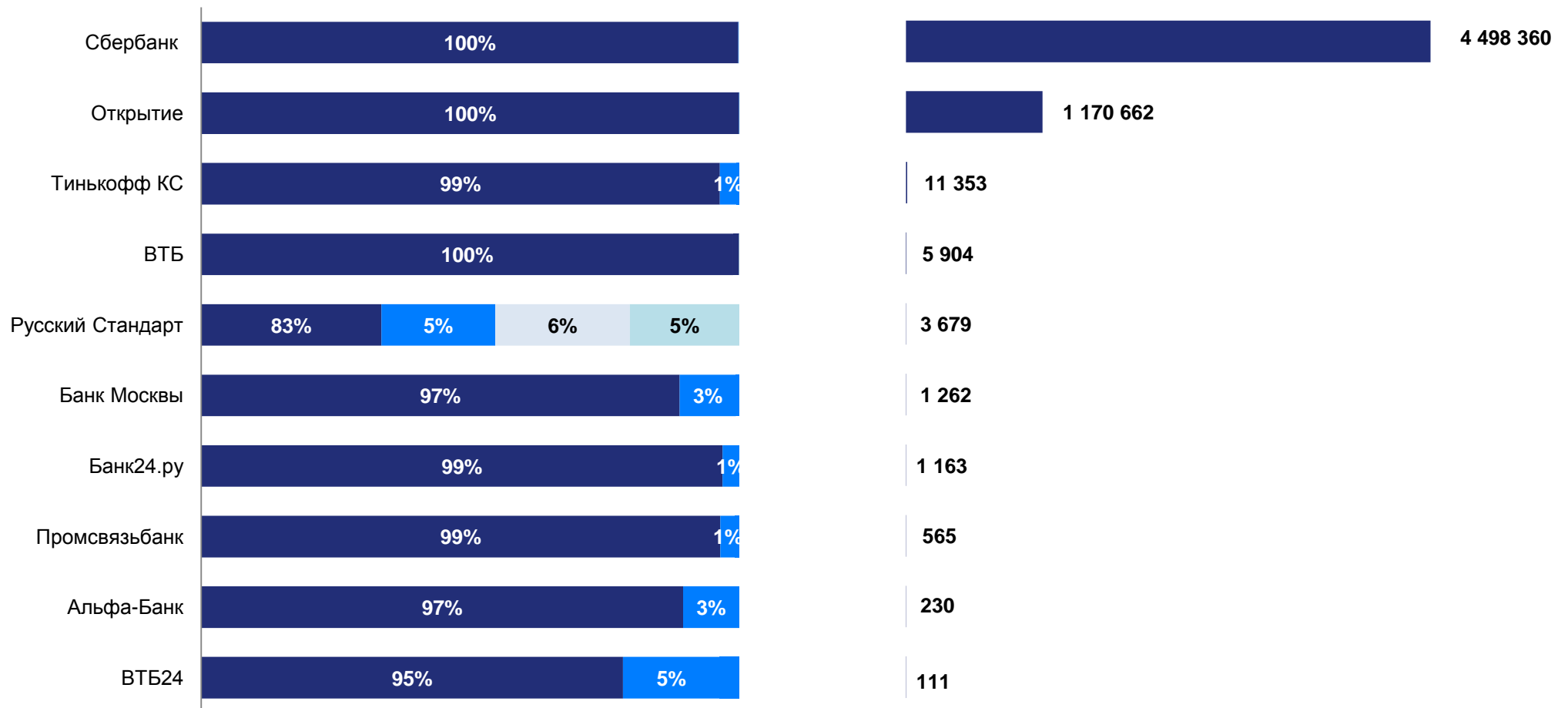
*Активность – сумма количественных показателей «Favorite» и «Retweet» Twitter.

■ - «Favorite»; ■ - «Retweet»;

ТОП 10 банков по активности страницы на YouTube

Соотношение видов действий участников на странице на 09.09.2014

Активность* участников на странице на 09.09.2014



*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

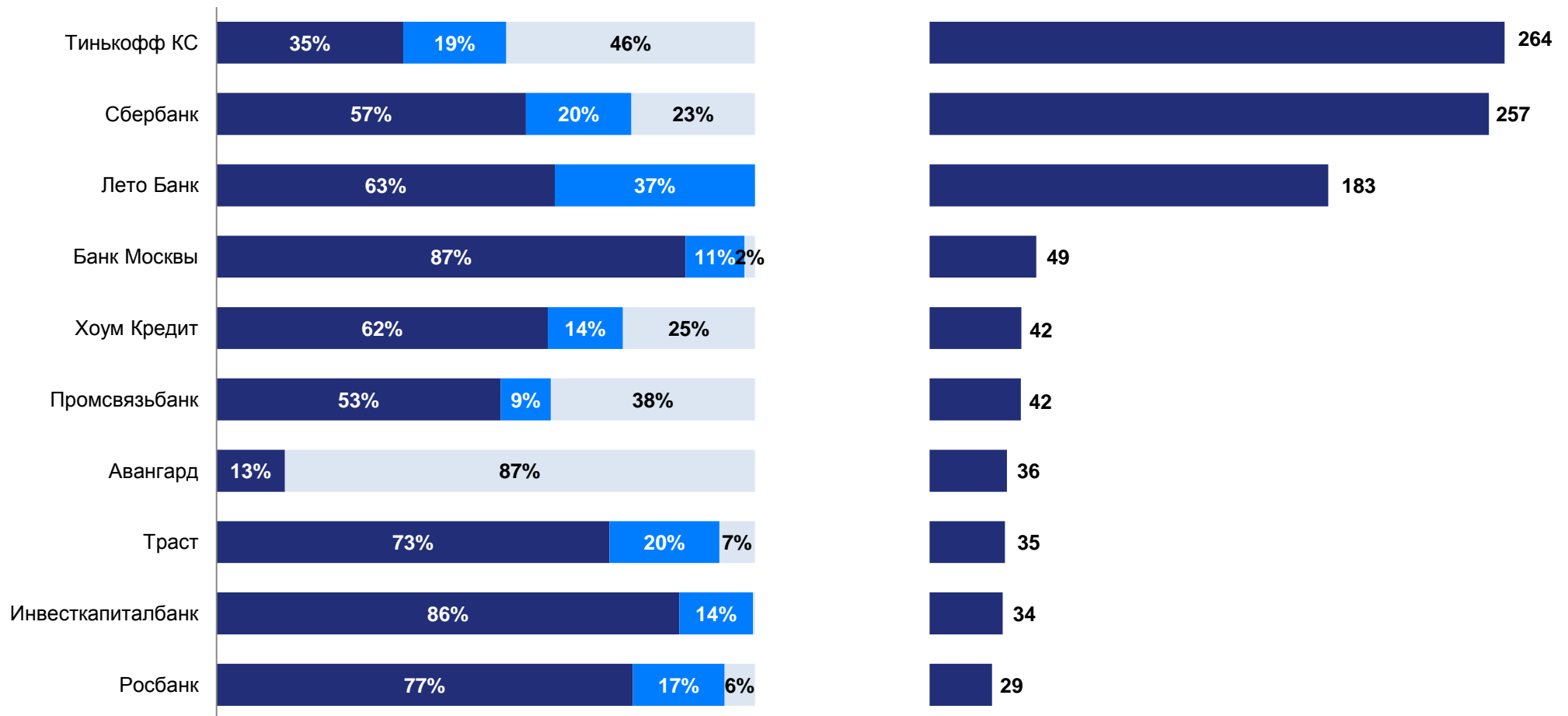
На YouTube

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 на 09.09.2014

Средний уровень активности поста* на странице на 09.09.2014



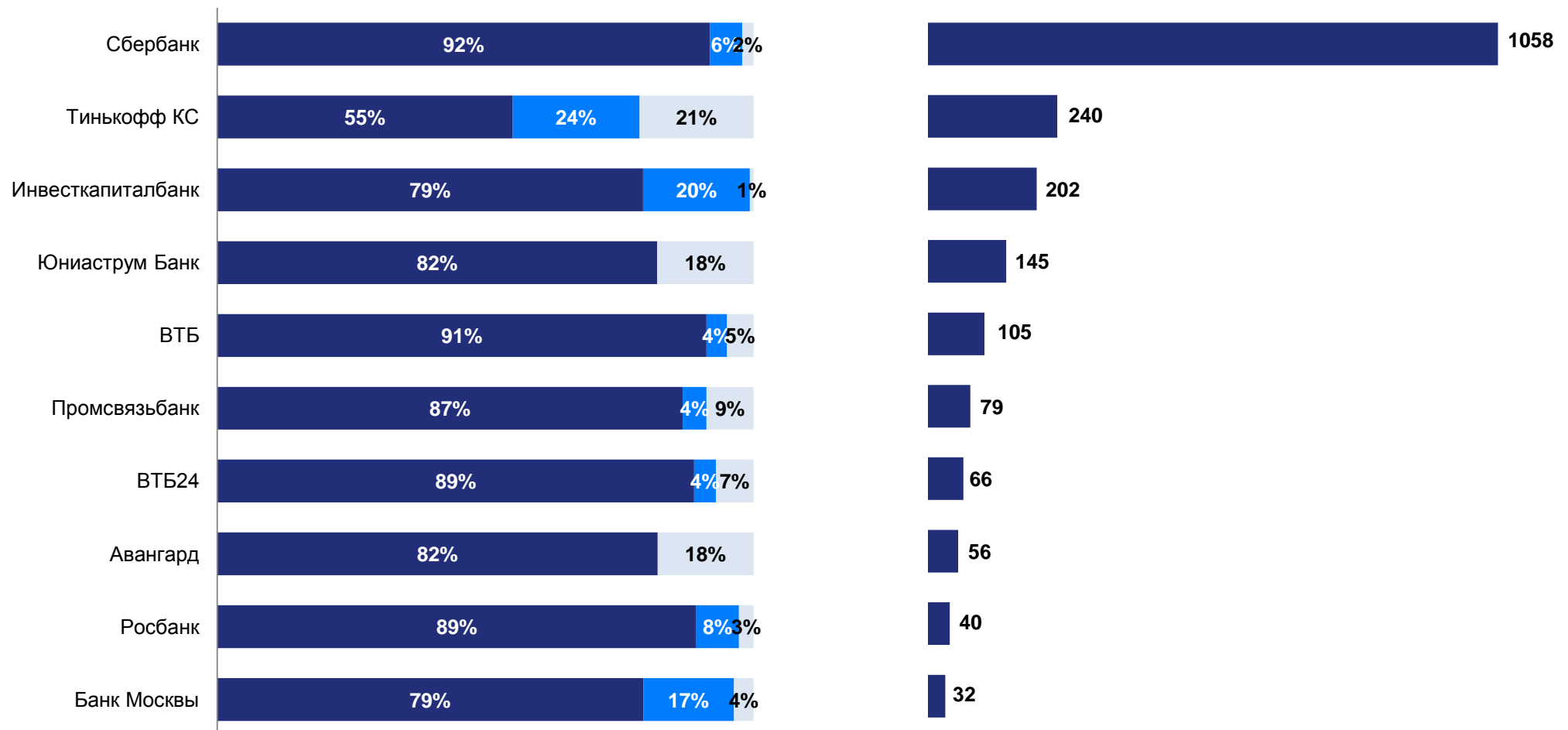
*Средний уровень активности поста – показатель, отражающий среднее количество действий подписчиков на пост. Рассчитывается как отношение показателя Активности к общему числу постов за рассматриваемый период.

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

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

Соотношение видов действий участников на странице на 09.09.2014

Средний уровень активности поста* на странице на 09.09.2014

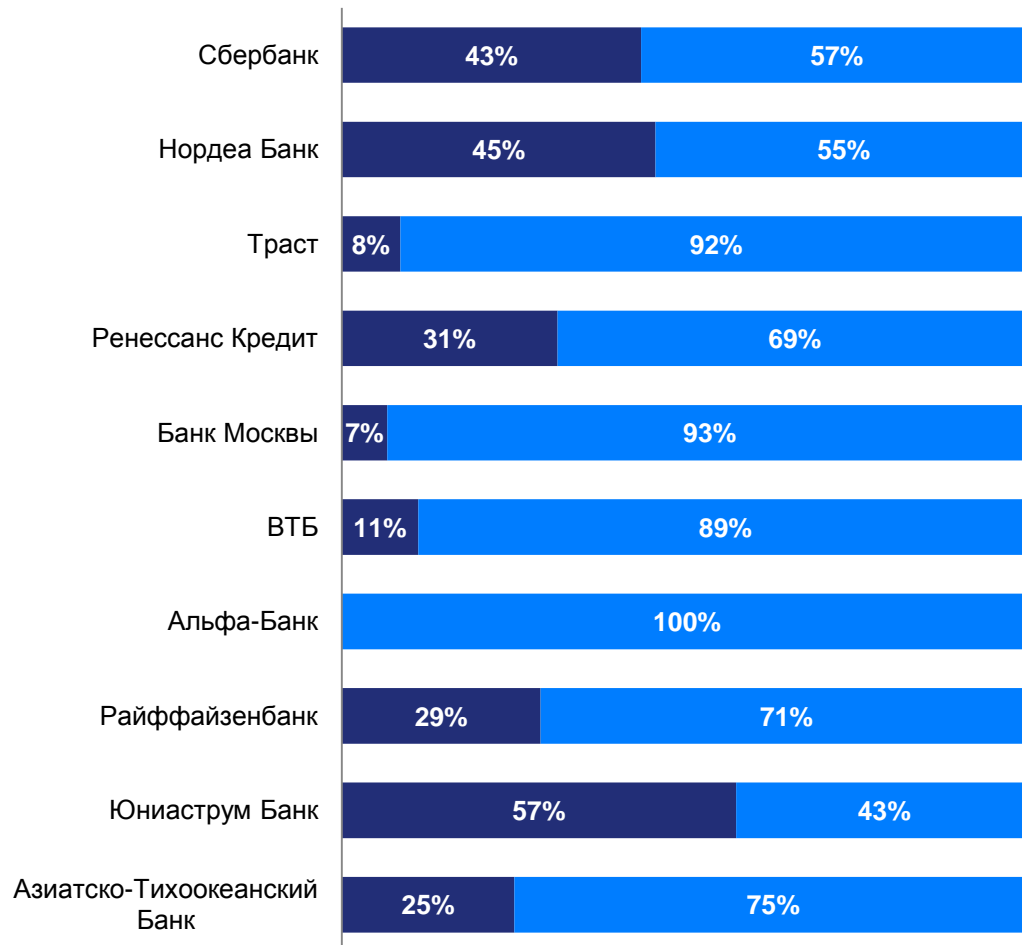


*Средний уровень активности поста – показатель, отражающий среднее количество действий подписчиков на пост. Рассчитывается как отношение показателя Активности к общему числу постов за рассматриваемый период.

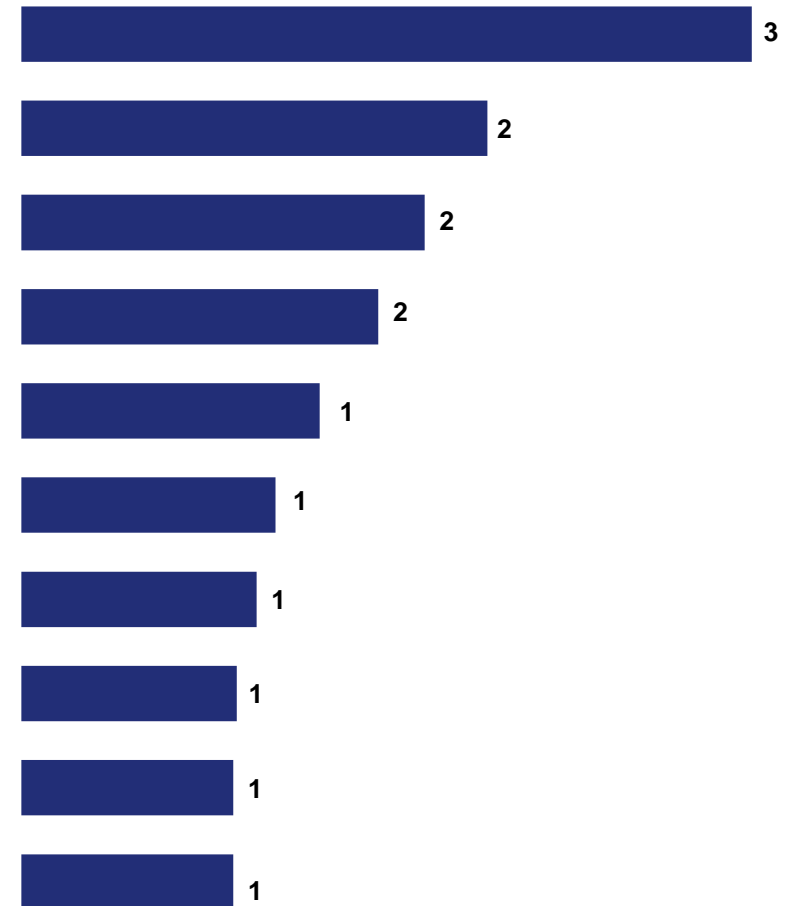
■ - «Это нравится»; ■ - «Поделиться»; ■ - «Комментарий».

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

Соотношение видов действий участников на странице на 09.09.2014



Средний уровень активности поста* на странице на 09.09.2014

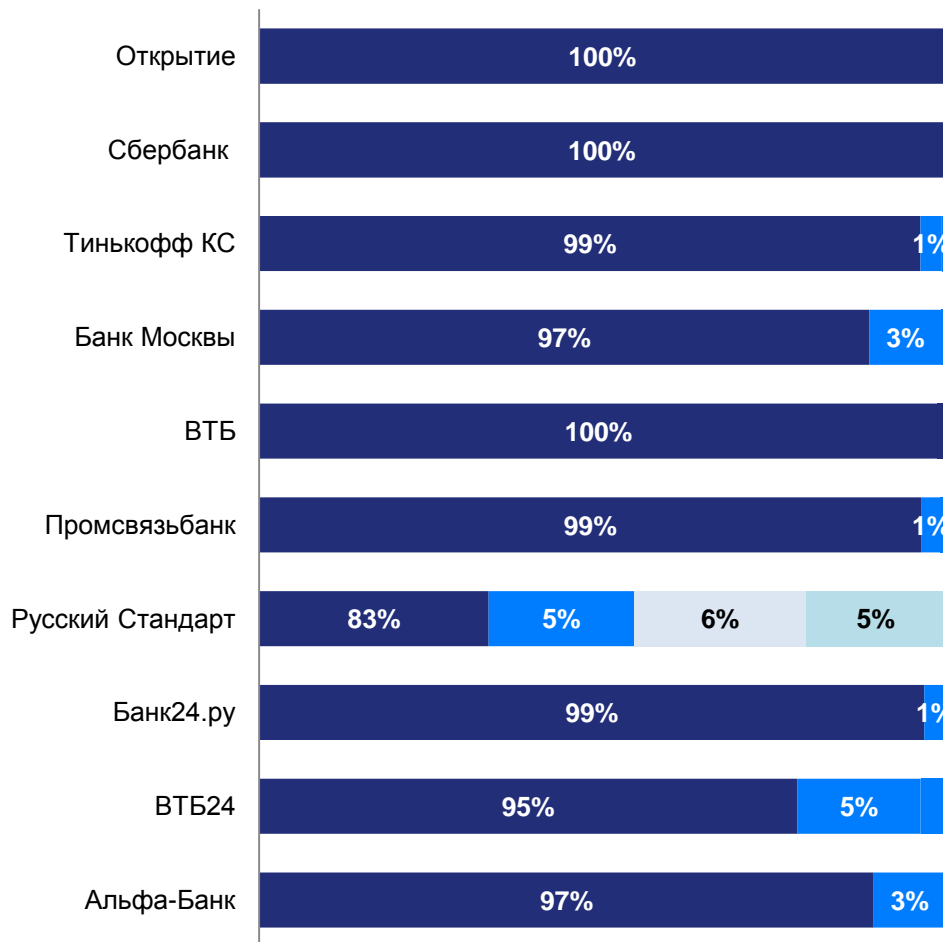


*Средний уровень активности поста – показатель, отражающий среднее количество действий подписчиков на пост. Рассчитывается как отношение показателя Активности к общему числу постов за рассматриваемый период.

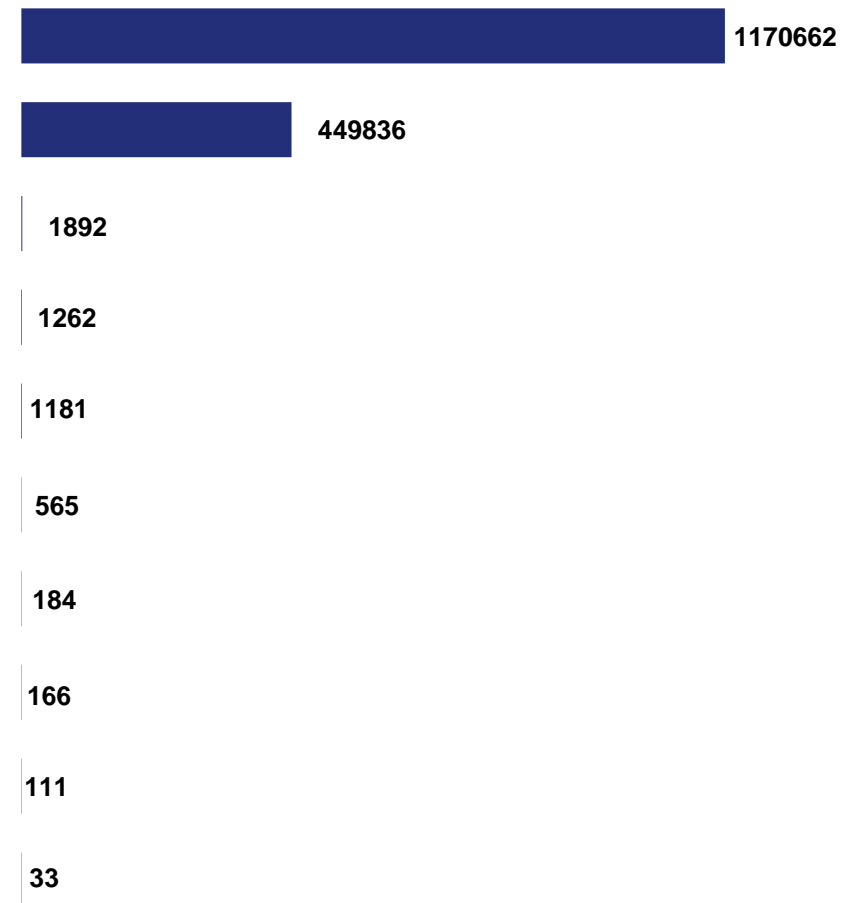
■ - «Favorite»; ■ - «Retweet»;

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

Соотношение видов действий участников на странице на 09.09.2014



Средний уровень активности поста* на странице на 09.09.2014



*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 август-сентябрь 2014 |
|-------------------|------------------------|------------------|------------------|------------------------|
| | 09.07.2014 | 07.08.2014 | 09.09.2014 | |
| Сбербанк | 1 417 843 | 1 403 260 | 1 389 543 | -1% |
| ЮниКредит | 170 334 | 169 178 | 167 778 | -1% |
| УБРиР | 163 993 | 162 752 | 161 408 | -1% |
| Траст | 51 371 | 51 771 | 53 373 | 3% |
| Связной Банк | 50 961 | 50 889 | 50 825 | 0% |
| Тинькофф КС | 31 889 | 32 338 | 33 017 | 2% |
| Альфа-Банк | 24 140 | 24 893 | 25 924 | 4% |
| Русский Стандарт | 25 168 | 25 238 | 25 368 | 1% |
| Хоум Кредит | 21 228 | 21 901 | 23 875 | 9% |
| Банк С.-Петербург | 20 205 | 20 348 | 21 945 | 8% |
| ... | | | | |
| ИТОГО: | 2 348 529 | 2 349 928 | 2 354 442 | 0,2% |

Источник: Frank Research Group

Во Вконтакте наибольший прирост из ТОП 10 продемонстрировал Хоум Кредит, увеличивший число подписчиков в сети на 9%.

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

Количество подписчиков банковских страниц в Twitter

| Банк | Количество подписчиков | | | Δ август-сентябрь 2014 |
|---------------|------------------------|----------------|----------------|------------------------|
| | 09.07.2014 | 07.08.2014 | 09.09.2014 | |
| Сбербанк | 226 556 | 229 708 | 232 501 | 1% |
| Банк24.ру | 26 118 | 27 078 | 27 324 | 1% |
| Альфа-Банк | 20 820 | 21 019 | 21 218 | 1% |
| Траст | 19 389 | 20 550 | 21 212 | 3% |
| Тинькофф КС | 17 534 | 17 866 | 18 184 | 2% |
| ВТБ | 15 894 | 15 886 | 15 887 | 0% |
| ВТБ24 | 8 242 | 8 334 | 8 435 | 1% |
| Связной Банк | 7 850 | 7 923 | 7 866 | -1% |
| Альфа-Банк | 5 240 | 5 291 | 5 345 | 1% |
| Промсвязьбанк | 4 902 | 4 967 | 5 016 | 1% |
| ... | | | | |
| ИТОГО: | 407 521 | 415 181 | 420 863 | 1% |

Источник: Frank Research Group

В Twitter лидером по приросту фолловеров за исследуемый период стал банк Траст. Число новых подписчиков в сети составило 3%.

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

Количество подписчиков банковских страниц в Одноклассники

| Банк | Количество подписчиков | | | Δ август-сентябрь 2014 |
|-----------------------------|------------------------|------------------|------------------|------------------------|
| | 09.07.2014 | 07.08.2014 | 09.09.2014 | |
| Сбербанк | 1 085 561 | 1 078 464 | 1 071 734 | -1% |
| Траст | 29 815 | 31 159 | 32 081 | 3% |
| Альфа-Банк | 15 078 | 15 383 | 15 696 | 2% |
| Хоум Кредит | 13 140 | 13 565 | 14 066 | 4% |
| Русский Стандарт | 12 044 | 12 302 | 12 460 | 1% |
| Восточный Экспресс | 6 484 | 6 772 | 6 929 | 2% |
| МДМ Банк | 2 459 | 4 086 | 5 895 | 44% |
| Банк С.-Петербург | 5 066 | 5 092 | 5 136 | 1% |
| Бинбанк | 2 824 | 2 808 | 2 785 | -1% |
| Азиатско-Тихоокеанский Банк | 2 213 | 2 376 | 2 520 | 6% |
| ... | | | | |
| ИТОГО: | 1 190 946 | 1 190 873 | 1 189 104 | 0% |

Источник: Frank Research Group

В сети Одноклассники лидером по приросту подписчиков из ТОП 10 стал МДМ Банк. Прирост членов сообщества банка составил 44%.

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