

XII Всероссийский банковский Форум по клиентскому опыту в розничном бизнесе

СХ БАНКИНГ ФОРУМ 2026

Как конвертировать счастье клиентов в счастье акционеров банка? От CX-стратегии до применения ИИ

28-29 мая 2026г., г. Москва, Отель «Москва Красносельская»

Ключевые вопросы Форума:

- Адаптировать ключевые CX-тренды под реалии своего банка
- Найти новые возможности ИИ для CX
- Сохранить клиентский сервис в условиях регуляторного давления на банковский бизнес
- Сохранить лояльность розничных клиентов при борьбе с мошенничеством
- Персонализировать CX с помощью ИИ
- Монетизировать данные о лояльности и удовлетворенности розничных клиентов
- Измерить и доказать финансовую отдачу от инвестиций в клиентский опыт
- Узнать какие компетенции сотрудников CX критически важны в 2026 году
- Мотивировать сотрудников банка на CX-метрики

Аудитория Форума:

- Директора по клиентскому опыту
- Директора по клиентскому сервису и качеству
- Директора по розничному бизнесу

Программа Форума

28 мая (четверг) | Первый день

09:30-10:00

Регистрация. Приветственный кофе-брейк



Ключевые вопросы Дня:

- Тренды в области клиентского опыта в 2026 году
- Что предложить и чем удивить розничного клиента банка в 2026 году?
- Как измерить и доказать финансовую отдачу от инвестиций в клиентский опыт?
- Новые метрики оценки эффективности CX в 2026 году
- CX-команда 2026: компетенции, мотивация и особенности работы с новым поколением

Модератор Первого дня Форума:

Роман Нохрин, CX-Эксперт, Руководитель по клиентскому опыту, ранее ГК ФСК, АЛЬФА-БАНК, БАНК ЗЕНИТ,

10:00-10:20

ДОКЛАД: Ключевые тренды и стратегии развития CX в 2026 году в России и мире

Спикеры:

Наталья Войнова ^{NEW}, Директор по клиентскому опыту, **SBER PRIVATE BANKING**

10:20-11:20

ДИСКУССИЯ: Что предложить и чем удивить клиента банка в 2026 году?

- Что нового и ценного банки могут предложить розничным клиентам?
- Как сохранить клиентский сервис в условиях регуляторного давления на банковский бизнес?
- Какие каналы коммуникаций с розничными клиентами остаются в 2026 году с учётом запретов и изменений законодательства?
- На чём в сервисе можно сэкономить в 2026 году, от чего отказаться?
- Что такое WOW-сервис в 2026 году? Чем удивить розничного клиента?

Участники дискуссии:

Наталья Аркуша ^{NEW}, Директор дивизиона «Развитие сервиса» Департамента «Забота о клиентах»,
Сбербанк

Жанна Шукис ^{NEW}, Директор департамента клиентского обслуживания, **БАНК ВТБ**

Магомед Гасанов ^{NEW}, Директор департамента клиентского обслуживания, **Т-БАНК**

11:20-11:40

ДОКЛАД: Объяснять и защищать: Сохраняем лояльность при борьбе с мошенничеством



11:40-12:00

ДОКЛАД: Влияние мотивации персонала на качество клиентского сервиса: стратегии повышения удовлетворённости клиентов через вовлечённость сотрудников?

- Прямая связь мотивации и качества сервиса
- Мотивированные сотрудники демонстрируют более высокий уровень сервиса – их вовлечённость напрямую влияет на удовлетворённость клиентов
- Статистика: компании с высокой вовлечённостью персонала показывают на 20-30% более высокий NPS (индекс лояльности клиентов)

Спикеры:

Вадим Паньшин ^{NEW}, Коммерческий директор, **РОСТЕЛЕКОМ КОНТАКТ-ЦЕНТР**

12:00-12:40

Кофе-брейк

12:40-13:00

ДОКЛАД: Новые метрики для оценки сервиса в 2026 году. Чем заменить NPS и CSI?

** Тема согласовывается*

Спикеры:

Андрей Николаев ^{NEW}, Начальник Центра клиентского опыта, **КОМПАНИЯ БКС ИНВЕСТИЦИИ**

13:00-14:00

ДИСКУССИЯ: Как и чем измерять клиентский опыт в банке в 2026 году?

- Какие метрики использовать для оценки клиентского опыта в 2026 году?
- Как банки измеряют эмоциональную лояльность и индекс счастья?
- Какие альтернативные NPS метрики допускают проведение исследований методом синдицированного опроса?
- Как вовлекать розничных клиентов в прохождение опросов? Как преодолевать опросную слепоту?
- Какие неопросные метрики сбора ОС показали свою эффективность?

14:00-14:20

ДОКЛАД: CX-трансформация. Связь ключевых бизнес-метрик с счастьем клиента

Очень часто бизнес относится к качественным метрикам, как к просто цифрам и не понимает, как они влияют на продукты и процессы. Самое главное – как качественные показатели и счастье клиента может влиять на ROI. Демонстрация связей на примере.

Спикеры:

Александра Гусева, Директор по клиентскому опыту, **ИНГОССТРАХ БАНК**



14:20-14:40

ДОКЛАД: Миллионы жалоб без права на ошибку: как госсектор справляется с клиентскими обращениями и что из этого взять бизнесу?

- Гражданин – самый требовательный клиент. Каких стандартов в реагировании на обращения придерживаются госструктуры?
- От потока сообщений к управляемому процессу. Как 89 региональных ЦУРов перешли от ручных ответов к автоматизированному реагированию?
- Реальные кейсы бизнеса. Как инструменты, проверенные на государственных задачах, помогают банкам управлять репутацией и выстраивать системную работу с негативом?
- Что взять в работу прямо сейчас? Конкретные практики разметки, сбора, фильтрации сообщений и автоматизации процессов без долгого внедрения

Спикеры:

Инесса Бармина ^{NEW}, Директор по развитию, **Медialogия**

14:40-15:40

Обед

15:40-16:00

ДОКЛАД: Связь CX и финансовых метрик. Как измерить и доказать финансовую отдачу от инвестиций в клиентский опыт?

Спикеры:

Владислав Пономарев ^{NEW}, Директор по клиентскому сервису, **Банк ДОМ.РФ**

16:00-16:20

ДОКЛАД: Почему решать проблемы важнее, чем обрабатывать коммуникации: аналитика клиентского сервиса через призму сущностей проблем

- Традиционный подход к аналитике сервиса: считать коммуникации (время ответа, AHT, SLA)
- Почему этого недостаточно: метрики не отражают реального клиентского опыта
- Понятие «хвостов» – сложных проблем, требующих нескольких касаний
- Как мы научились «склеивать» коммуникации в проблему?

Спикеры:

Андрей Королев ^{NEW}, Руководитель аналитики сервис-линий, **Т-БАНК**



16:20-16:40

ДОКЛАД: Портрет CX-сотрудника в 2026 году

- Какие компетенции сотрудников CX критически важны в 2026 году?

Спикеры:

Сергей Кузьмин, Руководитель Службы развития клиентского опыта, **БАНК ВТБ**

16:40-17:00

ДОКЛАД: Как мотивировать сотрудников банка на CX-метрики?

- Как заставить клиентские метрики работать, а не раздражать команды?
- Почему CSI в KPI без правил релиза и квоты разработки превращается в формальность?
- Как выстроить систему, где клиентские боли автоматически попадают в приоритет, а руководители ежеквартально принимают решения по топ-проблемам? И как не заиграться в автоматизацию, сохранив человеческий сервис там, где он действительно нужен?

Спикеры:

Ринат Нигматуллин ^{NEW}, Директор по клиентскому опыту, **ГАЗПРОМБАНК**

17:00-17:20

ДОКЛАД: Особенности работы с сотрудниками-зуммерами в CX

- Как удерживать?
- Как обучать и вдохновлять?
- Нужно ли адаптировать KPI под новое поколение?

Спикеры:

Ольга Корчагина ^{NEW}, Начальник управления исследований, аналитики и развития клиентского опыта, **БАНК ПСБ**

17:20

Завершение Первого дня Форума. Шампанское и неформальное общение

29 мая (пятница) | Второй день

09:30-10:00

Регистрация. Приветственный кофе-брейк



Ключевые вопросы Дня:

- Как внедрять ИИ для улучшения CX в банке?
- Что показали первые результаты по внедрению ИИ в банках и куда двигаться дальше?
- Как уменьшить рутинную нагрузку на службы поддержки с помощью ИИ?
- Как сочетать живой контакт и ИИ для отличного клиентского сервиса?
- Как реализовать эффективную стратегию персонального подхода к розничным клиентам с использованием ИИ?

Модератор Второго дня Форума:

Наталья Бедретдинова, Вице-президент по клиентскому опыту и работе с претензиями,

ГАЗПРОМБАНК

10:00-10:20

ДОКЛАД: От хаоса к стандарту: как банки систематизируют CX перед внедрением ИИ?

10:20-11:20

ДИСКУССИЯ: Результаты и дальнейшие планы банков по внедрению ИИ в CX в 2026 году

- В каких направлениях внедряли ИИ в работу CX? Кто где использует ИИ?
- С какими сложностями столкнулись банки после внедрения ИИ?
- У кого какие результаты применения ИИ в сервисе? Какой эффект?
- Какие планы по дальнейшему внедрению?

11:20-11:40

ДОКЛАД: Как ИИ-анализ «голоса» клиента в звонках и чатах помогает растить выручку и лояльность?

- Полная прозрачность в оценке уровня удовлетворенности: как сравнить продукты и клиентский опыт с конкурентами и спрогнозировать CSI на основе анализа 100% коммуникаций?
- Управление оттоком и претензиями: как своевременно выявить корневые проблемы в продуктах и процессах, чтобы снизить claim rate?
- Рост выручки и Collection без потери клиента: как найти триггеры увеличения конверсии в продажи и возврата долга?
- От опросов к предиктивной аналитике: как быстро найти инсайты из 100% диалогов по точкам просадки в опыте клиента и быстро протестировать гипотезы?

Спикеры:

Антон Бученков ^{NEW}, Руководитель речевой аналитики Naumen Conversation Intelligence, **NAUMEN**



11:40-12:00

ДОКЛАД: Как применять ИИ в процессах управления клиентским опытом?

- Использование инструментов ИИ в управлении CX

Спикеры:

Илья Радаев^{NEW}, Руководитель Департамента клиентских впечатлений, **СОВКОМБАНК**

12:00-12:40

Кофе-брейк

12:40-13:00

ДОКЛАД: Как закладывать бюджет на ИИ?

- Как считать эффективность от внедрения ИИ?

Спикеры:

Полина Полунина^{NEW}, Эксперт по ИИ-трансформациям с 14-летним опытом. Старший преподаватель по машинному обучению, НИУ ВШЭ. Ранее Начальник управления развития ИИ, АЛЬФА-БАНК,

13:00-13:20

КЕЙС: Опыт применения ИИ-агентов в сервисе

Спикеры:

Владислав Кондратьев^{NEW}, Директор департамента развития общебанковских систем, **БАНК СИНАРА**



13:20-13:40

КЕЙС: Эволюция детского клиентского опыта в эпоху генеративного ИИ. Кейс Ак Барс Банка

- Как дети реально взаимодействуют с ИИ в банковских приложениях?
- Почему ИИ-помощник для детей должен уметь дружить, а не только отвечать?

В прошлом году мы рассказывали, как создавали детское мобильное приложение, которое не просто дает функционал, а взрослеет вместе с пользователем. В этом – делимся следующим шагом: бета-тестированием и запуском ИИ помощника внутри приложения.

В течение месяца дети тестировали ИИ-помощника, а мы анализировали их поведение, сценарии использования и собирали обратную связь родителей.

Мы покажем, как дети на самом деле взаимодействуют с ИИ, какие вопросы задают, почему большая часть запросов оказались «не про банк», и какие выводы это даёт для развития клиентского пути и роста лояльности.

** Отвечает за клиентский опыт в банке*

Спикеры:

Юлия Строганова ^{NEW}, Директор Департамента стратегии, инноваций и маркетинга, **АК БАРС БАНК**

13:40-14:00

КЕЙС: Использование ИИ в анализе клиентского поведения

- Как применять ИИ для анализа опыта клиента?

Спикеры:

Сергей Ижболдин, и.о. Начальник Управления клиентского опыта, **ОТП БАНК**

14:00-14:20

КЕЙС: Гиперперсонализация: реализация на практике

- Как учитывать индивидуальную предысторию, предпочтения, потребности?
- Как управлять? Какие инструменты должны быть у сотрудников?
- Каким должен быть ИИ, чтобы взаимодействие было «персональным»?

14:20-15:20

Обед

15:20-15:40

КЕЙС: Как снизить рутинную нагрузку с СХ-отделов с помощью ИИ?



15:40=16:40

КРУГЛЫЙ СТОЛ: Как подружить ИИ и человека для лучшего CX в 2026 году?

- Куда сдвинулся баланс в CX между человеком и ИИ за последний год?
- Какие процессы и задачи можно отдать ИИ, а какие оставить за человеком?
- Как клиенты воспринимают разные форматы общения (человек, человек+ИИ и ИИ)? Как и с кем клиенты готовы общаться в зависимости от их портрета?
- Как можно увеличить показатели воспринимаемости общения с ИИ?
- Как делать классный сервис, когда становится меньше сотрудников?
- Возможно ли сделать человеческий сервис без человека?

16:40-17:00

ДОКЛАД: Как применять ИИ для обучения сотрудников?

17:00

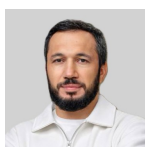
Завершение работы Форума. Подведение ключевых итогов. Шампанское и неформальное общение

Отзывы о Форуме



Анна Кириленко, Руководитель Форума, Операционный директор, AUDITORIUM CG

«Дорогие друзья! В 2026 году «CX БАНКИНГ ФОРУМ 2026» уже в 12-ый раз откроет свои двери для лидеров банковского CX-сообщества! Вас ждет 2 насыщенных дня в кругу единомышленников, спикеры – практики, никаких коучей и теоретиков, только реальные кейсы. Наш форум ценят именно за то, что здесь собираются руководители клиентского опыта только одной отрасли и на два дня превращаются из конкурентов в коллег, движимых одной целью, готовых делиться своими знаниями и опытом. Если вы любите своих клиентов и хотите узнать, как развивать CX, чтобы победить в конкурентной борьбе за клиента в 2026 году, приглашаю вас не пропустить единственный банковский форум о клиентском опыте и сервисе для розничного бизнеса! Жду вас на форуме!»



Магомед Гасанов, Директор департамента клиентского обслуживания, Т-БАНК

«Финтех, пожалуй, одна из тех отраслей, где мы как страна задаем тренд для всего мира. Один из ключевых компонентов этого успеха – фокус на клиента, создание удобных сценариев для удовлетворения большого количества потребностей. При этом мир финансов очень динамичный, скорость изменений высокая. Это требует хорошего понимания и процессов, происходящих вокруг и изменений потребностей клиентов и знания лучших практик и т.д. Площадка «CX Банкинг форум» отличное место, где можно послушать опыт коллег, поdiskутировать о вызовах и подходах, завести полезные знакомства среди профессионалов отрасли».



Auditorium

Conference Group



Наталья Бедретдинова, Вице-президент по клиентскому опыту и работе с претензиями, ГАЗПРОМБАНК

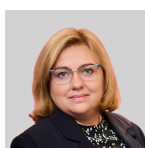
«Сегодня клиентский опыт в банке это уже не просто сервис, а совокупность впечатлений на всех этапах взаимодействия с клиентом. Ценность такого форума в том, что здесь можно честно обсудить, как соединить доверие, эмпатию, технологичность, эффективность и бизнес-результат. Для CX-команд сегодня важно не только улучшать клиентский путь, но и доказывать, что клиентский опыт напрямую связан с лояльностью, удержанием клиентов и экономикой бизнеса. Поэтому для меня участие в «СХ БАНКИНГ ФОРУМ 2026» ценно как возможность обсудить, где технологии действительно усиливают сервис, а где по-прежнему решает человек»



Илья Радаев, Руководитель Департамента клиентских впечатлений, СОВКОМБАНК

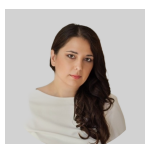
«Хочу отметить три ключевых момента, которые делают СХ Банкинг Форум особенно ценным для участников.

- 1. Актуальность тем. Все дискуссии и выступления формируются на основе реальных запросов рынка. Организаторы заранее связываются с экспертами рынка, чтобы узнать, какие вопросы наиболее важны. Благодаря этому программа всегда отвечает на актуальные потребности профессионального СХ-сообщества.*
- 2. Фокус на сервис и инновации. Сервисные подразделения сегодня находятся на передовой изменений, особенно в связи с активным внедрением искусственного интеллекта. Быть в курсе опыта коллег – критически важно, чтобы не упустить эффективные инструменты и подходы.*
- 3. Понимание рыночных трендов. Форум позволяет получить срез по рынку, понять, какие проблемы волнуют сервисные службы и, соответственно, клиентов. Это помогает каждому банку, не сбиться с курса и двигаться в верном направлении»*



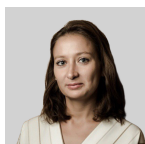
Елена Дробот, СХ-Эксперт, Эксперт в построении и развитии КЦ, ранее АЛЬФА-БАНК, Т-БАНК, РОСТЕЛЕКОМ, МЕГАФОН

«СХ БАНКИНГ ФОРУМ – замечательная площадка для изучения, обмена и улучшения в сфере клиентского опыта. Узкоспециализированная банковская тематика позволяет сосредоточиться на важном в отрасли. Пообщаться с приятелями и послушать конкурентов, бесценно!»



Инияр Давидова, СХ-Эксперт, Независимый консультант стратегии и инструментов развития клиентского опыта в B2C и B2B, ранее ГАЗПРОМБАНК, АЛЬФА-БАНК, БАНК ВТБ

«СХ БАНКИНГ ФОРУМ – это интересное и важное мероприятие, которое позволяет делиться опытом в конкретной отрасли и развивать вместе клиентский опыт в банковском секторе»



Анна Никитина, Начальник управления улучшения СХ и внедрения сервис-дизайна, АЛЬФА-БАНК

«Я очень рада, что есть такие площадки, прекрасно, когда в программе не только доклады, но и дискуссии. Очень бы хотелось, чтобы зал не боялся задавать вопросы:) Прекрасный был у нас модератор, надо его беречь и приглашать регулярно :)»

ОСОБЫЙ ДЕНЬ ДЛЯ ВАШЕЙ КАРЬЕРЫ И БИЗНЕСА!



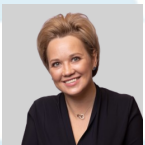
Андрей Николаев, Начальник Центра клиентского опыта, КОМПАНИЯ БКС ИНВЕСТИЦИИ

«Один из немногих форумов о клиентском опыте, который я обязательно посещаю каждый год, как в роли спикера, так и в роли слушателя. Всегда актуальные темы и топовые докладчики, а также возможность узнать у коллег о новых проектах и трендах в мире customer experience. Использую форум и для «сверки часов» – важно вовремя оглянуться вокруг и понять, ничего ли ты не упускаешь в этой быстро меняющейся сфере»



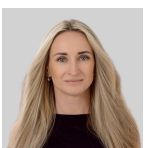
Юлия Кравченко, Исполнительный директор, Дивизион B2B продуктов Салют, Product Manager SaluteSpeech, СБЕРБАНК

«Форум – площадка, где профессионалы банковской индустрии могут подискутировать, поделиться идеями, достижениями, обсудить тренды. Очень открытая среда, очень тепло принимают коллеги спикеров и доклады. Высокий уровень организации, отличный контент и спикеры. Спасибо за приглашение, с удовольствием буду и дальше принимать участие:)»



Ольга Омельченко, CX-эксперт, ранее Директор по клиентскому опыту, SBER PRIVATE BANKING

«Для меня форум – квантовый скачок в понимании, что происходит в банковской индустрии. Такая концентрация профессионалов, идей, проектов, вопросов в одном месте позволяет за один день понять, что на самом деле сейчас волнует клиентов банков, как банкиры на эти вызовы реагируют. В общении с коллегами ты словно избавляешься от ощущения, что делаешь все правильно, но зря :) и фокусируешься только на главном. Не зря организаторы форума называют этот день особенным для карьеры – он правда особенный с точки зрения обмена опытом, открытости в диалогах, важности поднятых тем и найденных решений для продвижения дальше. Спасибо продюсерам и организаторам за этот день»



Виктория Рыжко, Руководитель по клиентскому опыту Дирекции развития премиальных сегментов, БАНК «САНКТ-ПЕТЕРБУРГ»

«Всероссийский банковский Форум по клиентскому опыту в розничном бизнесе «СХ БАНКИНГ ФОРУМ» я посещаю второй раз, но первый, как спикер — участие в подобных мероприятиях помогает мне развивать профессиональные компетенции и оставаться в курсе актуальных трендов в области клиентского опыта»

«Участие в форуме стало для меня действительно ценным и вдохновляющим событием. Мероприятие дало возможность не только систематизировать существующие знания, но и познакомиться с новыми подходами к управлению CX. Хочу отметить высокий уровень организации форума и возможность живого общения с профессионалами в области клиентского опыта. Форум стал мощным источником идей и мотивации для дальнейшей работы над улучшением клиентского пути. Благодарю организаторов за высокий уровень мероприятия и отличную атмосферу!»



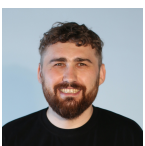
Всеволод Никулин, Заместитель начальника управления стратегического маркетинга, БАНК ПСБ

«СХ БАНКИНГ ФОРУМ уникальное мероприятие, где специалист любого уровня и профиля найдет для себя полезную информацию. Опытный руководитель найдет на форуме интересные подходы к СХ стратегии и управлению подразделением, профильные специалисты узнают о методиках исследований и инструментах клиентского опыта, а молодые специалисты получают фактически готовые решения для организации клиентоцентричного подхода в своей компании. И, конечно, много нетворкинга, полезных знакомств и встреч со старыми друзьями за вкусным обедом или бокалом шампанского!»



Алексей Шеметов, СХ директор, IEK GROUP

«СХ БАНКИНГ ФОРУМ – это отличный узкоспециализированный форум об актуальных трендах управления клиентским опытом в банковской сфере. Уютный, небольшой, тематический. Именно в подобных небольших камерных залах чаще всего самый продуктивный нетворкинг. Только клиентский опыт, только банковская индустрия, только хардкор и ничего и никого лишнего! Да-да, и я это говорю как специалист нынче не из банка, а из IT, но тематика-то своя и родная (ВТБ и Открытие за плечами плюс после ещё 7 лет работа напрямую с банками уже со стороны партнёров, так что я тоже свой «в доску», но с особенностями :)). Дополнительно – как модератор – хочу отметить пунктуальность и дисциплину аудитории: если перерыв закончен – все вернулись; если это завершающее выступление завершающего дня – зал по-прежнему полон. Это очень важно для спикеров! Любому выступающему важна и нужна аудитория. Участники СХ БАНКИНГ ФОРУМ – это активная и благодарная аудитория, что вдохновляет работать с ещё большей отдачей и выкладываться на подобных мероприятиях снова и снова. Эйфория от того, что у аудитории и спикеров случился полный мэтчинг и сохранился он до самого конца, и ты к этому причастен тоже – лучшее ощущение для любого модератора. Спасибо за это!»



Евгений Лавров, Head of CX and Research of Neobank UAE, выстраивал и улучшал клиентский опыт в банках Открытие, Альфа-банк, Сбербанк и Росбанк

«Отличие этого форума по СХ от многих других в том, что он чисто банковский. Всегда интересно и часто полезно слушать об опыте коллег. Это день когда никто не чувствует себя конкурентом, а только – коллегой, приятелем! Это очень ценно в наше время!»



Ольга Борисик, Начальник отдела развития взаимоотношений с клиентами, БАНК ДАБРАБЫТ, Республика Беларусь

«Потрясающий по организации, актуальности тематики, наполнению и правильному выбору спикеров форум. Очень радуется готовность коллег делиться опытом, фидами, идеями. Дальше – больше) Удачи и спасибо!»



Ольга Худякова, Начальник Управления дистанционных продаж и обслуживания, БАНК ВТБ
«Я очень рада, что существует такая площадка как СХ БАНКИНГ ФОРУМ. Для тех, кто работает в банковской отрасли, да и не только, и чей успех зависит от того, насколько счастлив Клиент, это прекрасная возможность получить инсайты о лучших практиках от лидеров рынка, задать вопросы экспертам, принять участие в оживленных дискуссиях с коллегами, поделиться своим опытом и успехами с аудиторией. В текущих реалиях это еще и редкая нынче возможность нетворкинга. Не пропустите!»



Станислав Скалозуб, Начальник Управления стратегического маркетинга, БАНК ПСБ
«СХ БАНКИНГ ФОРУМ поможет вам выстроить долгосрочную и эффективную программу по управлению клиентским опытом. Вы научитесь правильно оценивать впечатления клиентов и конвертировать эти знания в новый финансовый результат для банка. Приобретенные навыки позволят вам укреплять отношения с клиентами, преумножать репутацию бренда и открывать новые бизнес-возможности»



Павел Митин, Начальник отдела развития клиентского опыта, НОВИКОМБАНК
«Конференция Аудиториум о клиентском сервисе – это моя самая любимая конференция, которая проходит раз в году, и которую я стараюсь никогда не пропускать. СХ БАНКИНГ ФОРУМ – это значительное годовое событие, которое собирает всех крупнейших банковских экспертов по клиентскому сервису. Одной из ценностей этой конференции является то, что все ее участники, могут не только послушать экспертов в различных направлениях клиентского сервиса, но и пообщаться между собой, обменяться опытом и узнать лучшие практики коллег по сфере. Спросите меня, насколько я порекомендую знакомым эту конференцию? Отвечу, 10 из 10!»



Андрей Волков, Руководитель AI продуктов сервисных линий, Т-БАНК
«Прекрасный форум, спасибо за приглашение»



Светлана Калинина, СХ-эксперт, ранее РЕНЕССАНС КРЕДИТ, РАЙФФАЙЗЕН БАНК
«В этом году на СХ БАНКИНГ ФОРУМ 2023 от Auditorium было как-то особенно тепло, душевно и радостно – встретить друзей и коллег, знакомиться, общаться, смеяться и дискутировать на актуальные темы Благодарю организаторов, уверена – это не просто, но вам удалось Благодарю всех участников за доверие. В этом году я стала лучшим спикером 2-го дня Форума и это невероятно важно для меня – чувствовать свою пользу и ценность для взаимного развития как нашего сообщества и индустрии, так и для личного развития как эксперта и профессионала в сфере клиентского опыта и исследований»



Auditorium

Conference Group



Светлана Хисамутдинова, Руководитель проектов улучшения клиентского опыта, СХ-эксперт, АЛЬФА-БАНК

«СХ БАНКИНГ ФОРУМ – уникальное пространство, где детально и под разным углом рассматриваются вопросы клиентского опыта с учетом специфики банковской сферы. На форуме с удовольствием делюсь своим опытом и принимаю бесценный опыт коллег – экспертов в области СХ. Для меня форум является самым значимым и обязательным к посещению уже несколько лет»



Ульяна Хорошева, Ведущий специалист, АЗИАТСКО-ТИХООКЕАНСКИЙ БАНК

«Очень интересно, познавательно, комфортно присутствовать на встрече в качестве слушателя. Однако со стороны виден тонкий подход к спикерами по организации выступления. Четко подготовлен сценарий форума, ничего лишнего, всё по теме. Очень полезный опыт. Многие взяты на заметку, будем пробовать, и экспериментировать, изобретая лучшее»



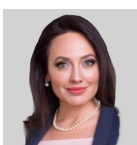
Полина Небышинец, Заместитель директора – руководитель бизнеса Дирекции развития премиальных сегментов, БАНК «САНКТ-ПЕТЕРБУРГ»

«Впечатления только положительные) Особенно ценно, когда есть качественная площадка для обмена опытом с коллегами. Ввиду того, что не первый раз посещаю форумы Auditorium, могу подтвердить высокий уровень организации) Благодарю вас за возможность принять участие!»



Сергей Ижболдин, и.о. Начальник Управления клиентского опыта, ОТП БАНК

«Высокий уровень организации, отличные спикеры и модераторы, приятная атмосфера»



Майя Кантор, СХ-эксперт, ранее - Директор по сервису, БАНК «ОТКРЫТИЕ»

«Впервые я попала на форум в 2016 году и с тех пор участвую каждый год. Организаторы устанавливают современные нарративы в сфере развития клиентского опыта. Мне чрезвычайно важно как профессионалу находиться среди равных и участвовать в банковском дискурсе. В программе всегда крутые спикеры, только реальные кейсы, живые открытые обсуждения и дискуссии. Сегодня, когда клиентский опыт – это не просто необходимость, а способ выживания, СХ БАНКИНГ ФОРУМ приобретает особую актуальность»



Иван Мелик-Гайказов, Заместитель директора департамента онлайн продаж, ГАЗПРОМБАНК

«Действительно сильное мероприятие получилось»



Auditorium

Conference Group



Регина Набиева, Бизнес-партнер по CX стратегии, АЛЬФА-БАНК

«Очень понравился форум. Отличная организация, очень хочется отметить высокое качество модерации, соблюдение тайминга. Интересные доклады. Было очень приятно видеть знакомые лица, и узнать новых коллег, профессионалов в области клиентского опыта»



Екатерина Дубовицкая, Управляющий директор, БАНК ГПБ

«Не первый год посещаем мероприятия по клиентскому опыту от Auditorium CG. Как всегда, все на высшем уровне. Радует, что ежегодно меняются модераторы, это тоже своего рода инсайт!!!»



Сергей Кузьмин, Руководитель Службы развития клиентского опыта, Департамент развития клиентского сервиса, БАНК ВТБ

«Считаю, что данный форум очень важен для создания CX-комьюнити, так как сфера крайне узкая и мало профильных специалистов. Очень хорошо подобран состав спикеров и всегда актуальные темы»



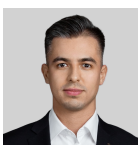
Мария Нерова, Начальник отдела развития внутренних сервисов, Департамент развития клиентского сервиса, БАНК ВТБ

«Спасибо CX БАНКИНГ ФОРУМ за возможность в живой и непринужденной атмосфере обсудить актуальные вопросы и тенденции банковского обслуживания клиентов. Форум постоянно развивается, появляются новые темы для обсуждения. Поговорили и о клиентах, и о сотрудниках, и о технологиях. Участие в таком мероприятии всегда вдохновляет. В целом, мероприятия Auditorium всегда отличная площадка для обмена мнениями и налаживания деловых контактов, что всегда важно для дальнейшего профессионального роста и развития бизнеса. С удовольствием приму участие ещё раз»



Андрей Мартынов, Руководитель направления исследования клиентского опыта, АК БАРС БАНК

«Хочу выразить искреннюю благодарность за возможность принять участие в банковском форуме! Было крайне полезно и интересно погрузиться в актуальные темы, обменяться лучшими практиками и услышать мнения коллег о будущем в развитии клиентского опыта. Также был рад выступить в роли спикера, искренне признателен за теплый прием и активное участие аудитории после выступления. Было очень приятно видеть живой интерес и услышать много вопросов. С нетерпением жду будущих мероприятий и возможности продолжить обмениваться опытом»



Дамир Галиев, экс-Директор по инновациям, АК БАРС БАНК

«Благодарю за форум! Получилось очень содержательно. Все спикеры крутые! Было очень полезно сверить часы с отраслью и получить обратную связь!»

ОСОБЫЙ ДЕНЬ ДЛЯ ВАШЕЙ КАРЬЕРЫ И БИЗНЕСА!



Мария Кудряшова, экс-Директор проектов, Кластер Боты, СБЕРБАНК

«Спасибо большое за приглашение, мне очень понравилась конференция! Отличная организация, качественный, честный и объективный материал от докладчиков. Особенно хочется отметить, как логично была выстроена программа и модерация! Мои комплименты!»

Три простых способа оставить заявку на участие в Форуме:

- Позвонить по тел.: +7(495)789-37-46 и сообщить данные об участниках менеджеру.
- Отправить заявку в свободной форме по электронной почте: info@auditorium-cg.ru
- Заполнить заявку [на сайте](#). Менеджер свяжется с Вами в ближайшее время.