

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

*Апрель 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. В Facebook выбраны ТОП-20 сообществ по количеству подписчиков, в Twitter и Вконтакте – ТОП-15.

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-20 официальных сообществ банков по количеству подписчиков<sup>1</sup>. Апрель 2016

№	Страница	Аудитория	Перемещение в рейтинге	Прирост за месяц	Прирост за месяц, %
1	Сбербанк	387 642	0	+1 114	0%
2	Группа ВТБ	185 742	0	+2 237	+1%
3	Банк "ТРАСТ"	75 002	0	-159	0%
4	Тинькофф Банк	52 290	0	+3 189	+6%
5	Промсвязьбанк	43 612	0	+679	+2%
6	Банк ВТБ 24	42 858	0	+829	+2%
7	ЮниКредит Банк	33 334	0	+1 160	+4%
8	Банк Москвы	19 681	0	+721	+4%
9	Альфа-Банк	19 380	0	+713	+4%
10	БИНБАНК	15 273	0	+354	+2%
11	Райффайзенбанк	11716	0	+335	+3%
12	МДМ Банк	9 452	0	+32	0%
13	БАНК УРАЛСИБ	9 217	0	+22	0%
14	Банк АВАНГАРД	8 320	0	+11	0%
15	Абсолют Банк	8 214	0	+4	0%
16	Банк ОТКРЫТИЕ	7 060	0	+70	+1%

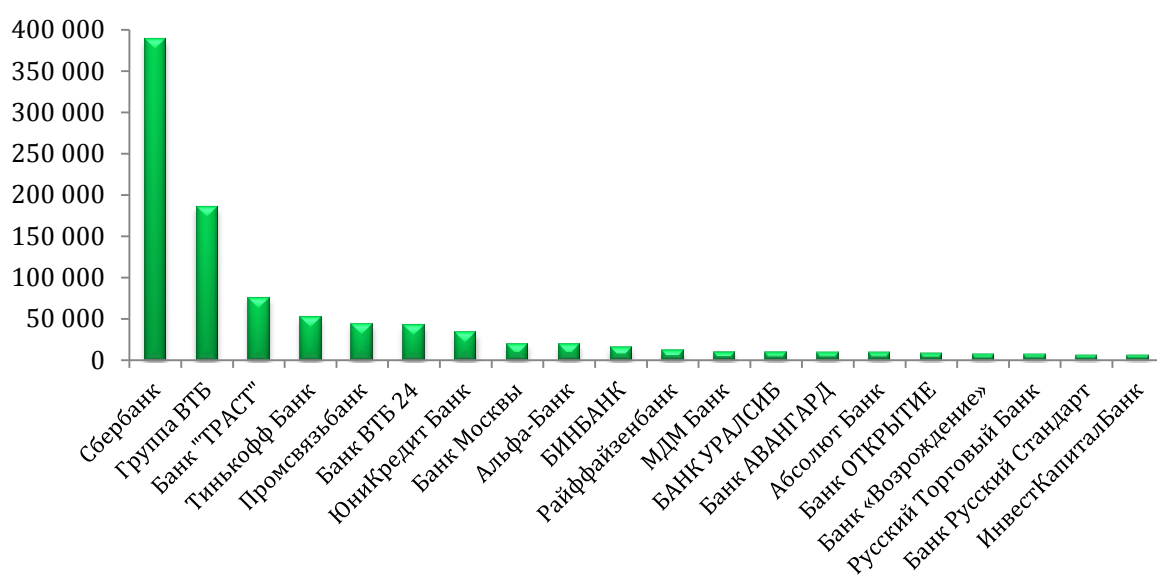
<sup>1</sup> В рейтинг не включены сообщества брендов, интегрированные с глобальными страницами в Facebook



17	Банк "Возрождение"	6 512	0	+21	0%
18	Русский Торговый Банк	6 098	0	-4	0%
19	Банк Русский Стандарт	5 271	0	+48	+1%
20	ИнвестКапиталБанк	5 007	0	-13	0%

По итогам апреля перестановок в ТОП-20 страниц банков в Facebook не произошло. Максимальный рост аудитории показал Тинькофф Банк (+3 189 подписчиков).

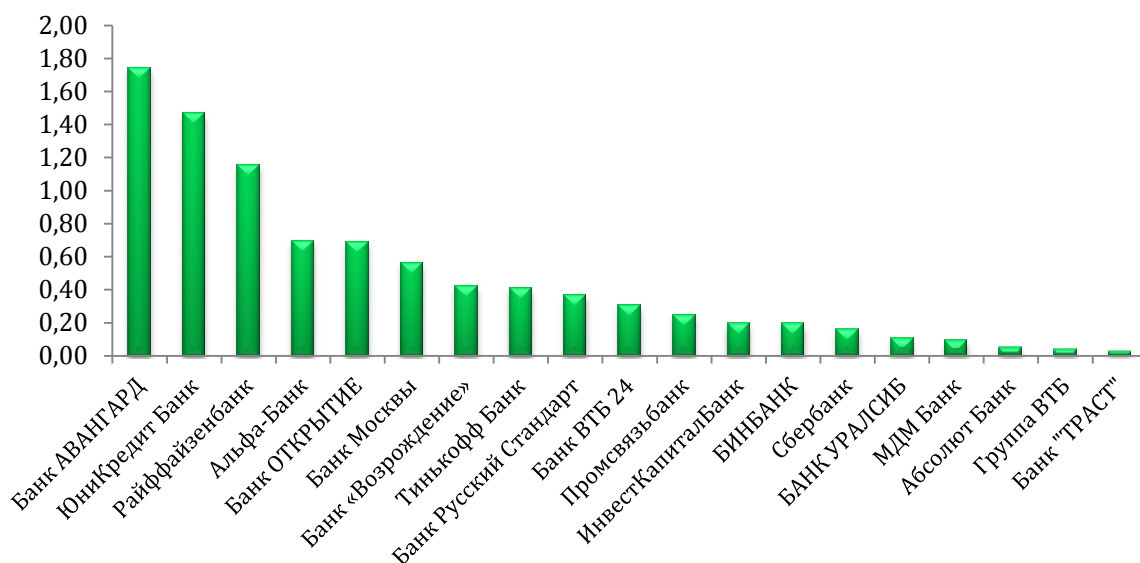
### Facebook. Количество подписчиков. ТОП-20



### Facebook. Вовлеченность пользователей<sup>2</sup>

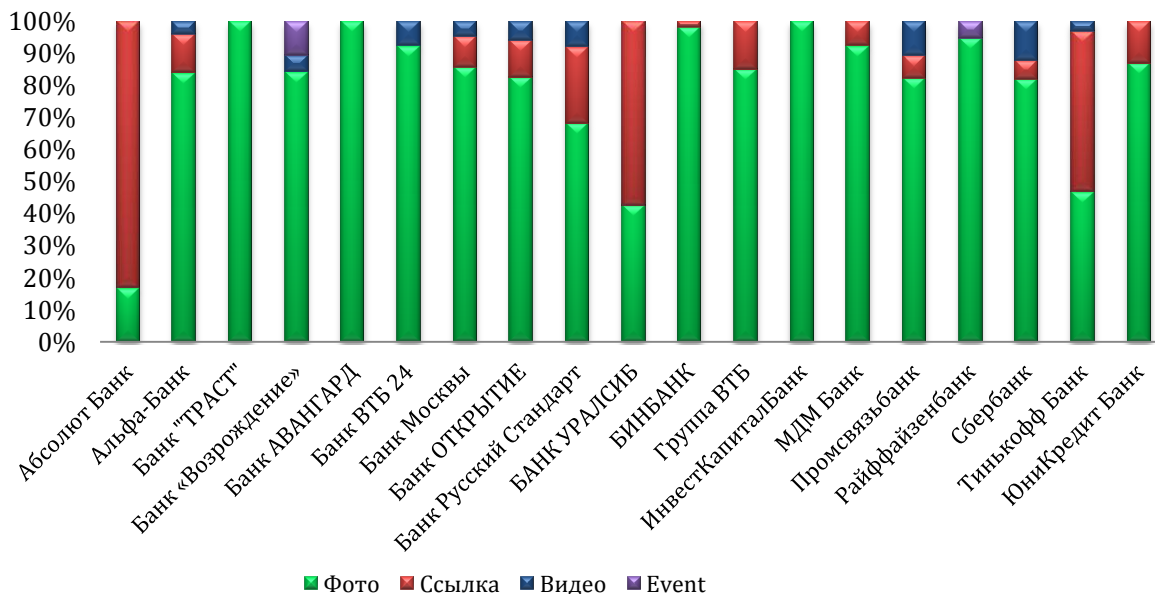
<sup>2</sup> Рассчитано по формуле  $(N_{\text{комментариев}} + N_{\text{лайков}} + N_{\text{репостов}}) / N_{\text{постов}} / N_{\text{подписчиков}} * 100$

### Facebook. Вовлеченность пользователей



Банк «Авангард» поднялся с 3 на 1 место в рейтинге вовлеченности с индексом 1,74. Кроме того, в ТОП-3 вошли ЮниКредит Банк (1,47) и Райффайзенбанк (1,15).

### Facebook. Тип контента



Доля фото в структуре контента банков составляет 76%, ссылок – 20%, видео – 4%. Менее 1% составили event.

### Самые популярные сообщения на страницах банков в Facebook

Сбербанк

## Публикация директора Департамента развития отношений с клиентами Сбербанка о платежных картах 392 комментария

Сбербанк: Банк друзей  
18 апреля · 🌐

«Вот и настал наконец тот чудесный момент моей работы в Сбербанке, когда я могу с уверенностью сказать, что я пользуюсь лучшей платежной картой на рынке, и эта карта – карта Сбербанка». Все, что нужно знать о новой карте, рассказывает Яна Павлова, директор Департамента развития отношений с клиентами Сбербанка: <http://www.finprosto.ru/clientcentric/80>



## Программа «Спасибо от Сбербанка» 4 354 лайка

Сбербанк: Банк друзей  
24 апреля · 🌐

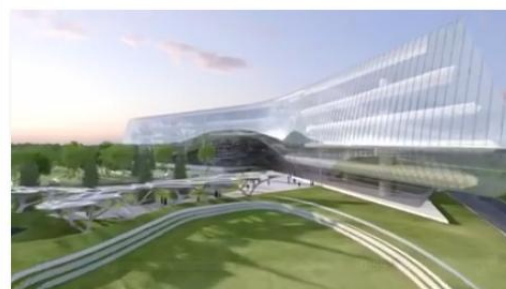
Уже планируете летний отпуск? Вот простой способ сэкономить:  
1. Обменивайте бонусы СПАСИБО на скидки до 99% от цены, оплачивая авиабилеты картой на портале <https://spasibosberbank.travel>,  
2. Бронируйте гостиницы там же с аналогичными скидками  
3. Оплачивая пакетный тур в турфирме, не забывайте, что также получаете бонусы СПАСИБО.  
Полный список компаний – партнеров программы «Спасибо от Сбербанка» по ссылке: <http://spasibosberbank.ru/partners>



## Сбербанк Видео – Проект здания Sberbank Technopark 470 репостов

Сбербанк: Банк друзей  
26 апреля в 2:33 · 🌐

В этом футуристическом здании мы будем работать над созданием и развитием инновационных финансовых сервисов — на основе вашей обратной связи, лучших мировых практик, тенденций и исследований. Этот проект — последний шедевр знаменитой Захи Хадид, одной из самых прогрессивных и влиятельных архитекторов на планете. Среди зданий, построенных по её проекту, «Национальный музей искусств XXI века» в Риме, оперный театр в Гуанчжоу и другие. Здесь будет создаваться банк будущего. Сбербанк меняется, и мы это делаем для вас!



Сбербанк



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

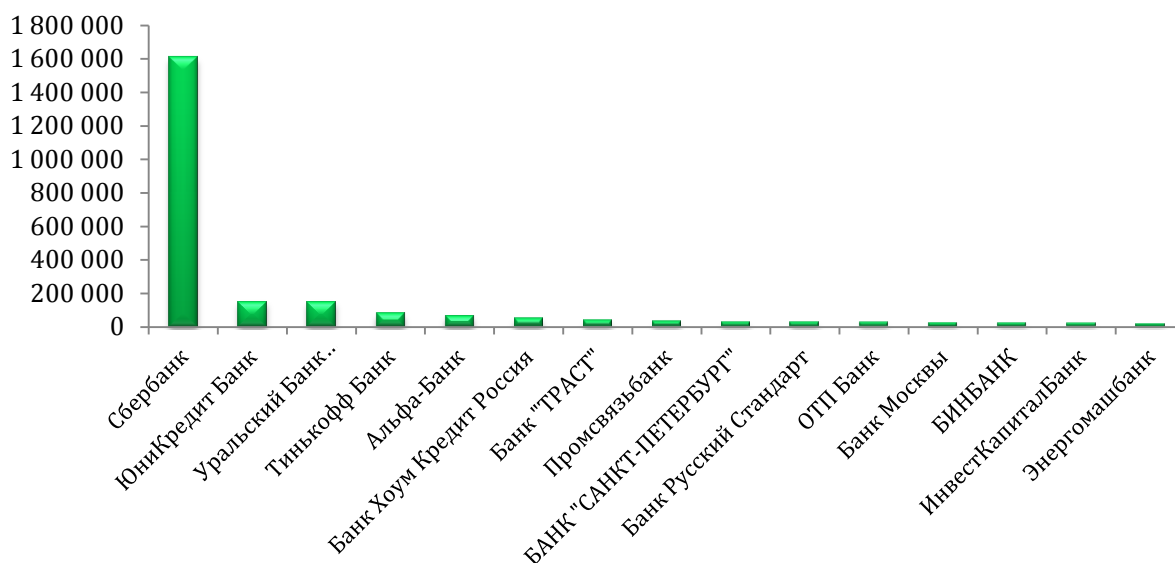
Мониторинг осуществлен с помощью сервиса автоматического сбора данных в социальных сетях Social Ear



№	Страница	Количество подписчиков	Перемещение в рейтинге	Прирост за месяц	Прирост за месяц, %
1	Сбербанк	1 604 904	0	-6 183	0%
2	ЮниКредит Банк	148 517	0	-448	0%
3	Уральский Банк Реконструкции и Развития	146 983	0	-507	0%
4	Тинькофф Банк	80 283	0	+3 536	+5%
5	Альфа-Банк	66 944	0	+1 273	+2%
6	Банк Хоум Кредит Россия	46 471	0	+301	+1%
7	Банк "ТРАСТ"	35 760	0	-115	0%
8	Промсвязьбанк	29 542	0	+1 561	+6%
9	БАНК "САНКТ-ПЕТЕРБУРГ"	26 247	+1	+24	0%
10	Банк Русский Стандарт	26 005	-1	-246	-1%
11	ОТП Банк	22 970	0	+459	+2%
12	Банк Москвы	21 720	0	+724	+3%
13	БИНБАНК	19 604	0	+651	+3%
14	ИнвестКапиталБанк	18 435	0	-72	0%
15	Энергомашбанк	16 653	0	-71	0%

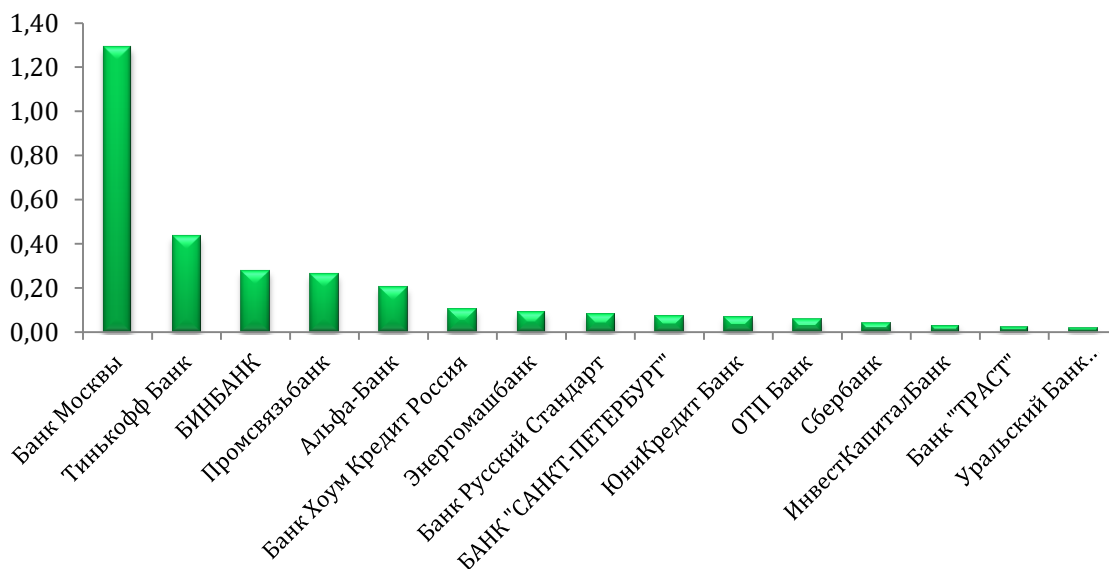
Пока тройка лидеров рейтинга продолжает терять подписчиков, Тинкофф Банк вновь показывает максимальный прирост пользователей (+3 536).

### Vkontakte. Количество подписчиков. ТОП-15



### Vkontakte. Вовлеченность пользователей<sup>3</sup>

#### Vkontakte. Вовлеченность пользователей

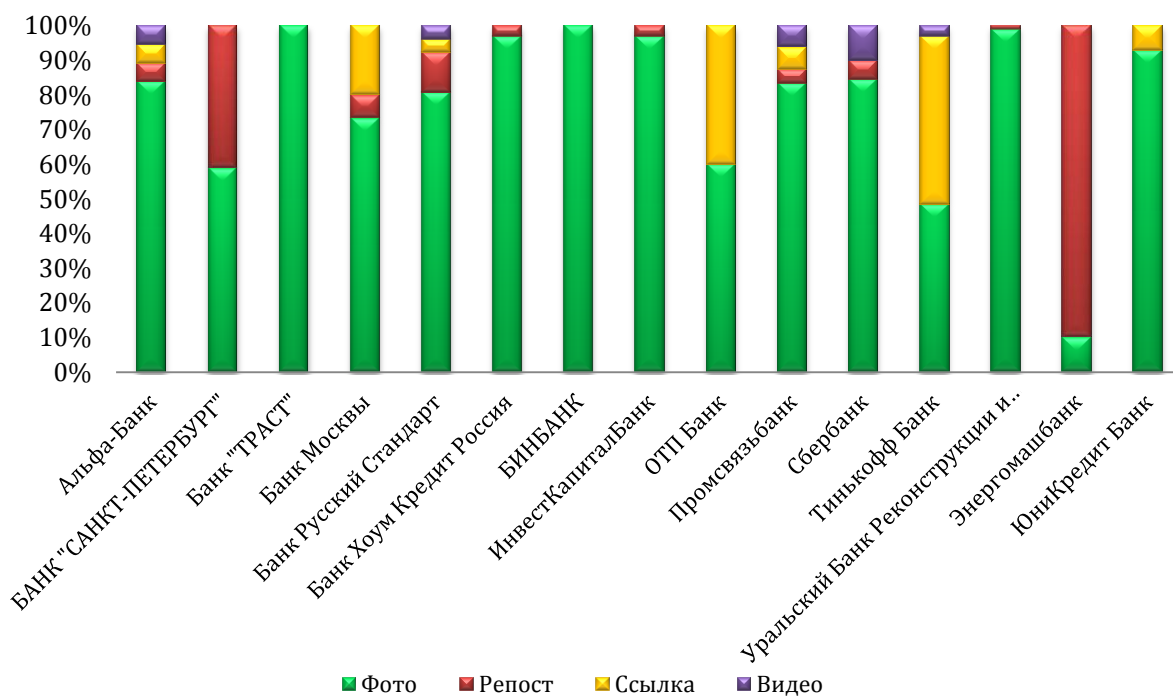


По величине индекса вовлеченности вне конкуренции в апреле – Банк Москвы (1,29). Главную роль в достижении высокого результата сыграли сообщения о программе снижения платежей по кредитам и программе «Ипотека с господдержкой».

<sup>3</sup> 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 составляет 82%, репостов – 10%, ссылок – 5%, видео – 3%.





## Самые популярные сообщения на страницах банков Вконтакте

### Тинькофф-Банк

Информация о действиях мошенников

**579 комментариев**

Тинькофф Банк

Дальше действовать будем мы

Никому не передавайте данные своих карт в соцсетях

Мошенники никогда не дремлют, в том числе, в соцсетях. И клиентов банков они, к сожалению, не обходят стороной. Схема такая: вам в личные сообщения пишут люди, которые представляются сотрудниками банка, и просят скинуть номер карты. Это мошенники.

Запомните: официальные представители банка никогда не спрашивают полные данные карт ни в личной переписке, ни в официальном сообществе. Они могут вас проконсультировать, ответить на вопросы по банковским продуктам. Или спросить последние 4 цифры карты, если у вас больше двух карт.

Единственный представитель, который консультирует вас от лица Тинькофф Банка в личных сообщениях, помимо нашей группы, — Natalya Lutay. Ссылка на ее профиль — здесь, в нашем официальном сообществе, в разделе «контакты». Все остальные аккаунты — фейки.

Если вам самостоятельно напишет какой-то другой представитель и попросит данные карты, не верьте: он мошенник. Обязательно пожалуйте на его страничку, чтобы ее поскорее заблокировали. Будьте внимательны!



## Внимание!

Мошенники в соцсетях

### Сбербанк

Проект «Дети тишины»

**4 123 лайка, 507 репостов**

Сбербанк: Банк друзей

Уличных артистов и музыкантов можно встретить на улицах всех оживленных городов. Кто-то выступает для души, а кто-то ради заработка, но все они делают наши города дружелюбнее.

Сбербанк решил поддержать уличных музыкантов. Мы запускаем проект Streets, который поможет самым талантливым из них выйти на новый уровень. Поддержать понравившихся артистов вы можете с помощью безналичного перевода денег на его карту — с помощью SMS. Ведь перевести деньги с помощью SMS также просто, как бросить мелочь в шляпу.

На видео — один из участников проекта Streets, уличный мим по имени Саша. Посмотрите его историю и поддержите проект «Дети тишины», — отправив SMS #ДЕТИТИШИНЫ СУММА на номер 900.

Подробнее на сайте: <http://vk.cc/52rUM0>



Дети Тишины

69 786 просмотров



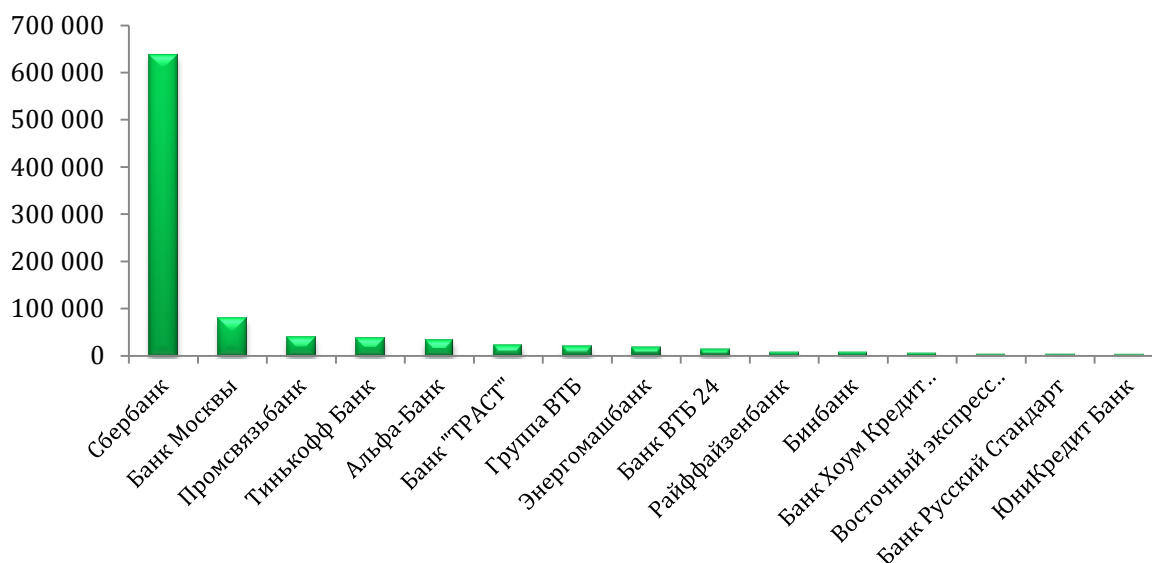
## Twitter. Рейтинг официальных сообществ банков по количеству подписчиков. Апрель 2016

№	Страница	Количество подписчиков	Перемещение в рейтинге	Прирост за месяц	Прирост за месяц, %
1	Сбербанк	635 314	0	+18 822	+3%
2	Банк Москвы	78 337	+7	+70 586	+911%
3	Промсвязьбанк	39 176	-1	-78	0%
4	Тинькофф Банк	36 979	-1	+2 571	+7%
5	Альфа-Банк	32 881	-1	+1 223	+4%
6	Банк "ТРАСТ"	22 430	-1	-69	0%
7	Группа ВТБ	20 120	-1	+49	0%
8	Энергомашбанк	16 749	-1	-63	0%
9	Банк ВТБ 24	12 988	-1	+36	0%
10	Райффайзенбанк	7 276	0	+38	+1%
11	БИНБАНК	6 928	0	+90	+1%
12	Банк Хоум Кредит Россия	5 232	0	+6	0%
13	Восточный экспресс банк	3 250	0	+42	+1%
14	Банк Русский Стандарт	3 140	0	+9	0%
15	ЮниКредит Банк	2 778	0	+44	+2%

Максимальный рост числа фолловеров (если не принимать во внимание Банк Москвы, сменивший аккаунт) показал Сбербанк (+18 822). Также стоит отметить Тинькофф Банк (+ 2571) и Альфа-Банк (+1 223).

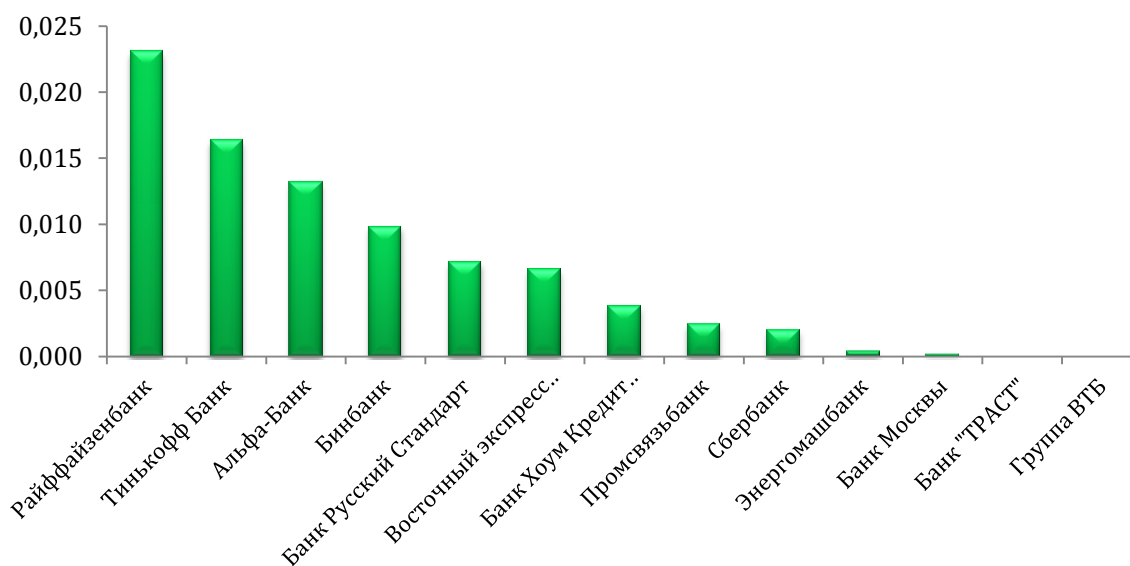


### Twitter. Количество подписчиков. ТОП-15



### Twitter. Вовлеченность пользователей<sup>4</sup>

#### Twitter. Вовлеченность пользователей





В ТОП-3 рейтинга вовлеченности в апреле вошли Райффайзенбанк (0,023), Тинькофф Банк (0,016) и Альфа-Банк (0,013).



<sup>4</sup> 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


**Сбербанк**    
 @sberbank

Сбербанк запустил проект по поддержке уличных артистов: [bit.ly/1VVuTCX](https://bit.ly/1VVuTCX)



РЕТВИТОВ **115**    ОТМЕТОК «НРАВИТСЯ» **30**



## Страницы банков в социальных сетях

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

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