

IX Всероссийский банковский Форум

КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ ДЛЯ БИЗНЕСА 2026

Как синергия искусственного и человеческого интеллекта обеспечит рост и лояльность в сегменте юрилиц в 2026 году?

27 мая 2026г., г. Москва, Отель «Москва Красносельская»

Ключевые вопросы Форума:

- Как и где применяется ИИ в клиентском опыте для юрилиц в 2026 году?
- Как найти баланс между автоматизацией и «живым» сервисом?
- Какие CX-метрики являются эффективными для сегмента юрилиц в 2026 году?
- Как выстроить эффективную и позитивную коммуникацию с юрилицами в 2026 году?
- Особенности работы с CX-персоналом: компетенции, обучение, поколение Z

Аудитория Форума:

- Директора по клиентскому опыту
- Директора по клиентскому сервису и качеству
- Директора Департамента МСБ
- Директора Департамента корпоративного бизнеса

Программа Форума

27 мая (среда) | Первый день

09:00-09:30

Регистрация. Приветственный кофе-брейк

09:30-09:50

ДОКЛАД: Как выстроить системную работу по поддержанию и развитию клиентского опыта в сегменте юрилиц в 2026 году?

- Как выглядит архитектура процесса?
- Какие сложности возникают, как их решать?

Спикеры:

Роман Романов ^{NEW}, Руководитель по клиентскому опыту, **Т-БИЗНЕС (Т-БАНК)**



09:50-10:50

ДИСКУССИЯ: Как банкам улучшить клиентский опыт корпоративных клиентов в 2026 году?

- Как меняется бизнес корпоративных клиентов и их ключевые потребности сегодня? Как банку эффективно реагировать?
- Какие актуальные вызовы стоят перед клиентским опытом в 2026 году?
- Сколько должно стоить обслуживание клиента? Кто сколько платит и почему?
- Продукт, ставка или сервис? Что даст ключевое конкурентное преимущество в сегменте юрлиц 2026 году?
- Какие новые сервисы в поддержке корпоративных клиентов были внедрены банками в 2025-2026гг.?
- Как банки измеряют эмоциональную лояльность и индекс счастья? Какая главная метрика клиентского опыта в сегменте юрлиц на сегодняшний день?
- Какие компетенции CX-сотрудников критически важны в 2026 году?

10:50-11:10

ДОКЛАД: Скорость, простота и бесшовность онбординга корпоративных клиентов

- Как сократить онбординг до 60 минут?
- Как избавиться от «бумажного ада» и ручного ввода данных?
- Как объединить разрозненные отделы и не заставлять клиентов по несколько раз предоставлять одни и те же данные в разные департаменты?

11:10-11:30

ДОКЛАД: Омниканальность в корпоративном сегменте: как считать FCR и строить KPI, когда по одному вопросу обращаются несколько человек?

11:30-11:50

ДОКЛАД: Как трансформируется клиентский опыт для юрлиц в эпоху ИИ?

- Новые инструменты и решения

Спикеры:

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

Денис Брендак ^{NEW}, Директор по работе с клиентами, Управление корпоративного развития и административной поддержки, Филиал Корпоративный, **СОВКОМБАНК**

11:50-12:30

Кофе-брейк



12:30-12:50

КЕЙС: Как применять ИИ в исследованиях юрилиц?

12:50-13:50

ДИСКУССИЯ: Применение ИИ в клиентском опыте для юрилиц в 2026 году

- Где применяется ИИ в клиентском опыте для юрилиц? Какой эффект?
- Какие процессы в СХ для юрилиц можно отдать ИИ, а какие оставить за человеком?
- Насколько глубоко речевая аналитика и ИИ интегрированы в процессы банков?
- Как клиенты воспринимают разные форматы общения (человек, человек+ИИ и ИИ)? Как и с кем клиенты готовы общаться в зависимости от их портрета?

Участники дискуссии:

Наталья Воробьева, Управляющий директор, Лидер кластера «Клиентский опыт», Блок «Корпоративно-инвестиционный бизнес», **СБЕРБАНК**

13:50-14:10

КЕЙС: Опыт и результаты применения ИИ в поддержке корпоративных клиентов

- Как использовать ИИ в поддержке клиентов?
- Как перейти к проактивной поддержке клиентов?
- Как обеспечить бесшовный опыт в любом канале?

14:10-14:30

ДОКЛАД: Внедрение Цифрового помощника на базе ИИ в процесс управления качеством СХ: этапы, сложности и перспективы

Спикеры:

Мария Медведева, Начальник Управления развития методологической поддержки и клиентского опыта, **БАНК ВТБ**

14:30-14:50

ДОКЛАД: Геймификация в цифровом банкинге: Как игровые инструменты на базе ИИ влияют на клиентский опыт?

14:50-15:50

Обед



15:50-16:10

ДОКЛАД: Какие метрики и методы замеров являются эффективными для сегмента юрлиц в 2026 году?

- Как и чем измерить клиентский опыт юрлиц?

**Тема согласовывается*

Спикеры:

Екатерина Соколова, Руководитель дирекции развития клиентского опыта, **БАНК УРАЛСИБ**

16:10-16:30

ДОКЛАД: Как измерить и доказать финансовую отдачу от инвестиций в клиентский опыт?

- Какие аргументы и модели работают?

16:30-16:50

ДОКЛАД: Альтернатива опросам. Как замерять лояльность и удовлетворенность, не спрашивая клиентов?

- Какими новыми методами получать обратную связь от клиентов?

16:50-17:10

ДОКЛАД: Какие программы лояльности применяют в сегменте юрлиц? Механика и эффективность

Спикеры:

Денис Ельцов, Исполнительный директор дивизиона «Малый и микро-бизнес», **СБЕРБАНК**

17:10-17:30

ДОКЛАД: Как выстроить эффективную и позитивную коммуникацию с юрлицами в 2026 году?

- Какие каналы коммуникации актуальны для юрлиц?
- С какими коммуникациями и как часто обращаться к клиенту?

17:30-17:50

ДОКЛАД: Особенности работы с поколением Z

- Как обучать, мотивировать и контролировать сотрудников поколения Z для наилучшего клиентского опыта?

17:50

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

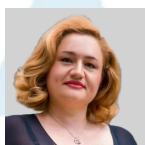
Отзывы о Форуме

ОСОБЫЙ ДЕНЬ ДЛЯ ВАШЕЙ КАРЬЕРЫ И БИЗНЕСА!



Анна Кириленко, Руководитель Форума, Операционный директор, AUDITORIUM CG

«Приглашаю Вас не пропустить единственный банковский Форум о клиентском опыте и сервисе для бизнеса! В ходе подготовки к Форуму, мы поговорили с лидерами банковского CX-сообщества в сегменте юрлиц и выявили самые актуальные темы, волнующие рынок сегодня. Вас ждет 8 часов в кругу единомышленников, спикеры – практики, никаких коучей и теоретиков, только реальные кейсы. Наш Форум ценен именно тем, что здесь собираются руководители клиентского опыта только одной отрасли и на время Форума превращаются из конкурентов в коллег, движимых одной целью, готовых делиться своими знаниями и опытом. Если вы любите своих клиентов и хотите узнать, как повысить качество клиентского опыта для юридических лиц в вашем банке, жду вас на банковском форуме КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ ДЛЯ БИЗНЕСА 2026!»



Мария Медведева, Начальник Управления развития методологической поддержки и клиентского опыта, БАНК ВТБ

«С каждым годом ввиду усиления неценовой конкуренции между участниками рынка значимость вопроса качества клиентского опыта только возрастает. Данный Форум является независимой отраслевой площадкой для обмена опытом, дающей бесценную возможность увидеть и оценить разные взгляды и подходы к решению общих проблем, задать интересующие вопросы, почерпнуть идеи. Крайне рекомендую участие в Форуме для всех специалистов, вовлеченных в процесс выстраивания взаимоотношений с клиентами»



Анастасия Антонова, Лидер направления customer experience, ТОЧКА

«Форум «Клиентский опыт для бизнеса» – это очень крутая площадка для обмена опытом и мнениями по вопросам удержания и повышения лояльности клиентов. Отличная организация и умелая модерация мероприятия, спасибо за такую возможность быть как участником, так и спикером. Это прекрасная возможность взглянуть на решения, применяемые другими участниками рынка, задать вопросы друг другу и поймать инсайты. А также поднять разговор о важном, о смыслах. Например, как помогать клиентам быстро и гибко решать нетривиальные задачи, в том числе как ИИ может помочь для этих целей»



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

«Отличный уровень организации, комфортная площадка и интересная дискуссия с коллегами-единомышленниками. Большое спасибо за приглашение и возможность поделиться с экспертами нашим опытом! Рад, что наш доклад нашел позитивный отклик у слушателей и коллег по отрасли :) С удовольствием приму участие в новых мероприятиях Auditorium и хочу отметить высокий уровень организации мероприятий. Спасибо Вам за Вашу работу!»



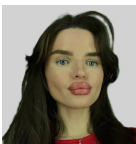
Денис Ельцов, Исполнительный директор дивизиона «Малый и микро-бизнес», СБЕРБАНК
«Впечатления о мероприятии, как всегда, положительные. Не так много поводов есть собраться узким кругом экспертов в этом направлении и здорово, что вы эту возможность предоставляете. Много интересных материалов, конкретные, прикладные кейсы показывались, я уехал с большим числом заметок. Не на каждом форуме все заканчивается этим. Относительно работы модератора я полностью доволен, было чувство, что весь процесс под чутким и профессиональным контролем. Еще раз спасибо за приглашение, увидимся через год»



Светлана Медведева, Вице-президент, Начальник управления «Государственные услуги и сервисы для бизнеса», Департамент корпоративного цифрового бизнеса, БАНК ВТБ
«Выражаю организаторам благодарность за предоставленную возможность принять участие в форуме «Клиентский опыт для бизнеса». Мероприятие было организовано грамотно и на высоком уровне, мне очень понравился состав участников и супер-отзывчивая и доброжелательная обстановка. Интересные спикеры позволили с новой точки зрения взглянуть на достижения в области формирования опыта пользователей. А заинтересованная аудитория позволила нам собрать хорошую обратную связь для дальнейшего развития. Я получила заряд положительных эмоций и мотивацию к дальнейшему взаимодействию с вами. Вы стали для нас площадкой, где мы можем не только транслировать вовне свои разработки, но и получать полезные контакты. Желаем успехов команде Аудиториум, мы будем рады принять участие в будущих форумах!»



Михаил Жучков, Управляющий директор, Департамент малого и микробизнеса, МОСКОВСКИЙ КРЕДИТНЫЙ БАНК
«Это уникальный форум, который имеет специализированный формат для банковской отрасли МСБ. B2B имеет свои особенности и то что работает в B2C не всегда здесь применимо. Поэтому у участников зачастую схожие вопросы и задачи. Форум дает возможность открыто получить информацию к опыту разных банков, сверить часы и свой курс относительно рынка, пообщаться со старыми знакомыми и расширить их круг»



Кристина Патрогина, Руководитель поддержки сегментных продуктов, МОДУЛЬБАНК
«Интересно, энергично, очень живо, много нового, мне очень понравилось!»



Сергей Нечушкин, Директор департамента малого и среднего бизнеса, АБСОЛЮТ БАНК
«Спасибо за ваш форум! Все прошло отлично! Очень полезно для бизнеса. Важно поддерживать и развивать качество клиентского сервиса, так как это обеспечивает рост удовлетворенности клиентов в наших продуктах и создаёт устойчивое преимущество на рынке. Клиентский сервис – это не то, что можно сделать быстро, в моменте, и потом не думать об этом. Сервисом нужно заниматься постоянно и регулярно, только так можно обеспечить рост. А ваш форум позволяет сверить часы, обменяться полезными практиками и получить заряд идей и мотивации для дальнейшего движения. Спасибо!»



Auditorium

Conference Group

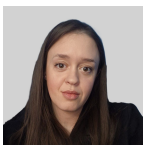


Екатерина Соколова, Руководитель дирекции развития клиентского опыта, БАНК УРАЛСИБ
«Однозначно полезно! Озвучено много важных фишек, которые уже забрала в реализацию в Банке. Хорошо, что можно услышать успехи и ошибки, с которыми столкнулись коллеги. Есть возможность не повторять плохие пути»



Елена Малахова, Начальник управления анализа качества обслуживания клиентов, ЮНИКРЕДИТ БАНК

«Самый лучший и самый полезный форум по клиентскому опыту»



Анна Зайцевская, Владелец портфеля продуктов, Команда Процессы РКО, МТС БАНК

«Прекрасная площадка для обмена опытом! Эксперты в области клиентского сервиса со своим видением, прожитыми проектами, успехами, неудачами и практиками их преодоления в одном месте!»

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.