

VIII Всероссийский Форум финансовых компаний по развитию CRM-систем

FINANCE CRM FORCE 2025

Как добиться максимальной отдачи от CRM-системы для роста бизнеса и удержания клиентов?

04-05 декабря 2025г., г. Москва, Отель «Москва Красносельская»

Ключевые вопросы Форума:

- Как реализовать потенциал развития CRM-систем на 100%? Текущие тренды и будущие перспективы
- Как интегрировать и использовать AI инструменты в CRM-системах?
- Чем и как импортозамещать CRM-системы?
- Как повышать конверсию?
- Коммуникации и удержание клиентов через CRM
- Метрики эффективности и контроль ключевых показателей

Аудитория Форума:

- Руководитель CRM департаментов
- Директор по обслуживанию клиентов / клиентского сервиса
- Директор по развитию бизнеса
- Заместитель Председателя правления, курирующий бизнес-подразделение

Программа Форума

04 декабря (четверг) | Первый день

09:30-10:00

Регистрация участников. Утренний кофе-брейк.

Модератор первого дня Форума:

Даниил Ткач, Экс-Директор департамента клиентских взаимоотношений и CVM компаний
ВЫМПЕЛКОМ БИЛАЙН, БАНК ПСБ,

СЕССИЯ 1. CRM-СИСТЕМЫ БАНКОВ ЗАВТРАШНЕГО ДНЯ. КАК РЕАЛИЗОВАТЬ ПОТЕНЦИАЛ РАЗВИТИЯ CRM-СИСТЕМ НА 100%?



10:00–10:20

ДОКЛАД: Новые фишки, технологии и возможности CRM для роста бизнеса. Как новые технологии и подходы могут изменить управление взаимоотношениями с клиентами?

Спикеры:

Александр Сафонов ^{NEW}, Исполнительный директор, Департамент по работе с массовым высокодоходным сегментом, **СБЕР**

10:20–11:20

КРУГЛЫЙ СТОЛ: Где потенциал развития CRM-систем и за счет чего?

- Каковы текущие результаты уже существующих CRM-систем и насколько они эффективны в использовании продаж?
- Что нового разработали в CRM-системах?
- Какие функции позволили повернуть бизнес на рельсы высокой эффективности?
- Есть ли потенциал в развитии CRM-систем? Какое развитие ждут CRM-системы ближайшее 3-4 года?
- Куда движутся CRM-системы с учетом AI? Какие новые возможности дает ИИ?

Участники круглого стола:

Ярослав Виниченко, Руководитель Дирекции по развитию CRM-продаж и коммуникациям с ЮЛ и ИП,

АЛЬФА-БАНК

Дмитрий Кривошеев, Руководитель управления кросс-продаж, **Т-БАНК**

Анастасия Сухова, Руководитель Департамента развития потенциала клиентской базы, **МТС БАНК**

11:20–11:40

ДОКЛАД: Бенчмарк эффективности CRM-коммуникации: ожидание и реальность

- Банковский рынок – каковы итоги 2025 года?
- Клиентская база – сколько клиентов и как их сегментировать?
- Воронка продаж – какие отличия в конверсиях между продуктами в зависимости от канала?

Спикеры:

Артём Мосин ^{NEW}, Старший проектный лидер, **FRANK RG**

11:40–12:00

ДОКЛАД: От KPI к AI: как GigaChat превратил управление эффективностью в инструмент роста

Спикеры:

Сергей Иванников ^{NEW}, Управление благосостоянием, Директор проектов, **СБЕР**



12:00–12:40

Кофе-брейк

СЕССИЯ 2. ЧЕМ И КАК ИМПОРТОЗАМЕЩАТЬ CRM-СИСТЕМЫ?

12:40–13:00

ДОКЛАД: Что выбрать: собственная разработка или коробочное решение? Плюсы и минусы для CRM финансовых компаний

Спикеры:

Дубровская Анна, Руководитель управления клиентского сервиса, **АБСОЛЮТ СТРАХОВАНИЕ**

13:00–14:00

ДИСКУССИЯ: Чем импортозамещать CRM-системы?

- На каком этапе находится процесс перехода на отечественное ПО?
- Какие стратегии используются для замены зарубежного ПО?
- Какие интеграции используются с CRM-системами?
- Какие решения используются для импортозамещения?

Участники дискуссии:

Ярослав Виниченко, Руководитель Дирекции по развитию CRM-продаж и коммуникациям с ЮЛ и ИП,

АЛЬФА-БАНК

Светлана Бери ^{NEW}, Экс-Директор департамента управления взаимоотношениями с клиентами, **СК «РОСГОССТРАХ»**

Антон Трушин ^{NEW}, Начальник Управления развития технологий, **ГАЗПРОМБАНК**

14:00–14:20

ДОКЛАД: Как выстраивать архитектуру CRM и связанных систем в условиях ограниченного доступа к зарубежным решениям?

Спикеры:

Мария Духнич, Начальник управления целевого маркетинга, **БАНК «САНКТ-ПЕТЕРБУРГ»**

СЕССИЯ 3. КАК ИНТЕГРИРОВАТЬ AI ИНСТРУМЕНТЫ В CRM-СИСТЕМЫ?



14:20–14:40

ДОКЛАД: Внедрение ИИ в CRM-системы. С чего начать и какие ошибки стоят дорого?

- Какие новые инструменты ИИ в 2025-м интегрировались с CRM-системами?
- Какой бизнес-эффект достигался с их помощью?
- Насколько гибко можно использовать ИИ и работать с аудиторией?

Спикеры:

Антон Трушин ^{NEW}, Начальник Управления развития технологий, **ГАЗПРОМБАНК**

14:40–15:40

Обед

15:40–16:00

КЕЙС: Как применять генеративный ИИ в CRM-системах? Особенности и механики

Пять этапов развития AI по OpenAI — от чат-ботов до организационного интеллекта — с акцентом на их применение в CRM-системах финансового сектора

Спикеры:

Иван Мелик-Гайказов, Ex Head of CVM, Газпромбанк и Home credit Bank,

16:00–16:20

ДОКЛАД: Как ИИ может трансформировать взаимодействие с клиентами и повысить эффективность продаж?

Спикеры:

Екатерина Мильгачева ^{NEW}, Начальник управления развития CRM системы, Департамент технологического развития, Корпоративный Блок, **СОВКОМБАНК**

16:20–16:40

ДОКЛАД: Применение GenAI и AI агентов при построении aCRM систем

- CM Ocean сегодня
- Что из себя представляет AI-driven CVM
- Какие AI агенты для этого нужны
- Платформа построения AI-агентов в CM Ocean

Спикеры:

Владимир Носиков ^{NEW}, Директор платформы автоматизации CVM-маркетинга CM Ocean, **DATA SAPIENCE**



16:40–17:00

ДОКЛАД: Как мы внедряли генеративный ИИ в CRM: честный опыт

Спикеры:

Наталья Стрельникова, Руководитель развития корпоративного CRM, **РАЙФФАЙЗЕНБАНК**

17:00–17:20

ДОКЛАД: Как обеспечить синергию ИИ и человека? Как ИИ помогает менеджерам в реальном времени?

Спикеры:

Кристина Ким ^{NEW}, Руководитель направления кросселл, **МТС БАНК**

17:20

Завершение первого дня Форума. Шампанское и неформальное общение

05 декабря (пятница) | Второй день

09:30–10:00

Регистрация участников. Утренний кофе-брейк.

Модератор второго дня Форума:

Мария Духнич, Начальник управления целевого маркетинга, **БАНК «САНКТ-ПЕТЕРБУРГ»**

СЕССИЯ 3. КАК ИНТЕГРИРОВАТЬ AI ИНСТРУМЕНТЫ В CRM-СИСТЕМЫ? (ПРОДОЛЖЕНИЕ)

10:00–10:20

ДОКЛАД: Менеджер + агент + клиент: новая трехсторонняя модель обслуживания в CRM будущего
AI-агенты трансформируют CRM в систему, которая работает сразу для двух людей: для менеджера (разгружая расчеты и проверки) и для клиента, делая обслуживание быстрее и точнее. Но психологическая реальность – важнее технологии: менеджер должен принять новую роль, клиент – поверить, что решения остаются человеческими.

Будущее обслуживания – это баланс: агент там, где нужна скорость и точность, человек там, где нужна ответственность, доверие и объяснение.

Спикеры:

Любовь Костенко ^{NEW}, Руководитель цифрового продукта, **АЛЬФА-БАНК**
ОСОБЫЙ ДЕНЬ ДЛЯ ВАШЕЙ КАРЬЕРЫ И БИЗНЕСА!



10:20–10:40

ДОКЛАД: Как AI помогает собирать знания о клиенте и продуктах?

Спикеры:

Роман Мезенцев ^{NEW}, Директор ИТ, **ПОЧТА БАНК**

10:40–11:00

ДОКЛАД: Прикладные AI-инструменты для автоматизации финансового сектора

Спикеры:

Павел Копельман ^{NEW}, Владелец продукта BPMSoft Финансы, **BPM SOFT**

СЕССИЯ 4. КАК ОБЕСПЕЧИТЬ РОСТ LTV ЗА СЧЕТ РАЗВИТОЙ CRM-СИСТЕМЫ? ПРИВЛЕЧЕНИЕ, ПЕРСОНАЛИЗАЦИЯ, УДЕРЖАНИЕ

11:00–11:20

ДОКЛАД: CRM-системы как драйвер роста клиентской базы

Спикеры:

Никита Клишкин, Начальник департамента управления клиентской базой, **ГАЗПРОМБАНК**

11:20–11:40

ДОКЛАД: CRM с эмпатией: когда ИИ помогает банку слышать между строк

Спикеры:

Вероника Трунова ^{NEW}, Вице-президент, Начальник управления развития CRM-технологий, **БАНК ВТБ**

11:40–12:00

ДОКЛАД: Как сегментировать базу и приоритезировать лиды?

Спикеры:

Владимир Шикин, Заместитель директора по маркетингу, **НБКИ**

12:00–12:40

Кофе-брейк

12:40–13:00

ДОКЛАД: Как избежать оттока клиентов за счет CRM-системы с использованием программы лояльности?

- Как сохранять клиентов без дополнительных акций и коммуникаций через действующую программу лояльности
- Как работать с предективным оттоком
- Как увеличивать ros обороты, удовлетворённость клиента карточными продуктами

Спикеры:

Олег Молочев ^{NEW}, Руководитель CRM, **БАНК УРАЛСИБ**

13:00–13:20

КЕЙС: Возвращение ушедших клиентов. Как выстраивать для них особую логику взаимодействия?

Спикеры:

Зарина Грохотова ^{NEW}, Директор департамента прямых продаж, **ЗЕТТА СТРАХОВАНИЕ**

13:20–13:40

ДОКЛАД: Как за счет CRM-систем улучшить клиентский опыт?

Спикеры:

Николай Ермачков, Директор по развитию ИТ-сервисов розничного бизнеса, **УК АЛЬФА-КАПИТАЛ**

13:40–14:40

ДИСКУССИЯ: CRM-коммуникации как новое уникальное ценностное предложение

- CRM-коммуникации – это канал продаж или сервис?
- Как меняется формат коммуникаций: от каких коммуникаций уходят, а что является причиной взаимодействия с клиентом?
- Какие новые каналы коммуникации применяются банками, и какова эффективность этих стратегий взаимодействия с клиентами?
- Как искать альтернативные каналы?
- Как архитектура CRM-систем позволяет легко интегрировать новые каналы коммуникации?
- Как правильно взаимодействовать с клиентом? Посредством чего?

Участники дискуссии:

Никита Климкин, Начальник департамента управления клиентской базой, **ГАЗПРОМБАНК**

Мария Коба ^{NEW}, Руководитель дирекции развития жизненного цикла и персонализации, **АЛЬФА-БАНК**

Елена Суркова ^{NEW}, Руководитель сегментных коммуникаций и продаж, **БАНК ПСБ**



14:40–15:40

Обед

15:40–16:00

ДОКЛАД: Как повысить доверие к клиентским данным, используя единый профиль клиента, включающий информацию о физических и юридических лицах

Создание единого верифицированного профиля клиента для физических и юридических лиц, дополненное автоматизацией процессов на основе ИИ, позволяет принципиально повысить доверие к данным и обеспечить их высокое качество через исключение дублирования, постоянную актуальность и строгую проверку достоверности

Спикеры:

Даниил Зайвий ^{NEW}, Руководитель команды качества клиентских данных, **ОТП БАНК**

16:00–16:20

ДОКЛАД: Как экономить на поддержке через анализ обратной связи в CRM

- Сколько может стоить одно обращение в поддержку для компании
- Как анализ обратной связи приводит к продуктовым решениям и уменьшает количество обращений
- Сколько можно сэкономить, если анализировать обращения из CRM по нужному алгоритму

Спикеры:

Александр Притуп ^{NEW}, CX Lead TradeRadar, **МОСКОВСКАЯ БИРЖА**

16:20–16:40

ДОКЛАД: Как соединять оперативные данные с аналитикой BigData

Спикеры:

Анастасия Сухова, Руководитель Департамента развития потенциала клиентской базы, **МТС БАНК**

16:40–17:40

МАСТЕР-КЛАСС: Как сделать так, чтобы аналитика была встроена в процессы, а не оставалась только в отчетах?

- Как правильно считать LTV и CLV?
- Какие показатели реального помогают управлять LTV, удержанием и вовлеченность?
- Как влиять на чек, LTV и ключевые бизнес-метрики?
- Как интегрировать данные в CRM?

Анастасия Сухова, Руководитель Департамента развития потенциала клиентской базы, **МТС БАНК**

17:40

Завершение Форума. Шампанское и неформальное общение

ОСОБЫЙ ДЕНЬ ДЛЯ ВАШЕЙ КАРЬЕРЫ И БИЗНЕСА!



Отзывы о Форуме



Николай Ермачков, Директор по развитию ИТ-сервисов розничного бизнеса, УК АЛЬФА КАПИТАЛ

«Форумы по CRM-системам — это круто, они помогают развитию отрасли, т.к. идет обмен опытом и лучшими практиками. Можно узнать о последних трендах и технологиях. Для меня — это возможность найти новые решения для повышения эффективности взаимодействия с клиентами. Для новеньких в отрасли — это возможность быстро адаптироваться и перенять знания у экспертов в области. В условиях быстро меняющегося рынка, участие в таких форумах актуально для всех, кто стремится оставаться конкурентоспособным и внедрять инновации в свою работу.» (с)



Анастасия Сухова, Руководитель Департамента развития потенциала клиентской базы, МТС БАНК

«Обожаю этот форум, на нём из года в год собирается прекрасная высокопрофессиональная аудитория. Есть возможность пообщаться с коллегами по цеху, обсудить насущные проблемы, совместно найти им решения, поделиться опытом, получить бенчмарки, узнать новые подходы и технологии.» (с)



Павел Сварник, Исполнительный директор по технологической стратегии, МТС БАНК

«Проведение профильных отраслевых мероприятий является как важным фактором развития самих продуктов, так и определения новых горизонтов для компаний-заказчиков. FINANCE CRM FORCE - важное ежегодное событие, которое неизменно собирает отраслевых экспертов и позволяет совместно формировать повестку развития средств автоматизации взаимодействия с клиентами в финансовой сфере.» (с)



Илья Щиров, Директор по AI&CRM продуктам, РАЙФФАЙЗЕНБАНК

«Участие в форуме важно по 3 причинам: Во-первых это позволяет услышать из первых уст лучшие практики рынка в данной области, во-вторых погружение в атмосферу такого мероприятия дает возможность откалибровать и систематизировать собственную стратегию. Ну и, наконец, в-третьих учитывая огромный хайп вокруг технологий LLM/GPT - найти инсайты их применения в своем бизнесе.» (с)



Дмитрий Кривошеев, Руководитель управления кросс-продаж, Т-БАНК

«Людам надо общаться и опыляться - это главное!» (с)

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

ОСОБЫЙ ДЕНЬ ДЛЯ ВАШЕЙ КАРЬЕРЫ И БИЗНЕСА!



Auditorium
Conference Group

- Заполнить заявку [на сайте](#). Менеджер свяжется с Вами в ближайшее время.