

■ AI VISIBILITY REPORT • МОБИЛЬНЫЕ БАНКИ РОССИИ

Лучшее банковское приложение **по мнению нейросетей**

Люди всё чаще выбирают банк, спрашивая совета у нейросети. Мы проверили, что нейросети на такие вопросы отвечают, и сравнили их картину с живыми соцмедиа.

8 955

реальных ответов нейросетей про
банковские приложения, июль 2026

9

НЕЙРОСЕТЕЙ

55

БАНКОВ

995

ВОПРОСОВ

4

НАПРАВЛЕНИЯ

■ МЕТОДОЛОГИЯ

Как устроено исследование

- 01

995 реальных вопросов без названий банков: «какое приложение удобнее», «что делать, если не работает вход», «как скачать приложение, которого нет в App Store»
- 02

Каждый вопрос задали девяти нейросетям: ChatGPT, Gemini, Google AI Mode, Perplexity, Grok, DeepSeek, GigaChat, Поиск с Алисой, Чат с Алисой
- 03

Получили **8 955 ответов** и отследили 55 банков: кого нейросеть называет, кого советует, в каком тоне

ВОПРОСЫ РАЗБИТЫ НА 4 НАПРАВЛЕНИЯ

НАПРАВЛЕНИЕ	О ЧЁМ ВОПРОСЫ	ОТВЕТОВ
Функциональность	переводы, кэшбэк, вклады	2 763
Доступность	установка и вход, магазины, санкции	2 313
Надёжность	сбои, зависания, скорость	2 016
Удобство (UX)	дизайн, интерфейс, реклама	1 863

ИНСАЙТ

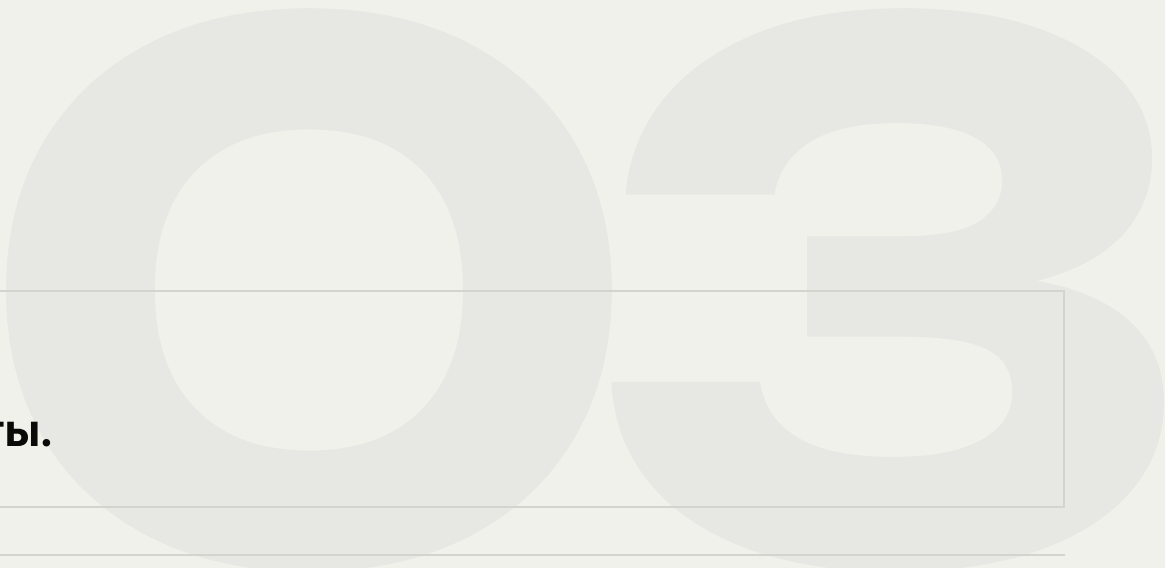
Это взгляд на приложения глазами нейросетей. Здесь не важно, сколько у банка активов. **Важно, кого нейросеть называет, когда человек выбирает.**

■ СОЦМЕДИА И НЕЙРОСЕТИ ИЗМЕРЯЮТ РАЗНОЕ

Эмоции людей и память машины: **два разных мира**

	СОЦМЕДИА · СИДОРИН ЛАБ	НЕЙРОСЕТИ · BRANDFOUND
Кто говорит	живые люди	ИИ-ассистент
Что измеряем	эмоцию: кого хвалят и ругают	присутствие: кого называют
Кто побеждает	тот, кем довольны	тот, кого советуют по умолчанию
Объём	37 056 сообщений	8 955 ответов

Нейросеть не пользуется приложениями и ничего не чувствует. Она пересказывает то, что уже написано в интернете: обзоры, рейтинги, справочные статьи. Поэтому банк может собирать плохие отзывы в соцсетях и при этом оставаться **«рекомендованным» у нейросети**. И наоборот.



ИНСАЙТ
Репутация в соцсетях не переносится в ответы нейросетей автоматически. **Это два отдельных фронта работы.**

■ КТО ЛИДЕР В НЕЙРОСЕТЯХ

Четыре банка забирают 85% всех упоминаний

№	БАНК	ДОЛЯ ГОЛОСА	В СКОЛЬКИХ ОТВЕТАХ
1	Сбербанк	37,1%	5 875
2	Т-Банк	21,1%	4 393
3	ВТБ	16,1%	3 523
4	Альфа-Банк	11,1%	2 819
5	Райффайзенбанк	3,7%	723
6	Газпромбанк	3,2%	720
7	Промсвязьбанк	1,3%	322
8	МТС Банк	1,0%	250
9	Россельхозбанк	1,0%	158
10	Совкомбанк	0,6%	199

- 01 **Большая четвёрка** (Сбер, Т-Банк, ВТБ, Альфа): 85,4% всех упоминаний
- 02 **Середина** (Райффайзен, Газпромбанк, ПСБ, МТС Банк, РСХБ, Совкомбанк, Почта Банк): около 11% на всех
- 03 **Остальные 40+ банков:** около нуля. Пять банков не упомянуты ни разу

ИНСАЙТ

Т-Банк стоит выше ВТБ, хотя банк меньше. Нейросети награждают за репутацию удобного приложения, а не за размер бизнеса.

■ ЭФФЕКТ ПРИВЫЧНОГО БРЕНДА

Лидеры не просто звучат чаще. Они звучат **в одиночку**

916

ответов, где Сбербанк назван **без единого конкурента**. Т-Банк в одиночку 131 раз, ВТБ 132, Альфа 23, остальные почти никогда

- 01 В 24% ответов нейросеть вообще не называет банков: даёт общий совет без имён
- 02 Сайты лидеров (sberbank.ru, tbank.ru, vtb.ru) входят в число самых цитируемых источников. **Сайты остальных банков туда не попадают**
- 03 Первым срабатывает самый привычный бренд. Это происходит **до любого анализа** плюсов и минусов

ИНСАЙТ

Банк из середины рейтинга живёт только в чужих списках: «Сбер, Т-Банк, ВТБ и другие». **Как только список становится коротким, он исчезает из ответа.**

■ ЧТО НРАВИТСЯ НЕЙРОСЕТЯМ

На первом месте не функции, а известность

ЧЕМ НЕЙРОСЕТИ ОБЪЯСНЯЮТ РЕКОМЕНДАЦИИ



Нейросеть не анализирует рынок. Она берёт то, что у всех на слуху, и **подтверждает это рейтингами из интернета.**

ЗА КАЖДЫМ ЛИДЕРОМ ЗАКРЕПЛЁН СВОЙ ЯРЛЫК

- **Сбер:** размер и экосистема, «всё в одном месте»
- **Т-Банк:** удобство, дизайн, поддержка
- **Альфа:** интерфейс, первые места в рейтингах юзабилити
- **ВТБ:** крупный и стабильный

ИНСАЙТ

Известность рождает статьи, статьи рождают упоминания. Так четвёрка и набрала 85%. Банку не нужно быть «лучшим во всём»: **нужен один понятный ярлык, о котором пишут.**

■ НАПРАВЛЕНИЕ 1 • ФУНКЦИОНАЛЬНОСТЬ • 2 763 ОТВЕТА

Сбер назван в трёх ответах из четырёх

ДОЛЯ ГОЛОСА В НАПРАВЛЕНИИ

Сбербанк	33,5%
Т-Банк	20,4%
ВТБ	19,1%
Альфа-Банк	10,5%
Газпромбанк	4,1%
Райффайзенбанк	4,0%

«Т-Банк, один из самых функциональных мобильных банков, с сильными инструментами аналитики расходов и кэшбэком» · OpenAI

- 01 У каждого банка своё амплуа: **Т-Банк** хвалят за аналитику трат и копилку, **Сбер** за вклады и ставки, **Альфу** за баланс функций, **ВТБ** и **Газпромбанк** за инвестиции
- 02 Банки вне четвёрки попадают сюда только через конкретную функцию из источников: Совкомбанк через Халву, МТС Банк через крупный шрифт, РСХБ через режим для старшего поколения

СРАВНЕНИЕ С СОЦМЕДИА

У Сидорина функциональность, наоборот, самое маленькое и самое позитивное направление: **65% позитива**, лидеры по тональности Альфа и Совкомбанк. Люди довольны функциями и делятся находками. Нейросети же просто чаще называют самых известных.

■ НАПРАВЛЕНИЕ 2 • ДОСТУПНОСТЬ • 2 313 ОТВЕТОВ

Видимость **покупается контентом**

ДОЛЯ ОТВЕТОВ, ГДЕ БАНК НАЗВАН

Сбербанк	58,5%
Т-Банк	54,2%
ВТБ	37,1%
Альфа-Банк	35,9%
Газпромбанк	4,4%
Россельхозбанк	4,2%

- 01 Половина ответов касается санкций. Нейросети уверенно объясняют обходные пути: установочный файл с сайта банка, RuStore, вход через браузер
- 02 Пример: **Россельхозбанк** в целом занимает около 1%, но здесь поднимается до 4,2%, вровень с Газпромбанком
- 03 Причина не в размере, а в трёх темах с готовыми материалами: версия для пожилых, работающая веб-версия, инструкции по установке

СРАВНЕНИЕ С СОЦМЕДИА

У Сидорина доступность негативнее (28% негатива), и главная боль там не установка, а обновление: у ВТБ 71% негатива по обновлениям, у Газпромбанка 77%. **Нейросети про эту боль почти не говорят.**

■ НАПРАВЛЕНИЕ 3 • НАДЁЖНОСТЬ • 2 016 ОТВЕТОВ

Про сбои нейросеть отвечает без имён

55%

только в 55% ответов назван хотя бы один банк. В остальных 45% безымянная инструкция: проверьте интернет, обновите приложение, очистите кэш. **Самая низкая доля названий среди направлений**

Т-Банк	39,1%
Сбербанк	32,6%
Альфа-Банк	18,4%
ВТБ	16,0%

- 01 Единственное направление, где Т-Банк обходит Сбер и по охвату
- 02 Небольшие банки попадают в тему в основном через негатив: списки «какие приложения чаще сбоят» с низкими оценками из магазинов
- 03 «Нет точной публичной статистики по сбоям. Даже крупнейшие банки периодически сталкиваются с массовыми сбоями» · Grok

СРАВНЕНИЕ С СОЦМЕДИА

Самый большой разрыв двух миров. У Сидорина надёжность это крупнейшее и самое негативное направление: **48% негатива**, худшие ВТБ (68%) и Газпромбанк. Реальная боль пользователей в нейросетях почти не видна: ИИ уводит разговор в общий совет.

■ НАПРАВЛЕНИЕ 4 • УДОБСТВО (UX) • 1 863 ОТВЕТА

Удобство: домашнее направление Т-Банка

ДОЛЯ ГОЛОСА В НАПРАВЛЕНИИ

Сбербанк	33,7%
Т-Банк	23,5%
Альфа-Банк	15,4%
ВТБ	14,1%

По общему числу упоминаний первый Сбер, но по числу ответов, где банк вообще назван, **вперёд выходит Т-Банк**: минимализм, следом Альфа за современный дизайн.

- 01 Каждый пятый вопрос направления про **рекламу и лишние уведомления** в приложении
- 02 Самое негативное направление у нейросетей (6,3% негатива): перегруженность интерфейса (чаще всего достаётся Сберу), реклама, сторис, навязанные подписки
- 03 Претензия к лидерам звучит как **«мощно, но шумно»**, а не «сломано»

СРАВНЕНИЕ С СОЦМЕДИА

У Сидорина UX очень позитивен (70% позитива), лидеры Альфа и Совкомбанк, худший ВТБ: 66% негатива по интерфейсу. Два мира сходятся в одном: **реклама и перегрузка интерфейса стали главным раздражителем.**

■ НЕЙРОСЕТИ СИЛЬНО ОТЛИЧАЮТСЯ ДРУГ ОТ ДРУГА

«Средней нейросети» не существует

НЕЙРОСЕТЬ	ЛИДЕР	ДОЛЯ СБЕРА	ОСОБЕННОСТЬ
ChatGPT	Т-Банк	24,9%	самая ровная выдача, короткий личный совет
Grok	Т-Банк	≈42%	называет мало банков, узкий набор
Google Gemini	Сбербанк	58,5%	самая сильная концентрация на Сбере
Google AI Mode	Сбербанк	56,2%	близка к Gemini
GigaChat	Сбербанк	55,4%	«домашней» надбавки Сберу нет
Чат с Алисой	Сбербанк	54,8%	самый узкий набор банков
Поиск с Алисой	Сбербанк	≈46%	самая щедрая: около 4 банков на ответ
Perplexity	Сбербанк	≈50%	называет 38 разных банков
DeepSeek	Сбербанк	≈43%	называет 41 банк, самый широкий охват

- 01 **Лидер меняется.** На ChatGPT и Grok первое место у Т-Банка: короткая личная рекомендация, побеждает образ удобного банка
- 02 **Половина эфира у Сбера** на Gemini, AI Mode, GigaChat и Чате с Алисой: самая тяжёлая зона для остальных
- 03 **Широта решает.** Для банка из середины рейтинга шанс попасть в ответ есть прежде всего в широких сетях: DeepSeek, Perplexity

■ КАК НЕЙРОСЕТИ ГОВОРЯТ О ПРИЛОЖЕНИЯХ

Нейросеть охотно объясняет, но неохотно выбирает

73₁₀₀

СРЕДНЯЯ ОЦЕНКА
ОТВЕТА

74%

НЕЙТРАЛЬНЫЙ
ТОН

2%

НЕГАТИВ

- 01 Сильные стороны: информативность 80, справедливость 78, полезность 76, фактичность 75
- 02 Слабые: готовность выделить один банк 28, сила рекомендации 42

КЛЮЧЕВОЙ РАЗРЫВ: ТИП ВОПРОСА

ТИП ВОПРОСА	ОЦЕНКА	НЕГАТИВ
«как сделать» · инструкция	75	1%
«какой банк лучше» · выбор	36	24%

На вопросах выбора нейросеть отвечает хуже всего: уходит от прямого ответа, осторожничает, иногда придумывает факты. **Именно здесь сидит почти весь негатив.**

ИНСАЙТ

Нейросеть судит по рейтингам и обзорам (banki.ru, sravni.ru, Markswebb, UsabilityLab), а не по личному опыту. Кто попал туда с хорошей оценкой, того она и цитирует, почти дословно.

■ СОЦМЕДИА ПРОТИВ НЕЙРОСЕТЕЙ

Один банк, две картины

БАНК	В НЕЙРОСЕТЯХ	В СОЦМЕДИА
Совкомбанк	почти невидим: 0,6%	лучший по тональности: 11% негатива (Халва)
Альфа-Банк	4-й: 11,1%	2-й по тональности, самый обсуждаемый
ВТБ	3-й: 16,1%, охотно советуют	худший по всем 4 направлениям: ≈59% негатива
Т-Банк	2-й: 21,1%	хвалят функции, ругают простои
Сбербанк	1-й: 37,1%	широта функций, жалобы на перегруз
Озон Банк, Яндекс Банк	около 0%	заметны в обсуждениях
Россельхозбанк	1%	высокая доля негатива: 46%

- 01

Лучший банк не совпадает. Герой соцсетей Совкомбанк в нейросетях почти отсутствует: довольные клиенты не пробивают его в ответы ИИ
- 02

ВТБ, самый яркий разрыв. Нейросети его уверенно советуют, живые пользователи ругают сильнее всех
- 03

Небольшим банкам проще в соцсетях. Там достаточно активного сообщества. В нейросетях нужны узнаваемость и цитируемость

ИНСАЙТ

Соцсети показывают, что болит у клиентов сейчас. Нейросети показывают, что услышит человек, который только выбирает банк. **Картины расходятся, управлять нужно обеими.**

■ ОТКУДА НЕЙРОСЕТИ БЕРУТ ОТВЕТЫ • 6 408 ДОМЕНОВ

Самый цитируемый источник не банк, а агрегатор

ТОП ИСТОЧНИКОВ • В СКОЛЬКИХ ОТВЕТАХ

banki.ru	агрегатор	2 547
sberbank.ru	сайт банка	2 260
tbank.ru	сайт банка	1 898
youtube.com	видео	1 143
sravni.ru	агрегатор	1 096
rustore.ru	магазин приложений	≈500

В среднем нейросеть собирает ответ из **7 сайтов**.

ТРИ МЕСТА, ГДЕ БАНКУ НУЖНО ПРИСУТСТВОВАТЬ

- 01 **Агрегаторы banki.ru и sravni.ru.** Самый эффективный канал: площадок мало, охват максимальный
- 02 **Свой сайт с разделом помощи.** Справку сайтов-лидеров нейросети берут напрямую
- 03 **Магазины приложений,** прежде всего RuStore: его цитируют все девять сетей

ИНСАЙТ

Из 6 408 доменов только 30 цитируются всеми девятью нейросетями. И деталь про открытость: у banki.ru нейросетям доступен **81% страниц**, у sberbank.ru только 11%.

■ КАКИЕ СТАТЬИ ПОПАДАЮТ В ОТВЕТЫ • 28 350 ССЫЛОК

В ответы попадает не реклама, а решение проблемы

САМЫЕ ЦИТИРУЕМЫЕ СТРАНИЦЫ

«Ошибки в приложении СберБанк Онлайн: что делать»	238
«Обзор приложений для Андроид» · RuStore	175
«Что делать при проблемах со входом» · Т-Банк	162
«Рейтинг самых удобных приложений» · sravni.ru	155

- 01 Заголовок в форме «Как...» собирает 17,8% всех цитирований: каждая шестая ссылка
- 02 Следом «Что делать, если...» и «Почему не работает...». Обзоров и рейтингов мало (3% страниц), но цитируются они часто

ЧТО ПИСАТЬ БАНКУ

- 01 Инструкции «Как...»: одна задача, одна страница
- 02 Разборы проблем: «Что делать, если не работает вход»
- 03 Заголовок должен дословно повторять вопрос пользователя

ИНСАЙТ

Попасть в чужой рейтинг эффективнее, чем публиковать свой. Независимую оценку нейросеть цитирует почти дословно, к материалам самих банков относится сдержаннее.

■ ПРИНЦИПЫ ПОПАДАНИЯ В ОТВЕТЫ НЕЙРОСЕТЕЙ

Банки проигрывают не из-за критики, а из-за молчания

01

Известность решает

Нейросеть тянет привычный бренд по умолчанию. Без работы над узнаваемостью остальное даёт ограниченный эффект.

02

Раздел помощи на сайте

Структурные ответы на частые вопросы (вход, установка, ошибки, лимиты) нейросети забирают напрямую.

03

Независимые рейтинги

banki.ru, sravni.ru, Markswebb, UsabilityLab. Одно попадание в сравнение даёт цитаты сразу в нескольких сетях.

04

Все 4 направления

Провал в любом из них (чаще всего надёжность) означает молчание нейросети на целый пласт вопросов.

05

Один ясный ярлык

Узкая ниша с готовым контентом («лучший для пожилых») пробивает потолок лучше, чем образ универсального банка.

06

Старт с широких сетей

DeepSeek, Perplexity и Gemini называют больше всего банков: небольшое усиление контента выводит тему в остальные сети.

ШАГ 1

Развернуть на сайте подробную справку **под реальные вопросы пользователей**.

ШАГ 2

Войти в **2-3 ключевых рейтинга** приложений на агрегаторах.

ШАГ 3

Выбрать одну нишу и последовательно **закрепить за собой ярлык** в статьях и обзорах.

■ ГЛАВНЫЕ ВЫВОДЫ

Пять вещей, которые стоит **запомнить**

- 01 **Видимость в нейросетях устроена жёстче, чем рынок.** Четыре банка забирают 85%, ещё семь делят 11%, остальные 40+ невидимы. В соцмедиа порог входа ниже
- 02 **Нейросеть выбирает по известности, а не по качеству.** Самое частое обоснование рекомендации: «привычный, популярный», а не «функциональный»
- 03 **Соцмедиа и нейросети дают разные ответы на вопрос «кто лучший».** Любимец клиентов Совкомбанк невидим для ИИ, а ВТБ с худшей репутацией у людей занимает у ИИ третье место
- 04 **Направления живут по разным правилам.** В функциональности и доступности побеждают имена, в надёжности нейросеть молчит про бренды, в удобстве лидирует Т-Банк
- 05 **В ответы можно попасть целенаправленно.** Три рычага: узнаваемость, структурная справка на сайте, независимые рейтинги и агрегаторы. Начинать с узкой ниши и широких сетей

■ ВСЕ ДАННЫЕ ОТКРЫТЫ

Спасибо

brandfound.ai

Полный отчёт, живые графики и исходные ответы нейросетей. Можно открыть любой ответ до текста и посмотреть, на какие источники опиралась нейросеть.

ДАННЫЕ BRANDFOUND

8 955 ответов, 9 нейросетей, 55 банков, 995 запросов без названий банков, июль 2026

СОЦМЕДИА

Сидорин Лаб (Brand Analytics), 14.06 - 13.07.2026, 37 056 сообщений

КОНТАКТ

hello@brandfound.ai