



**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) уменьшилось за месяц на 7 тыс. и составило 5,33 млн.

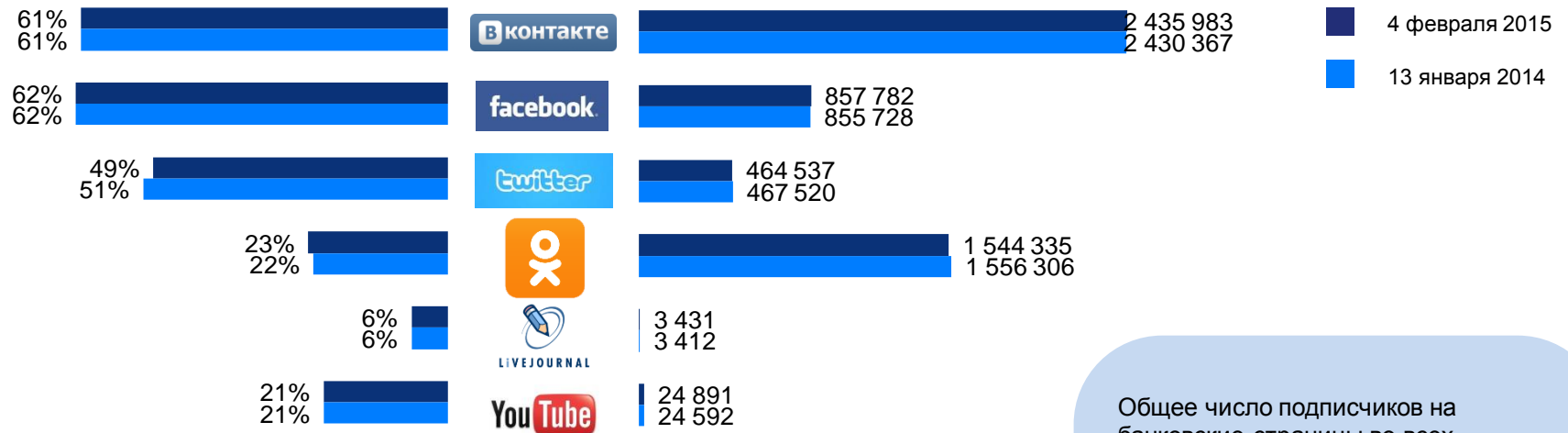
На 4 февраля 2015 г. лидером по темпам роста последователей официальных страниц в социальных сетях стал Банк С. - Петербург, количество подписчиков которого на страницу ВКонтакте увеличилось на 4%, в Facebook на 3%, в Twitter на 2%, в Одноклассниках на 1%.

Максимальный индекс вовлеченности из ТОП-15 наблюдается у Юниаструм Банка (29%).

Ключевые выводы (2/2)

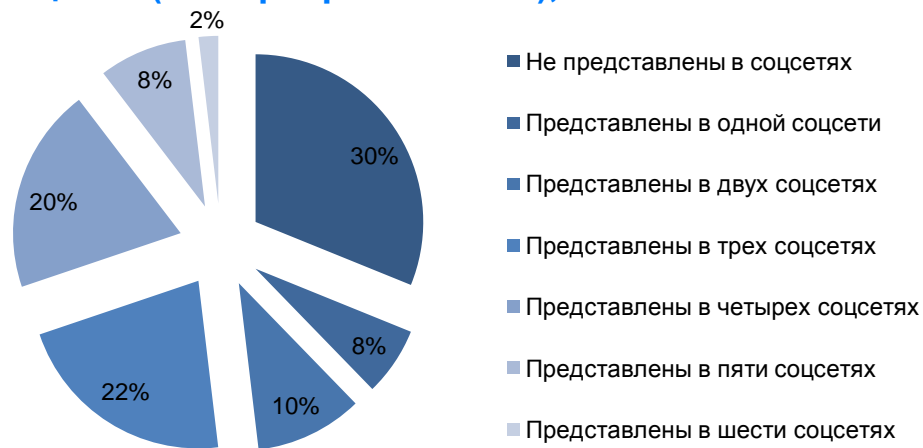
Количество банков, вовлеченных в соцсеть*, %

Количество подписчиков на банковские страницы в соцсетях, чел.



* Были проанализированы данные по 100 крупнейшим розничным банкам

Интегрированность ТОП 100 российских банков в соцсети (на 4 февраля 2015 г.), %



Общее число подписчиков на банковские страницы во всех исследуемых соцмедиа (ВКонтакте, Facebook, Twitter, Одноклассники, Livejournal, Youtube) уменьшилось за месяц на 7 тыс. и составило 5,33 млн.

На 4 февраля 2015 г. лидером по темпам роста последователей официальных страниц в социальных сетях стал Банк С. - Петербург, количество подписчиков которого на страницу ВКонтакте увеличилось на 4%, в Facebook на 3%, в Twitter на 2%, в Одноклассниках на 1%.

Максимальный индекс вовлеченности из ТОП-15 наблюдается у Юниаструм Банка (29%).

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		ok	
	13.01.2015	04.02.2015		Число	Темп роста	Число	Темп роста	Число	Темп роста	Число	Темп роста
1 Сбербанк	1 430 880	1 419 717	-1%	1 411 837	-1%	305 090	0%	269 517	5%	1 333 983	-2%
2 ЮниКредит	166 218	165 113	0%	164 643	0%	27 180	0%	1 802	3%	0	0%
3 ВТБ	163 493	164 215	0%	0	0%	164 393	0%	18 268	1%	0	0%
4 УБРиР	159 214	158 746	0%	158 169	0%	2 533	0%	1 870	1%	2 242	0%
5 Хоум Кредит	32 041	89 225	-2%	39 382	0%	5 085	5%	4 622	2%	87 042	-2%
6 Траст	79 368	80 115	0%	38 974	2%	80 338	0%	25 073	2%	36 046	1%
7 Связной Банк	53 319	54 319	1%	54 760	1%	17 633	0%	8 385	1%	0	0%
8 Тинькофф Банк	35 370	38 127	3%	39 109	3%	21 366	2%	0	-100%	9 816	0%
9 Промсвязьбанк	35 324	35 544	1%	15 931	2%	35 988	1%	7 173	26%	0	0%
10 Альфа-Банк	28 204	29 406	2%	29 855	2%	12 088	1%	23 288	4%	16 641	1%
11 ВТБ24	26 940	27 830	3%	4 351	8%	28 654	3%	9 482	3%	0	0%
▲ 12 Банк С.-Петербург	25 797	26 103	4%	26 570	4%	3 330	3%	1 819	2%	5 230	1%
▼ 13 Русский Стандарт	23 455	25 572	0%	26 153	0%	4 288	1%	2 869	1%	12 757	0%
14 ОТП Банк	18 986	19 402	1%	19 544	1%	928	2%	1 917	2%	0	0%
15 Банк Москвы	16 304	17 601	3%	18 196	3%	17 366	7%	4 984	3%	0	0%

Источник: Frank Research Group

* Максимальный показатель из сетей, в которых банк имеет страницу

На 4 февраля 2015 г. лидером по темпам роста последователей официальных страниц в социальных сетях стал Банк С.-Петербург, количество подписчиков которого на страницу ВКонтакте увеличилось на 4%, в Facebook на 3%, в Twitter на 2%, в Одноклассниках на 1%.

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 04.12.2014	Количество подписчиков		Индекс вовлеченности*
	13.01.2015	04.02.2015			13.01.2015	04.02.2015	
1 Сбербанк	1 480	1 150	-22%	302 646	304 077	305 090	0%
2 ВТБ	312	861	176%	163 493	164 215	164 393	1%
3 ВТБ24	136	747	449%	26 940	27 830	28 654	3%
4 Банк Москвы	688	710	3%	14 905	16 232	17 366	4%
5 Юниаструм Банк	12	690	5650%	2 206	2 295	2 385	29%
6 Тинькофф Банк	114	645	466%	20 209	20 942	21 366	3%
7 Промсвязьбанк	134	593	343%	35 324	35 544	35 988	2%
8 Инвестторгбанк	319	485	52%	5 443	6 205	6 665	7%
9 Росбанк	294	393	34%	5 630	5 778	6 064	6%
10 Альфа-Банк	38	368	868%	11 411	11 991	12 088	3%
11 Совкомбанк	9	313	3378%	761	1 154	1 755	18%
12 Инвесткапиталбанк	217	250	15%	4 695	4 778	4 790	5%
13 Московский индустриальный банк	176	226	28%	2 772	3 069	3 186	7%
14 Райффайзенбанк	34	173	409%	6 252	6 696	6 735	3%
15 Банк С.-Петербурга	10	143	1330%	3 120	3 236	3 330	4%

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 Юниаструм Банка (29%).

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

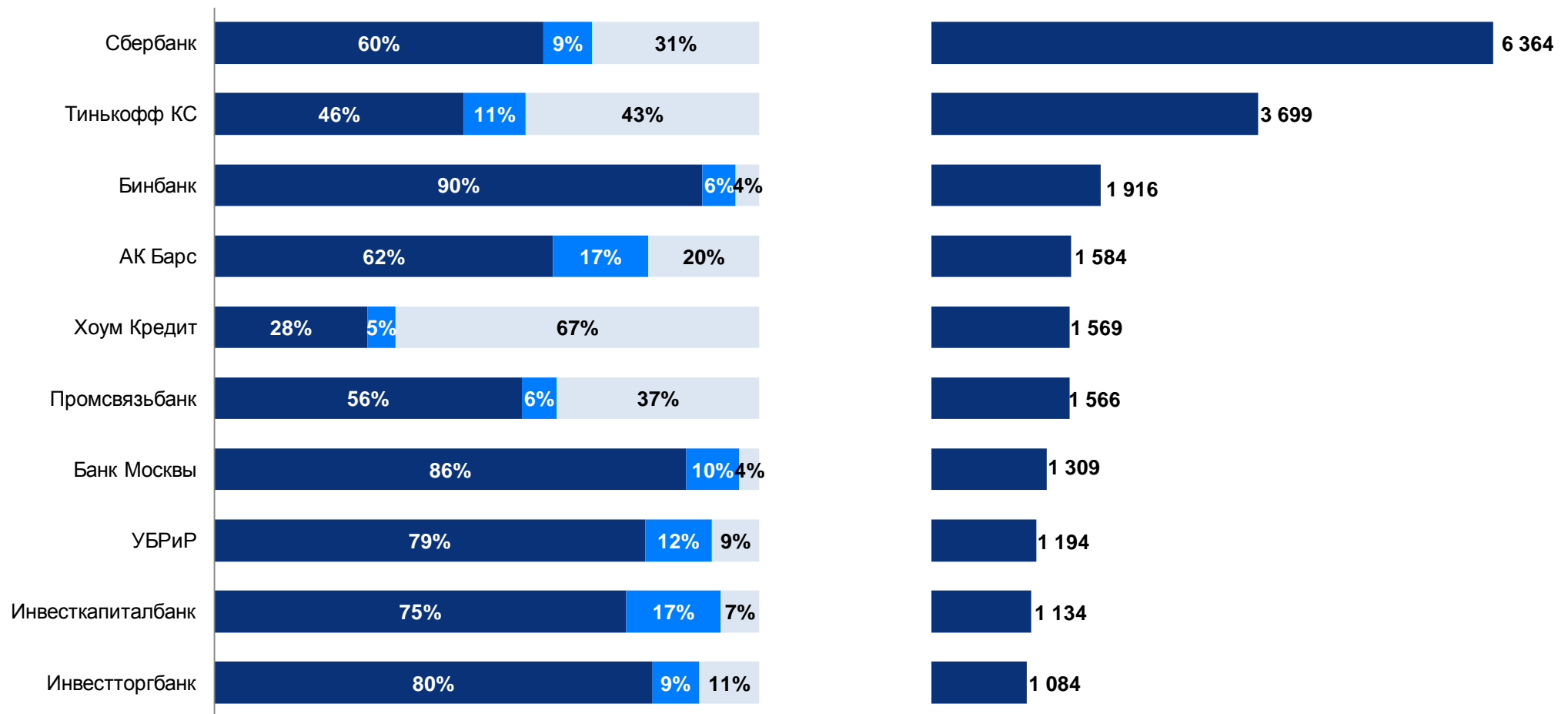
На YouTube

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 13.01.2015 г. по 04.02.2015 г.

Активность* участников на странице в период с 13.01.2015 г. по 04.02.2015 г.



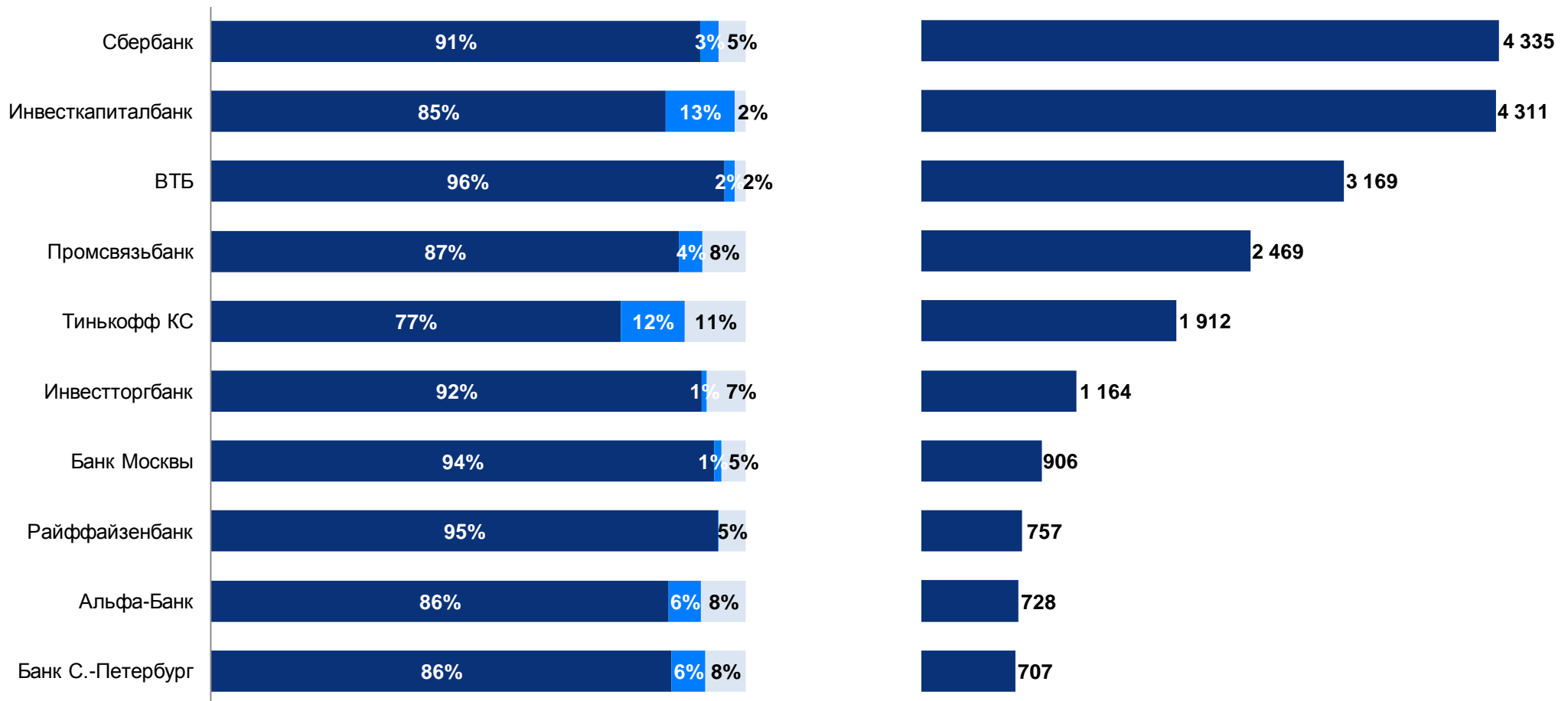
*Активность – сумма количественных показателей «Понравилось», «Поделиться» и «Комментарий» ВКонтакте.

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

ТОП 10 банков по активности страницы на Facebook

Соотношение видов действий участников на странице в период с 13.01.2015 г. по 04.02.2015 г.

Активность* участников на странице в период с 13.01.2015 г. по 04.02.2015 г.



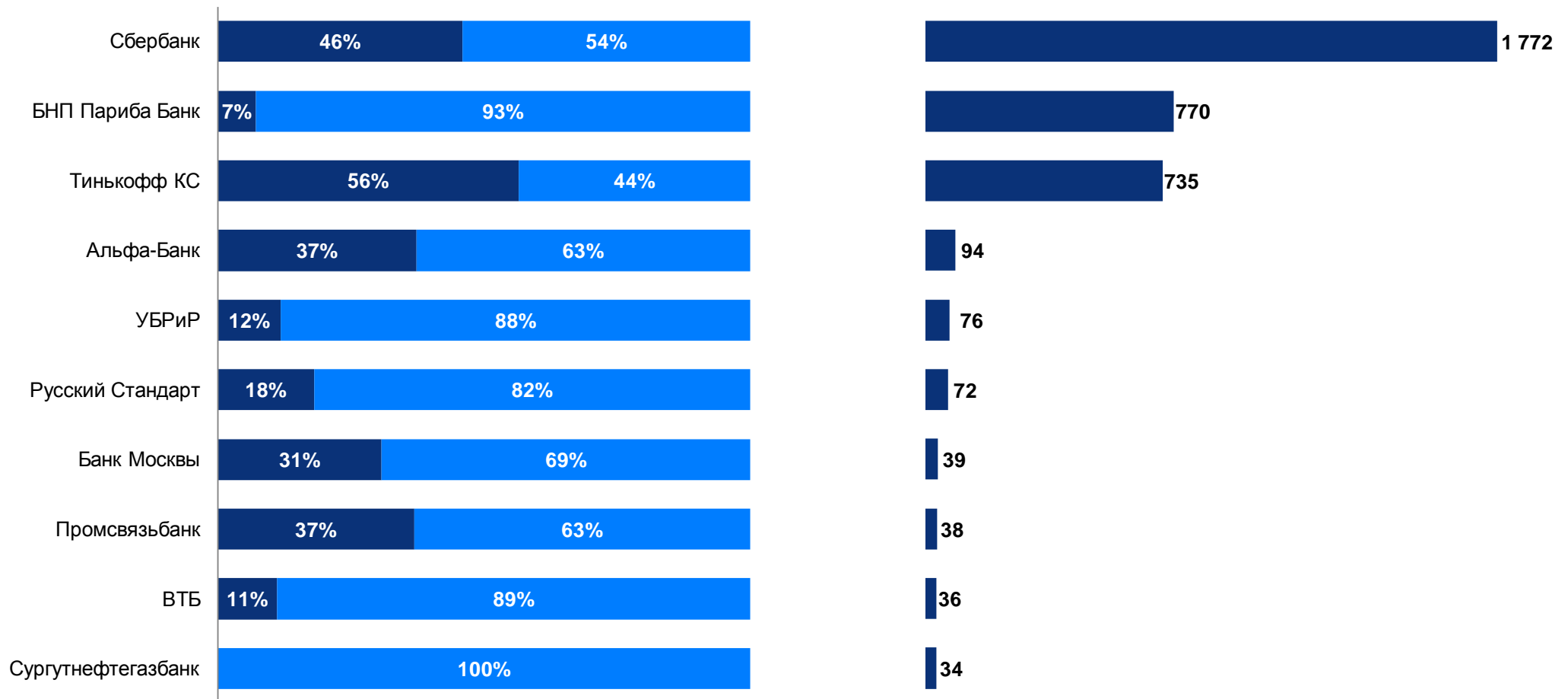
*Активность – сумма количественных показателей «Это нравится», «Поделиться» и «Комментарий» Facebook.

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

ТОП 10 банков по активности страницы в Twitter

Соотношение видов действий участников на странице в период с 13.01.2015 г. по 04.02.2015 г.

Активность* участников на странице в период с 13.01.2015 г. по 04.02.2015 г.



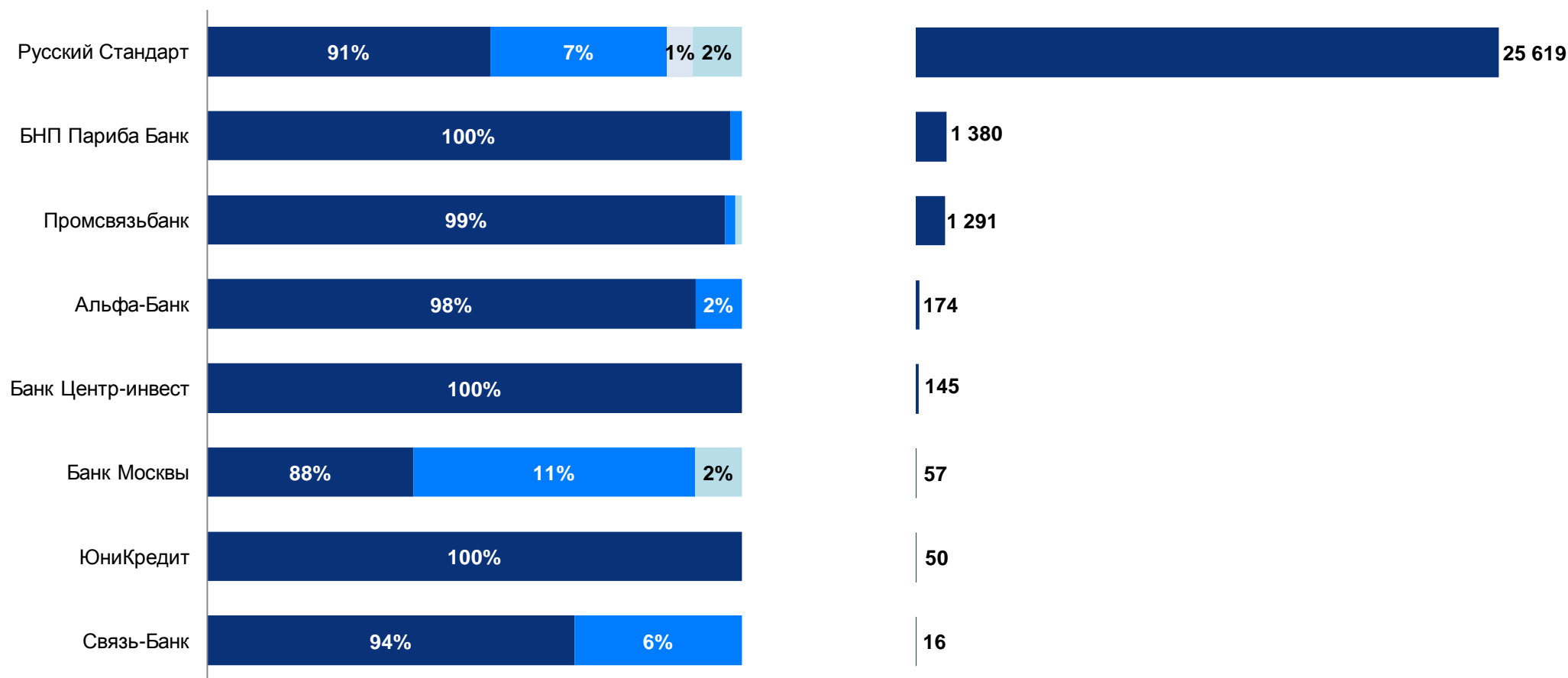
*Активность – сумма количественных показателей «Favorite» и «Retweet» Twitter.

■ - «Favorite»; ■ - «Retweet»;

ТОП 10 банков по активности страницы на YouTube

Соотношение видов действий участников на странице в период с 13.01.2015 г. по 04.02.2015 г.

Активность* участников на странице в период с 13.01.2015 г. по 04.02.2015 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

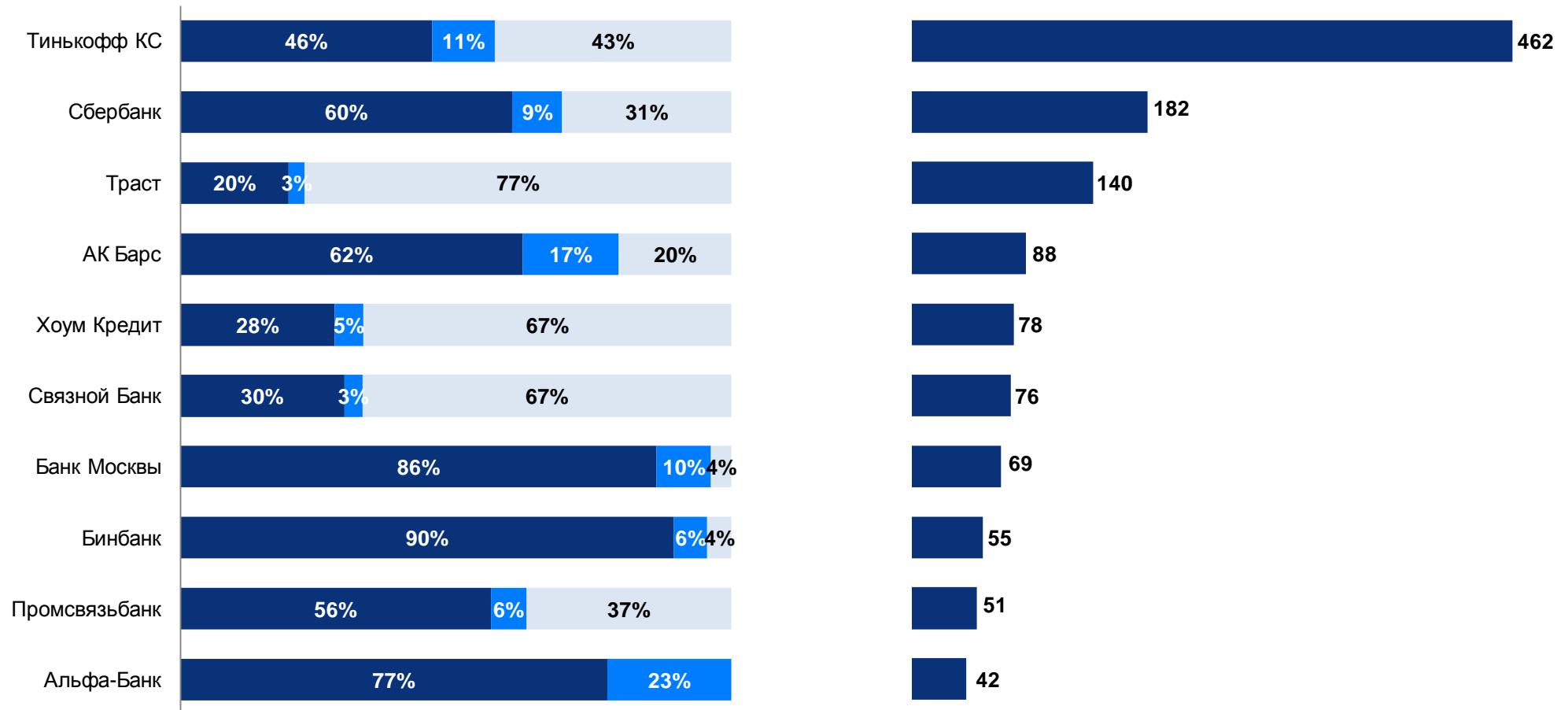
На YouTube

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 13.01.2015 г. по 04.02.2015 г.

Средний уровень активности поста* на странице в период с 13.01.2015 г. по 04.02.2015 г.



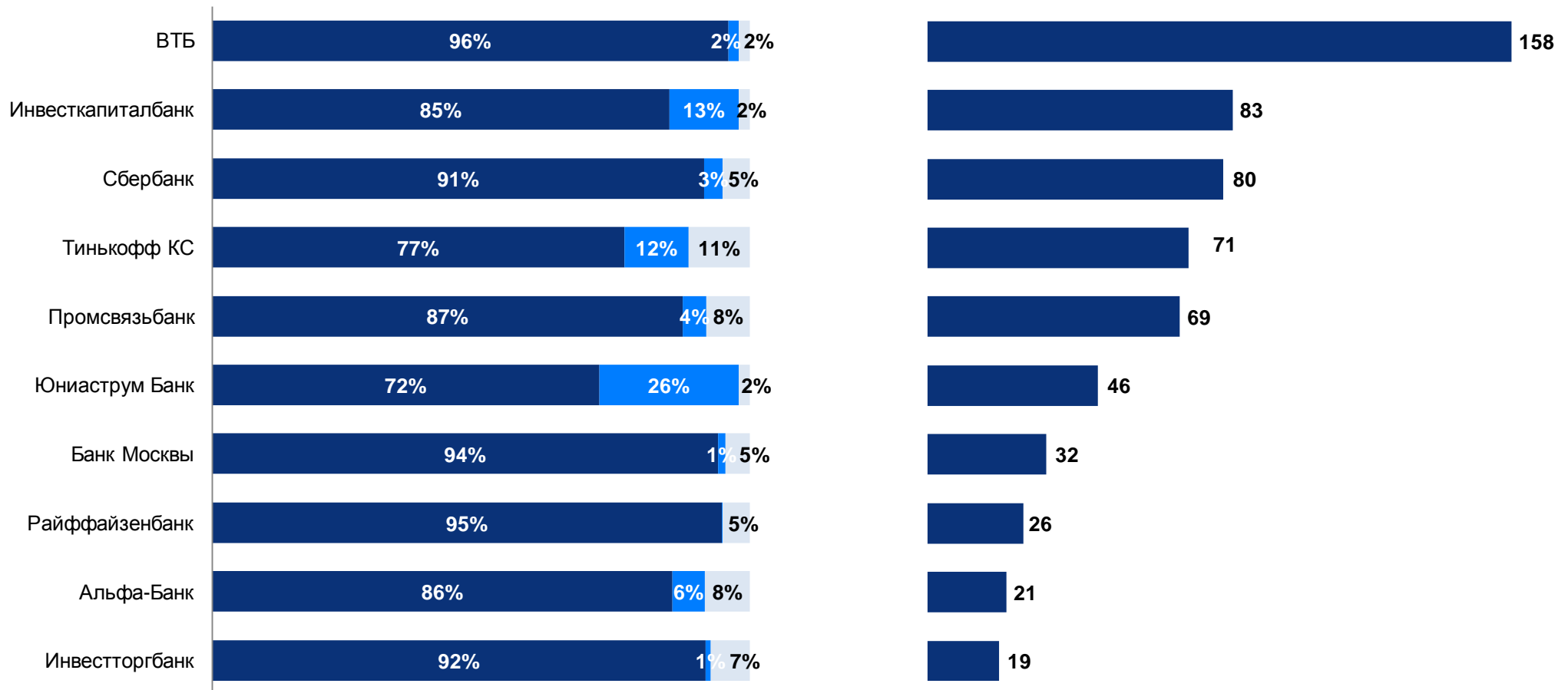
*Средний уровень активности поста – показатель, отражающий среднее количество действий подписчиков на пост. Рассчитывается как отношение показателя Активности к общему числу постов за рассматриваемый период.

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

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

Соотношение видов действий участников на странице в период с 13.01.2015 г. по 04.02.2015 г.

Средний уровень активности поста* на странице в период с 13.01.2015 г. по 04.02.2015 г.



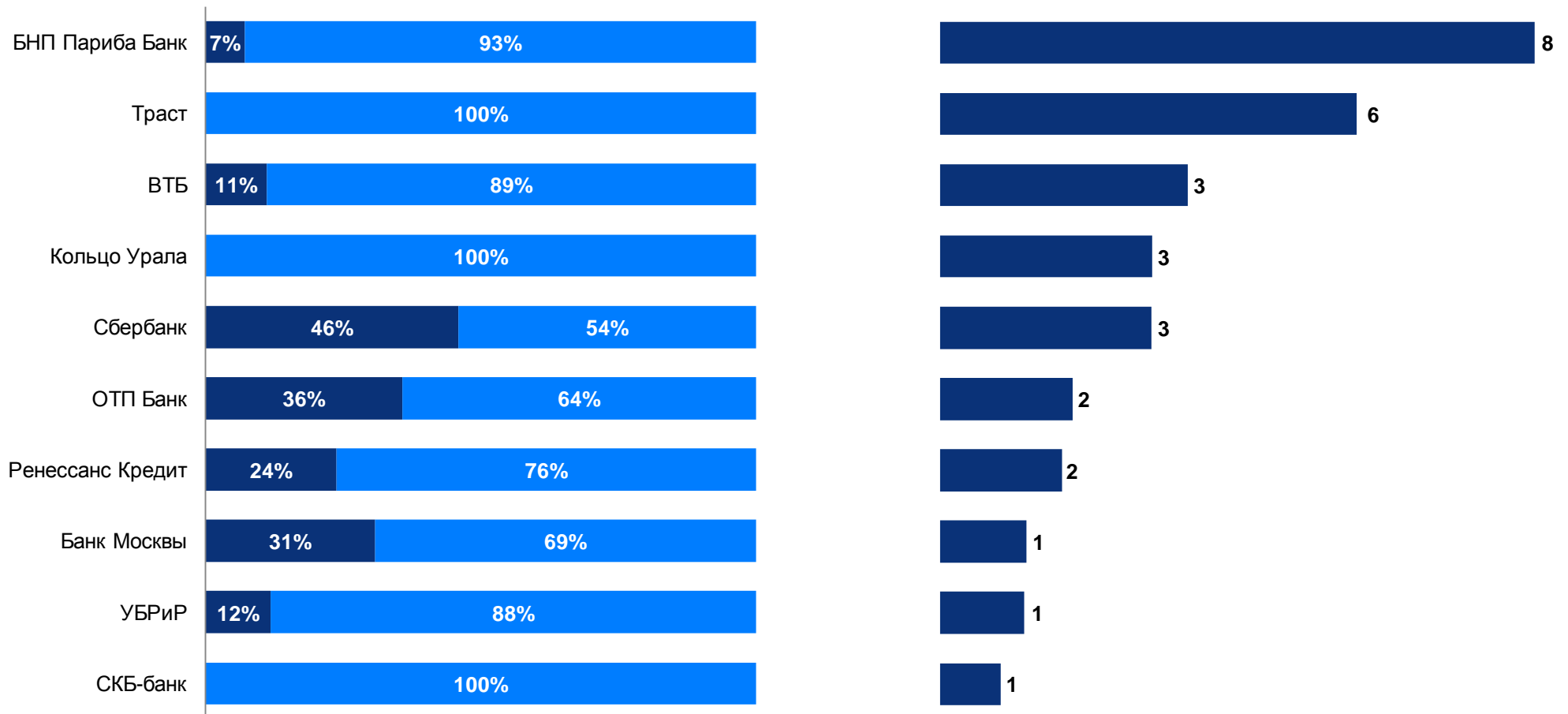
*Средний уровень активности поста – показатель, отражающий среднее количество действий подписчиков на пост. Рассчитывается как отношение показателя Активности к общему числу постов за рассматриваемый период.

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

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

Соотношение видов действий участников на странице в период с 13.01.2015 г. по 04.02.2015 г.

Средний уровень активности поста* на странице в период с 13.01.2015 г. по 04.02.2015 г.



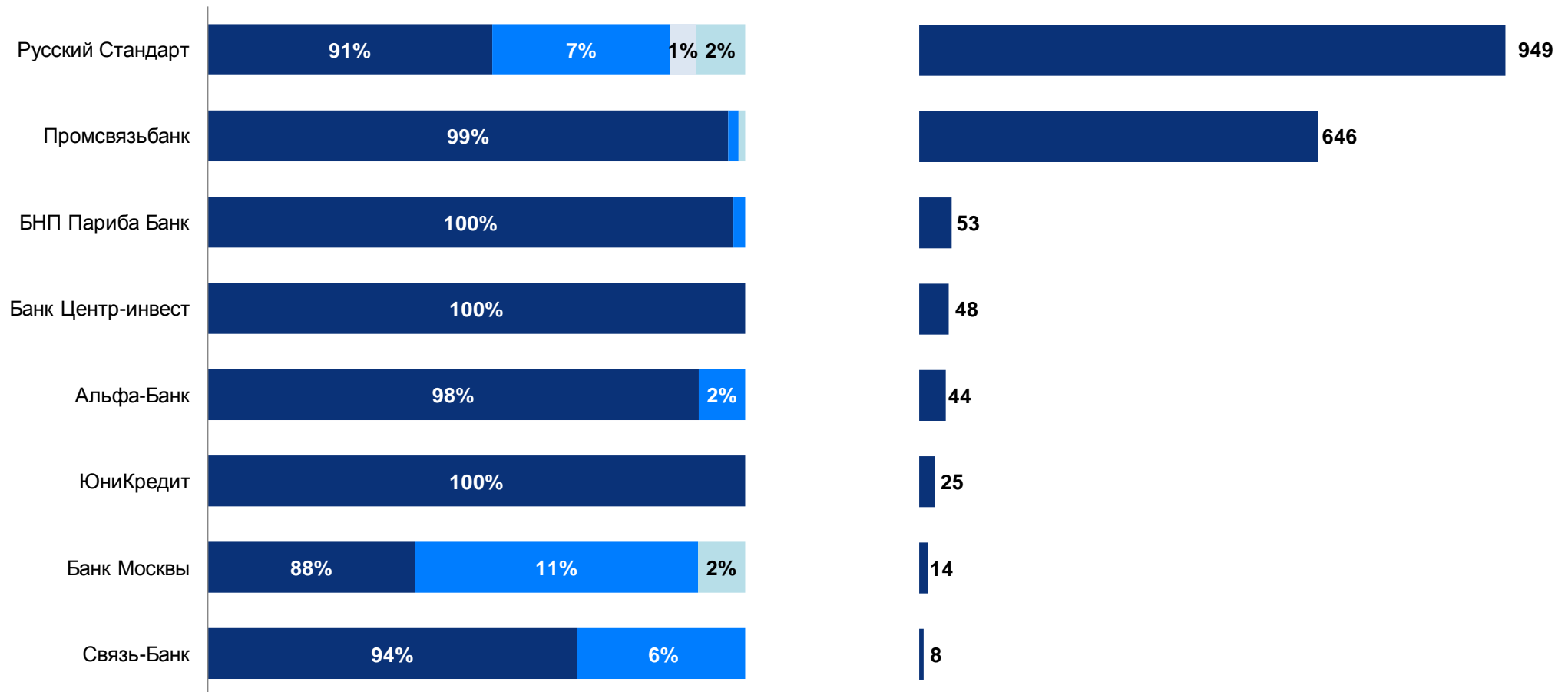
*Средний уровень активности поста – показатель, отражающий среднее количество действий подписчиков на пост. Рассчитывается как отношение показателя Активности к общему числу постов за рассматриваемый период.

■ - «Favorite»; ■ - «Retweet»;

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

Соотношение видов действий участников на странице в период с 13.01.2015 г. по 04.02.2015 г.

Средний уровень активности поста* на странице в период с 13.01.2015 г. по 04.02.2015 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.

■ - «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 январь 2015 – февраль 2015
	04.12.2014	13.01.2015	04.02.2015	
Сбербанк	1 430 880	1 419 717	1 411 837	-1%
ЮниКредит	166 218	165 113	164 643	0%
УБРиР	159 214	158 746	158 169	0%
Связной Банк	53 319	54 319	54 760	1%
Хоум Кредит	32 041	39 354	39 382	0%
Тинькофф Банк	35 370	38 127	39 109	3%
Траст	34 895	38 143	38 974	2%
Альфа-Банк	28 204	29 406	29 855	2%
Банк С.-Петербург	23 455	25 572	26 570	4%
Русский Стандарт	25 797	26 103	26 153	0%
...				
ИТОГО:	2 400 271	2 430 367	2 435 983	0,2%

Источник: Frank Research Group

Во ВКонтакте наибольший прирост из ТОП 10 продемонстрировал Банк С.-Петербург, увеличивший число подписчиков в сети на 4%.

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

Количество подписчиков банковских страниц в Twitter

Банк	Количество подписчиков			Δ январь 2015 – февраль 2015
	04.12.2014	13.01.2015	04.02.2015	
Сбербанк	244 198	256 760	269 517	5%
БНП Париба Банк	32 240	33 491	34 099	2%
Траст	23 910	24 672	25 073	2%
Альфа-Банк	22 046	22 463	23 288	4%
ВТБ	17 839	18 134	18 268	1%
Связной Банк	8 159	8 284	8 385	1%
Промсвязьбанк	5 463	5 679	7 173	26%
Альфа-Банк	5 621	5 721	6 012	5%
Банк Москвы	4 714	4 843	4 984	3%
Хоум Кредит	4 452	4 543	4 622	2%
...				
ИТОГО:	449 607	467 520	464 537	-1%

Источник: Frank Research Group

В Twitter лидером по приросту фолловеров за исследуемый период стал Промсвязьбанк. Число новых подписчиков в сети составило 26%.

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

Количество подписчиков банковских страниц в Одноклассники

Банк	Количество подписчиков			Δ январь 2015 – февраль 2015
	04.12.2014	13.01.2015	04.02.2015	
Сбербанк	1 070 430	1 354 425	1 333 983	-2%
Хоум Кредит	15 250	89 225	87 042	-2%
Траст	34 829	35 824	36 046	1%
Альфа-Банк	16 192	16 552	16 641	1%
Русский Стандарт	12 661	12 727	12 757	0%
Восточный Экспресс	7 271	7 311	7 321	0%
МДМ Банк	6 030	6 032	6 046	0%
Банк С.-Петербург	5 162	5 203	5 230	1%
Азиатско-Тихоокеанский Банк	2 671	2 707	2 737	1%
Бинбанк	2 756	2 745	2 732	0%
...				
ИТОГО:	1 196 234	1 556 306	1 544 335	-1%

Источник: Frank Research Group

В сети Одноклассники лидером по приросту подписчиков из ТОП 10 стал Азиатско-Тихоокеанский Банк. Прирост членов сообщества банков составил 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