

# Коммуникации с клиентами в сетях: главные правила и критерии эффективности

*Сентябрь 2014 – февраль 2015*



# Facebook. Топ-20 банков по количеству подписчиков

#	Банк	Аудитория
1	Сбербанк	300 535
2	Группа ВТБ	158 132
3	Банк "ТРАСТ"	78 450
4	Промсвязьбанк	36 729
5	Банк ВТБ 24	29 192
6	ЮниКредит Банк	26 378
7	Тинькофф Банк	21 687
8	Банк Москвы	17 440
9	Связной Банк	17 201
10	Альфа-Банк	12 046

#	Банк	Аудитория
11	БИНБАНК	9 738
12	БАНК УРАЛСИБ	9 095
13	Абсолют Банк	8 484
14	Банк АВАНГАРД	8 384
15	Инвестторгбанк	8 050
16	Райффайзенбанк	6 807
17	Банк «Возрождение»	6 341
18	Русский Торговый Банк	6 285
19	МДМ Банк	6 198
20	Банк ОТКРЫТИЕ	6 106

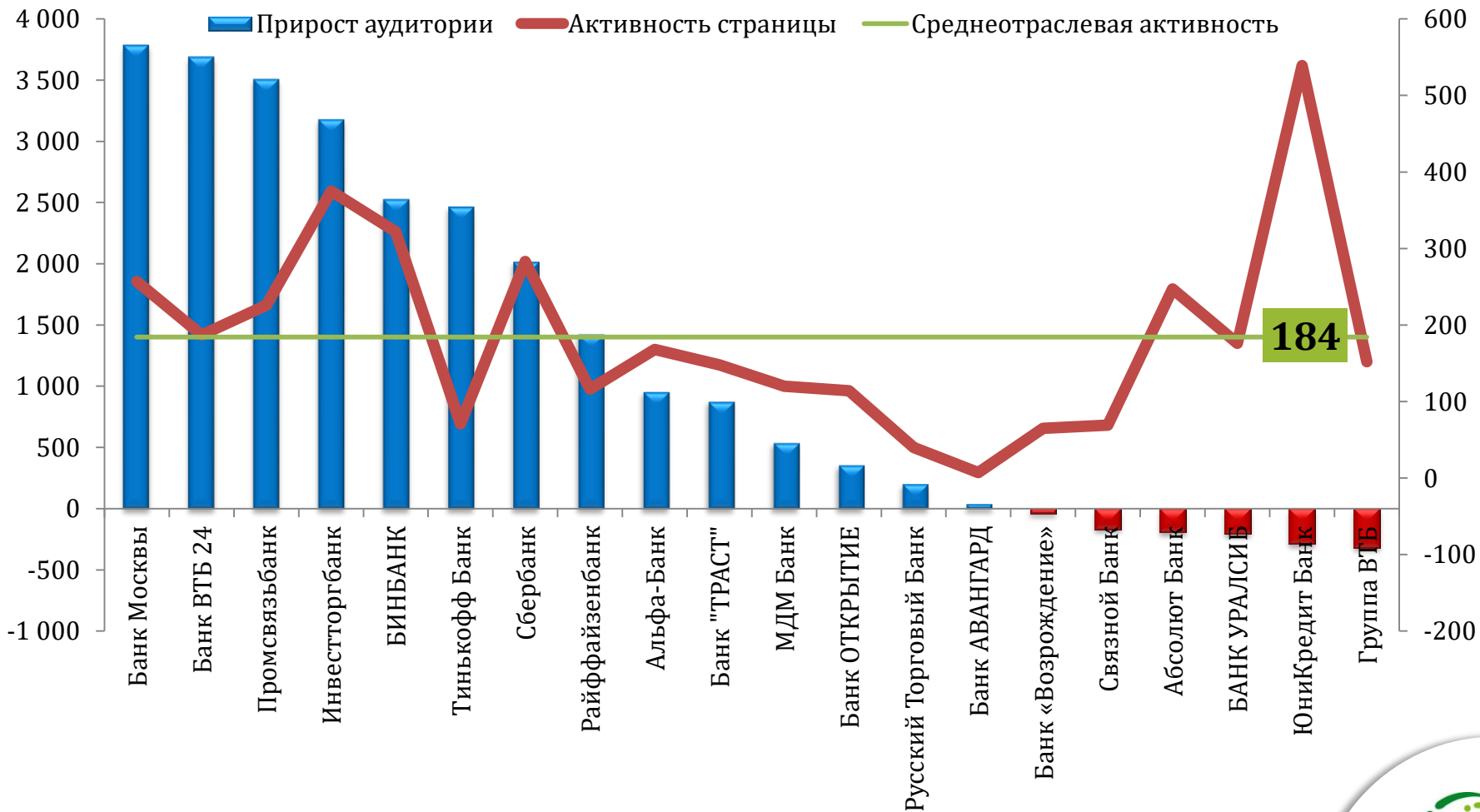
# Вконтакте. Топ-15 банков по количеству подписчиков

#	Банк	Аудитория
1	Сбербанк	1 399 244
2	ЮниКредит Банк	163 696
3	Уральский Банк Реконструкции и Развития	156 786
4	Связной Банк	55 643
5	Тинькофф Банк	40 703
6	Банк Хоум Кредит Россия	39 562
7	Банк "ТРАСТ"	38 161
8	Альфа-Банк	32 657
9	БАНК "САНКТ-ПЕТЕРБУРГ"	27 867
10	Банк Русский Стандарт	26 113
11	Энергомашбанк	20 978
12	ОТП Банк	19 754
13	Банк Москвы	19 168
14	ИнвестКапиталБанк	18 703
15	Промсвязьбанк	16 724

# Twitter. Топ-15 банков по количеству подписчиков

#	Банк	Аудитория
1	Сбербанк	317 251
2	Альфа-Банк	25 624
3	Банк "ТРАСТ"	24 533
4	Тинькофф Кредитные Системы	23 958
5	Группа ВТБ	18 772
6	Промсвязьбанк	16 695
7	Энергомашбанк	16 297
8	Банк ВТБ 24	10 552
9	Связной Банк	8 738
10	Банк Москвы	5 590
11	Банк Хоум Кредит Россия	4 853
12	Райффайзенбанк	4 161
13	Банк Русский Стандарт	2 968
14	Восточный экспресс банк	2 700
15	СКБ-банк	2 194

# Facebook. Прирост аудитории/активность страницы



# Вконтакте. Прирост аудитории/активность страницы\*

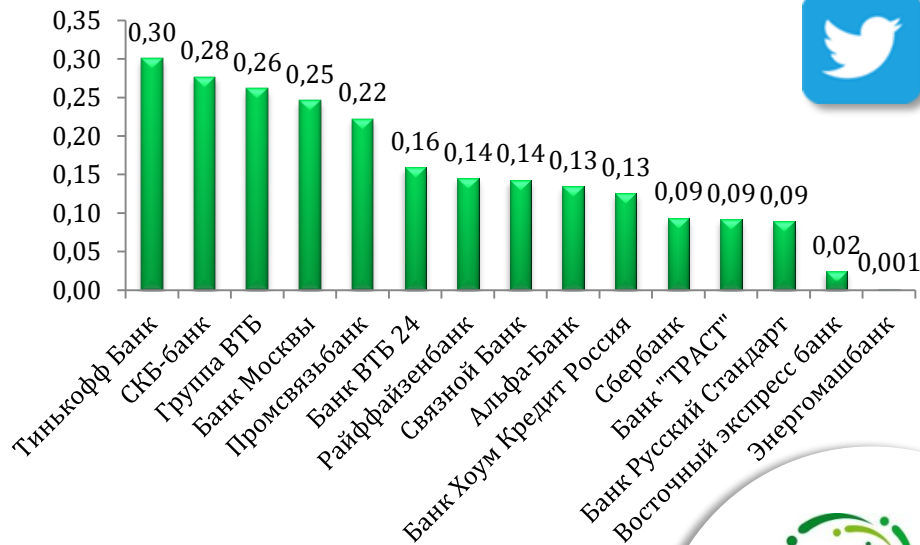
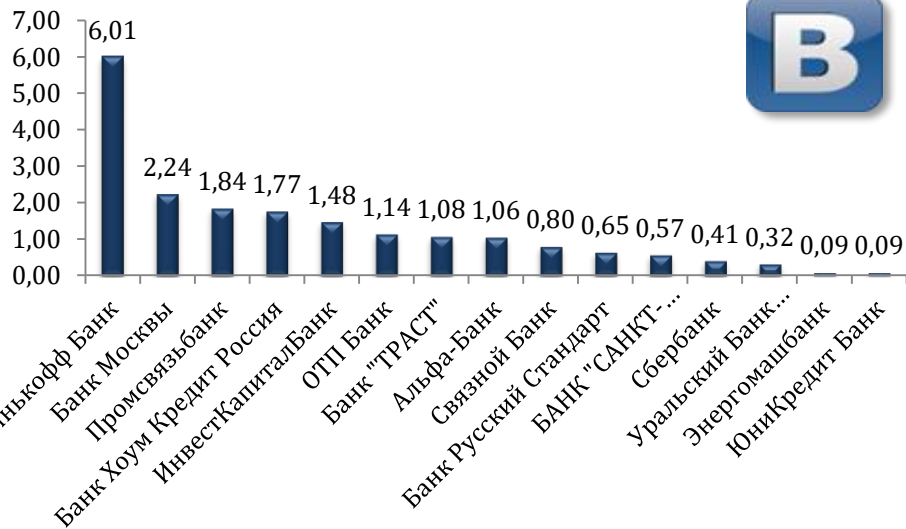
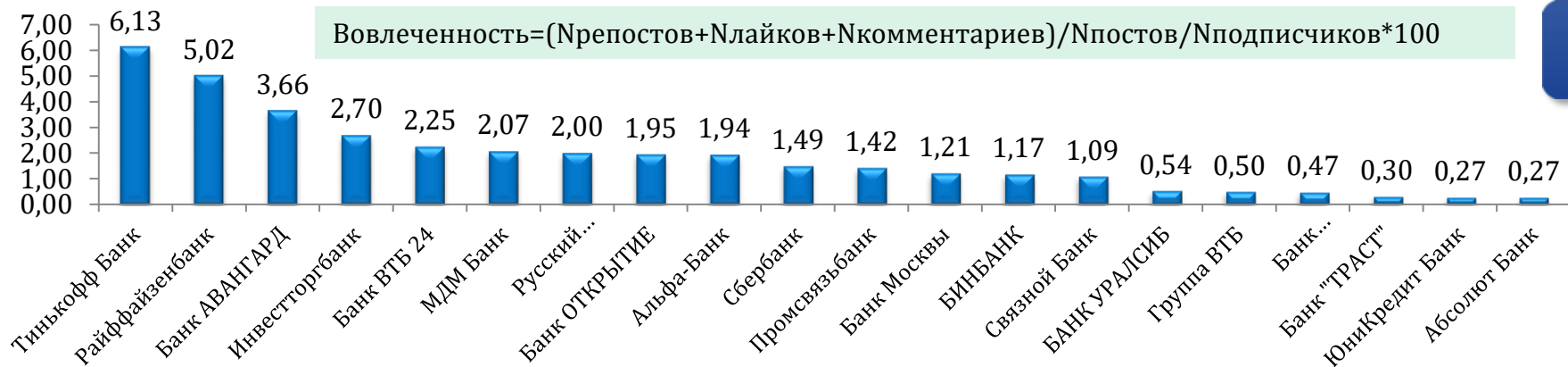


\* - Сбербанк не включен в рейтинг, т.к. его аудитория сократилась на 37 988 подписчиков

# Twitter. Прирост аудитории/активность страницы

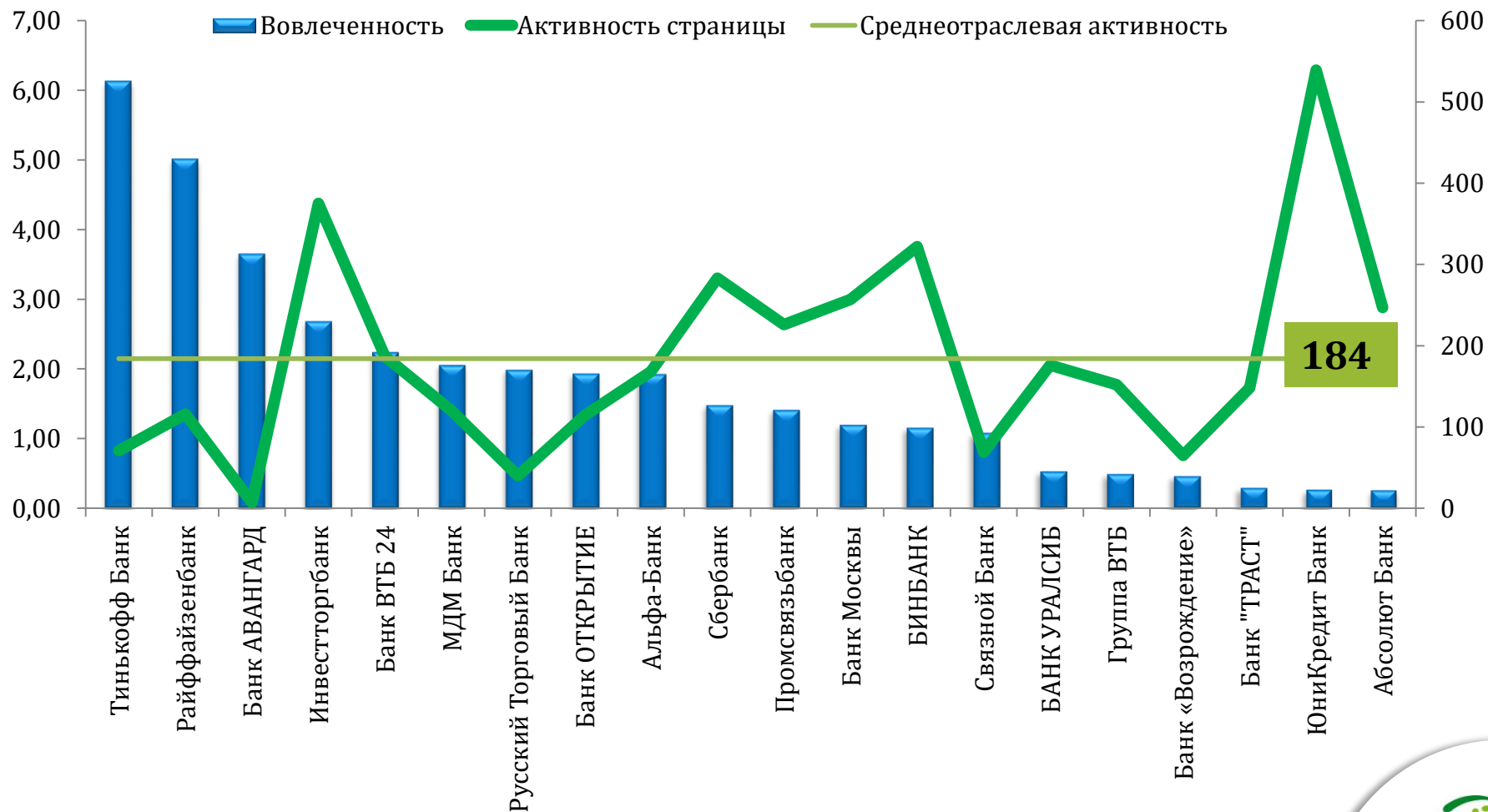


# Вовлеченность аудитории





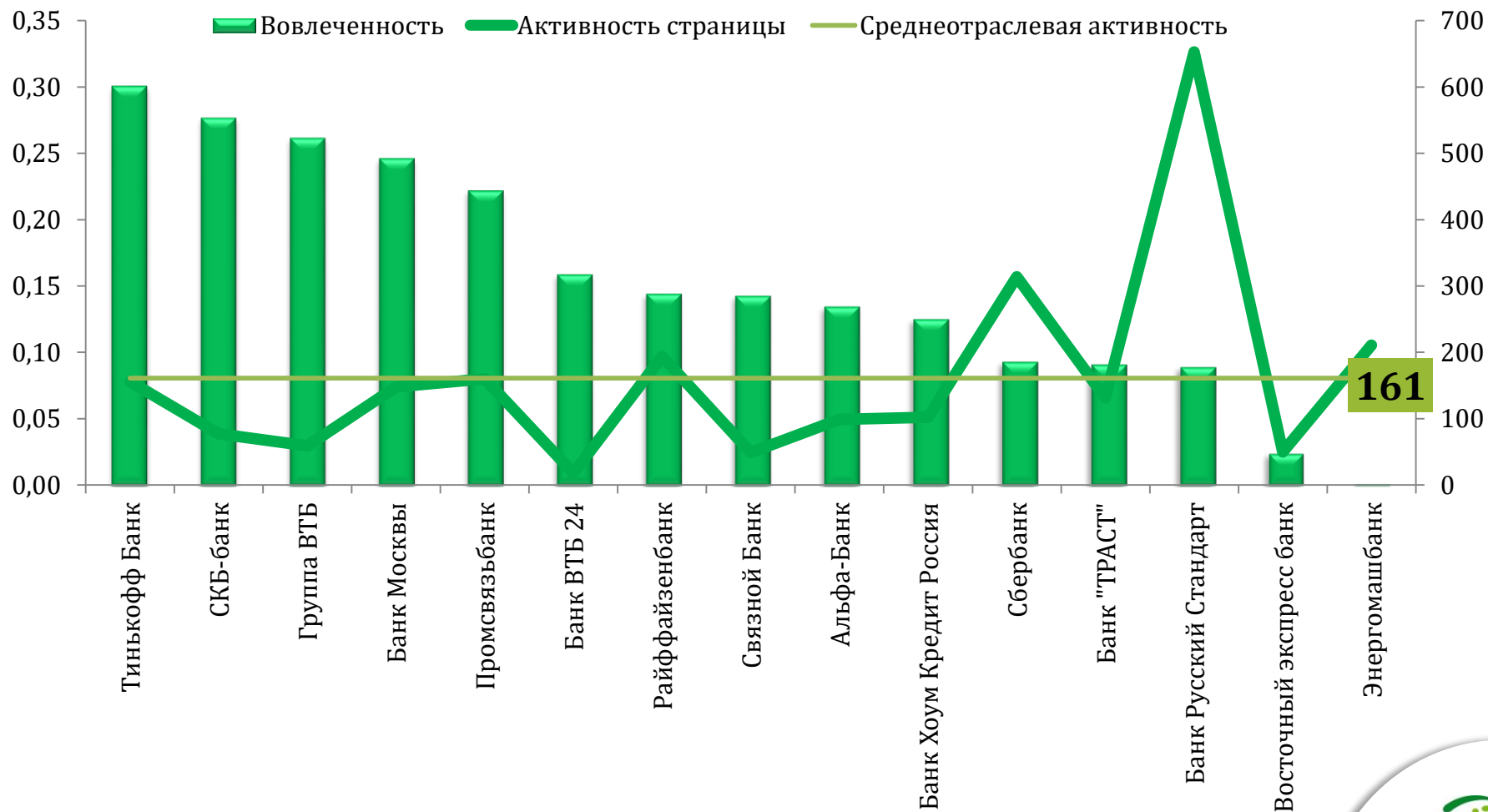
# Facebook. Вовлеченность аудитории/активность страницы



# Вконтакте. Вовлеченность аудитории/активность страницы



# Twitter. Вовлеченность аудитории/активность страницы



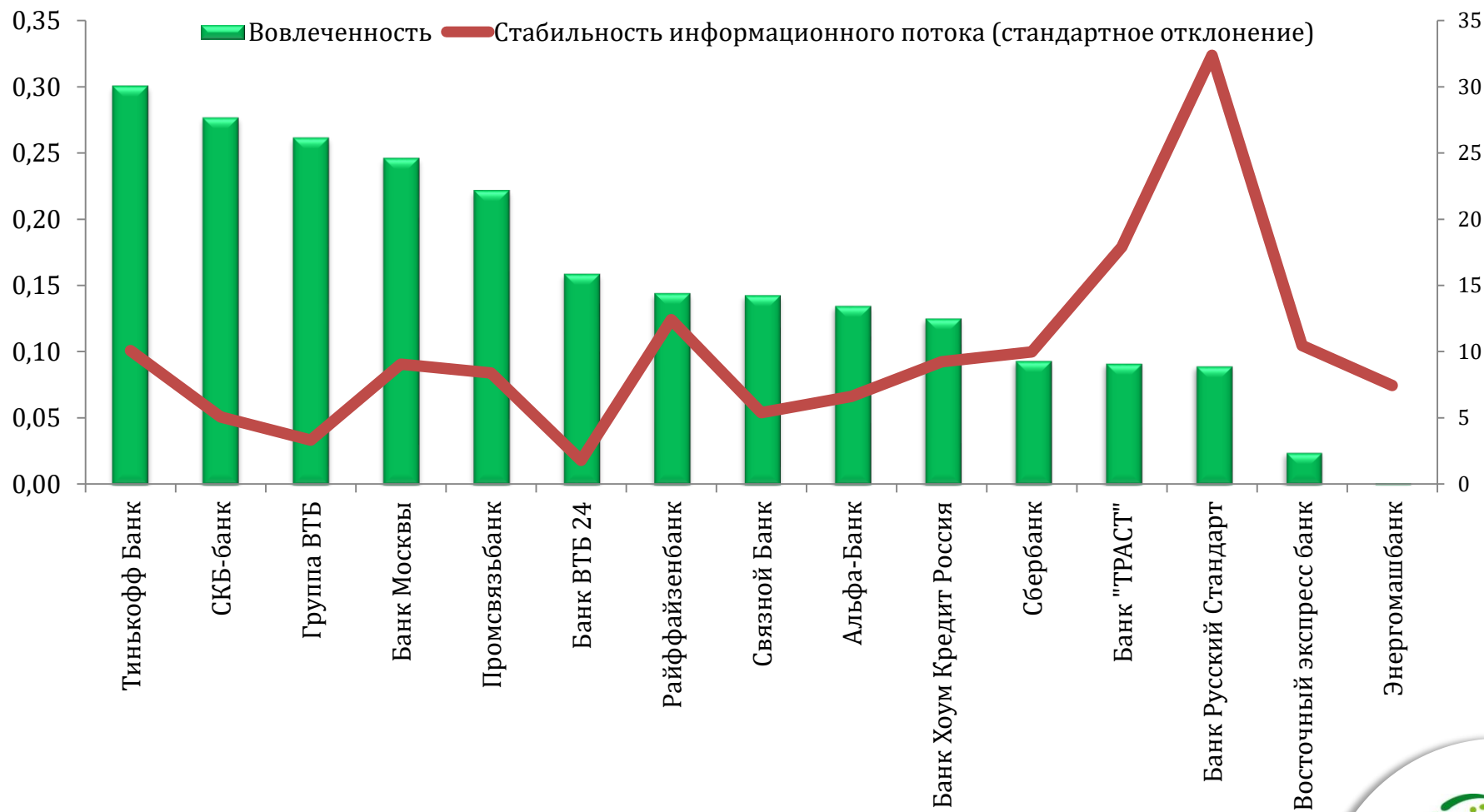
# Facebook. Стабильность информационного потока



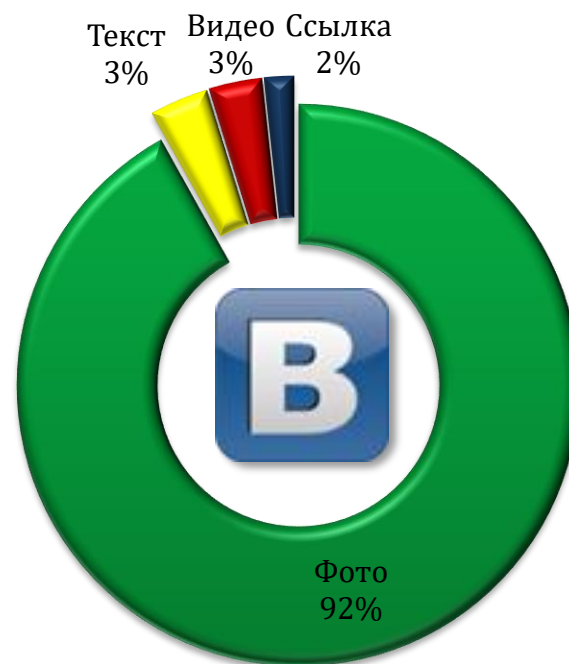
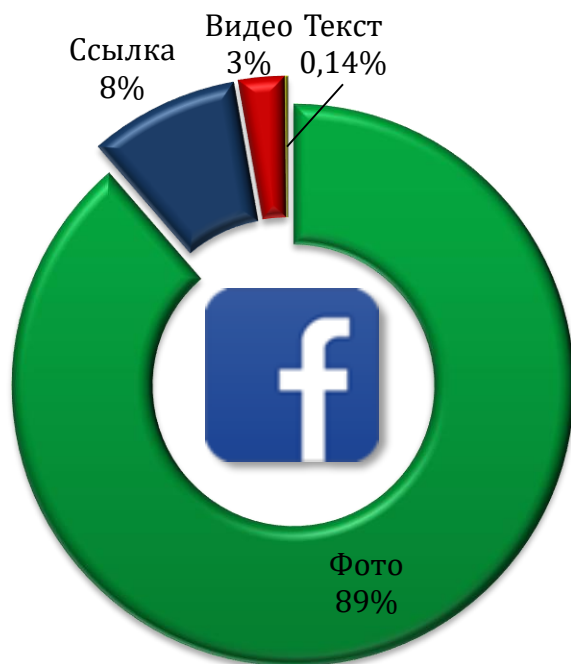
# В контакте. Стабильность информационного потока



# Twitter. Стабильность информационного потока



# Формат сообщений



# Стратегии лидеров. Вовлеченность. Тинькофф Банк

## ПЕРСониФИКАЦИЯ

Тинькофф Банк

24 Январь · 🌐

ГОП-9 бизнес-книг по версии Олега Тинькова

1. Китайские стратагемы

Стратагемы являются результатом многовекового развития китайской теоретической мысли. Китайское искусство стратагем предлагает практический взгляд на вещи, который применим во всех жизненных обстоятельствах....

Продолжить чтение



Топ-9 бизнес книг  
по версии  
Олега Тинькова

## АКЦЕНТ НА РАЗВИТИИ НОВЫХ СЕРВИСОВ

Тинькофф Банк

16 Февраль · 🌐

Этот день настал. Мы запустили новый интернет-банк!

Попробуйте его прямо сейчас: <https://www.tinkoff.ru/mybank/>.

И посмотрите видео, в котором наши дизайнеры и разработчики рассказывают о его возможностях.... [Еще](#)



Новый интернет-банк Тинькофф

Новый интернет-банк Тинькофф – настоящий финансовый ассистент: он помогает управлять сбережениями, контролировать расходы и работать с продуктами банка. Прос...

YOUTUBE.COM



# Стратегии лидеров. Рост аудитории в Facebook. ВТБ 24

## СОЦИАЛЬНАЯ АКТИВНОСТЬ, БЛАГОТВОРИТЕЛЬНОСТЬ

Банк ВТБ 24 добавил(а) 10 новых фото в альбом «Добрые дела ВТБ24» — с пользователями Olga Kavegina и Евгения Камнева.  
9 Декабрь 2014 г. · 🌐

Сегодня в ВТБ24 проходит благотворительная ярмарка добрых дел. Наши сотрудники своими руками создали поделки и выставили их на продажу в головном офисе банка. Все собранные средства пойдут на благотворительность – в помощь детям с синдромом Дауна. Партнером ВТБ24 по этой акции стали наши давние друзья из фонда Downside Up/Даунсайд Ап.

Ярмарка удалась на славу: уже в середине дня почти все выставленные поделки были разобраны. Смотрите сами!



Ольга Хворостовская Почему не приглашаете своих клиентов? Мы бы тоже с удовольствием поучаствовали. 😞

Нравится · Ответить · 10 Декабрь 2014 г. в 0:48

Банк ВТБ 24 с Sergey Fedostsev и еще 10

14 Ноябрь 2014 г. · отредактировано · 🌐

Сегодня в ВТБ24 – красный день календаря! Нет, это не праздничная дата и не корпоративное безумие. Вместе с фондом #Детские\_сердца наши сотрудники собирают деньги для одиннадцатилетнего Антона Пониткова из республики Башкортостан. У мальчика – врожденный порок сердца, и ему сейчас необходима замена кардиостимулятора.

Акция проводится только среди сотрудников в головном офисе #ВТБ24, они приходят сегодня на работу в красном и делают свои селфи и пожертвования. В конце дня автор одной из фотографий сотрудников банка получит специальный красный подарок.

Об итогах мы обязательно расскажем в понедельник, а сегодня следите за нашим фотоальбомом 😊



Aida Tedeeva Прекрасные сотрудники! Замечательная акция помощи! Нравится · Ответить · 🌟 1 · 14 Ноябрь 2014 г. в 14:37

Katya Dorman Какие вы молодцы!!! Нравится · Ответить · 🌟 1 · 14 Ноябрь 2014 г. в 13:56

Борис Вульфсон Присоединяюсь. Нравится · Ответить · 14 Ноябрь 2014 г. в 14:25

# Стратегии лидеров. Рост аудитории Вконтакте. Банк «Хоум Кредит Россия»

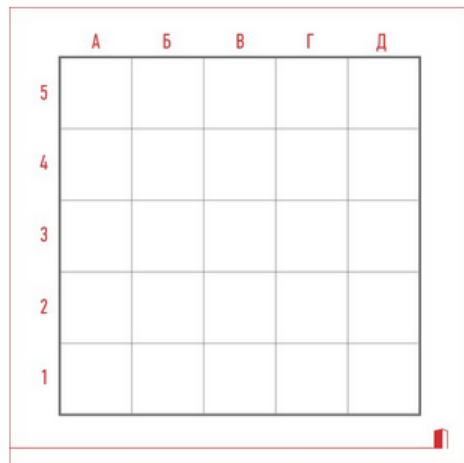
## ВОВЛЕЧЕНИЕ АУДИТОРИИ ЗА СЧЕТ КОНКУРСОВ

Банк Хоум Кредит

Мы спрятали 3 денежных приза в ячейках квадрата. Сделайте выстрел, выбрав номер и букву. Например: А1 или Б2.

Тому, кто попадет в призовую ячейку первым, мы переведем 200 рублей на мобильный телефон.

Стрелять можно только 1 раз! Огонь!



## ФИНАНСОВЫЙ ЛИКБЕЗ

Банк Хоум Кредит

22 ноября 2014 в 17:29

Закрыть

Конвертация – перевод денежных средств из одной валюты в другую. Иначе, покупка-продажа иностранной валюты. В нашем Банке у Клиентов есть возможность открыть счета в российских рублях, в долларах США, в Евро. Если валюта счета не соответствует валюте, в которой происходит операция – происходит конвертация. Конвертация происходит по внутреннему банку, действующему на дату совершения операции. Текущий курс всегда можно посмотреть на сайте Банка.

### УРОКИ ИСТОРИИ: КОНВЕРТАЦИЯ



В 1592 НА БИРЖЕ В БРЮГЕ ВПЕРВЫЕ БЫЛ ОБНАРОДОВАН СПИСОК СТОИМОСТИ ЦЕННЫХ БУМАГ. ТАК ПОЯВИЛАСЬ СПЕЦИАЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ, ЗАНИМАЮЩАЯСЯ ИХ КУПЛЕЙ-ПРОДАЖЕЙ.



СЕГОДНЯ КЛИЕНТЫ БАНКА ИМЕЮТ ВОЗМОЖНОСТЬ ОТКРЫВАТЬ СЧЕТА В РОССИЙСКИХ РУБЛЯХ, В ДОЛЛАРАХ США, В ЕВРО. А КОНВЕРТАЦИЯ ПРИ ВНЕСЕНИИ ДЕНЕГ НА СЧЕТ ПРОИСХОДИТ АВТОМАТИЧЕСКИ ПО ВНУТРЕННЕМУ КУРСУ БАНКА.

# Стратегии лидеров. Рост аудитории в Twitter. Сбербанк

## «ЗОЛОТАЯ СЕРЕДИНА»

**Сбербанк России** @sberbank

Друзья, нам сообщают об SMS-рассылках с ложными сведениями о блокировке карт. Просим игнорировать информацию из непроверенных источников.

РЕТВИТОВ 1 724    ИЗБРАННОЕ 156

**Сбербанк России** @sberbank

«Начни, и дело будет сделано». Гете

РЕТВИТОВ 86    ИЗБРАННОЕ 38

**Сбербанк России** @sberbank

В Санкт-Петербурге открылся первый в России эко-офис Сбербанка – и 6000-й офис нового формата.

РЕТВИТОВ 76    ИЗБРАННОЕ 46

# Резюме

Активность  
страницы  
влияет на **рост**  
**аудитории**, но  
практически не  
влияет на  
вовлеченность 1

В среднем за  
месяц банки  
публикуют 30  
постов в  
Facebook, 37 –  
Вконтакте и 27  
сообщений в  
Twitter 1.1

«Ни дня без  
строчки».  
Заметный **рост**  
**аудитории в**  
**Facebook**  
наблюдается при  
публикации  
**минимум 1 поста**  
**в день** 1.2

**Росту**  
**вовлеченности**  
способствует  
**стабильность**  
информационного  
потока 2

Данное  
требование  
особенно  
актуально для  
Facebook и  
Вконтакте 2.1

Лидеры по  
вовлеченности  
демонстрируют  
отклонение не  
более 5 постов в  
Facebook и 6 – в  
Вконтакте от  
среднемесячного 2.2