



**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 420 тыс. и составило 5,34 млн.

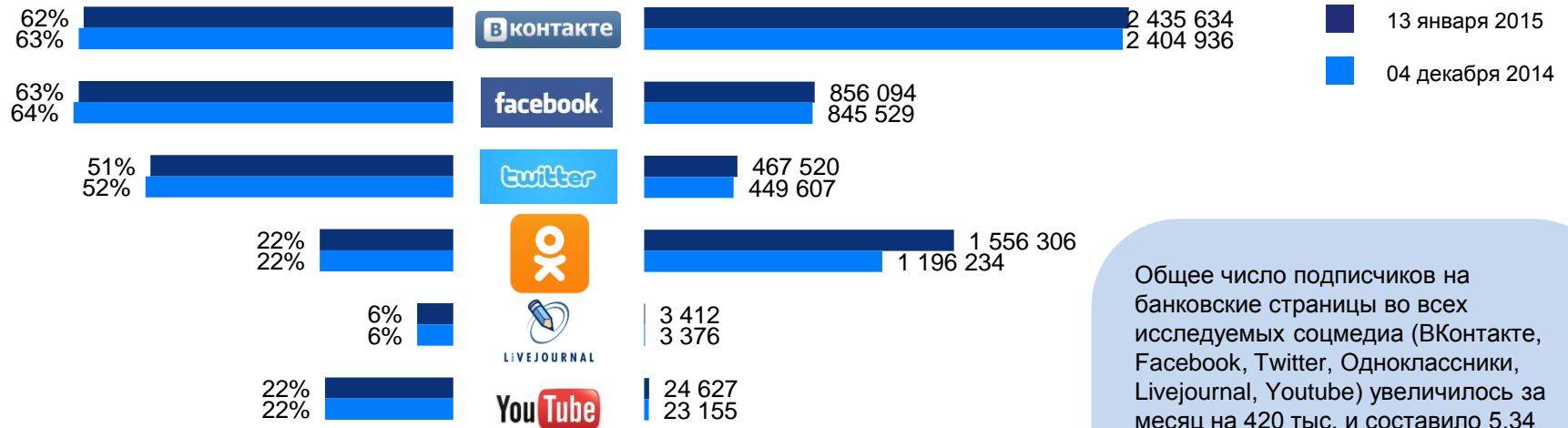
На 13 января 2015 г. лидером по темпам роста последователей официальных страниц в социальных сетях стал Хоум Кредит, количество подписчиков которого на страницу ВКонтакте увеличилось на 23%, в Facebook на 26%, в Twitter на 2%, в Одноклассниках на 485%.

Максимальный индекс вовлеченности из ТОП-15 наблюдается у Хоум Кредита (10%).

## Ключевые выводы (2/2)

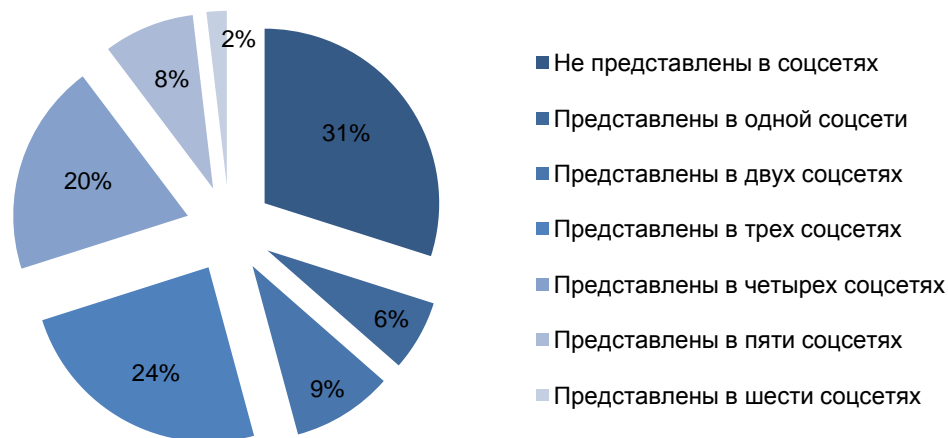
Количество банков, вовлеченных в соцсеть\*, %

Количество подписчиков на банковские страницы в соцсетях, чел.



\* Были проанализированы данные по 100 крупнейшим розничным банкам

## Интегрированность ТОП 100 российских банков в соцсети (на 13 января 2015 г.), %



Общее число подписчиков на банковские страницы во всех исследуемых соцмедиа (ВКонтакте, Facebook, Twitter, Одноклассники, Livejournal, Youtube) увеличилось за месяц на 420 тыс. и составило 5,34 млн.

На 13 января 2015 г. лидером по темпам роста последователей официальных страниц в социальных сетях стал Хоум Кредит, количество подписчиков которого на страницу ВКонтакте увеличилось на 23%, в Facebook на 26%, в Twitter на 2%, в Одноклассниках на 485%.

Максимальный индекс вовлеченности из ТОП-15 наблюдается у Хоум Кредита (10%).

## 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	
	04.12.2014	13.01.2015		Число	Темп роста	Число	Темп роста	Число	Темп роста	Число	Темп роста
1 Сбербанк	1 430 880	1 419 717	-1%	1 419 717	-1%	304 077	0%	256 760	5%	1 354 425	27%
2 ЮниКредит	166 218	165 113	-1%	165 113	-1%	27 201	0%	1 746	4%	0	0%
3 ВТБ	163 493	164 215	0%	0	0%	164 215	0%	18 134	2%	0	0%
4 УБРиР	159 214	158 746	0%	158 746	0%	2 527	0%	1 852	2%	2 234	2%
▲ 5 Хоум Кредит	32 041	89 225	178%	39 354	23%	4 851	26%	4 543	2%	89 225	485%
▼ 6 Траст	79 368	80 115	1%	38 143	9%	80 115	1%	24 672	3%	35 824	3%
▼ 7 Связной Банк	53 319	54 319	2%	54 319	2%	17 604	0%	8 284	2%	0	0%
▼ 8 Тинькофф Банк	35 370	38 127	8%	38 127	8%	20 942	4%	20 814	4%	0	0%
▼ 9 Промсвязьбанк	35 324	35 544	1%	15 662	5%	35 544	1%	5 679	4%	0	0%
10 Альфа-Банк	28 204	29 406	4%	29 406	4%	11 991	5%	22 463	2%	16 552	2%
11 ВТБ24	26 940	27 830	3%	4 035	16%	27 830	3%	9 194	3%	0	0%
12 Русский Стандарт	25 797	26 103	1%	26 103	1%	4 250	2%	2 840	2%	12 727	1%
13 Банк С.-Петербург	23 455	25 572	9%	25 572	9%	3 236	4%	1 775	3%	5 203	1%
14 ОТП Банк	18 986	19 402	2%	19 402	2%	911	2%	1 884	2%	0	0%
15 Банк Москвы	16 304	17 601	8%	17 601	8%	16 232	9%	4 843	3%	0	0%

Источник: Frank Research Group

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

На 13 января 2015 г. лидером по темпам роста последователей официальных страниц в социальных сетях стал Хоум Кредит, количество подписчиков которого на страницу ВКонтакте увеличилось на 23%, в Facebook на 26%, в Twitter на 2%, в Одноклассниках на 485%.



## 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»	10.11.2014	Количество подписчиков		Индекс вовлеченности*
	04.12.2014	13.01.2015			04.12.2014	13.01.2015	
1 Сбербанк	11 712	1 480	-87%	300 942	302 646	304 077	0%
2 Банк Москвы	793	688	-13%	13 958	14 905	16 232	4%
3 Хоум Кредит	540	468	-13%	3 040	3 856	4 851	10%
4 Инвестторгбанк	338	319	-6%	5 153	5 443	6 205	5%
5 ВТБ	1 219	312	-74%	160 991	163 493	164 215	0%
6 Росбанк	496	294	-41%	5 058	5 630	5 778	5%
7 Траст	439	267	-39%	78 592	79 368	80 115	0%
8 Инвесткапиталбанк	305	217	-29%	4 614	4 695	4 778	5%
9 Московский индустриальный банк	187	176	-6%	2 548	2 772	3 069	6%
10 Промсвязьбанк	646	134	-79%	35 113	35 324	35 544	0%
11 Тинькофф Банк	646	114	-82%	19 787	20 209	20 942	1%
12 ЮниКредит	165	78	-53%	27 047	27 171	27 201	0%
13 Банк Интеза	116	58	-50%	2 339	2 615	2 883	2%
14 Альфа-Банк	587	38	-94%	11 231	11 411	11 991	0%
15 Райффайзенбанк	457	34	-93%	5 714	6 252	6 696	1%

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 Хоум Кредита (10%).

## 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

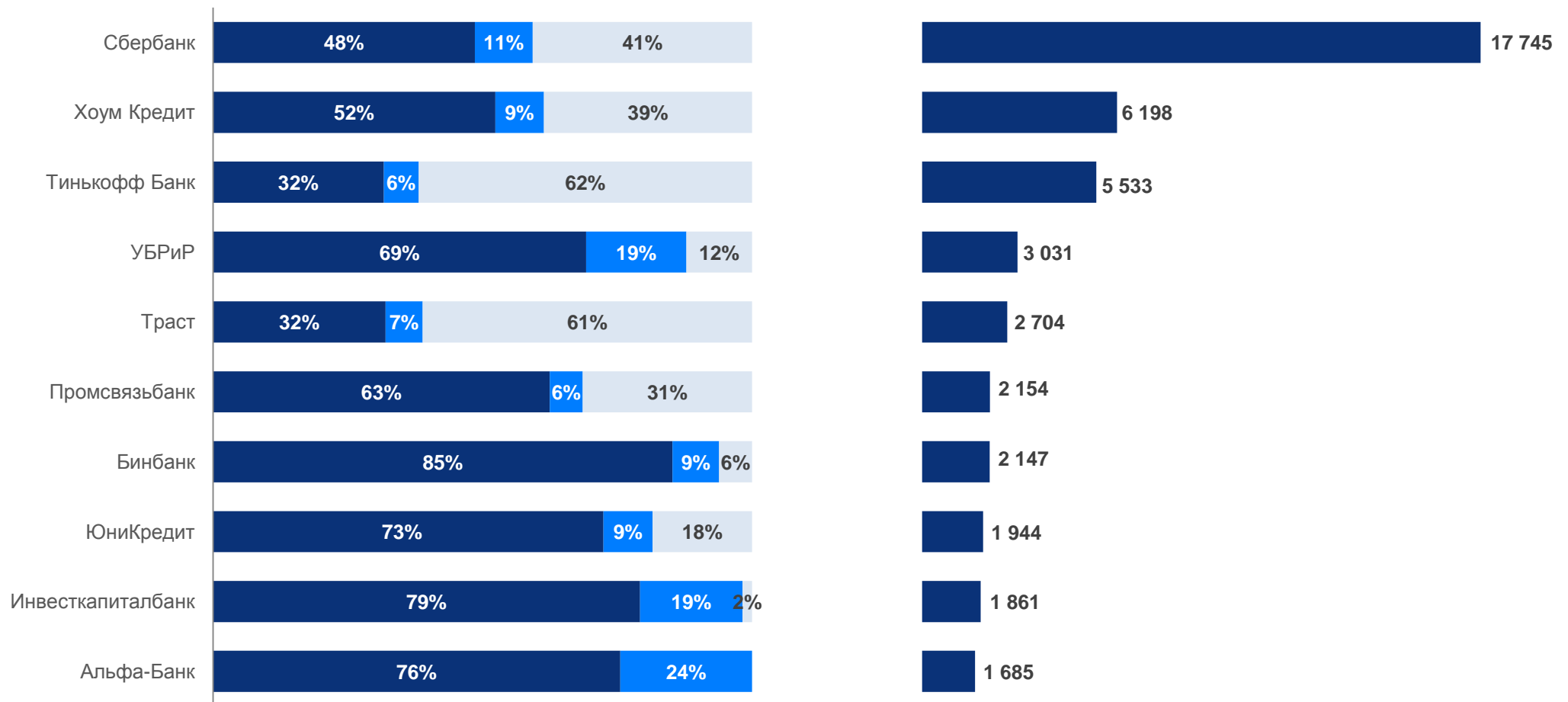
На YouTube

**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 04.12.2014 г. по 13.01.2015 г.

Активность\* участников на странице в период с 04.12.2014 г. по 13.01.2015 г.



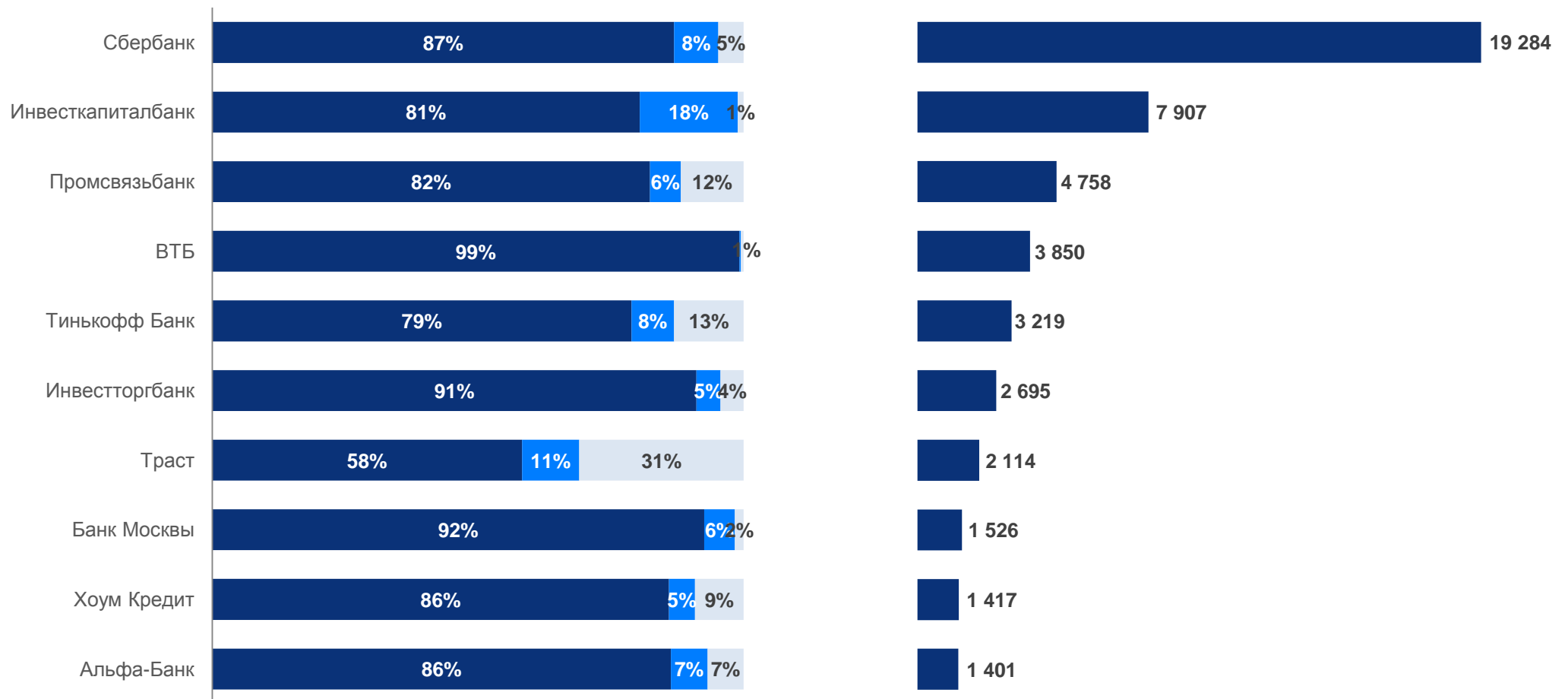
\*Активность – сумма количественных показателей «Понравилось», «Поделиться» и «Комментарий» ВКонтакте.

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

## ТОП 10 банков по активности страницы на Facebook

Соотношение видов действий участников на странице в период с 04.12.2014 г. по 13.01.2015 г.

Активность\* участников на странице в период с 04.12.2014 г. по 13.01.2015 г.



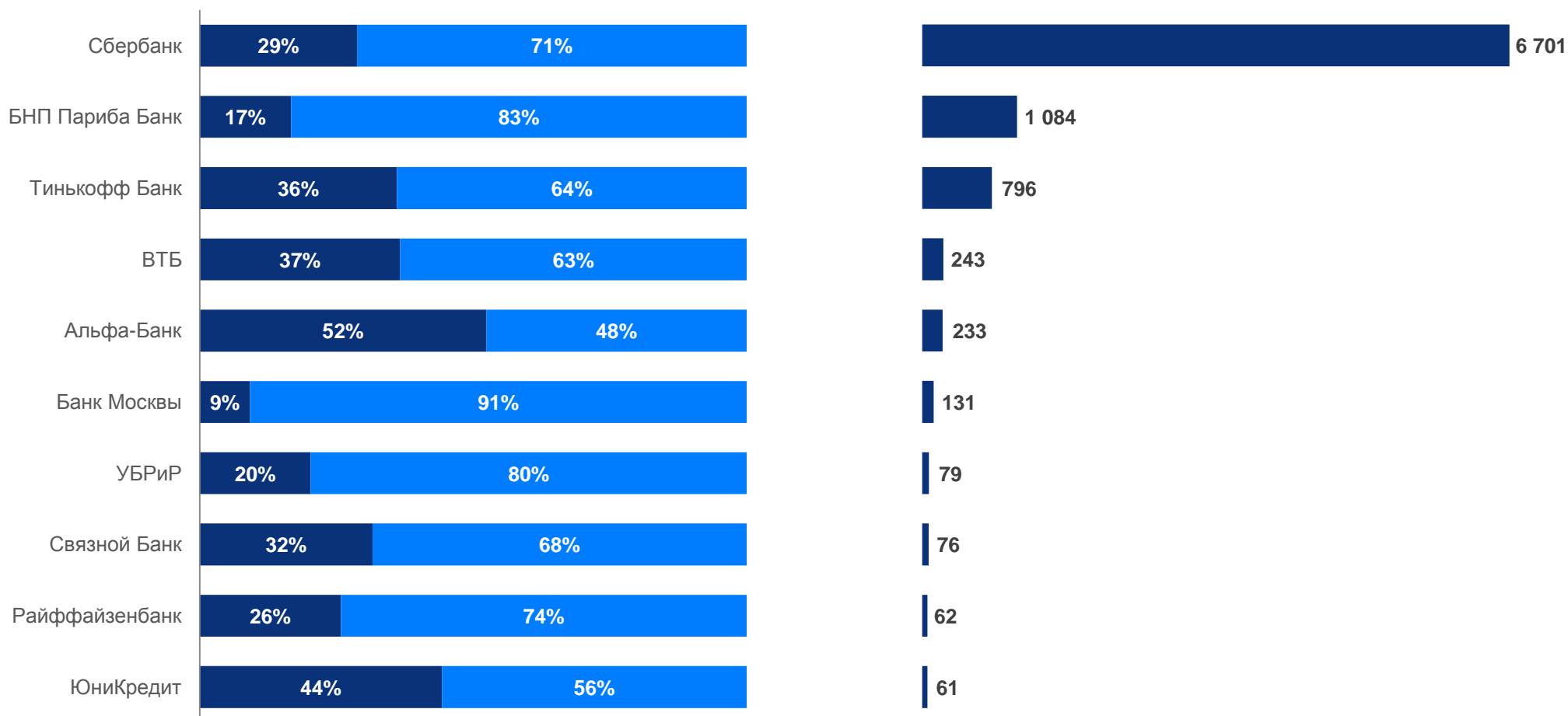
\*Активность – сумма количественных показателей «Это нравится», «Поделиться» и «Комментарий» Facebook.

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

## ТОП 10 банков по активности страницы в Twitter

Соотношение видов действий участников на странице в период с 04.12.2014 г. по 13.01.2015 г.

Активность\* участников на странице в период с 04.12.2014 г. по 13.01.2015 г.



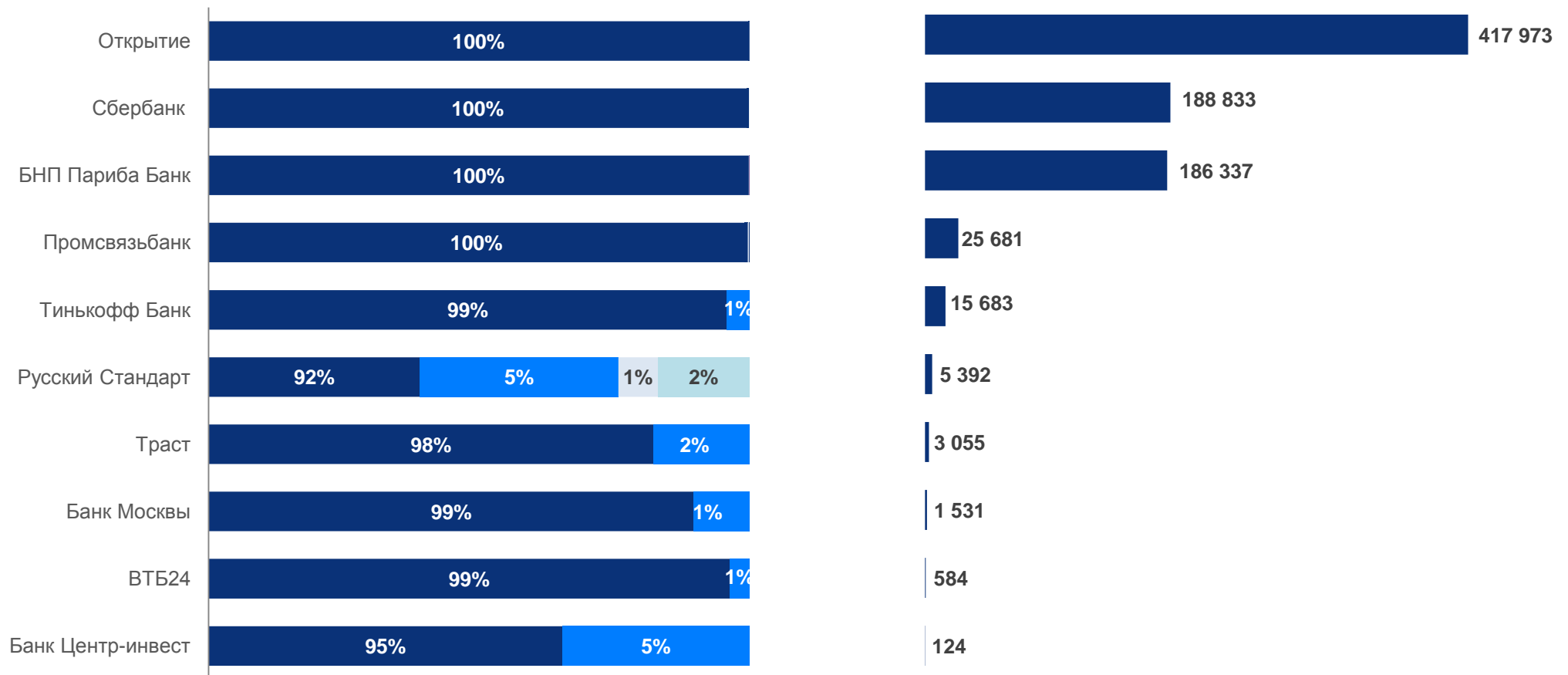
\*Активность – сумма количественных показателей «Favorite» и «Retweet» Twitter.

■ - «Favorite»; ■ - «Retweet»;

## ТОП 10 банков по активности страницы на YouTube

Соотношение видов действий участников на странице в период с 04.12.2014 г. по 13.01.2015 г.

Активность\* участников на странице в период с 04.12.2014 г. по 13.01.2015 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

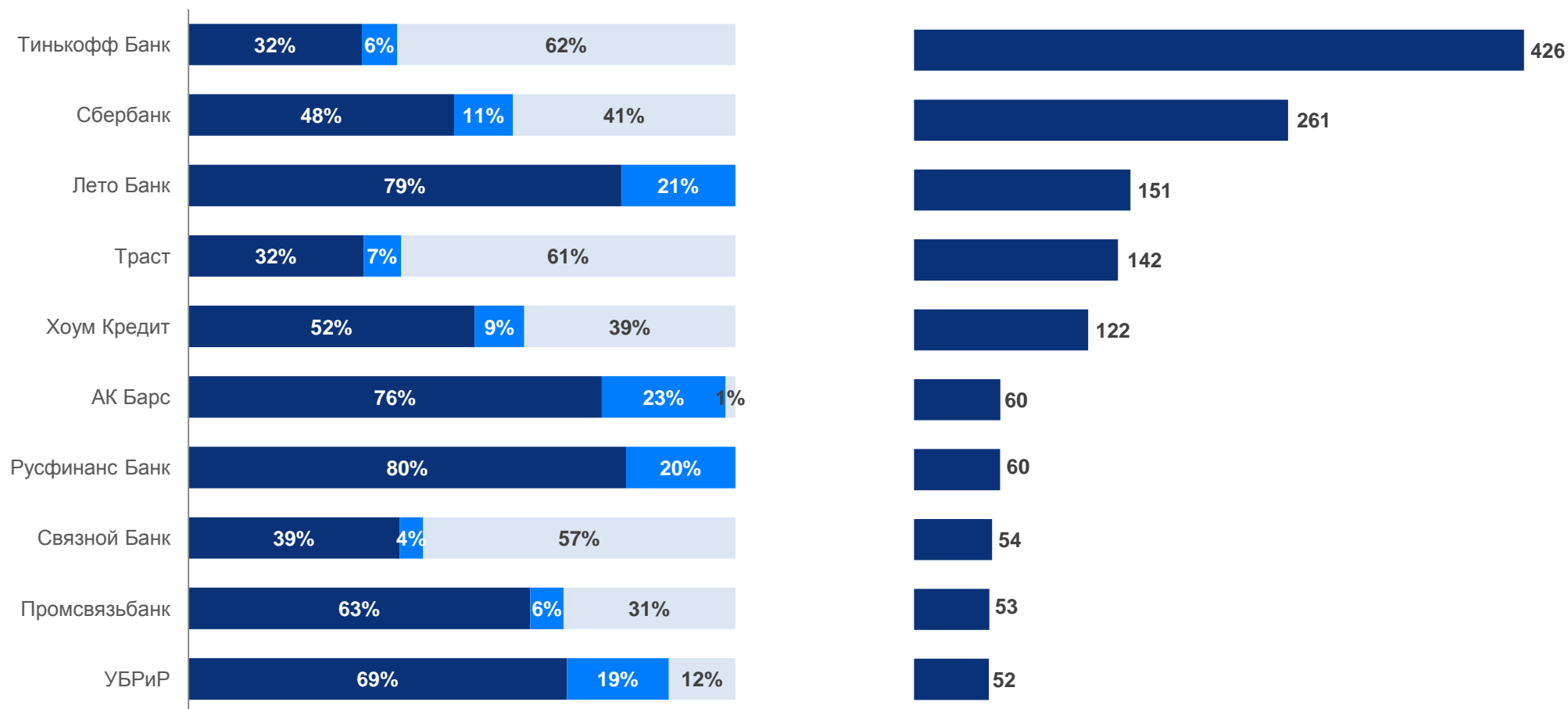
**Рейтинг банков по количеству подписчиков во ВКонтакте, Twitter и Одноклассниках**



## ТОП 10 банков по показателю «Средний уровень активности поста» во ВКонтакте

Соотношение видов действий участников на странице в период с 04.12.2014 г. по 13.01.2015 г.

Средний уровень активности поста\* на странице в период с 04.12.2014 г. по 13.01.2015 г.



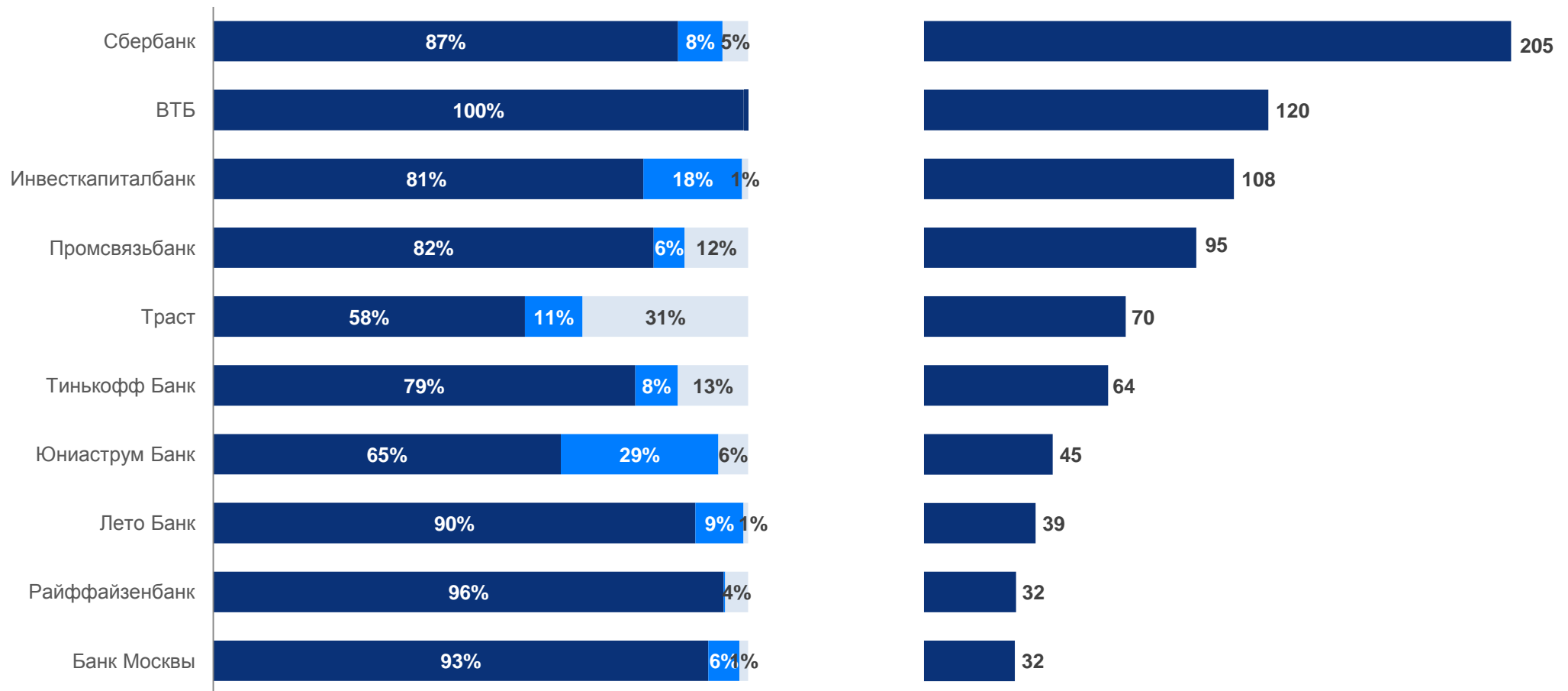
\*Средний уровень активности поста – показатель, отражающий среднее количество действий подписчиков на пост. Рассчитывается как отношение показателя Активности к общему числу постов за рассматриваемый период.

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

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

Соотношение видов действий участников на странице в период с 04.12.2014 г. по 13.01.2015 г.

Средний уровень активности поста\* на странице в период с 04.12.2014 г. по 13.01.2015 г.



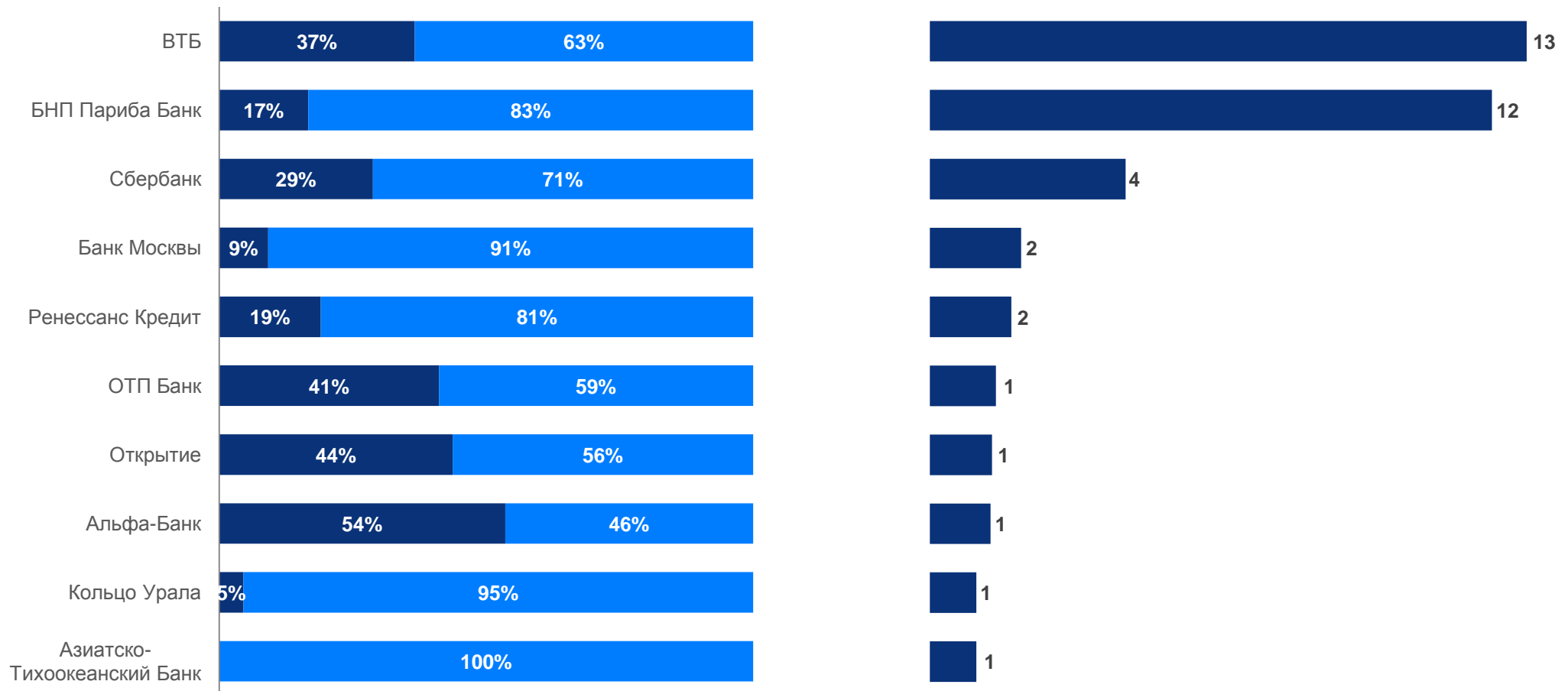
\*Средний уровень активности поста – показатель, отражающий среднее количество действий подписчиков на пост. Рассчитывается как отношение показателя Активности к общему числу постов за рассматриваемый период.

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

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

Соотношение видов действий участников на странице в период с 04.12.2014 г. по 13.01.2015 г.

Средний уровень активности поста\* на странице в период с 04.12.2014 г. по 13.01.2015 г.



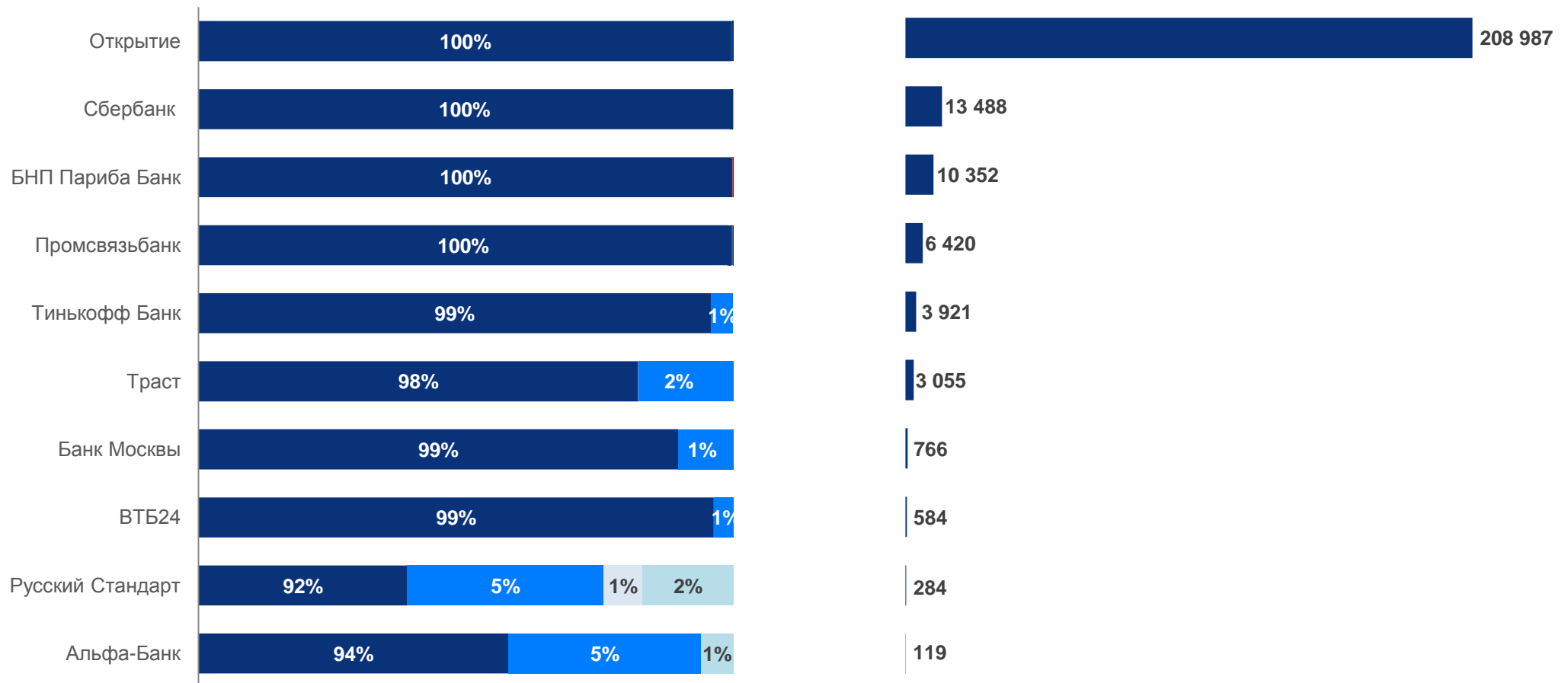
\*Средний уровень активности поста – показатель, отражающий среднее количество действий подписчиков на пост. Рассчитывается как отношение показателя Активности к общему числу постов за рассматриваемый период.

■ - «Favorite»; ■ - «Retweet»;

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

Соотношение видов действий участников на странице в период с 04.12.2014 г. по 13.01.2015 г.

Средний уровень активности поста\* на странице в период с 04.12.2014 г. по 13.01.2015 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 декабрь 2014 – январь 2015
	10.11.2014	04.12.2014	13.01.2015	
Сбербанк	1 434 480	1 430 880	1 419 717	-1%
ЮниКредит	166 639	166 218	165 113	-1%
УБРиР	159 907	159 214	158 746	0%
Связной Банк	52 302	53 319	54 319	2%
Хоум Кредит	25 904	32 041	39 354	23%
Траст	31 401	34 895	38 143	9%
Тинькофф Банк	34 671	35 370	38 127	8%
Альфа-Банк	27 641	28 204	29 406	4%
Русский Стандарт	25 606	25 797	26 103	1%
Банк С.-Петербург	22 645	23 455	25 572	9%
...				
<b>ИТОГО:</b>	<b>2 382 838</b>	<b>2 404 936</b>	<b>2 435 634</b>	<b>1,3%</b>

Источник: Frank Research Group

Во ВКонтакте наибольший прирост из ТОП 10 продемонстрировал Хоум Кредит, увеличивший число подписчиков в сети на 23%.

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

### Количество подписчиков банковских страниц в Twitter

Банк	Количество подписчиков			Δ декабрь 2014 – январь 2015
	10.11.2014	04.12.2014	13.01.2015	
Сбербанк	240 290	244 198	256 760	5%
БНП Париба Банк	31 354	32 240	33 491	4%
Траст	23 106	23 910	24 672	3%
Альфа-Банк	21 824	22 046	22 463	2%
Тинькофф Банк	19 777	20 064	20 814	4%
ВТБ	16 836	17 839	18 134	2%
Связной Банк	8 080	8 159	8 284	2%
Промсвязьбанк	5 342	5 463	5 679	4%
Банк Москвы	4 682	4 714	4 843	3%
Хоум Кредит	4 400	4 452	4 543	2%
...				
<b>ИТОГО:</b>	<b>441 438</b>	<b>449 607</b>	<b>467 520</b>	<b>4%</b>

Источник: Frank Research Group

В Twitter лидером по приросту фолловеров за исследуемый период стал Сбербанк. Число новых подписчиков в сети составило 5%.

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

### Количество подписчиков банковских страниц в Одноклассники

Банк	Количество подписчиков			Δ декабрь 2014 – январь 2015
	10.11.2014	04.12.2014	13.01.2015	
Сбербанк	1 070 213	1 070 430	1 354 425	27%
Хоум Кредит	14 835	15 250	89 225	485%
Траст	33 703	34 829	35 824	3%
Альфа-Банк	16 031	16 192	16 552	2%
Русский Стандарт	12 552	12 661	12 727	1%
Восточный Экспресс	7 174	7 271	7 311	1%
МДМ Банк	6 016	6 030	6 032	0%
Банк С.-Петербург	5 126	5 162	5 203	1%
Бинбанк	2 763	2 756	2 745	0%
Азиатско-Тихоокеанский Банк	2 607	2 671	2 707	1%
...				
<b>ИТОГО:</b>	<b>1 193 492</b>	<b>1 196 234</b>	<b>1 556 306</b>	<b>30%</b>

Источник: Frank Research Group

В сети Одноклассники лидером по приросту подписчиков из ТОП 10 стал Хоум Кредит. Прирост членов сообщества банков составил 485%.



# 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)