

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

Июнь 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 подписчиков¹. Июнь 2016

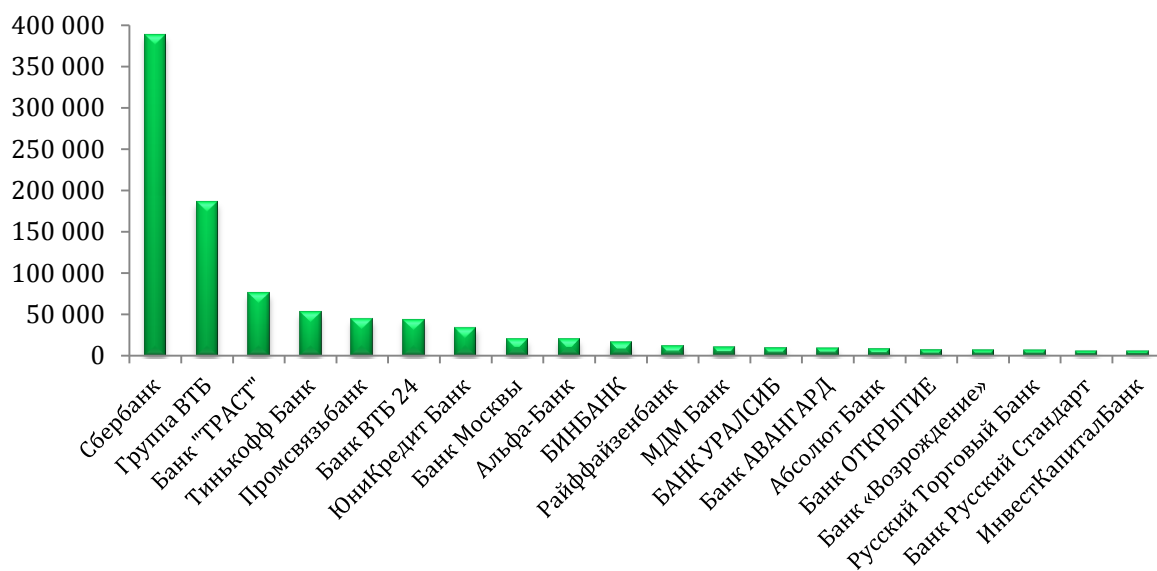
№	Страница	Аудитория	Перемещение в рейтинге	Прирост за месяц	Прирост за месяц, %
1	Сбербанк	389 329	0	+896	0%
2	Группа ВТБ	188 756	0	+1 231	+1%
3	Банк "ТРАСТ"	74 847	0	-106	0%
4	Тинькофф Банк	59 203	0	+3 863	+7%
5	Промсвязьбанк	44 686	0	+787	+2%
6	Банк ВТБ 24	44 390	0	+1 136	3%
7	ЮниКредит Банк	33 435	0	+29	0%
8	ВТБ Банк Москвы	21 866	0	+744	+4%
9	Альфа-Банк	20 701	0	+645	+3%
10	БИНБАНК	15 677	0	+48	0%
11	Райффайзенбанк	12637	0	+764	+6%
12	МДМ Банк	9 494	0	+27	0%
13	БАНК УРАЛСИБ	9 226	0	0	0%
14	Банк АВАНГАРД	8 319	0	+4	0%
15	Абсолют Банк	8 209	0	-11	0%
16	Банк ОТКРЫТИЕ	7 528	0	+339	+5%

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

17	Банк "Возрождение"	6 538	0	+10	0%
18	Русский Торговый Банк	6 087	0	-6	0%
19	Банк Русский Стандарт	5 441	0	+141	+3%
20	ИнвестКапиталБанк	4 991	0	-4	0%

За прошедший месяц перестановок в рейтинге банков в Facebook не произошло. Лидером роста аудитории остается Тинькофф Банк (+3 863, +7% к результатам мая). В тройке самых крупных представительств банков остаются Сбербанк, Группа ВТБ и Банк «Траст».

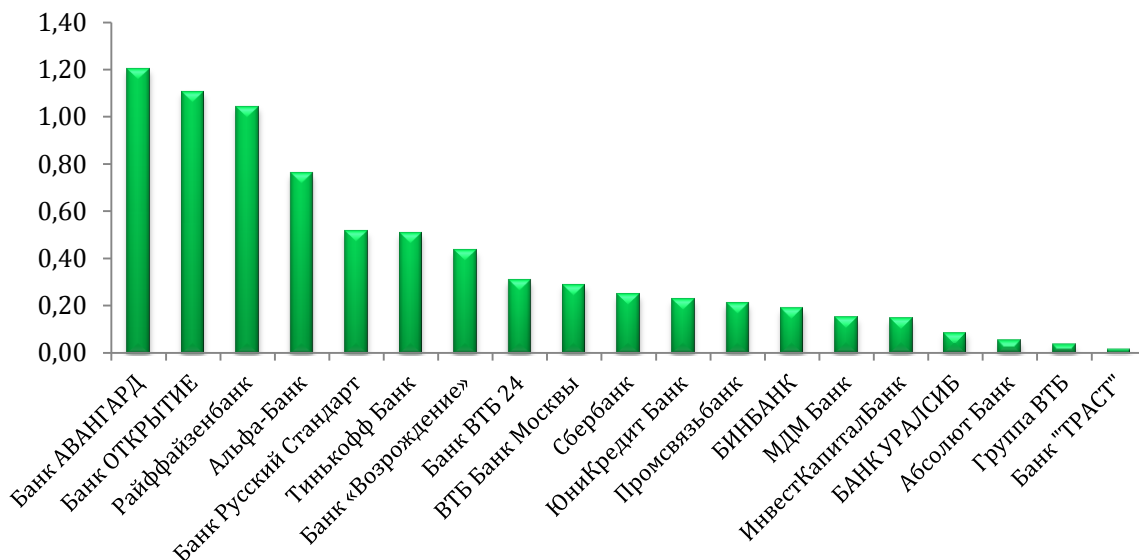
Facebook. Количество подписчиков. ТОП-20



Facebook. Вовлеченность пользователей²

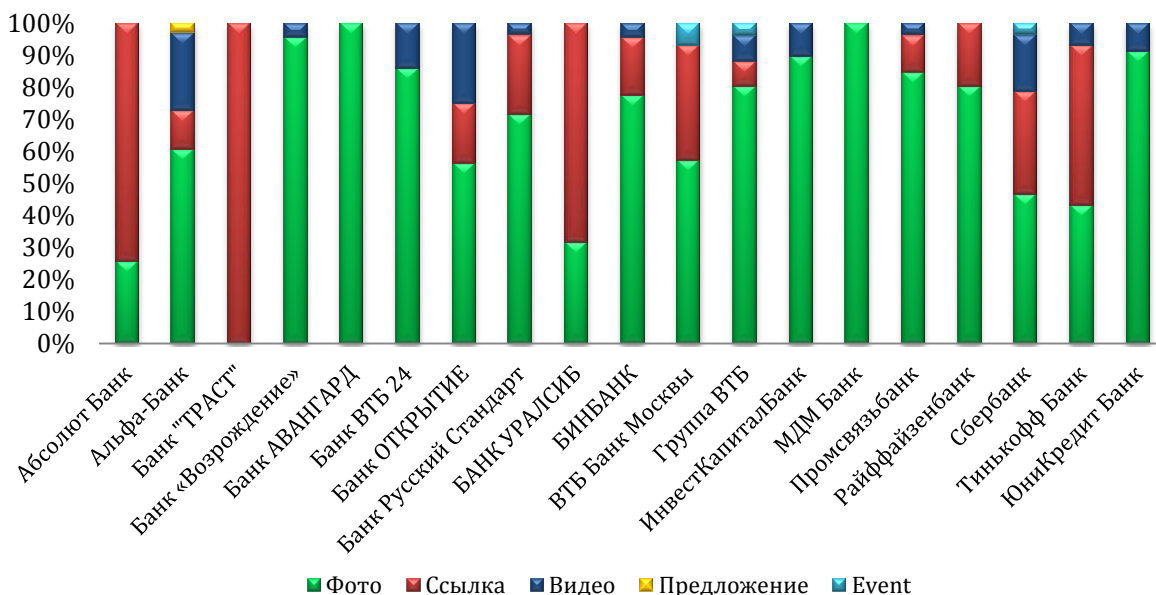
² Рассчитано по формуле $(N_{\text{комментариев}} + N_{\text{лайков}} + N_{\text{репостов}}) / N_{\text{постов}} / N_{\text{подписчиков}} * 100$

Facebook. Вовлеченность пользователей



Банк «Авангард» в июне достиг максимального индекса вовлеченности (1,20). Наибольший отклик получил пост о дне рождения банка (<https://www.facebook.com/397093810933/posts/10154446234080934>) и информация о действиях мошенников (<https://www.facebook.com/397093810933/posts/10154428814875934>).

Facebook. Тип контента




Доля фото в структуре контента банков составляет 66%, ссылок – 25%, видео – 8%.

Самые популярные сообщения на страницах банков в Facebook



Сбербанк
 Получение награды «Самый клиентоориентированный банк»
 116 комментариев

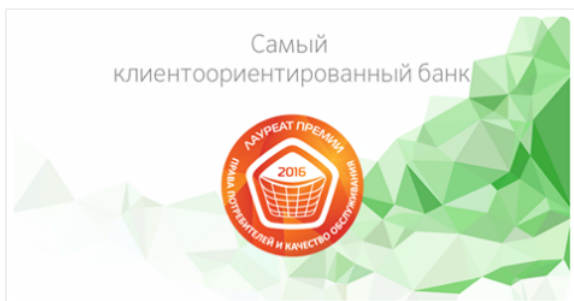
 **Сбербанк: Банк друзей**
 20 июня · 🌐

Сбербанк снова стал лауреатом ежегодной премии «Права потребителей и качество обслуживания» как самый клиентоориентированный банк в России!

Это общественно значимая награда — ее вручают самым успешным компаниям, которые ответственно относятся к соблюдению прав потребителей и реализуют проекты по повышению уровня клиентского сервиса.

Независимые эксперты высоко оценили то, как в нашем банке реализуется ценность «Всё — для клиента». Они отметили и слаженную работу команды сервис-менеджеров в офисах банка, и качественную обработку обращений в социальных сетях, и внимание руководителей банка к этим процессам.

Спасибо вам — вы помогаете нам становиться лучше!



Сбербанк
 Видео: День памяти и скорби
 2 452 лайка, 614 репостов

 **Сбербанк: Банк друзей**
 22 июня · 🌐

Сегодня, 22 июня, мы отмечаем День памяти и скорби и вспоминаем о подвиге героев. Давайте поблагодарим их за мирную жизнь.

Перечисляя деньги в фонд «Память поколений», вы помогаете героям!
<https://гвоздика.рф>



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

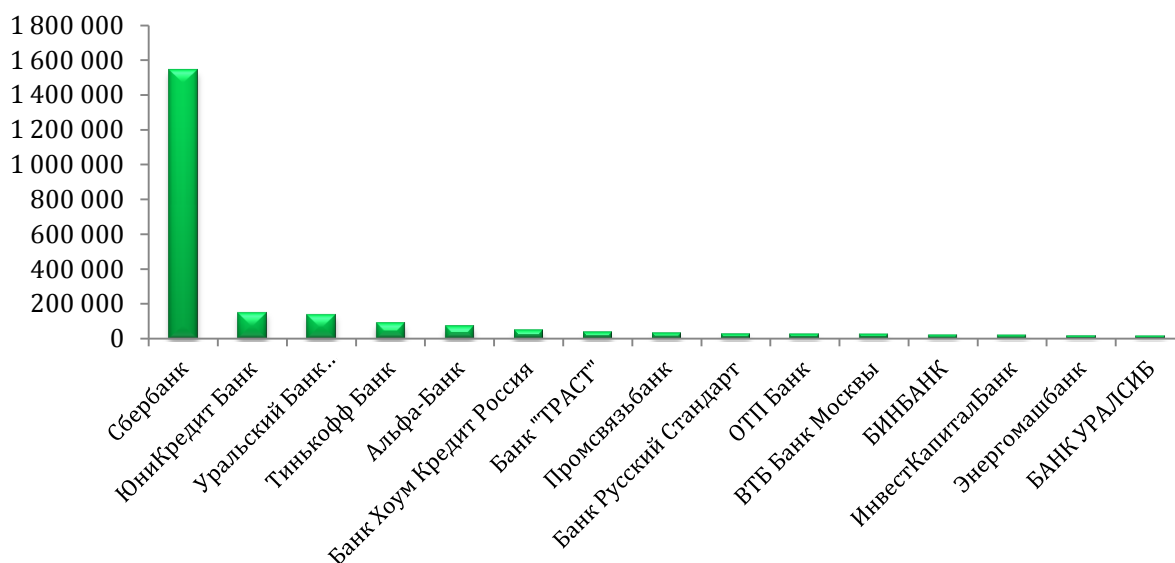
Мониторинг осуществлен с помощью
 сервиса автоматического сбора данных
 в социальных сетях Social Ear



№	Страница	Количество подписчиков	Перемещение в рейтинге	Прирост за месяц	Прирост за месяц, %
1	Сбербанк	1 541 814	0	-58 535	-4%
2	ЮниКредит Банк	147 476	0	-670	0%
3	Уральский Банк Реконструкции и Развития	138 198	0	-6 923	-5%
4	Тинькофф Банк	87 467	0	+4 073	+5%
5	Альфа-Банк	68 898	0	+1 127	+2%
6	Банк Хоум Кредит Россия	46 948	0	+304	+1%
7	Банк "ТРАСТ"	35 522	0	-150	0%
8	Промсвязьбанк	30 811	0	+208	+1%
9	Банк Русский Стандарт	26 096	0	+83	0%
10	ОТП Банк	23 879	0	+541	+2%
11	ВТБ Банк Москвы	22 947	0	+343	2%
12	БИНБАНК	20 208	0	-39	0%
13	ИнвестКапиталБанк	18 313	0	-63	0%
14	Энергомашбанк	16 528	0	-73	0%
15	Банк Уралсиб	15 816	0	+32	0%

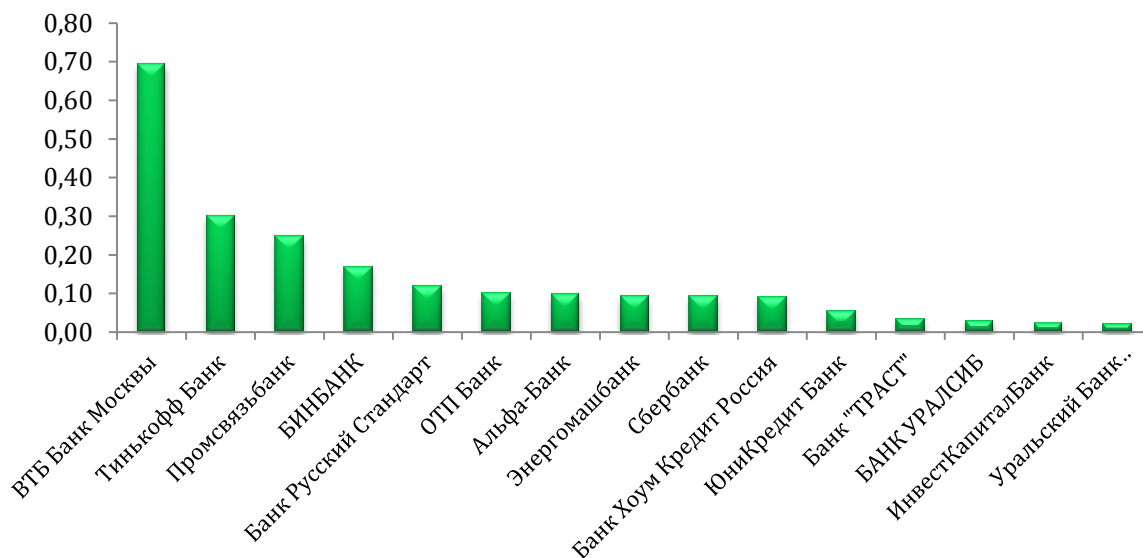
Аудитория Сбербанка в июне сократилась на 4%. Максимальный рост показали Тинькофф Банк (+4 073) и Альфа-Банк (+1 127).

Vkontakte. Количество подписчиков. ТОП-15



Vkontakte. Вовлеченность пользователей³

Vkontakte. Вовлеченность пользователей

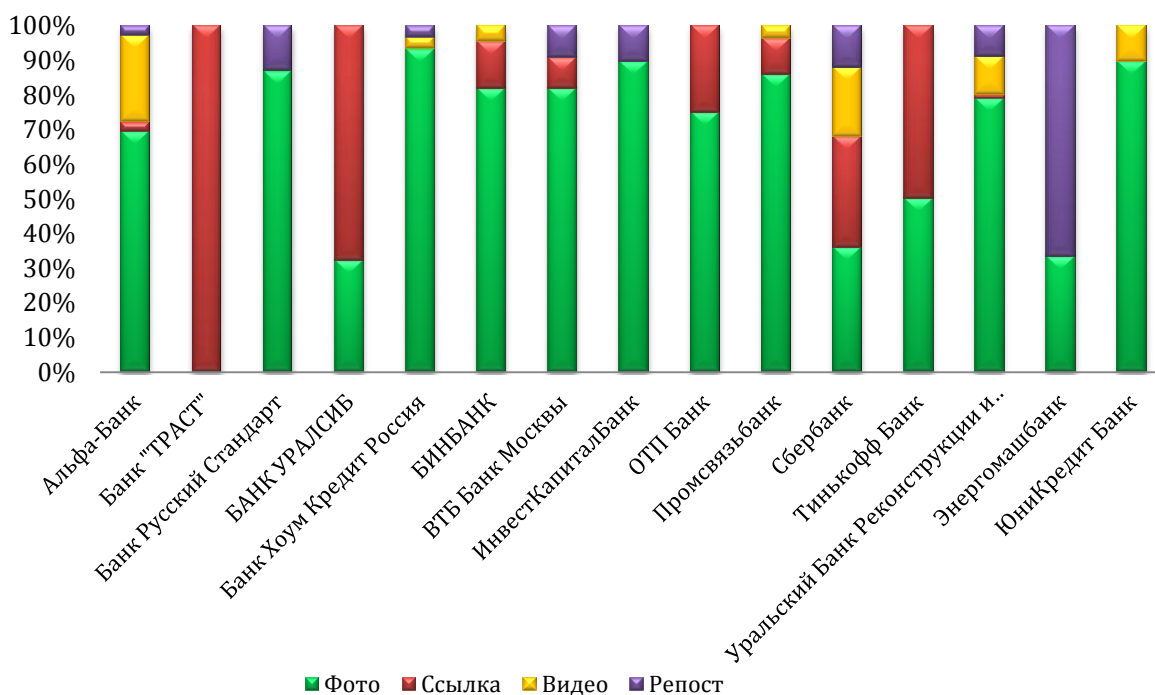


ВТБ Банк Москвы остается вне конкуренции в рейтинге вовлеченности с индексом 0,69. Главный вклад в формирование высокого результата внесло сообщение о программе «Ипотека с господдержкой» (https://new.vk.com/vtb_bm?w=wall-22749457_13664/all).

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 составляет 72%, ссылок – 14%, видео – 8%, репостов – 6%.



Самые популярные сообщения на страницах банков Вконтакте

Сбербанк

Новый сервис Сбербанка ВКонтакте

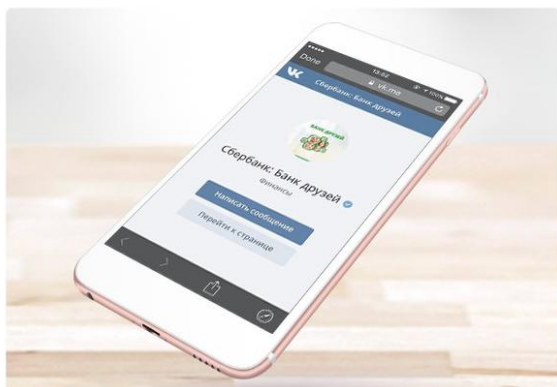
522 комментария



Сбербанк: Банк друзей
17 июн 2016 в 21:57

+ Подписаться

У вас есть вопросы к Сбербанку? Задайте их с помощью нового сервиса ВКонтакте – vk.me. Теперь получать ответы от наших сотрудников еще удобнее – достаточно набрать в адресной строке браузера vk.me/bankdruzey.



Сбербанк

Советы о противодействии уловкам мошенников

4 789 лайков, 1 354 репоста



Сбербанк: Банк друзей
28 июн 2016 в 21:14

+ Подписаться

Как не попасть на уловки хитрых мошенников и сомнительных незнакомцев? Изучите девять простых и очень важных советов, которые позволят вам уберечь свои деньги. Посмотрите все советы и рекомендации – на странице: https://vk.com/page-22522055_52426239





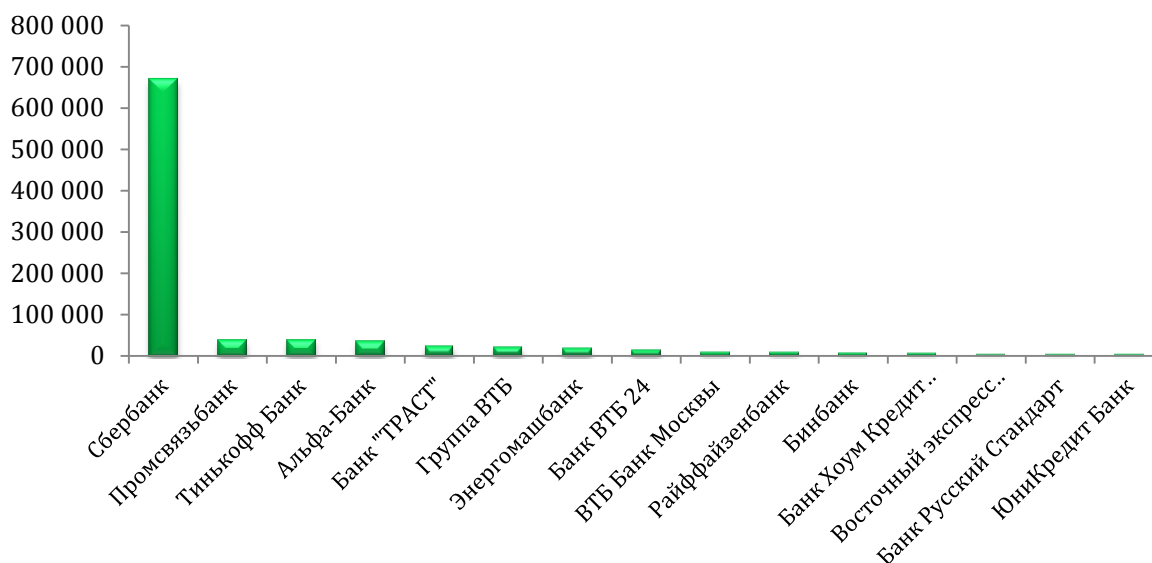
Twitter. Рейтинг официальных сообществ банков по количеству подписчиков. Июнь 2016

№	Страница	Количество подписчиков	Перемещение в рейтинге	Прирост за месяц	Прирост за месяц, %
1	Сбербанк	668 270	0	+20 956	+3%
2	Промсвязьбанк	38 958	0	-71	0%
3	Тинькофф Банк	38 580	0	+217	+1%
4	Альфа-Банк	33 384	0	+150	0%
5	Банк "ТРАСТ"	22 352	0	-17	0%
6	Группа ВТБ	20 266	0	+82	0%
7	Энергомашбанк	16 814	0	+3	0%
8	Банк ВТБ 24	13 196	0	+99	+1%
9	ВТБ Банк Москвы	7 975	0	+78	+1%
10	Райффайзенбанк	7 342	0	+35	0%
11	БИНБАНК	6 890	0	-32	0%
12	Банк Хоум Кредит Россия	5 249	0	+18	0%
13	Восточный экспресс банк	3 374	0	+52	+2%
14	Банк Русский Стандарт	3 206	0	+46	+1%
15	ЮниКредит Банк	2 831	0	+35	+1%

Сбербанк продолжает активно увеличивать аудиторию. По итогам июня она выросла на 20 956 фолловеров или на 3%.

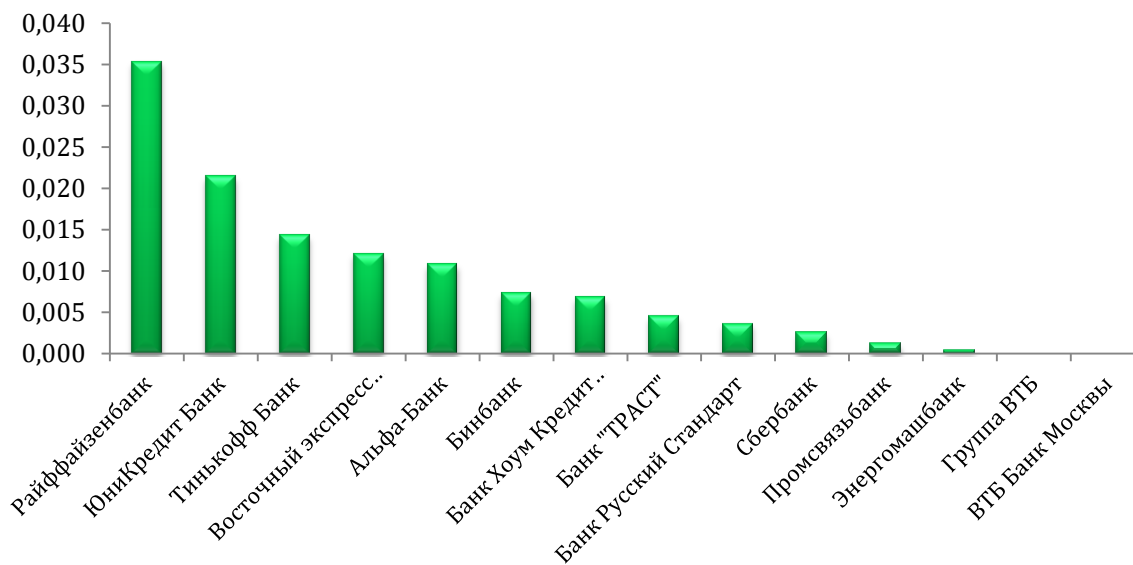


Twitter. Количество подписчиков. ТОП-15



Twitter. Вовлеченность пользователей⁴

Twitter. Вовлеченность пользователей



Лидером июньского рейтинга вовлеченности стал Райффайзенбанк (0,035) благодаря новости о возможности снятия наличных без комиссии в банкоматах банков-партнеров (https://twitter.com/Raiffeisen_Ru/status/743809939253100544).

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

Победа в конкурсе «Золотое приложение»



Сбербанк ✓

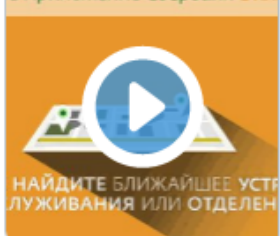
@sberbank



Читая

Победа в конкурсе «Золотое приложение»!
Мобильный Сбербанк Онлайн — лучший в
категории «Финансы, банки, страхование».

е Приложение Сбербанк Онл



Инфоролики Сбербанк Онлайн

[youtube.com](https://www.youtube.com)

РЕТВИТОВ

50

ОТМЕТОК «НРАВИТСЯ»

39



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/investtorgbank	http://vk.com/investtorgbank	
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