

**Рейтинг российских официальных сообществ
банков в социальных сетях:
Facebook, Вконтакте, Twitter**

Ноябрь 2016

*Мониторинг осуществлен с помощью
сервиса автоматического сбора данных
в социальных сетях Social Ear*



Компания PR News представляет вашему вниманию рейтинг официальных сообществ банков, входящих в топ-100 по версии ресурса Banki.ru, в русскоязычном сегменте социальных сетей Facebook, Вконтакте и Twitter. В рейтинг вошли ТОП-15 сообществ по количеству подписчиков на каждой из площадок.

Главные критерии оценки каждой из представленных групп – количество подписчиков и их вовлеченность в коммуникацию с брендом. Коэффициент вовлеченности – это интегральный показатель, который отражает среднюю реакцию одного пользователя на одно сообщение в группе.

Мониторинг сообществ осуществлен с помощью разработанного PR News сервиса автоматического сбора данных в социальных сетях.

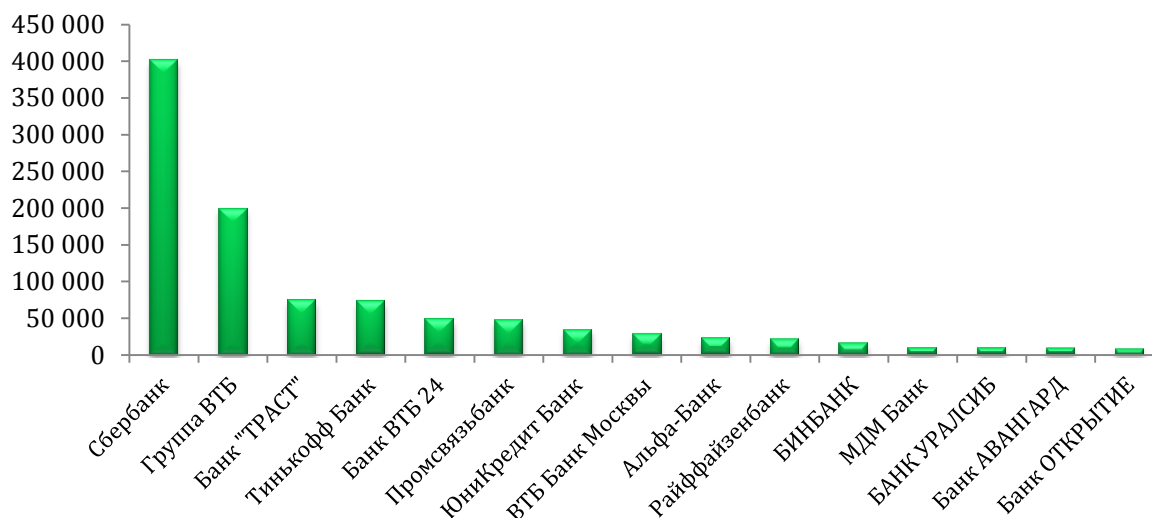
Facebook. ТОП-15 официальных сообществ банков по количеству подписчиков¹. Ноябрь 2016

№	Страница	Аудитория	Перемещение в рейтинге	Прирост за месяц	Прирост за месяц, %
1	Сбербанк	401 255	0	+2 945	+1%
2	Группа ВТБ	198 503	0	+3 002	+2%
3	Банк "ТРАСТ"	74 425	0	-90	0%
4	Тинькофф Банк	72 794	0	+3 213	+5%
5	Банк ВТБ 24	48 076	0	+623	+1%
6	Промсвязьбанк	46 565	0	+352	+1%
7	ЮниКредит Банк	33 800	0	+190	+1%
8	ВТБ Банк Москвы	28 190	0	+1 475	+6%
9	Альфа-Банк	22 645	0	+389	+2%
10	Райффайзенбанк	21211	0	+1 688	+9%
11	БИНБАНК	15 894	0	+61	0%
12	МДМ Банк	9 490	0	-10	0%
13	БАНК УРАЛСИБ	9 312	0	+19	0%
14	Банк АВАНГАРД	8 336	0	-8	0%
15	Банк ОТКРЫТИЕ	8 260	+1	+160	+2%

¹ В рейтинг не включены сообщества брендов, интегрированные с глобальными страницами в Facebook

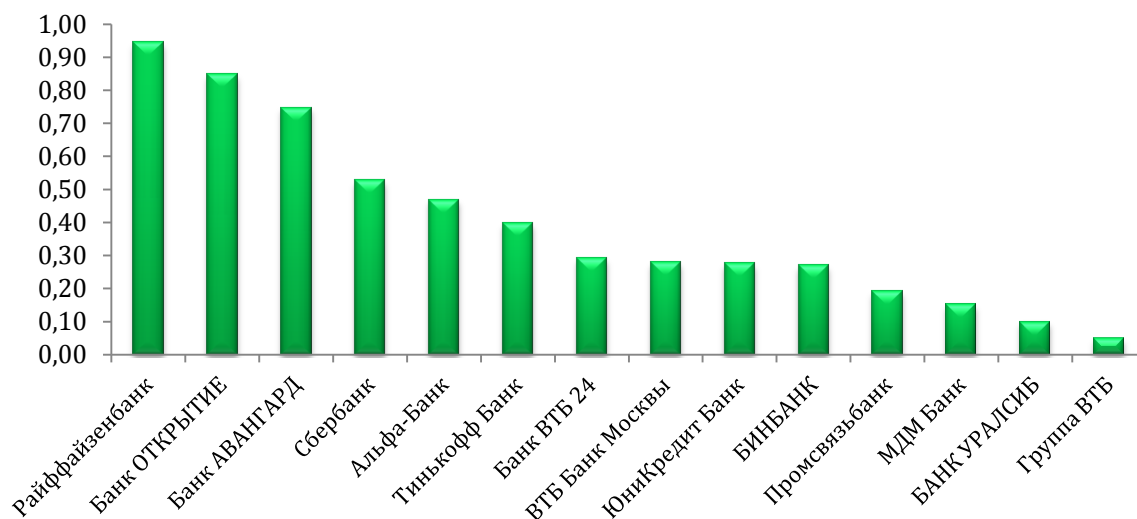
Лучшие показатели роста аудитории в ноябре принадлежат Тинькофф Банку (+3 213 пользователей), Группе ВТБ (+3 002) и Сбербанку (+2 945). Лидером по росту в процентном отношении остается Райффайзенбанк (+9%).

Facebook. Количество подписчиков. ТОП-15



Facebook. Вовлеченность пользователей²

Facebook. Вовлеченность пользователей

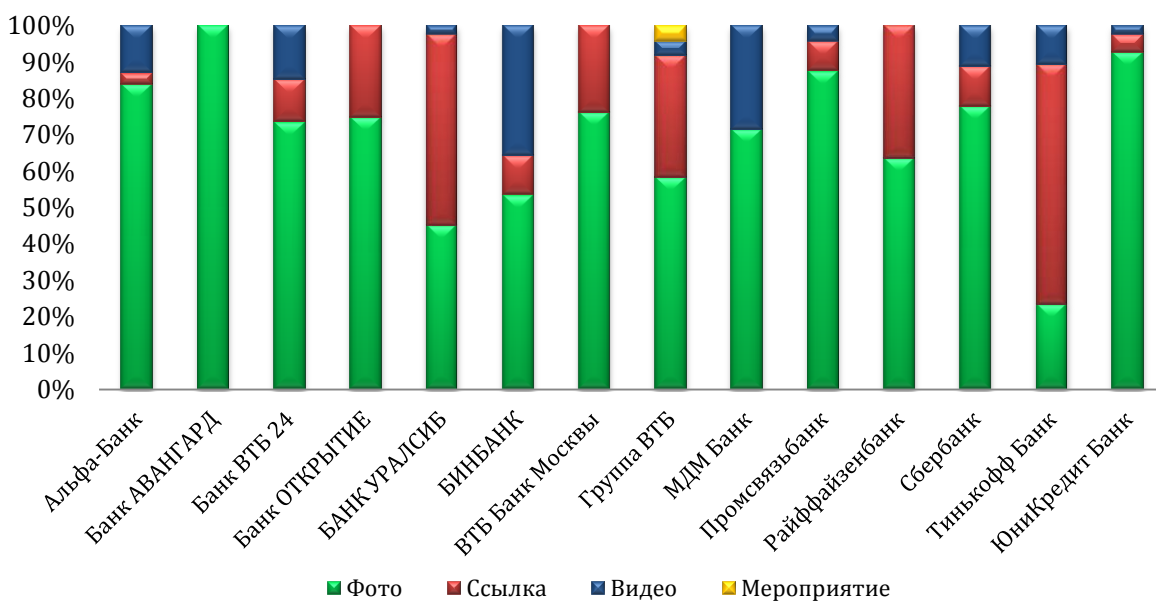


Лидером рейтинга вовлеченности остается Райффайзенбанк с индексом 0,95. Максимальный отклик у подписчиков банка получило [сообщение](#) о возможностях системы Райффайзен-Онлайн, а также [новость](#) о запуске Apple Pay.

² Рассчитано по формуле $(N_{\text{комментариев}} + N_{\text{лайков}} + N_{\text{репостов}}) / N_{\text{постов}} / N_{\text{подписчиков}} * 100$



Facebook. Тип контента



Доля фото в структуре контента банков составляет 66%, ссылок – 25%, видео – 10%.

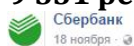
Самые популярные сообщения на страницах банков в Facebook

Сбербанк

Информация о действиях мошенников

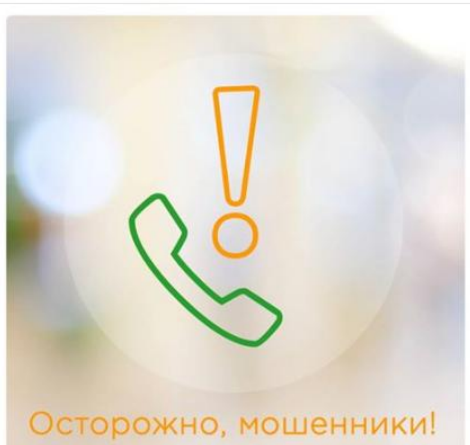
851 комментарий, 16 715 лайков,

9 531 репост



Будьте бдительны: в социальных сетях распространяется информация о том, что Сбербанк массово обзванивает клиентов для проверки операций по денежным переводам и блокирует карты. Эта информация ложная! Если вам позвонили и сообщили о блокировке карты, знайте — это делают мошенники.

Карта может быть заблокирована только в том случае, если требуется голосовое подтверждение операции и клиент сам обращается в контактный центр, но дает некорректную информацию — например, неверно называет свою фамилию, кодовое слово, паспортные данные и т.п.



Мониторинг осуществлен с помощью сервиса автоматического сбора данных в социальных сетях Social Ear

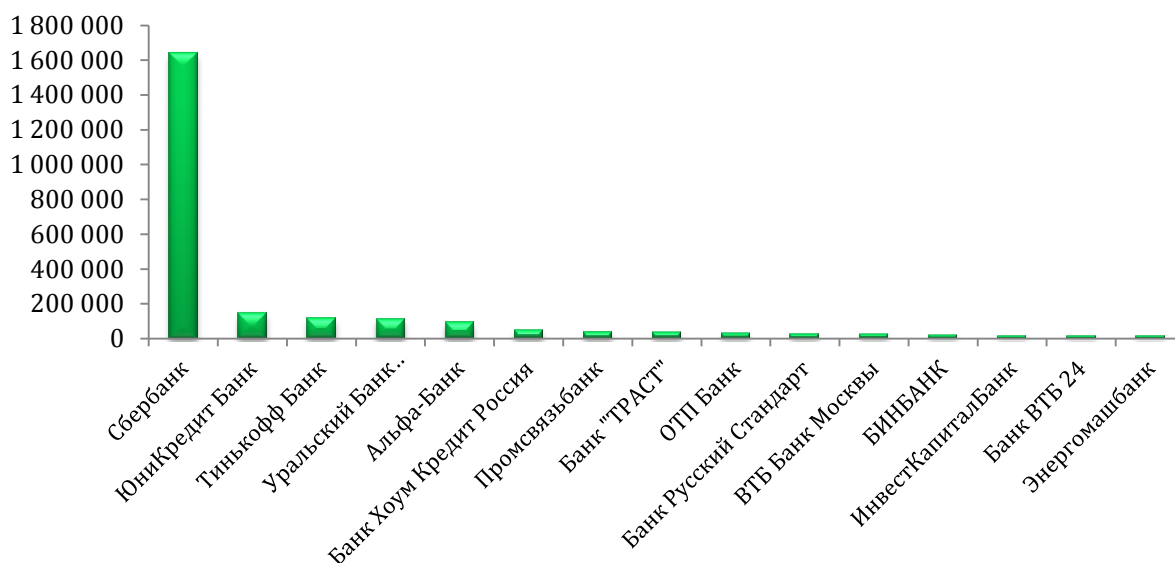


Вkontakte. ТОП-15 официальных сообществ банков по количеству подписчиков. Ноябрь 2016

№	Страница	Количество подписчиков	Перемещение в рейтинге	Прирост за месяц	Прирост за месяц, %
1	Сбербанк	1 634 772	0	+37 216	+2%
2	ЮниКредит Банк	144 068	0	-423	0%
3	Тинькофф Банк	111 285	+1	+7 260	+7%
4	Уральский Банк Реконструкции и Развития	106 257	-1	-420	0%
5	Альфа-Банк	90 165	0	+1 741	+2%
6	Банк Хоум Кредит Россия	48 268	0	+289	+1%
7	Промсвязьбанк	39 051	0	+1 579	+4%
8	Банк "ТРАСТ"	34 833	0	-132	0%
9	ОТП Банк	28 980	0	+1 155	+4%
10	Банк Русский Стандарт	27 161	0	+206	+1%
11	ВТБ Банк Москвы	24 828	0	+521	+2%
12	БИНБАНК	20 830	0	+320	+2%
13	ИнвестКапиталБанк	16 535	0	-1 442	-8%
14	Энергомашбанк	16 441	0	+175	+1%
15	Банк Уралсиб	16 193	0	+204	+1%

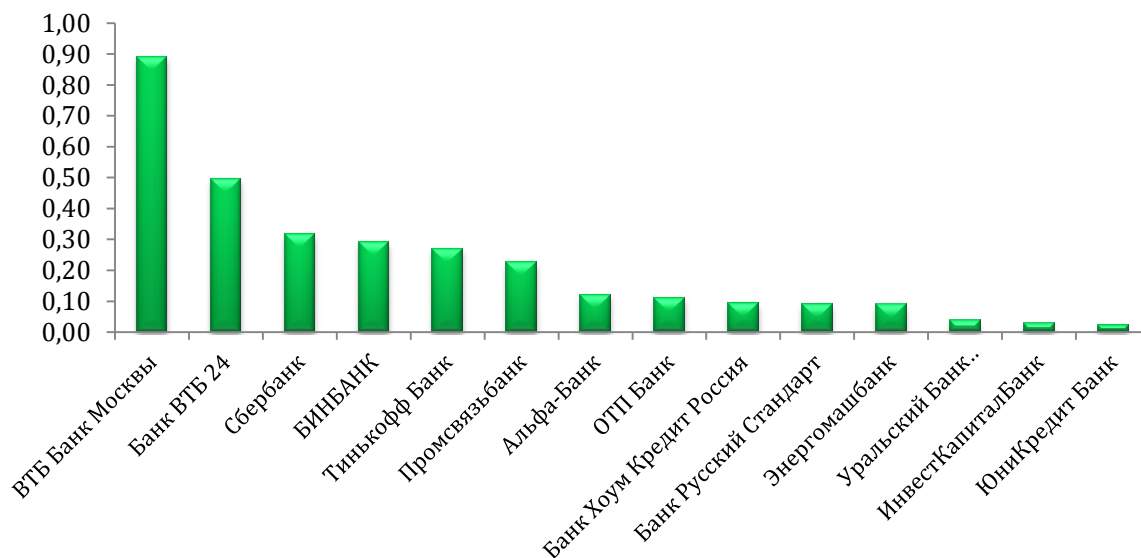
Максимальный рост аудитории показал Сбербанк (+37 216 подписчиков). Также отметим Тинькофф Банк, увеличивший число участников группы на 7 260 пользователей, что позволило ему войти в тройку крупнейших банковских сообществ.

Vkontakte. Количество подписчиков. ТОП-15



Vkontakte. Вовлеченность пользователей³

Vkontakte. Вовлеченность пользователей

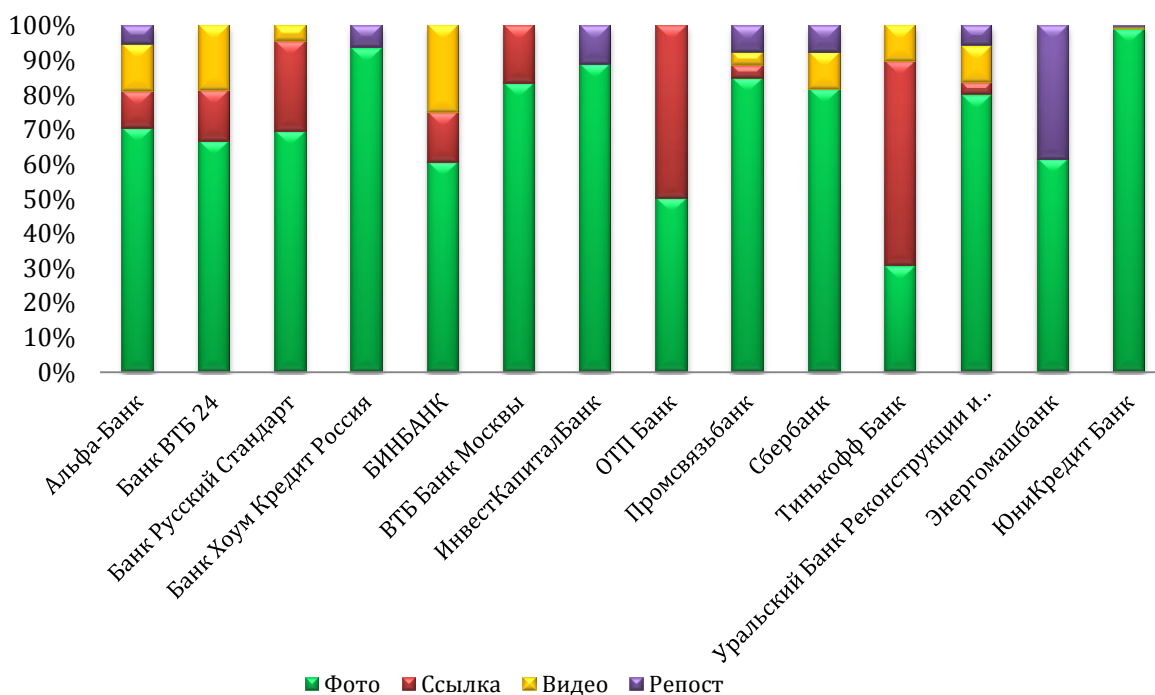


Лидером ноябрьского рейтинга вовлеченности стал ВТБ Банк Москвы с индексом 0,89. Главную роль в данном случае сыграл [пост](#) о возможности перевода кредитов в нескольких банках в один банк и снижения их процентных ставок.

³ Рассчитано по формуле $(N_{\text{комментариев}} + N_{\text{лайков}} + N_{\text{репостов}}) / N_{\text{постов}} / N_{\text{подписчиков}} * 100$



Vkontakte. Тип контента



Доля фото в структуре контента Вконтакте составляет 84%, ссылок – 7%, видео – 5%, репостов – 3%.



Самые популярные сообщения на страницах банков Вконтакте

Сбербанк

Информация о действиях мошенников

989 комментариев, 97 821 лайк, 31

745 репостов

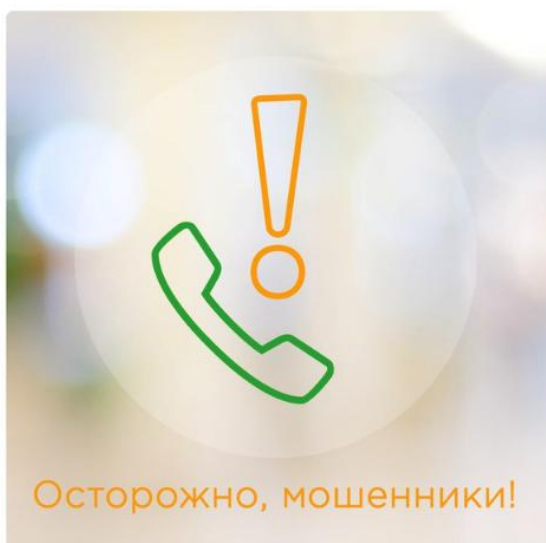


Сбербанк
18 ноя 2016 в 17:16

+ Подписаться

Будьте бдительны: в социальных сетях распространяется информация о том, что Сбербанк массово обзванивает клиентов для проверки операций по денежным переводам и блокирует карты. Эта информация ложная! Если вам позвонили и сообщили о блокировке карты, знайте – это делают мошенники.

Карта может быть заблокирована только в том случае, если требуется голосовое подтверждение операции и клиент сам обращается в контактный центр, но дает некорректную информацию – например, неверно называет свою фамилию, кодовое слово, паспортные данные и т.п.





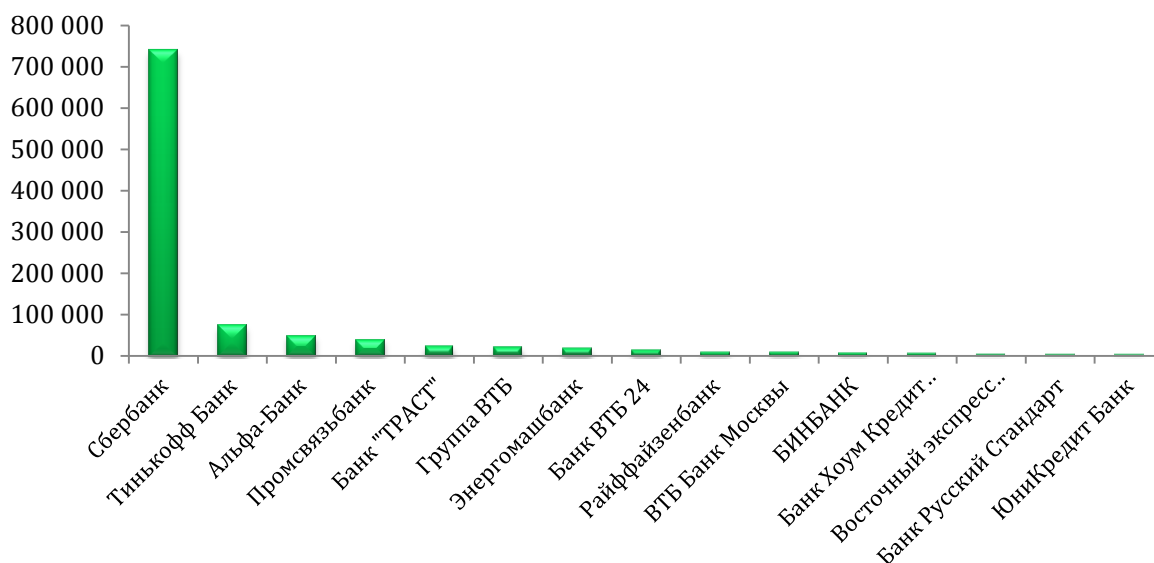
Twitter. Рейтинг официальных сообществ банков по количеству подписчиков. Ноябрь 2016

№	Страница	Количество подписчиков	Перемещение в рейтинге	Прирост за месяц	Прирост за месяц, %
1	Сбербанк	739 861	0	+13 182	+2%
2	Тинькофф Банк	73 859	0	+10 892	+17%
3	Альфа-Банк	47 658	0	+8 040	+20%
4	Промсвязьбанк	38 577	0	-120	0%
5	Банк "ТРАСТ"	22 062	0	-91	0%
6	Группа ВТБ	20 570	0	+50	0%
7	Энергомашбанк	16 539	0	-11	0%
8	Банк ВТБ 24	13 667	0	+111	+1%
9	Райффайзенбанк	8 614	+1	+1 071	+14%
10	ВТБ Банк Москвы	8 191	-1	+52	+1%
11	БИНБАНК	6 896	0	+31	0%
12	Банк Хоум Кредит Россия	5 339	0	+9	0%
13	Восточный экспресс банк	3 554	0	+26	+1%
14	Банк Русский Стандарт	3 311	0	+20	+1%
15	ЮниКредит Банк	2 944	0	+20	+1%

Тройка лидеров рейтинга вновь показала максимальный рост аудитории: Сбербанк (+13 182 фолловера), Тинькофф Банк (+10 892), Альфа-Банк (+8 040).

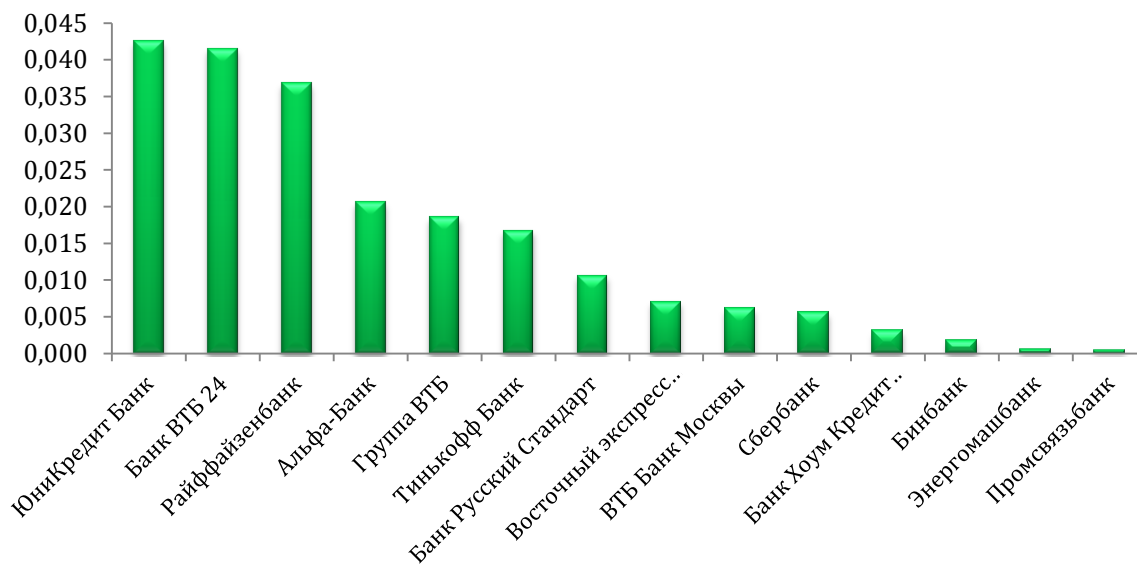


Twitter. Количество подписчиков. ТОП-15



Twitter. Вовлеченность пользователей⁴

Twitter. Вовлеченность пользователей



Сопоставимые величины индекса вовлеченности характеризуют ЮниКредит Банк и Банк ВТБ 24 – 0,42 и 0,41 соответственно. В первом случае можно отметить [новость](#) об открытии филиала в регионах. Во втором – [запуск](#) Apple Pay.

⁴ Рассчитано по формуле $(N_{\text{комментариев}} + N_{\text{лайков}} + N_{\text{репостов}}) / N_{\text{постов}} / N_{\text{подписчиков}} * 100$



Самые популярные сообщения на страницах банков в Twitter

Сбербанк

Информация о действиях мошенников

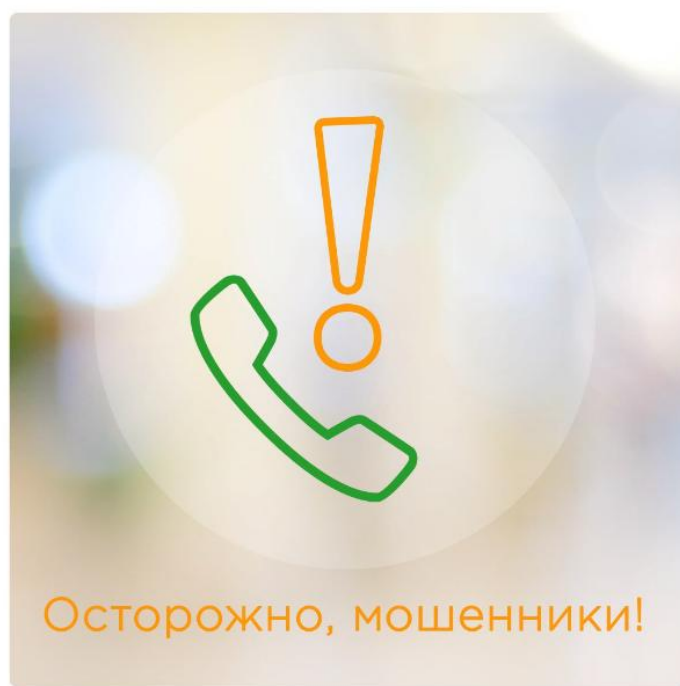


Сбербанк
@sberbank



Читать

В соцсетях распространяется информация, что Сбербанк массово обзванивает своих клиентов и блокирует карты. Эта информация — ложная.



РЕТВИТОВ
240

ОТМЕТОК «НРАВИТСЯ»
156



Страницы банков в социальных сетях

	Facebook	Вконтакте	Twitter
Абсолют Банк	http://www.facebook.com/absolutbankru	http://vk.com/absolutbankru	http://twitter.com/service_abs
Альфа-Банк	http://www.facebook.com/alfabank	http://vk.com/alfabank	http://twitter.com/alfa_bank
БАНК "САНКТ-ПЕТЕРБУРГ"	http://www.facebook.com/bspb	http://vk.com/bspb	http://twitter.com/#!/bank_spb
Банк "ТРАСТ"	http://www.facebook.com/trust.ru	http://vk.com/trust_ru	http://twitter.com/trust_ru
Банк «Возрождение»	http://www.facebook.com/Vozrozhdenie	http://vk.com/vozhrozhdenie_time	http://twitter.com/vbank_ir
Банк АВАНГАРД	http://www.facebook.com/bankavangard	http://vk.com/bankavangard	http://twitter.com/bank_avangard
Банк ВТБ 24	http://www.facebook.com/vtb24	http://vk.com/bank_vtb24	http://twitter.com/#!/bankvtb24
ВТБ Банк Москвы	http://www.facebook.com/VTB.BankofMoscow	http://vk.com/vtb_bm	http://twitter.com/VTB_BM
Банк ОТКРЫТИЕ	http://www.facebook.com/otkritie	http://vk.com/otkritiecorp	
Банк Русский Стандарт	http://www.facebook.com/rsbank	http://vk.com/rsb	http://twitter.com/bank_rs
БАНК УРАЛСИБ	http://www.facebook.com/bankuralsib	http://vk.com/bankuralsib	
Банк Хоум Кредит Россия	http://www.facebook.com/homecredit.ru	http://vk.com/homecredit	http://twitter.com/#!/HOMECREDIT_BANK
БИНБАНК	http://www.facebook.com/binbank.ru	http://vk.com/binbank	http://twitter.com/binbank_ru
Восточный экспресс банк	http://www.facebook.com/vostbank	http://vk.com/vostbankru	http://twitter.com/vostBank
Группа ВТБ	http://www.facebook.com/vtbgroup		http://twitter.com/vtb
ИнвестКапиталБанк	http://www.facebook.com/icb.bank	http://vk.com/club38188642	http://twitter.com/icb_bank
Инвестторгбанк	http://www.facebook.com/investorgbank	http://vk.com/investorgbank	
МДМ Банк	http://www.facebook.com/mdmbank	http://vk.com/mdmbank	http://twitter.com/mdmbank

ОТП Банк		http://vk.com/otpbank_ru	
Промсвязьбанк	http://www.facebook.com/psbank	http://vk.com/psbank_ru	http://twitter.com/psbank_ru
Райффайзенбанк	http://www.facebook.com/raiffeisenbankrus	http://vk.com/raiffeisenbankrus	http://twitter.com/Raiffeisen_Ru
Русский Торговый Банк	http://www.facebook.com/rtbk.ru	http://vk.com/rtbk_ru	http://twitter.com/rtbk_ru
Сбербанк	http://www.facebook.com/sberbank	http://vk.com/bankdruzey	http://twitter.com/sberbank
Связной Банк	http://www.facebook.com/svyaznoybank	http://vk.com/svyaznoybank	http://twitter.com/svyaznoybank
Тинькофф Банк	http://www.facebook.com/tinkoffbank	http://vk.com/tinkoffbank	http://twitter.com/tinkoff_bank
Уральский Банк Реконструкции и Развития	http://www.facebook.com/ubrir	http://vk.com/bank_ubrr	http://twitter.com/Bank_UBRR
Энергомашбанк	http://www.facebook.com/energomashbank	http://vk.com/embclub	http://twitter.com/#!/energomashbank
ЮниКредит Банк	http://www.facebook.com/unicreditbankrussia	http://vk.com/unicreditbank	http://twitter.com/unicreditrussia