



Программа лояльности

Программа лояльности «РЖД Бонус» холдинга «РЖД» для пассажиров железнодорожного транспорта действует с 2012 года.

За отчетный год в Программе зарегистрировались более 600 тыс. участников. Прирост количества участников к уровню 2015 года составил 34 %, а общее количество участников на конец 2016 года составило 2,16 млн человек.

По итогам 2016 года количество участников – держателей кобрендинговых карт «РЖД – Альфа-Банк» превысило 100 тыс. человек (проект с Альфа-Банком стартовал в декабре 2015 года).

К студенческому проекту «РЖД Бонус» в 2016 году присоединились 40 тыс. учащихся из 200 высших учебных заведений.

Участниками Программы за 2016 год было оформлено 172 тыс. премиальных билетов, которыми воспользовались более 100 тыс. участников, что на 31,2 % больше, чем в 2015 году.

В рамках мероприятий по развитию Программы лояльности, повышению ее эффективности и качества

обслуживания пассажиров были реализованы следующие проекты:

- присоединение к Программе и начисление баллов за поездки в поездах «Аллегро» (увеличение способов накопления баллов);
- проект для пенсионеров: предоставление 5 %-ной скидки участникам Программы пенсионного возраста (реализация социальных функций Программы);
- внедрение CRM-системы (возможность управления взаимоотношениями с клиентами, подготовка маркетинговых кампаний и индивидуальных предложений в автоматическом режиме на основе глубокого анализа поездок каждого пассажира).

В 2017 году повышение эффективности Программы будет обеспечено за счет:

- увеличения количества кобрендинговых проектов с банками (присоединение банков «Открытие», «Росбанк», «Газпромбанк»);

- реализации дополнительных привилегий для пассажиров (возможность частичной оплаты премиальных билетов баллами, оформление премиальных билетов за рубеж и др.);
- реализации возможности накопления баллов Программы за покупку товаров и услуг сторонних компаний;
- привлечения новых участников Корпоративной программы и стимулирования существующих за счет маркетинговых акций.

Социальные проекты «РЖД Бонус» 2017 года:

- оформление премиальных билетов в инвалидные купе в кассах АО «ФПК»;
- реализация «Семейной программы»: возможность накопления бонусных баллов всех членов семьи на общий счет.

Ключевая задача – увеличение количества участников «РЖД Бонус» до 3 млн человек.



600

тыс. участников

«РЖД Бонус»
зарегистрировались в 2016 году



34 %

прирост количества участников
к уровню 2015 года



172

**тыс. премиальных
билетов**

оформлено в 2016 году
в рамках Программы