**Справочная информация**

**к постановлению Президиума Профсоюза по вопросу**

**«О реализации программы лояльности с использованием пластиковых карт РОСПРОФЖЕЛ»**

Программа лояльности РОСПРОФЖЕЛ реализуется с 2012 года.

Личные кабинеты пользователей

За весь период действия программы выпущено 2 082 176 электронных профсоюзных билетов (ЭПБ), выдано 1 840 632 шт., в т.ч.:

1 192 691 ЭПБ действительных в настоящее время;

остальные ЭПБ, лежащие в архиве (выбывшие студенты, работники и т.д.).

В 2021 году выпущено 143 104 ЭПБ, выдано 127 880\*.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\*под выдачей ЭПБ понимается отметка в реестре, что билет выдан члену Профсоюза, проставляемая председателем ППО

С 2020 года кроме сайта Программы работает мобильное приложение для ОС Android, в 2021 году запущена версия для iOS.

Число активаций личного кабинета (на сайте, в мобильных приложениях) нарастающим итогом составляет 225 391 (18,9% от числа всех действительных ЭПБ).

Информация по числу активаций по организациям, ведущим реестр, приведена в таблице 1.

Таблица 1

Выдача / активация ЭПБ по организациям РОСПРОФЖЕЛ, ведущим реестр (по данным АИС «Единый Реестр РОСПРОФЖЕЛ»):

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Организация | Выдано ЭПБ | Активировано ЭПБ (личных кабинетов) | % |
| ППО АО «Дороги и Мосты» | 8401 | 2963 | 35,27% |
| Дорпрофжел на Октябрьской ж.д. | 96668 | 33954 | 35,12% |
| Дорпрофжел на Северо-Кавказской ж.д. | 81798 | 22492 | 27,50% |
| Дорпрофжел на Красноярской ж.д. | 40506 | 9694 | 23,93% |
| Дорпрофжел на Приволжской ж.д. | 47035 | 10535 | 22,40% |
| РОСПРОФЖЕЛ | 6887 | 1507 | 21,88% |
| Дорпрофжел на Южно-Уральской ж.д. | 60775 | 12556 | 20,66% |
| Дорпрофжел Московского метрополитена | 61113 | 12377 | 20,25% |
| Дорпрофжел на Куйбышевской ж.д. | 62244 | 12302 | 19,76% |
| Терпрофжел МОСЖЕЛТРАНС | 15271 | 2865 | 18,76% |
| Дорпрофжел на Западно-Сибирской ж.д. | 99399 | 18041 | 18,15% |
| Дорпрофжел на Восточно-Сибирской ж.д. | 76172 | 13497 | 17,72% |
| Дорпрофжел на Горьковской ж.д. | 58640 | 10362 | 17,67% |
| Дорпрофжел на Крымской ж.д. | 9771 | 1600 | 16,37% |
| Дорпрофжел на Северной ж.д. | 58881 | 8864 | 15,05% |
| Терпрофжел работников Московского метростроя | 1709 | 252 | 14,75% |
| Дорпрофжел на Забайкальской ж.д. | 53144 | 7608 | 14,32% |
| Дорпрофжел на Московской ж.д. | 126505 | 17367 | 13,73% |
| Дорпрофжел на Калининградской ж.д. | 5136 | 705 | 13,73% |
| Дорпрофжел на Юго-Восточной ж.д. | 57871 | 7084 | 12,24% |
| Дорпрофжел на Дальневосточной ж.д. | 80706 | 9411 | 11,66% |
| Дорпрофжел на Свердловской ж.д. | 83358 | 9261 | 11,11% |
| Всего | **1 192 691** | **225 391** | 18,90% |

За 2021 год членами Профсоюза активировано 14 728 личных кабинетов (ЭПБ), рост к 2020 году в 1,8 раза. Значительный рост ежедневных регистраций произошел с мая 2021 года и связан с внедрением нового виртуального почтового сервера.

Работа call-центра Программы лояльности

За 2021 год call-центром обработано 34 814 звонков (рост 8% к 2020 г.), в среднем за месяц 2900.

Наиболее часто задаваемые вопросы:

По Программе лояльности:

1) Как активировать карту, какой пароль?

2) У меня не получается активировать карту

3) Как узнать список партнеров Программы лояльности?

4) Отказали в скидке на АЗС, почему?

5) Как купить путевку в конкретный санаторий со скидкой?

6) Как подключиться к Билайн/Мегафон/Теле2?

По профсоюзной деятельности:

7) Как получить материальную помощь?

8) Я уволился, 20 лет стаж в профсоюзе, нет льгот и подарков.

9) Правильность начисления заработной платы.

10) Вопросы от машинистов по режиму рабочего дня.

11) Как получить путевку от профсоюза?

Привлечение партнеров в Программу лояльности

В 2021 году привлечено 302 торгово-сервисных партнера (ТСП) (таблица 2).

Учет привлеченных ТСП осуществляется на основании данных, предоставляемых ответственными сотрудниками Дорпрофжел и председателями ППО, непосредственно привлекающими партнеров в Программу лояльности, в ООО «Интернет Медиа».

Таблица 2

Привлечение ТСП в Программу лояльности в 2021 году

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Место в рейтинге | Организация | Количество ТСП |
| 1 | Интернет Медиа | 74 |
| 2 | Дорпрофжел на Дальневосточной ж.д. | 60 |
| 3 | Дорпрофжел на Забайкальской ж.д. | 44 |
| 4 | Дорпрофжел на Свердловской ж.д. | 33 |
| 5 | Дорпрофжел на Северо-Кавказской ж.д. | 28 |
| 6 | Дорпрофжел на Юго-Восточной ж.д. | 19 |
| 7 | Дорпрофжел на Куйбышевской ж.д. | 18 |
| 8 | Дорпрофжел на Восточно-Сибирской ж.д. | 13 |
| 9 | Дорпрофжел на Западно-Сибирской ж.д. | 8 |
| 10 | Дорпрофжел на Южно-Уральской ж.д. | 5 |
| 11 | Дорпрофжел на Московской ж.д. | 4 |
| 12 | Дорпрофжел на Крымской ж.д. | 3 |
| 13 | ЦК РОСПРОФЖЕЛ | 3 |
| 14 | Дорпрофжел на Октябрьской ж.д. | 2 |
| 15 | Дорпрофжел на Северной ж.д. | 2 |
| 16 | Терпрофжел МОСЖЕЛТРАНС | 2 |
| 17 | Дорпрофжел на Калининградской ж.д. | 1 |
|  | **ИТОГО:** | **319** |

Наиболее крупные партнеры, привлеченные в 2021 году:

Сеть ювелирных магазинов «585\*Золотой» (все регионы, более 1000 маг.)

Торговый дом "Лазурит" (мебель, почти 600 маг.)

Сервис доставки продуктов СберМаркет

Сервис заказа лекарств СБЕР ЕАПТЕКА

Сеть АЗС БРК (Иркутск, Чита, Уфа, 80 АЗС)

Сеть магазинов "Виноград" (продукты, Иркутск, 50 маг.)

Сеть магазинов "Все для дома" (Иркутская обл., Заб-й край, 21 маг.)

Маркетплейс AliExpress

Интернет-магазин Л’ЭТУАЛЬ

Интернет-магазин СВЯЗНОЙ

Сеть фитнес-клубов Spirit Fitness (Москва, 19 клубов)

Пансионат "Самшитовая Роща", Абхазия

Банк "Северный Морской Путь" (СМП-Банк)

Альфа Банк

Эс-Би-Ай Банк

Востребованность предложений Программы лояльности членами Профсоюза[[1]](#footnote-1)

Услуги АЗС (всего более 20 сетей АЗС в разных регионах)

АЗС ГАЗПРОМ (разные регионы, около 500 АЗС, в среднем, более 25 000 операций по ЭПБ в месяц)

GP Vympel (Саратов, 5 АЗС, в среднем, более 1 700 операций по ЭПБ в месяц)

Мобильная связь

Билайн - на тарифах для РОСПРОФЖЕЛ около 40 000 номеров

Теле 2 – на тарифах для РОСПРОФЖЕЛ более 1 000 номеров

Мегафон – на тарифах для РОСПРОФЖЕЛ более 1 200 номеров

Интернет-магазины

Интернет-гипермаркет ОЗОН (спецстраница для РОСПРОФЖЕЛ)

Маркетплейс AliExpress

Сервис заказа лекарств СБЕР ЕАПТЕКА

Развлечения

Мюзиклы Театра МДМ, г. Москва (куплено 1813 билетов на по состоянию 21.12.21, в среднем, 151 билет в месяц)

Бытовая техника и электроника

Фирменный интернет-магазин LG Electronics (скидка до 35%)

Количество покупок – 90 (январь – ноябрь)

Сумма покупок – 8 105 096 руб.

Средний чек – 90 056 руб.

Финансовые услуги

Рефинансирование ипотеки Refin.Online[[2]](#footnote-2)

Количество заявок – 1 021 (январь-ноябрь)

Количество сделок - 34

Рефинансирование кредитов Альфа Банк (акция в декабре 2021г., по состоянию на 21.12.21)

Количество заявок – 45

Одобрено заявок – 23

Дебетовые банковские карты

Карта «Халва» Совкомбанка

В среднем, порядка 100 заявок на карту через Личный кабинет, в месяц

Выдано за период январь – октябрь 3 576 карт

Cashback-сервис РОСПРОФЖЕЛ:

Количество регистраций на сервисе: 4 503 по состоянию на 22.12.21

Количество покупок: 269 по состоянию на 22.12.21

Примеры экономии членов РОСПРОФЖЕЛ в 2021 году (подтвержденные данными партнеров, данные за 2021 год) (таблица 3).

Таблица 3

Примеры экономии членов Роспрофжел с помощью ЭПБ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Направление | Потраченные средства, руб. | Сэкономленные средства, руб. |
| Мобильная связь | 28 081 866 | 75 162 951 |
| - Билайн | 22 0293 532 | 66 880 597 |
| - Мегафон | 3 379 576 | 4 934 181 |
| - Теле 2 | 2 408 758 | 3 348 173 |
| Сети АЗС | 314 691 242 | 9 259 729 |
| - Газпром | 295 002 127 | 8 850 158 |
| - GP Vympel Саратов | 19 689 114 | 409 571 |
| Мюзиклы Театра МДМ | 6 912 260 | 1 085 225 |
| - "Шахматы" | 5 929 135 | 930 874 |
| - прочие | 983 125 | 154 351 |
| Интернет-магазин LG Electronics | 10 473 143 | 4 488 489 |

Задачи, выполненные по развитию Программы лояльности в 2021 году

Таблица 4

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Раздел | Задача | Выполнение |
| Часть 1.  Новые технические решения | Запуск мобильной версии ЛК на iOS | Август 2021,  1129 пользователей |
| Проведение сверки с Дорпрофжел и создание актуальной базы ТСП-партнеров в Реестре персонифицированного учета | Проведена сверка с Дорпрофжел |
| Часть 2.  Улучшение удобства использования ЛК | Подготовка предложений по разработке системы обратной связи в ЛК  - для отправки сообщений членами профсоюза председателю ППО  - для подачи заявлений председателю ППО на предоставление путевок, получения материальной и других видов помощи | В разработке, подготовлено техническое задание |
| Часть 3. Привлечение партнеров в Программу | Доведение количества предприятий-партнеров в Программе до 4 500 | 3 900 |
| Значительное увеличение количества партнеров за счет внедрения собственного cashback-сервис | с подключением сервиса произошло автоматическое добавление партнеров, предоставляющих бонусы – более 500; в статистике роста числа ТСП не учтены |
| Часть 4. Информирование членов Профсоюза | Создание аккаунтов Программы лояльности РОСПРОФЖЕЛ в социальных сетях Facebook и Instagram | Продвижение Программы проводится в аккаунтах Роспрофжел |
| Создание Telegram-канала для информирования по Программе лояльности | Выполнено,  5646 подписчиков,  60 сообщений в мес. |
| Проведение для председателей ППО в режиме online вебинаров по новым возможностям Реестра персучета и Программы лояльности | Проведено 7 вебинаров и 1 семинар (Куйб.ж.д.) |
| Создание для каждой дороги отдельного WhatsApp-чата для информирования всех председателей ППО | Создано 9 групп, общее число участников более 1 тыс.чел. |

Предложения по развитию Программы лояльности на 2022 год

Таблица 5

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Раздел | Задача | Срок |
| Часть 1.  Новые технические решения | Новый дизайн сайта [www.rpz-card.ru](http://www.rpz-card.ru) | 30.06.2022 |
| Часть 2.  Улучшение удобства использования ЛК | Реализация в Личном кабинете отдельного раздела в виде «карусели» наиболее востребованных у членов РОСПРОФЖЕЛ спецпредложений | 30.06.2022 |
| Запоминание номера карты и пароля при входе в Личный кабинет / Мобильное приложение | 31.03.2022 |
| Верификация по FaceID и TouchID при входе в Мобильное приложение | 30.05.2022 |
| Подача заявления на материальную помощь через Личный кабинет ЭПБ, синхронизация с АИС «Единый Реестр РОСПРОФЖЕЛ» | 31.05.2022 |
| Подача заявления на вступление в РОСПРОФЖЕЛ через сайт Программы лояльности (Личный кабинет ЭПБ) | 30.06.2022 |
| Реализация возможности оплаты профвзносов по QR-коду через Личный кабинет ЭПБ | 30.10.2022 |
| Реализация формы обратной связи членов профсоюза с председателем ППО / Дорпрофжел | 15.07.2022 |
| Часть 2.  Работа с партнерами Программы лояльности | Проведение сверки на актуальность ТСП с Дорпрофжел | 30.04.2022 |
| Интеграция с новыми партнерами-агрегаторами для значительного увеличения количества ТСП на нашем сайте www.rpz-card.ru (ВСК, Тинькофф и др.) | постоянно |
| Часть 3.  Информирование членов Профсоюза | Анализ востребованности акций/спецпредложений у членов профсоюза путем проведения опроса в Личном кабинете / Мобильном приложении | 28.02.2022 |
| Структуризация предложений Программы лояльности | 31.03.2022 |
| Развитие Instagram и Facebook-аккаунтов (при необходимости по итогу принятого решения) |  |
| Проведение для председателей ППО, выборных и штатных работников, курирующих продвижение Программы в режиме online вебинаров по новым возможностям Реестра персучета и Программы лояльности | В течение года |
| Интеграция новостной строки (раздела) для дублирования новостей с сайта РОСПРОФЖЕЛ на сайте Программы лояльности | 30.06.2022 |

Руководитель департамента

социального развития О.В. Яхиен

1. [↑](#footnote-ref-1)
2. [↑](#footnote-ref-2)