



**Обзор  
представленности  
банков в  
социальных  
сетях: апрель 2015**

## СОДЕРЖАНИЕ

### Методология

### Ключевые выводы

### ТОП 15 банков по количеству подписчиков в социальных сетях

### Вконтакте

### Facebook

### Twitter

### YouTube

### Одноклассники

## 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.

В марте 2015 г. была изменена методика подсчета суммарного количества подписчиков банков в соцсетях: если банк имеет несколько групп в одной соцсети, для исключения влияния пересечения аудиторий групп, в расчете общего количества подписчиков в данной соцсети учитывается только группа банка с максимальным количеством подписчиков.

## СОДЕРЖАНИЕ

Методология

**Ключевые выводы**

**ТОП 15 банков по количеству подписчиков в социальных сетях**

Вконтакте

Facebook

Twitter

YouTube

Одноклассники

## Ключевые выводы (1/2)

Общее число подписчиков на банковские страницы во всех исследуемых соцмедиа (ВКонтакте, Facebook, Twitter, Одноклассники, Livejournal, Youtube) увеличилось за месяц на 152 тыс. и составило 5,25 млн.

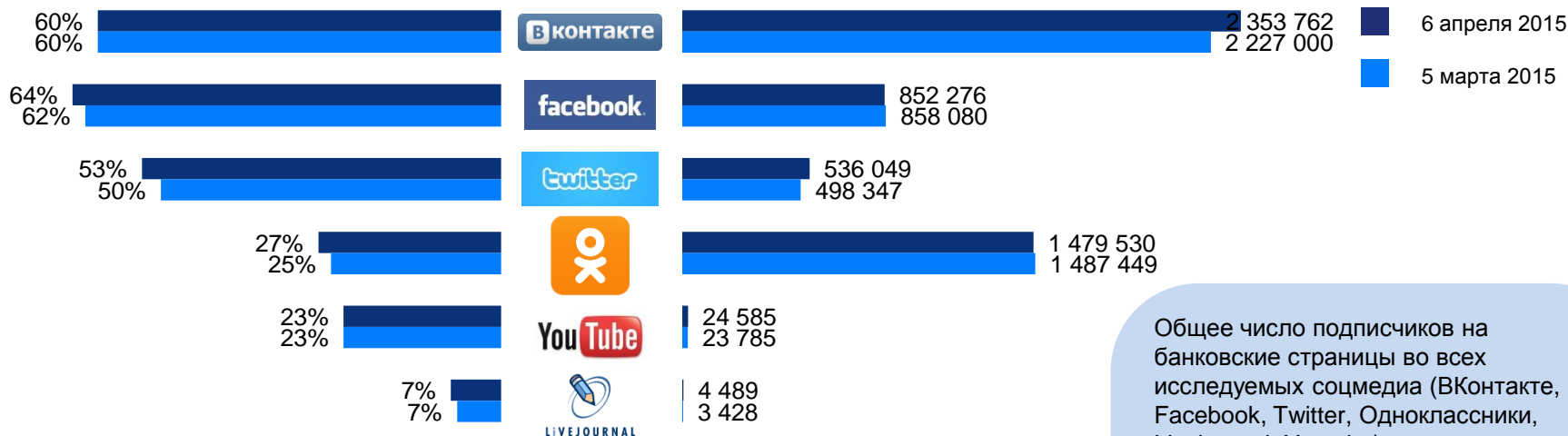
На 6 апреля 2015 г. лидером по темпам роста последователей официальных страниц в социальных сетях среди ТОП-15 банков стал Промсвязьбанк, количество подписчиков которого на страницу в Twitter увеличилось на 63,7%. Второе место занял банк ВТБ24, прирост подписчиков которого на странице во ВКонтакте составил 10,9%. Третьим по темпу роста подписчиков оказался Сбербанк, увеличивший число подписчиков во ВКонтакте на 8,5%

Максимальный индекс вовлеченности Facebook из ТОП-15 наблюдается у Совкомбанка (11%).

## Ключевые выводы (2/2)

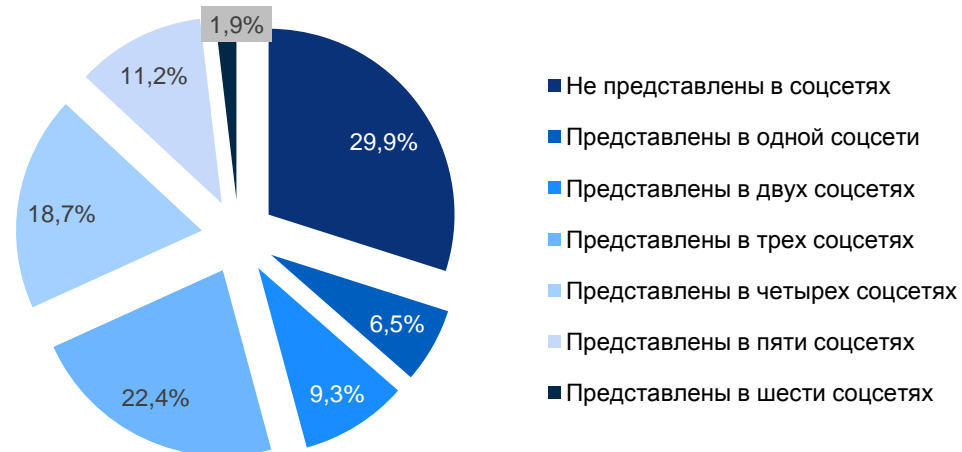
Количество банков, вовлеченных в соцсеть\*, %

Количество подписчиков на банковские страницы в соцсетях, чел.



\* Были проанализированы данные по 100 крупнейшим розничным банкам

## Интегрированность ТОП 100 российских банков в соцсети (на 6 апреля 2015 г.), %



Общее число подписчиков на банковские страницы во всех исследуемых соцмедиа (ВКонтакте, Facebook, Twitter, Одноклассники, Livejournal, Youtube) увеличилось за месяц на 152 тыс. и составило 5,25 млн.

На 6 апреля 2015 г. лидером по темпам роста последователей официальных страниц в социальных сетях среди ТОП-15 банков стал Промсвязьбанк, количество подписчиков которого на страницу в Twitter увеличилось на 63,7%. Второе место занял банк ВТБ24, прирост подписчиков которого на странице во ВКонтакте составил 10,9%. Третьим по темпу роста подписчиков оказался Сбербанк, увеличивший число подписчиков во ВКонтакте на 8,5%

Максимальный индекс вовлеченности Facebook из ТОП-15 наблюдается у Совкомбанка (11%).

## СОДЕРЖАНИЕ

Методология

Ключевые выводы

**ТОП 15 банков по количеству подписчиков в социальных сетях**

Вконтакте

Facebook

Twitter

YouTube

Одноклассники

## ТОП 15 банков по количеству подписчиков в социальных сетях

Банк	Количество подписчиков*			В контакте		facebook		twitter		ok	
	06.04.2015	05.03.2015	Темп роста	Число	Темп роста	Число	Темп роста	Число	Темп роста	Число	Темп роста
1 Сбербанк	1 521 358	1 402 498	8,5%	1 521 358	8,5%	300 914	-1,8%	326 544	6,4%	1 301 434	-1,1%
2 ЮниКредит	163 314	164 032	-0,4%	163 314	-0,4%	26 374	-3,0%	2 177	8,5%	1 360	0,0%
3 ВТБ	160 109	164 430	-2,6%	—	—	160 109	-2,6%	18 968	2,1%	—	—
4 УБРиР	156 132	157 221	-0,7%	156 132	-0,7%	2 555	0,6%	1 968	2,9%	2 283	1,1%
5 Хоум Кредит	82 875	84 692	-2,1%	39 705	0,7%	5 096	-0,4%	4 929	2,6%	82 875	-2,1%
6 Траст	78 415	80 323	-2,4%	37 924	-1,1%	78 415	-2,4%	24 496	-1,0%	—	—
7 Связной Банк	55 823	55 450	0,7%	55 823	0,7%	17 191	-2,7%	8 835	2,2%	—	—
8 Тинькофф Банк	41 351	40 304	2,6%	41 351	2,6%	22 061	0,8%	25 012	7,0%	10 320	2,3%
9 Промсвязьбанк	36 968	37 108	-0,4%	16 940	2,7%	36 968	-0,4%	22 105	63,7%	—	—
10 Альфа-Банк	33 623	31 546	6,6%	33 623	6,6%	12 224	0,5%	26 536	6,2%	16 804	0,3%
11 ВТБ24	30 410	29 431	3,3%	5 185	10,9%	30 410	3,3%	10 923	6,3%	—	—
12 Банк С.-Петербург	27 935	27 828	0,4%	27 935	0,4%	3 368	-0,4%	1 981	4,2%	5 236	0,0%
13 Русский Стандарт	26 078	26 112	-0,1%	26 078	-0,1%	4 289	-1,0%	3 017	2,4%	12 773	0,0%
14 Банк Москвы	20 087	19 157	4,9%	20 087	4,9%	17 662	0,2%	5 735	5,9%	—	—
15 ОТП Банк	19 795	19 692	0,5%	19 795	0,5%	970	3,7%	2 113	3,9%	—	—

Источник: Frank Research Group

\* Максимальный показатель из сетей, в которых банк имеет страницу

На 6 апреля 2015 г. лидером по темпам роста последователей официальных страниц в социальных сетях среди ТОП-15 банков стал Промсвязьбанк, количество подписчиков которого на страницу в Twitter увеличилось на 63,7%. Второе место занял банк ВТБ24, прирост подписчиков которого на странице во ВКонтакте составил 10,9%. Третьим по темпу роста подписчиков оказался Сбербанк, увеличивший число подписчиков во ВКонтакте на 8,5%



## СОДЕРЖАНИЕ

Методология

Ключевые выводы

ТОП 15 банков по количеству подписчиков в социальных сетях

**Вконтакте**

Facebook

Twitter

YouTube

Одноклассники

## Рейтинг банков по количеству подписчиков во ВКонтакте

Банк	Количество подписчиков			Δ март 2015– апрель 2015
	04.02.2015	05.03.2015	06.04.2015	
Сбербанк	1 411 837	1 402 498	1 521 358	8,5%
ЮниКредит	164 643	164 032	163 314	-0,4%
УБРиР	158 169	157 221	156 132	-0,7%
Связной Банк	54 760	55 450	55 823	0,7%
Тинькофф Банк	39 109	40 304	41 351	2,6%
Хоум Кредит	39 382	39 445	39 705	0,7%
Траст	38 974	38 334	37 924	-1,1%
Альфа-Банк	29 855	31 546	33 623	6,6%
Банк С.-Петербург	26 570	27 828	27 935	0,4%
Русский Стандарт	26 153	26 112	26 078	-0,1%
...				
<b>ИТОГО:</b>	<b>2 223 413</b>	<b>2 227 000</b>	<b>2 353 762</b>	<b>5,7%</b>

Источник: Frank Research Group

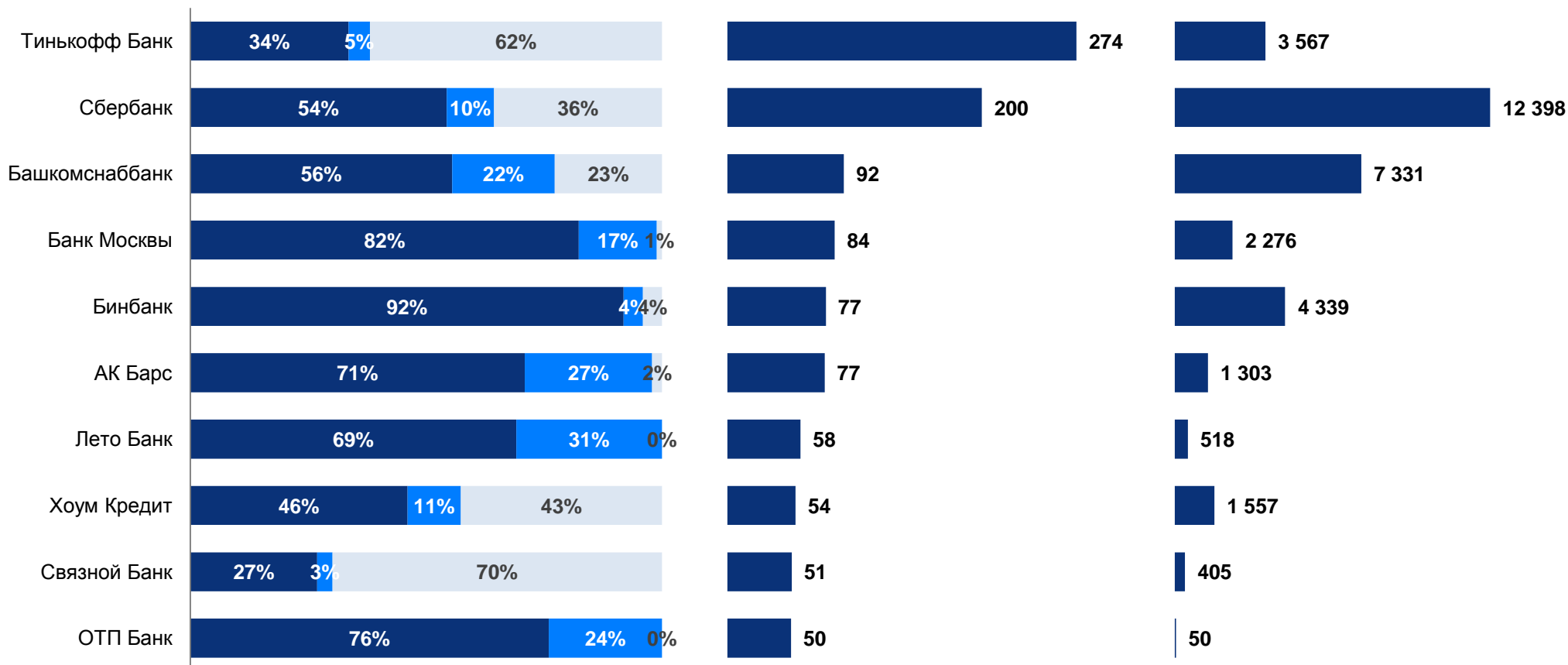
Во ВКонтакте наибольший прирост из ТОП 10 продемонстрировал Сбербанк, увеличивший число подписчиков в сети на 8,5%, за ним следует Альфа-Банк с результатом в 6,6%.

## ТОП 10 банков по показателям активности во ВКонтакте

Соотношение видов действий участников на странице в период с 05.03.2015 г. по 06.04.2015 г.

Средний уровень активности поста\* на странице в период с 05.03.2015 г. по 06.04.2015 г.

Активность\* участников на странице в период с 05.03.2015 г. по 06.04.2015 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.

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

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

## СОДЕРЖАНИЕ

**Методология**

**Ключевые выводы**

**ТОП 15 банков по количеству подписчиков в социальных сетях**

**Вконтакте**

**Facebook**

**Twitter**

**YouTube**

**Одноклассники**

## ТОП 15 банков по индексу вовлеченности в Facebook

Банк	«Это обсуждают»		Прирост «Это обсуждают»	Количество подписчиков		Прирост количества подписчиков	Индекс вовлеченности*
	06.04.2015	05.03.2015		06.04.2015	05.03.2015		
1 ВТБ	1 787	870	105,4%	160 109	164 430	-2,6%	1,1%
2 ВТБ24	1 717	623	175,6%	30 410	29 431	3,3%	5,6%
3 Сбербанк	1 516	972	56,0%	300 914	306 348	-1,8%	0,5%
4 Тинькофф Банк	823	569	44,6%	22 061	21 876	0,8%	3,7%
5 Промсвязьбанк	580	799	-27,4%	36 968	37 108	-0,4%	1,6%
6 Инвестторгбанк	577	285	102,5%	8 474	7 574	11,9%	6,8%
7 Альфа-Банк	520	123	322,8%	12 224	12 160	0,5%	4,3%
8 Райффайзенбанк	492	265	85,7%	6 777	6 793	-0,2%	7,3%
9 Банк Москвы	399	108	269,4%	17 662	17 627	0,2%	2,3%
10 Инвесткапиталбанк	360	210	71,4%	5 056	4 815	5,0%	7,1%
11 Росбанк	317	161	96,9%	6 891	6 655	3,5%	4,6%
12 Совкомбанк	287	140	105,0%	2 604	2 114	23,2%	11,0%
13 Хоум Кредит	196	91	115,4%	5 096	5 117	-0,4%	3,8%
14 Банк Интеза	142	76	86,8%	2 892	2 904	-0,4%	4,9%
15 Бинбанк	124	299	-58,5%	9 894	9 676	2,3%	1,3%

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, комментариев, репост).

Максимальный индекс вовлеченности из ТОП-15 наблюдается у Совкомбанка (11%), за которым следует Райффайзенбанк (7,3%)

## Рейтинг банков по количеству подписчиков на Facebook

Банк	Количество подписчиков			Δ март 2015 – апрель 2015
	04.02.2015	05.03.2015	06.04.2015	
Сбербанк	305 090	306 348	300 914	-1,8%
ВТБ	164 393	164 430	160 109	-2,6%
Траст	80 338	80 323	78 415	-2,4%
Промсвязьбанк	35 988	37 108	36 968	-0,4%
ВТБ24	28 654	29 431	30 410	3,3%
ЮниКредит	27 180	27 185	26 374	-3,0%
Тинькофф Банк	21 366	21 876	22 061	0,8%
Банк Москвы	17 366	17 627	17 662	0,2%
Связной Банк	17 633	17 665	17 191	-2,7%
Альфа-Банк	12 088	12 160	12 224	0,5%
...				
<b>ИТОГО:</b>	<b>845 587</b>	<b>858 080</b>	<b>852 276</b>	<b>-0,7%</b>

Источник: Frank Research Group

На Facebook наибольший прирост из ТОП 10 продемонстрировал банк ВТБ 24, увеличивший число подписчиков в сети на 3,3%.

# ТОП 10 банков по показателям активности на Facebook



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

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

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

## СОДЕРЖАНИЕ

**Методология**

**Ключевые выводы**

**ТОП 15 банков по количеству подписчиков в социальных сетях**

**Вконтакте**

**Facebook**

**Twitter**

**YouTube**

**Одноклассники**



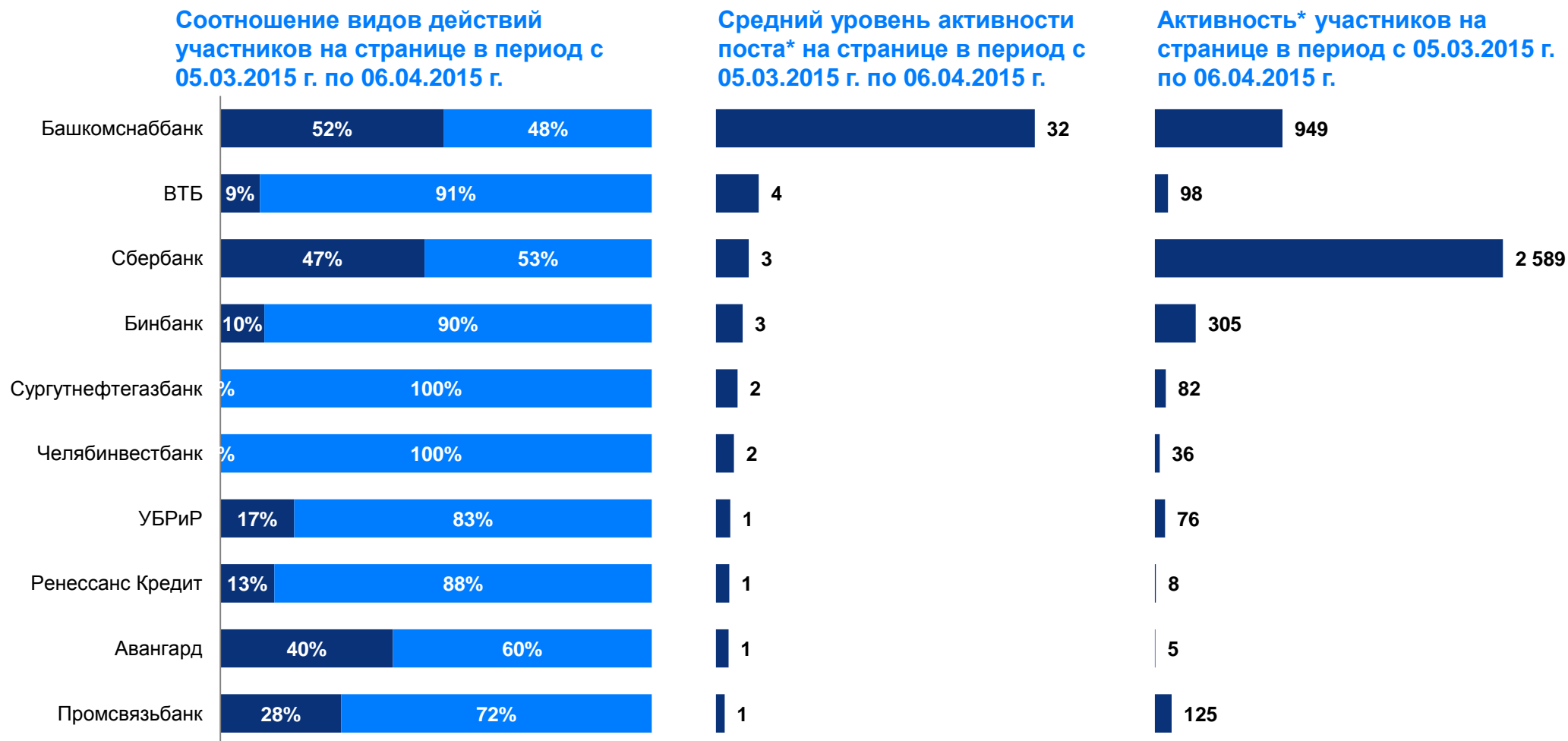
## Рейтинг банков по количеству подписчиков в Twitter

Банк	Количество подписчиков			Δ март 2015 – апрель 2015
	04.02.2015	05.03.2015	06.04.2015	
Сбербанк	269 517	306 804	326 544	6,4%
Альфа-Банк	23 288	24 977	26 536	6,2%
Тинькофф Банк	22 106	23 365	25 012	7,0%
Траст	25 073	24 752	24 496	-1,0%
Промсвязьбанк	7 173	13 500	22 105	63,7%
ВТБ	18 268	18 582	18 968	2,1%
ВТБ24	9 482	10 275	10 923	6,3%
Связной Банк	8 385	8 644	8 835	2,2%
Башкомснаббанк	Не измерялось	3 747	6 323	68,7%
Банк Москвы	4 984	5 418	5 735	5,9%
<b>ИТОГО:</b>	<b>444 261</b>	<b>498 347</b>	<b>536 049</b>	<b>7,6%</b>

Источник: Frank Research Group

В Twitter лидером по приросту фолловеров за исследуемый период стал Башкомснаббанк. Число новых подписчиков в сети составило 68,7%. Далее расположился Промсвязьбанк, показавший рост в 63,7%.

## ТОП 10 банков по показателям активности в Twitter



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

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

■ - «Favorite»; ■ - «Retweet»;

## СОДЕРЖАНИЕ

Методология

Ключевые выводы

ТОП 15 банков по количеству подписчиков в социальных сетях

Вконтакте

Facebook

Twitter

**YouTube**

Одноклассники

## Рейтинг банков по количеству подписчиков на YouTube

Банк	Количество подписчиков			Δ март 2015– апрель 2015
	04.02.2015	05.03.2015	06.04.2015	
Сбербанк	7 184	7 322	7 711	5,3%
Траст	6 070	6 010	5 978	-0,5%
Тинькофф Банк	3 895	4 025	4 136	2,8%
Альфа-Банк	1 174	1 194	1 291	8,1%
Ханты-Мансийский Банк Открытие	939	943	946	0,3%
ВТБ	818	847	878	3,7%
ВТБ24	775	801	841	5,0%
Промсвязьбанк	582	589	603	2,4%
Русский Стандарт	509	518	521	0,6%
Бинбанк	428	428	428	0,0%
...				
<b>ИТОГО:</b>	<b>23 322</b>	<b>23 785</b>	<b>24 585</b>	<b>3,4%</b>

Источник: Frank Research Group

На YouTube лидером по приросту фолловеров за исследуемый период стал Альфа-Банк. Прирост новых подписчиков в сети составил 8,1%.

# ТОП 10 банков по показателям активности на YouTube



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

\*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

Вконтакте

Facebook

Twitter

YouTube

**Одноклассники**

## Рейтинг банков по количеству подписчиков в Одноклассниках

Банк	Количество подписчиков		Δ март 2015– апрель 2015
	05.03.2015	06.04.2015	
Сбербанк	1 315 825	1 301 434	-1,1%
Хоум Кредит	84 692	82 875	-2,1%
Альфа-Банк	16 756	16 804	0,3%
Русский Стандарт	12 769	12 773	0,0%
Тинькофф Банк	10 087	10 320	2,3%
Башкомснаббанк	7 113	7 639	7,4%
Восточный Экспресс	7 455	7 492	0,5%
МДМ Банк	6 294	6 314	0,3%
Банк С.-Петербург	5 235	5 236	0,0%
Инвесторгбанк	—	5 147	0,0%
...			
<b>ИТОГО:</b>	<b>1 487 449</b>	<b>1 479 530</b>	<b>-0,5%</b>

Источник: Frank Research Group

В сети Одноклассники лидером по приросту подписчиков из ТОП 10 стал Башкомснаббанк. Прирост членов сообщества банков составил 7,4%.

# Frank Research Group

125167, г. Москва  
Ленинградский проспект  
дом 37, корп. 3, офис 515  
т. +7 (499) 922 4518  
[info@frankrg.com](mailto:info@frankrg.com)  
[www.frankrg.com](http://www.frankrg.com)