



**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 47 тыс. и составило 4,92 млн.

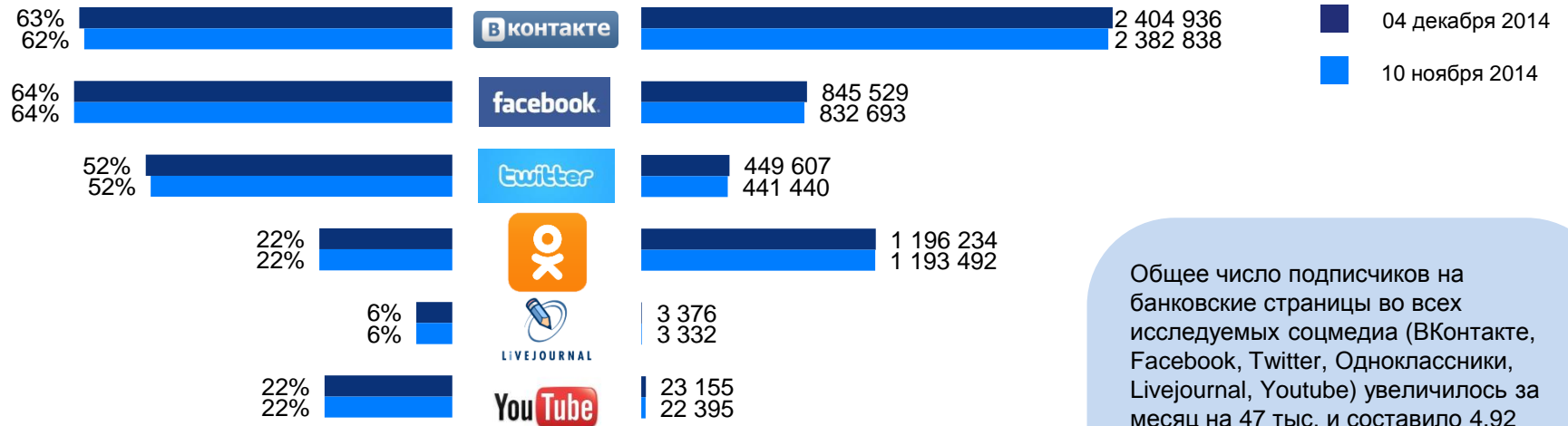
На 04 декабря 2014 г. лидером по темпам роста последователей официальных страниц в социальных сетях стал Хоум Кредит, количество подписчиков которого на страницу ВКонтакте увеличилось на 24%, в Facebook на 27%, в Twitter на 1%, в Одноклассниках на 3%.

Максимальный индекс вовлеченности из ТОП-15 наблюдается у Хоум Кредита (14%).

Ключевые выводы (2/2)

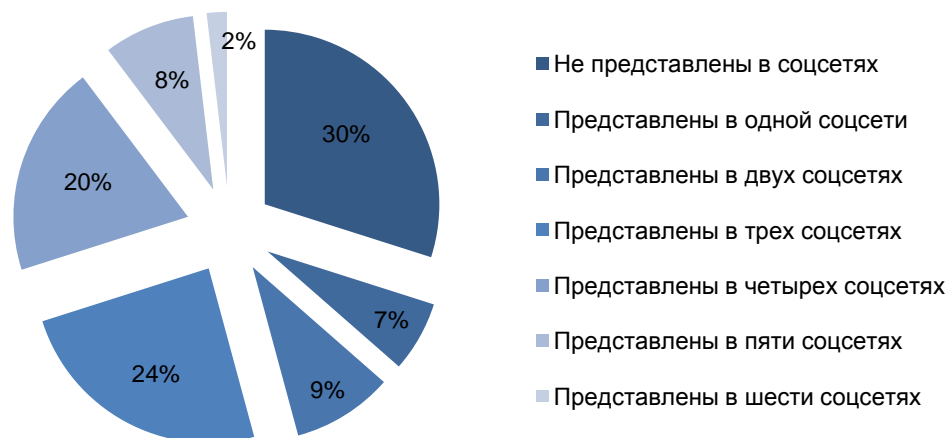
Количество банков, вовлеченных в соцсеть*, %

Количество подписчиков на банковские страницы в соцсетях, чел.



* Были проанализированы данные по 100 крупнейшим розничным банкам

Интегрированность ТОП 100 российских банков в соцсети (на 04 декабря 2014 г.), %



Общее число подписчиков на банковские страницы во всех исследуемых соцмедиа (ВКонтакте, Facebook, Twitter, Одноклассники, Livejournal, Youtube) увеличилось за месяц на 47 тыс. и составило 4,92 млн.

На 04 декабря 2014 г. лидером по темпам роста последователей официальных страниц в социальных сетях стал Хоум Кредит, количество подписчиков которого на страницу ВКонтакте увеличилось на 24%, в Facebook на 27%, в Twitter на 1%, в Одноклассниках на 3%.

Максимальный индекс вовлеченности из ТОП-15 наблюдается у Хоум Кредита (14%).

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	
	10.11.2014	04.12.2014		Число	Темп роста	Число	Темп роста	Число	Темп роста	Число	Темп роста
1 Сбербанк	1 434 480	1 430 880	0%	1 430 880	0%	302 646	1%	244 198	2%	1 070 430	0%
2 ЮниКредит	166 639	166 218	0%	166 218	0%	27 171	0%	1 676	2%	0	0%
3 ВТБ	160 991	163 493	2%	0	0%	163 493	2%	17 839	6%	0	0%
4 УБРиР	159 907	159 214	0%	159 214	0%	2 515	1%	1 818	1%	2 187	2%
5 Траст	78 592	79 368	1%	34 895	11%	79 368	1%	23 910	3%	34 829	3%
6 Связной Банк	52 302	53 319	2%	53 319	2%	17 569	1%	8 159	1%	0	0%
▲ 7 Тинькофф КС	34 671	35 370	2%	35 370	2%	20 209	2%	20 064	1%	0	0%
▼ 8 Промсвязьбанк	35 113	35 324	1%	14 863	3%	35 324	1%	5 463	2%	0	0%
▲ 9 Хоум Кредит	25 904	32 041	24%	32 041	24%	3 856	27%	4 452	1%	15 250	3%
▼ 10 Альфа-Банк	27 641	28 204	2%	28 204	2%	11 411	2%	22 046	1%	16 192	1%
▼ 11 ВТБ24	26 324	26 940	2%	3 471	11%	26 940	2%	8 954	1%	0	0%
12 Русский Стандарт	25 606	25 797	1%	25 797	1%	4 160	7%	2 781	1%	12 661	1%
13 Банк С.-Петербург	22 645	23 455	4%	23 455	4%	3 120	2%	1 727	2%	5 162	1%
14 ОТП Банк	18 802	18 986	1%	18 986	1%	894	2%	1 846	2%	0	0%
15 Банк Москвы	15 744	16 304	4%	16 304	4%	14 905	7%	4 714	1%	0	0%

Источник: Frank Research Group

* Максимальный показатель из сетей, в которых банк имеет страницу

На 04 декабря 2014 г. лидером по темпам роста последователей официальных страниц в социальных сетях стал Хоум Кредит, количество подписчиков которого на страницу ВКонтакте увеличилось на 24%, в Facebook на 27%, в Twitter на 1%, в Одноклассниках на 3%.

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			Индекс вовлеченности*
	10.11.2014	04.12.2014		07.10.2014	10.11.2014	04.12.2014	
1 Сбербанк	10 417	11 712	12%	297 798	300 942	302 646	4%
2 ВТБ	1 198	1 219	2%	157 584	160 991	163 493	1%
3 ВТБ24	723	1 151	59%	25 135	26 324	26 940	4%
4 Банк Москвы	294	793	170%	13 504	13 958	14 905	5%
5 Промсвязьбанк	1 060	646	-39%	32 880	35 113	35 324	2%
6 Тинькофф КС	397	646	63%	19 088	19 787	20 209	3%
7 Альфа-Банк	276	587	113%	10 945	11 231	11 411	5%
8 Хоум Кредит	191	540	183%	2 681	3 040	3 856	14%
9 Росбанк	56	496	786%	4 815	5 058	5 630	9%
10 Райффайзенбанк	346	457	32%	5 349	5 714	6 252	7%
11 Траст	408	439	8%	77 459	78 592	79 368	1%
12 Русский Стандарт	54	350	548%	3 770	3 876	4 160	8%
13 Инвестторгбанк	66	338	412%	4 870	5 153	5 443	6%
14 Инвесткапиталбанк	322	305	-5%	4 523	4 614	4 695	6%
15 Связной Банк	109	283	160%	17 331	17 459	17 569	2%

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 Хоум Кредита (14%).

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

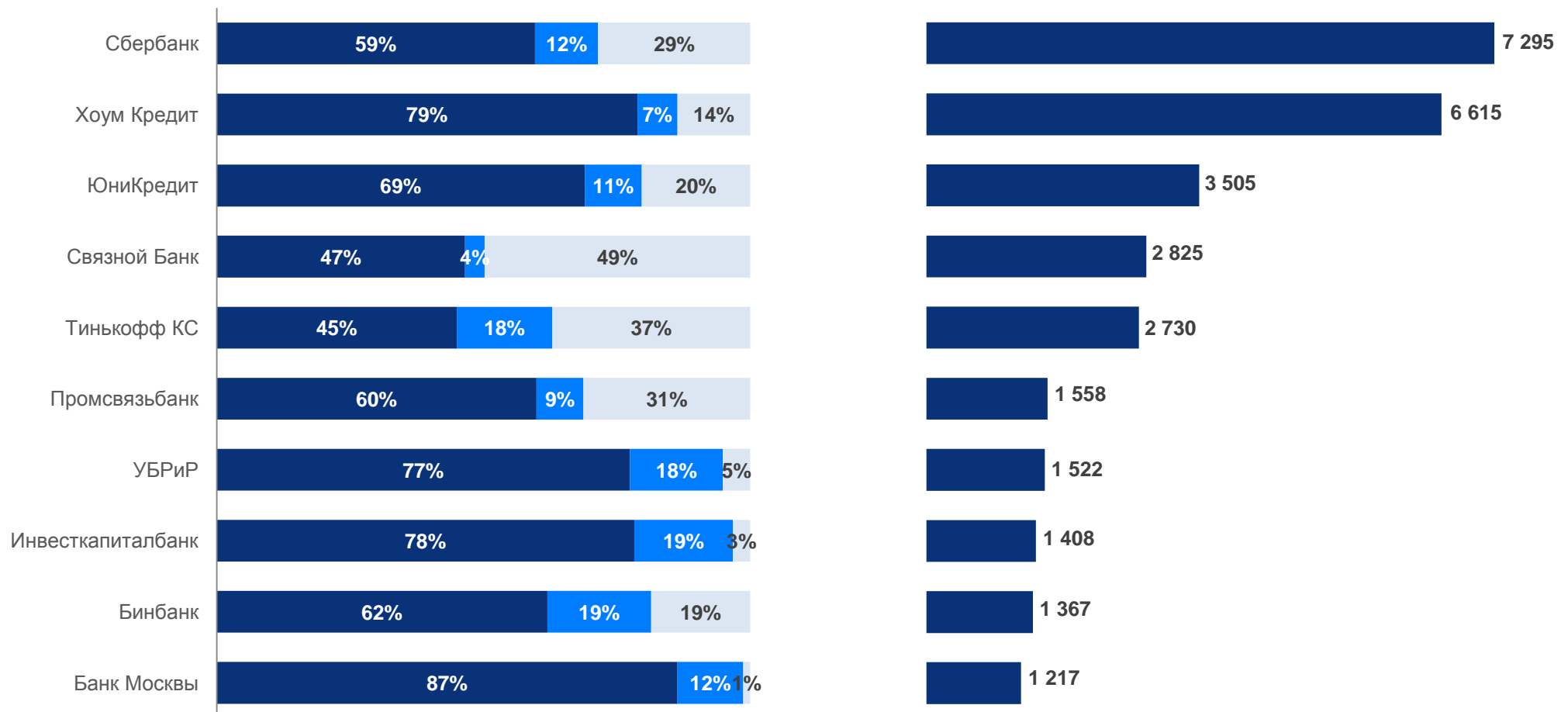
На YouTube

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 10.11.2014 г. по 04.12.2014 г.

Активность* участников на странице в период с 10.11.2014 г. по 04.12.2014 г.



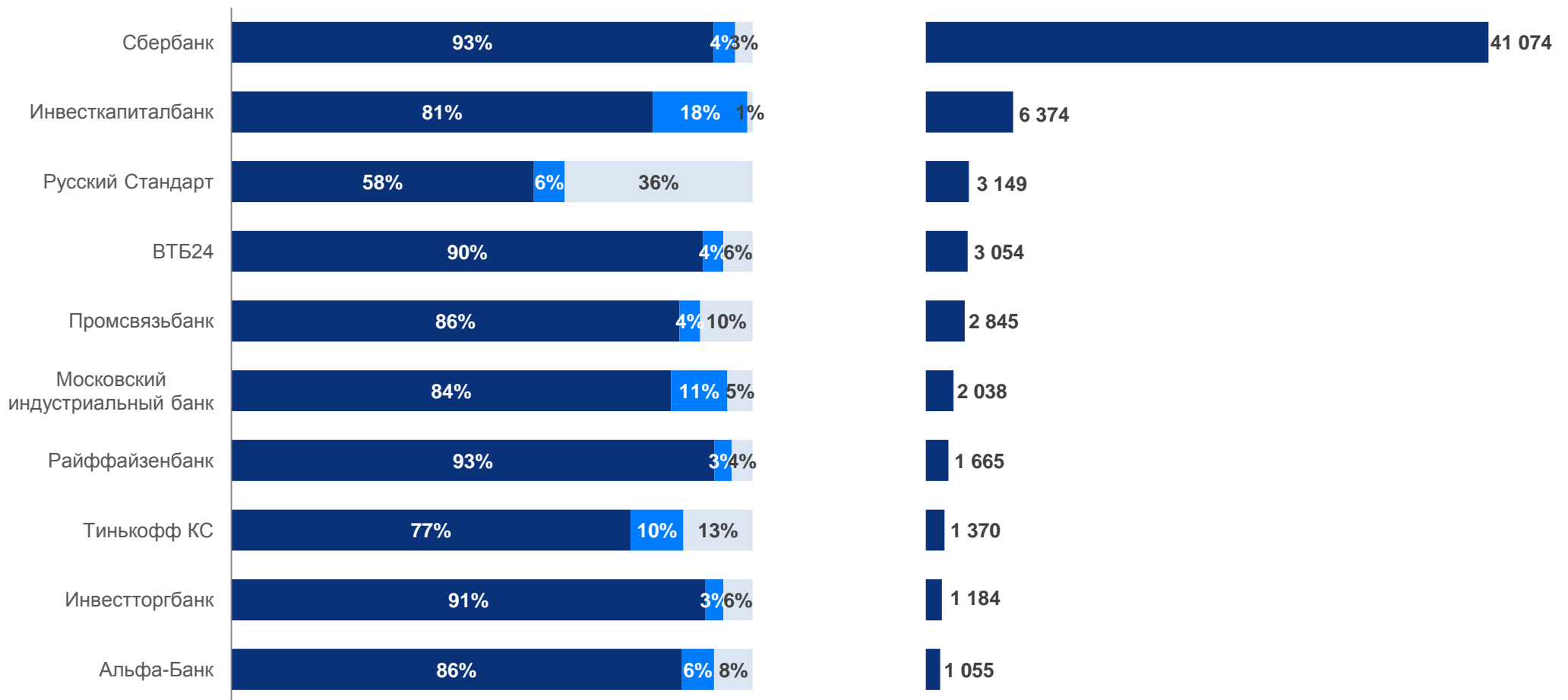
*Активность – сумма количественных показателей «Понравилось», «Поделиться» и «Комментарий» ВКонтакте.

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

ТОП 10 банков по активности страницы на Facebook

Соотношение видов действий участников на странице в период с 10.11.2014 г. по 04.12.2014 г.

Активность* участников на странице в период с 10.11.2014 г. по 04.12.2014 г.



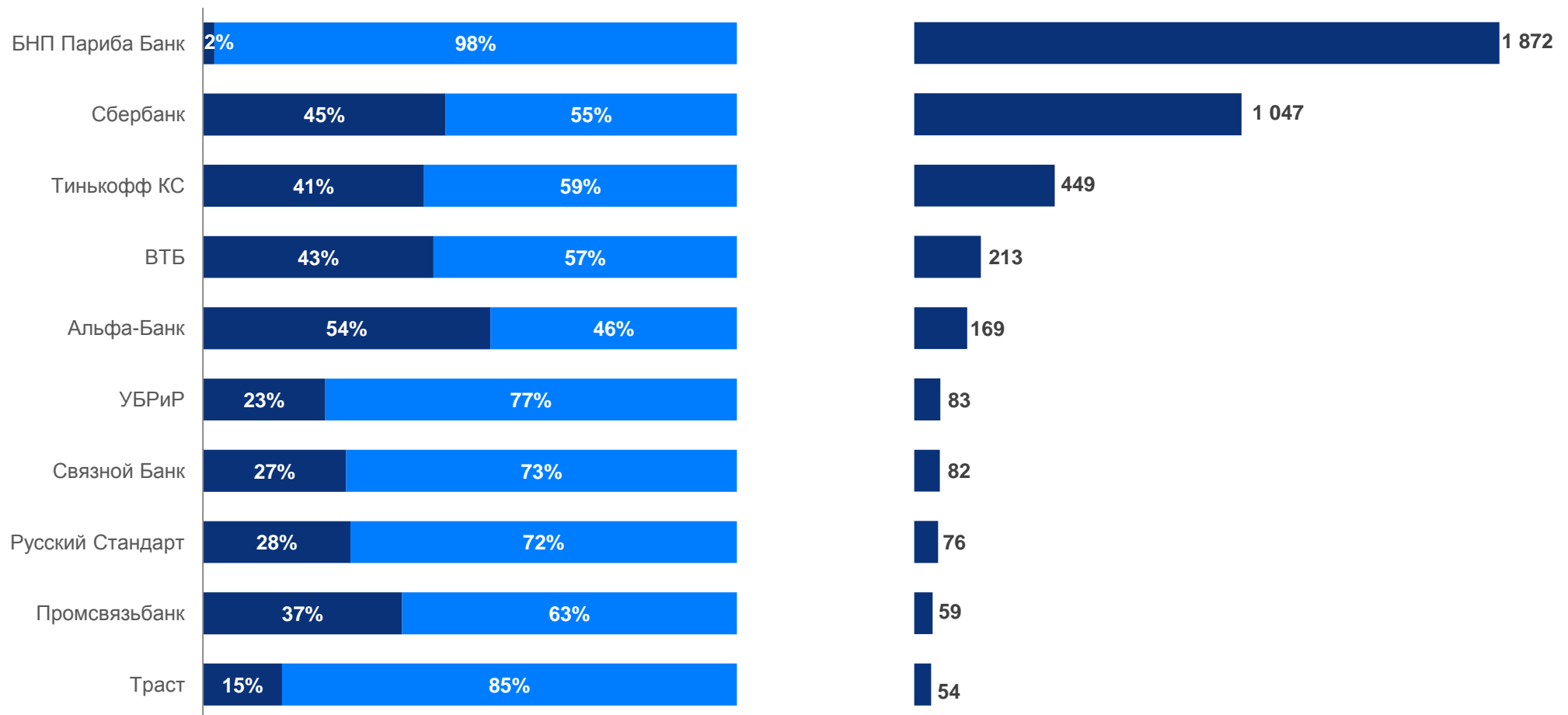
*Активность – сумма количественных показателей «Это нравится», «Поделиться» и «Комментарий» Facebook.

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

ТОП 10 банков по активности страницы в Twitter

Соотношение видов действий участников на странице в период с 10.11.2014 г. по 04.12.2014 г.

Активность* участников на странице в период с 10.11.2014 г. по 04.12.2014 г.



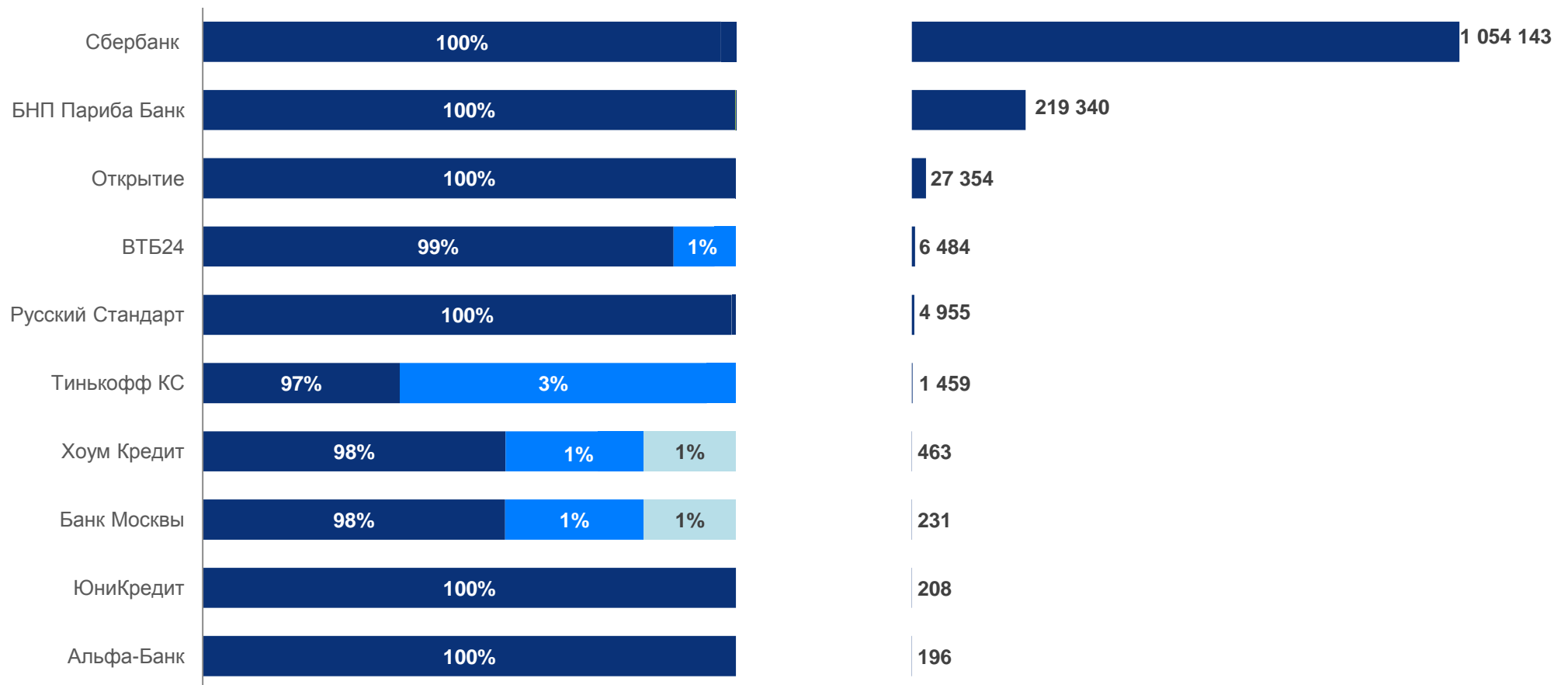
*Активность – сумма количественных показателей «Favorite» и «Retweet» Twitter.

■ - «Favorite»; ■ - «Retweet»;

ТОП 10 банков по активности страницы на YouTube

Соотношение видов действий участников на странице в период с 10.11.2014 г. по 04.12.2014 г.

Активность* участников на странице в период с 10.11.2014 г. по 04.12.2014 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

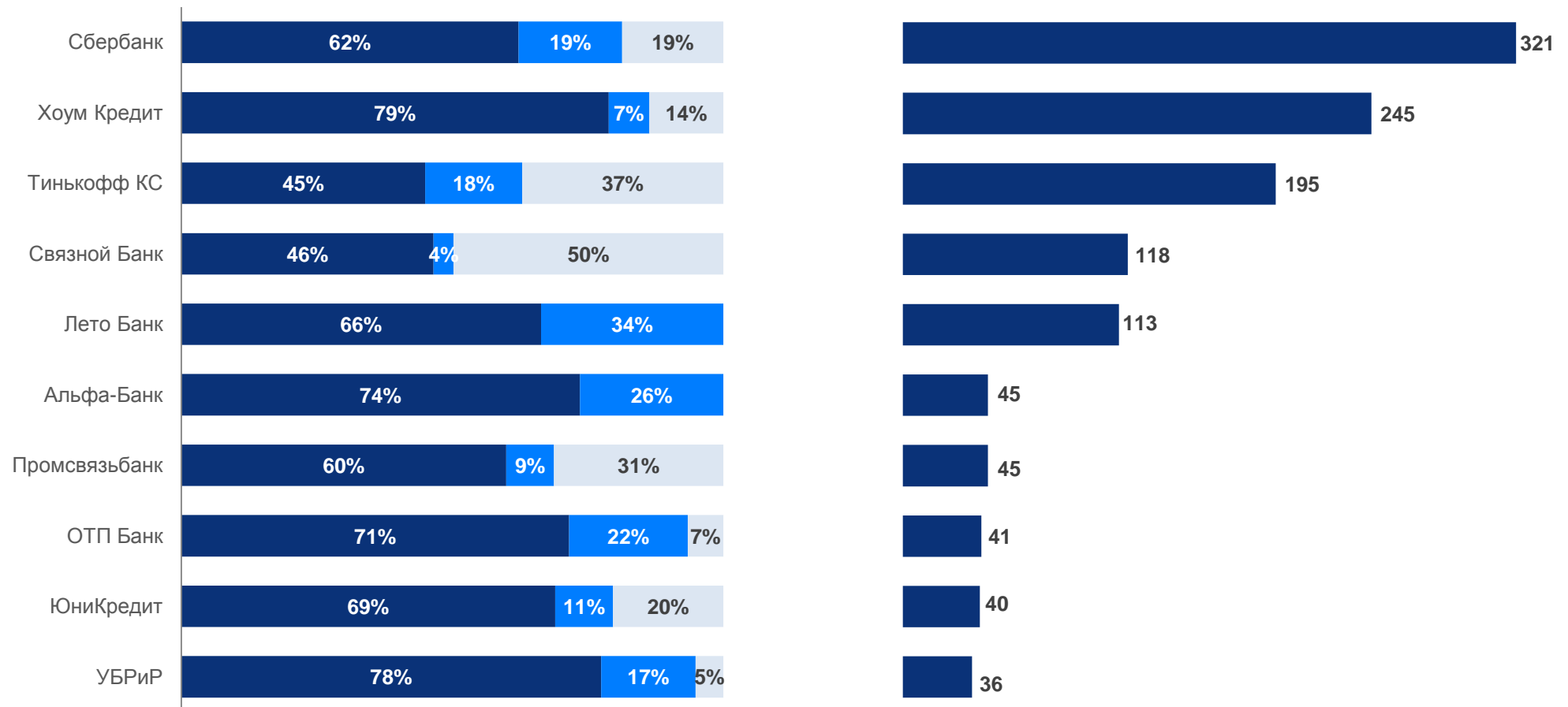
На YouTube

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 10.11.2014 г. по 04.12.2014 г.

Средний уровень активности поста* на странице в период с 10.11.2014 г. по 04.12.2014 г.



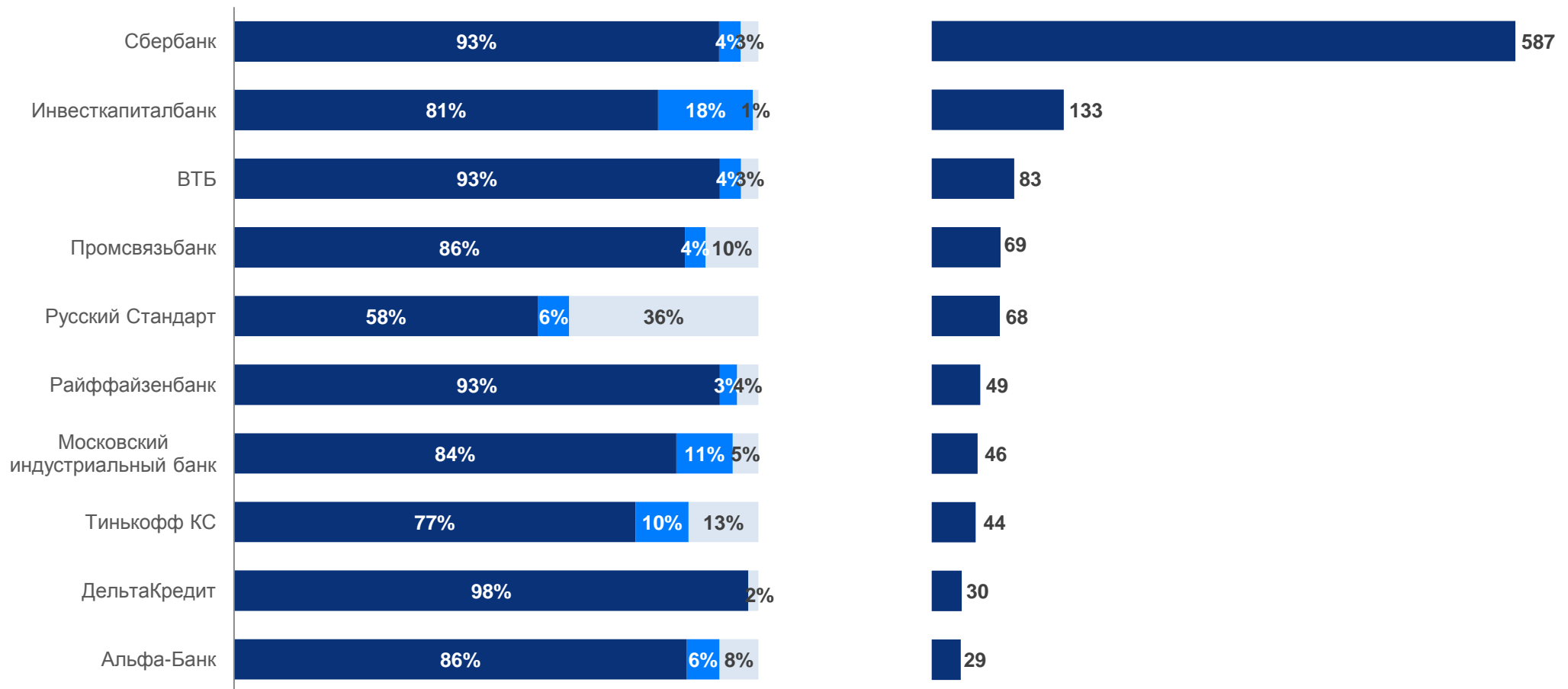
*Средний уровень активности поста – показатель, отражающий среднее количество действий подписчиков на пост. Рассчитывается как отношение показателя Активности к общему числу постов за рассматриваемый период.

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

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

Соотношение видов действий участников на странице в период с 10.11.2014 г. по 04.12.2014 г.

Средний уровень активности поста* на странице в период с 10.11.2014 г. по 04.12.2014 г.



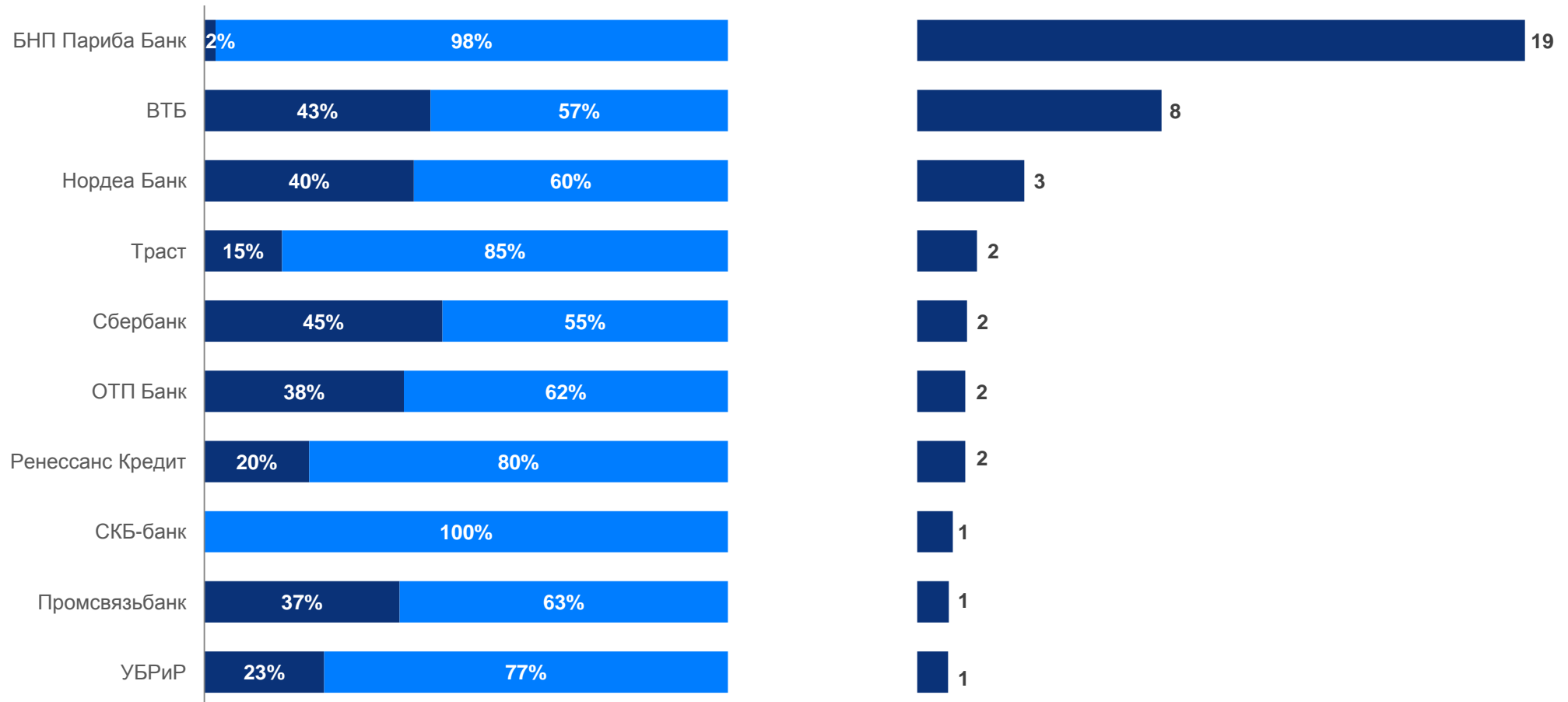
*Средний уровень активности поста – показатель, отражающий среднее количество действий подписчиков на пост. Рассчитывается как отношение показателя Активности к общему числу постов за рассматриваемый период.

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

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

Соотношение видов действий участников на странице в период с 10.11.2014 г. по 04.12.2014 г.

Средний уровень активности поста* на странице в период с 10.11.2014 г. по 04.12.2014 г.



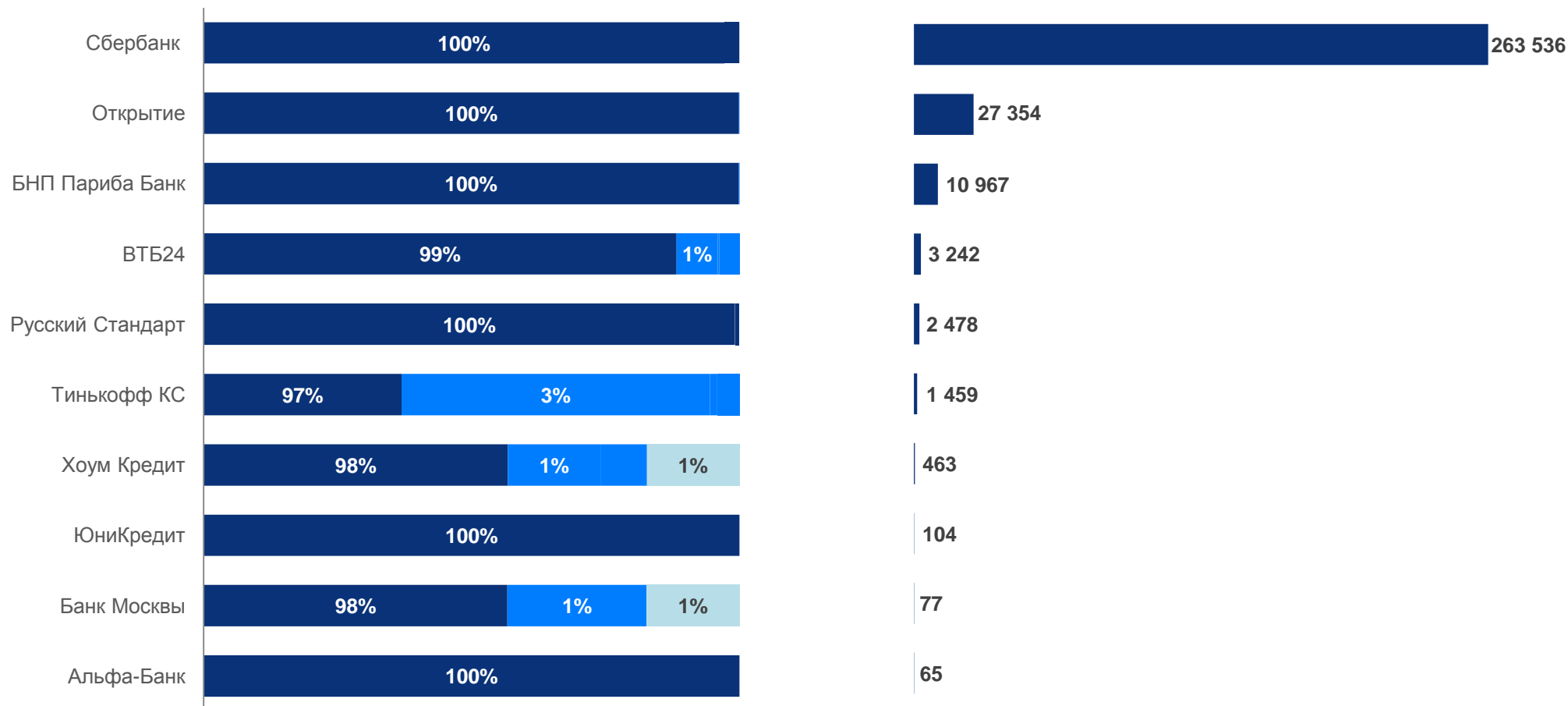
*Средний уровень активности поста – показатель, отражающий среднее количество действий подписчиков на пост. Рассчитывается как отношение показателя Активности к общему числу постов за рассматриваемый период.

■ - «Favorite»; ■ - «Retweet»;

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

Соотношение видов действий участников на странице в период с 10.11.2014 г. по 04.12.2014 г.

Средний уровень активности поста* на странице в период с 10.11.2014 г. по 04.12.2014 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 ноябрь-декабрь 2014
	07.10.2014	10.11.2014	04.12.2014	
Сбербанк	1 431 445	1 434 480	1 430 880	0%
ЮниКредит	166 857	166 639	166 218	0%
УБРиР	160 747	159 907	159 214	0%
Связной Банк	51 307	52 302	53 319	2%
Тинькофф КС	33 882	34 671	35 370	2%
Траст	27 128	31 401	34 895	11%
Хоум Кредит	25 027	25 904	32 041	24%
Альфа-Банк	26 725	27 641	28 204	2%
Русский Стандарт	25 486	25 606	25 797	1%
Банк С.-Петербург	22 206	22 645	23 455	4%
...				
ИТОГО:	2 360 855	2 382 838	2 404 936	0,9%

Источник: Frank Research Group

Во ВКонтакте наибольший прирост из ТОП 10 продемонстрировал Хоум Кредит, увеличивший число подписчиков в сети на 24%.

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

Количество подписчиков банковских страниц в Twitter

Банк	Количество подписчиков			Δ ноябрь-декабрь 2014
	07.10.2014	10.11.2014	04.12.2014	
Сбербанк	235 534	240 290	244 198	2%
БНП Париба Банк	30 131	31 354	32 240	3%
Траст	21 394	23 106	23 910	3%
Альфа-Банк	21 567	21 824	22 046	1%
Тинькофф КС	19 008	19 777	20 064	1%
ВТБ	16 603	16 836	17 839	6%
Связной Банк	7 915	8 080	8 159	1%
Промсвязьбанк	5 121	5 342	5 463	2%
Банк Москвы	4 465	4 682	4 714	1%
Хоум Кредит	4 358	4 400	4 452	1%
...				
ИТОГО:	430 325	441 438	449 607	2%

Источник: Frank Research Group

В Twitter лидером по приросту фолловеров за исследуемый период стал банк ВТБ. Число новых подписчиков в сети составило 6%.

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

Количество подписчиков банковских страниц в Одноклассники

Банк	Количество подписчиков			Δ ноябрь-декабрь 2014
	07.10.2014	10.11.2014	04.12.2014	
Сбербанк	1 069 930	1 070 213	1 070 430	0%
Траст	33 717	33 703	34 829	3%
Альфа-Банк	15 857	16 031	16 192	1%
Хоум Кредит	14 241	14 835	15 250	3%
Русский Стандарт	12 516	12 552	12 661	1%
Восточный Экспресс	7 055	7 174	7 271	1%
МДМ Банк	5 949	6 016	6 030	0%
Банк С.-Петербург	5 137	5 126	5 162	1%
Бинбанк	2 778	2 763	2 756	0%
Азиатско-Тихоокеанский Банк	2 568	2 607	2 671	2%
...				
ИТОГО:	1 191 201	1 193 492	1 196 234	0%

Источник: Frank Research Group

В сети Одноклассники лидером по приросту подписчиков из ТОП 10 стали банки Траст и Хоум Кредит. Прирост членов сообщества банков составил 3%.

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