



II Всероссийская конференция PROFINSURANCE-2014

## Insurance & Banking Loyalty

Экономика и системы лояльности. Маркетинговая аналитика

30 октября 2014 г., отель Radisson Blu Belorusskaya

### ДЕЛОВАЯ ПРОГРАММА

*В программе возможны изменения, дополнения и уточнения без специального уведомления участников.*

Модератор конференции: **Мила Коршева**, независимый эксперт.

09:30 – регистрация, приветственный кофе.

**10:00 – 12:20. I сессия. «Ключевой тренд: лояльность как экономическая категория. Партнерские коалиционные программы».**

Темы для обсуждения:

- ❖ Лояльность как экономическая категория. Выгоды программ лояльности для финансового сектора.  
**Наумчик Елена**, сооснователь, генеральный директор, **E&A Loyalty Ltd.**, Ассоциация КЛИК
- ❖ Построение бизнес-процессов и проектирование систем лояльности на основе кластеризации.  
**Брагинский Олег**, советник Со-Руководителя блока «Корпоративно-Инвестиционный банк», **Альфа-Банк**
- ❖ Возможности монетизации и стимулирования лояльности клиентов. Преимущества бонусных программ с точки зрения вовлечения и удержания клиентов.  
**Беляев Сергей**, независимый эксперт, управляющий партнер, **Loyalty Project**
- ❖ Построение долгосрочных взаимоотношений с клиентами. Инновации SAP для финансового сектора.  
**Галь Владимир**, эксперт по решениям для работы с клиентами, **SAP СНГ**
- ❖ Нефинансовые партнерские программы лояльности. Страховой полис как маркетинговый инструмент интеграции программ лояльности партнеров.  
**Жильцов Семен**, вице-президент, **Торгово-Промышленная Палата Московской области**

12:20 – 13:00. *Перерыв на обед.*

**13:00 – 15:10. II сессия. Клиентское обслуживание. Повышение лояльности и удержание клиентов. Цели и результаты.**

Темы для обсуждения

- ❖ Добровольная лояльность. Работа с отзывами как инструмент построения лояльных отношений.  
**Парадискина Наталья**, руководитель службы контроля качества сервиса, **АльфаСтрахование**

- ❖ Ценностный подход в управлении клиентской базой и клиентским опытом.  
**Мозговой Максим**, директор CRM, **Промсвязьбанк**
- ❖ Повышение привлекательности страховых и банковских продуктов: индивидуальный подход к различным сегментам потребителей.  
**Лобанова Ирина**, руководитель Департамента исследований банковского сектора, **Национальное Агентство Финансовых Исследований**
- ❖ Путь от страхового бутика к универсальному игроку и обратно. Программа «Полис+ Бонус».  
**Тишкин Олег**, генеральный директор, **Евро-Полис**
- ❖ Персонализируем отношения с клиентами. Бизнес, ориентированный на клиентов.  
**Химченко Лара**, управляющий партнер, директор по взаимоотношению с клиентами, **ServiceOne**

15.10 – 16.00 – кофе-брейк

### 16:00 - 18:00. III сессия. «Умное страхование» - реальность или мечта? Маркетинговая аналитика. Инновации для финансового сектора.

Темы для обсуждений:

- ❖ Умное страхование на основе сегментации клиентов по объективным критериям финансовой ответственности.  
**Шикин Владимир**, заместитель директора по маркетингу, **Национальное Бюро Кредитных Историй**
- ❖ Внедрение программы «Умное страхование». Сегментация клиентов по соц-дем, продуктовым и поведенческим критериям в банках и СК.  
**Беляева Оксана**, директор прямого канала продаж и развития отношений с клиентами, **Intouch Страхование**
- ❖ Анализ соцмедиа для банков и страховых компаний: Как проводить исследования и применять полученные результаты.  
**Крылова Светлана**, руководитель аналитического центра Brand Analytics, **Ай-Теко**
- ❖ Определение прибыльных и убыточных сегментов клиентов в разрезе продуктов.  
**Рабинович Борис**, старший менеджер Департамента управленческого консультирования по оказанию услуг в области внедрения и поддержки информационных систем, **Делойт СНГ**
- ❖ Разработка стандартов качества как неотъемлемая часть программ лояльности – работа с обратной связью клиентов.  
**Фролова Ольга\***, руководитель отдела розничного блока, **Азиатско-Тихоокеанский Банк**

18-00 – Завершение конференции. Легкий фуршет.