

**ПОВНЕ ТОВАРИСТВО «ЛОМБАРД ДОНКРЕДИТ ТОВАРИСТВО
З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ІНТЕР-РІЕЛТ» І КОМПАНІЯ**

НАКАЗ

21.09.18 р.

Київ

№ 167

Про затвердження «Положення по роботі з програмою лояльності «ДЕСЕРТ» (Версія 6.0)

В зв'язку з виробникою необхідністю:

НАКАЗУЮ:

1. Затвердити «Положення по роботі з програмою лояльності «ДЕСЕРТ» (Версія 6.0)» (Додаток 1).
2. Співробітникам компанії використовувати дане Положення в роботі з 25.09.2018 р.
3. Начальнику управління навчання, розвитку та оцінки персоналу включити Положення в програму навчання менеджерів з надання кредитів ломбардних відділень.
4. Регіональним директорам встановити контроль за виконанням даного Положення в регіональній мережі компанії.
5. Канцелярії ознайомити з наказом регіональних директорів, старших менеджерів з надання кредитів.
6. Старшим менеджерам з надання кредитів ознайомити з наказом менеджерів з надання кредитів.
7. Відповідальний за виконання наказу директор з маркетингу і реклами Соловйов В.В.

Генеральний директор

Комерційний директор

Директор з маркетингу

Директор департаменту управління персоналом

Операційний директор

Директор департаменту залогового кредитування

Головний бухгалтер

О.М. Северінов

Д.С. Косирєв

В.В. Соловйов

М.А. Маківчук

Л.Г. Соболевська

О.В. Дибко

Л.І. Фролова

**ПОВНЕ ТОВАРИСТВО
«ЛОМБАРД ДОНКРЕДИТ ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ІНТЕР-
РІЕЛТ» І КОМПАНІЯ»**

Затверджую:
Генеральний директор
Северінов О.М.

« » 2018 р.

Положення

по роботі з програмою лояльності «ДЕСЕРТ»

Київ – 2018

ЗМІСТ

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ.....	3
2. ТЕРМІНИ, ПОЗНАЧЕННЯ І СКОРОЧЕННЯ.....	3
3. УМОВИ УЧАСТІ В ПРОГРАМІ ЛОЯЛЬНОСТІ «ДЕСЕРТ».....	4
4. СТАТУСИ ПРОГРАМИ ЛОЯЛЬНОСТІ «ДЕСЕРТ»	5
5. ПРАВИЛА НАРАХУВАННЯ БОНУСІВ.....	5
6. ПРАВИЛА ВИКОРИСТАННЯ БОНУСІВ ПЛ «ДЕСЕРТ».....	6
7. АНУЛЮВАННЯ БОНУСІВ.....	6
Додаток №1 Службова записка щодо позачергового присвоєння Статусу ПЛ «Десерт».....	8

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1 Положення по роботі з програмою лояльності «Десерт» (далі – Положення):

- визначає цілі та завдання програми лояльності до клієнтів ПОВНОГО ТОВАРИСТВО «ЛОМБАРД ДОНКРЕДИТ ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ІНТЕР-РІЕЛТІ» І «КОМПАНІЯ» (далі по тексту –ПТ «Донкредит», Товариство);
- визначає умови програми лояльності «Десерт».

1.2 Положення розроблено відповідно до чинного законодавства України.

1.3 Програма лояльності «Десерт» введена в дію з 07.09.2012 року.

1.4 Програма лояльності «Десерт» реалізується шляхом реєстрації клієнта в програмі і присвоєння йому номера віртуальної карти, на яку проводиться нарахування бонусів при здійсненні визначених операцій в регіональній мережі ПТ «Донкредит». Накопичені бонуси списуються відповідно до умов програми лояльності, що діють на момент здійснення операції.

1.5 Цілі програми лояльності «Десерт»:

- побудова довгострокових відносин з клієнтами ПТ «Донкредит»;
- формування бази постійних учасників програми лояльності, збільшення можливостей аналізу та планування роботи ПТ «Донкредит»;
- проведення маркетингового аналізу потреб учасників програми лояльності;
- підвищення прибутковості учасників програми лояльності завдяки збільшенню обсягів та частоти споживання послуг ПТ «Донкредит».

1.6 Завдання програми лояльності «Десерт»:

- виявлення потреб учасників програми лояльності і розробка сервісів, які будуть користуватися найбільшим попитом серед учасників програми лояльності;
- створення унікальної цінності послуги, наданої учасникам програми лояльності;
- підвищення кількості повторних звернень учасників програми лояльності;
- збільшення конкурентоспроможності ПТ «Донкредит»;
- інформування учасників програми лояльності про послуги, акції, розіграші призів, що діють в ПТ «Донкредит».
- 1.7. Програма лояльності застосовується для невизначеного кола клієнтів, носить загальний характер і кожен клієнт може приймати участь на визначених у даній програмі лояльності умовах.

2. ТЕРМІНИ, ПОЗНАЧЕННЯ І СКОРОЧЕННЯ

- **Клієнт** – фізична особа, яка уклала як мінімум один договір фінансового кредиту з ПТ «Донкредит»

- **Програма лояльності «ДЕСЕРТ» (далі - ПЛ «ДЕСЕРТ», ПЛ, Програма)** – комплекс заходів, спрямованих на підтримку доброзичливого ставлення клієнтів ПТ «Донкредит» шляхом надання переваг, привілеїв Учасникам ПЛ «ДЕСЕРТ»

- **Учасник ПЛ** – фізична особа, яка зареєстрована в ПЛ «ДЕСЕРТ»

- **Бонуси** – умовна одиниця, яка нараховується Учаснику ПЛ за користування послугами ПТ «Донкредит», що дає Учаснику ПЛ право на отримання заохочення. Бонуси використовуються тільки в облікових цілях і не є засобом платежу, будь-яким видом валюти чи цінним папером

- **Рахунок** – умовний рахунок Учасника ПЛ в програмному комплексі, на який нараховуються / списуються Бонуси Учасника ПЛ

- **Акційні заохочення** – бонуси, що нараховуються Учаснику ПЛ відповідно до додаткових наказів по підприємству

- **Процедура анулювання бонусів** – процедура списання бонусів, раніше нарахованих Учаснику ПЛ, на підставах, передбачених цим Положенням

- **Процедура Нарахування Бонусів** – процедура, в результаті якої відбувається збільшення кількості Бонусів Учасника ПЛ на підставах, передбачених цим Положенням

- **Процедура Списання бонусів** – процедура, в результаті якої відбувається зменшення кількості Бонусів Учасника ПЛ на підставах, передбачених цим Положенням
- **Збільшення оціночної вартості заставного майна (далі - Оціночна вартість)** – передбачене цим Положенням заохочення, що виражається в збільшенні оціночної вартості предмета застави, що є розрахунковою підставою (критерієм) для встановлення (визначення) суми кредиту, яку може отримати Учасник ПЛ
- **Статус в програмі лояльності** – статус, який надається Учаснику ПЛ і дає Учаснику ПЛ право на отримання особливих умов кредитування в ПТ «Донкредит»
- **Мінімальний клієнтський стаж** – термін обслуговування клієнта в ПТ «Донкредит», який дає можливість при досягненні певних умов отримати статус або підвищення в статусі. Визначається наказом ПТ «Донкредит»
- **ЛВ** – ломбардне відділення мережі ПТ «Донкредит»
- **РД** – регіональний директор
- **ЗМ** – заставне майно
- **Сайт** – веб-сайт в мережі Інтернет, на якому розміщена інформація про Програму, www.blago.ua
- **Менеджер ПЛ «Десерт»** - співробітник ПТ «Донкредит», посадовими обов'язками якого передбачено контролювати ефективне функціонування, оптимізацію та розвиток ПЛ «ДЕСЕРТ»

3. УМОВИ УЧАСТІ В ПРОГРАМІ ЛОЯЛЬНОСТІ «ДЕСЕРТ»

3.1 Вступ до ПЛ «Десерт»:

- 1) Для участі в ПЛ «Десерт» клієнту необхідно забезпечити виконання відповідних умов:
 - на момент реєстрації в ПЛ «Десерт» досягти повноліття;
 - проживати на території України на законних підставах;
 - на момент реєстрації в ПЛ «Десерт» бути клієнтом ПТ «Донкредит»;
 - ознайомитися з офіційними правилами участі в ПЛ «Десерт».
- 2) Учасник програми лояльності проходить реєстрацію в ЛВ, в якому у нього є діючі на дату реєстрації договори фінансового кредиту, укладені з ПТ «Донкредит».
- 3) Інформація, отримана від учасника ПЛ, згідно з законом України «Про захист персональних даних», є конфіденційною і може використовуватися тільки в рамках ПЛ «Десерт».
- 4) Спеціаліст ЛВ для реєстрації в програмі лояльності вводить дані клієнта в програмний комплекс.

3.2 Учасник програми лояльності має право безкоштовно здобувати інформацію про ПЛ «Десерт» ПТ «Донкредит», про умови кредитування, а також рекламні пропозиції та брати участь в рекламних акціях, розіграшах та інших рекламних заходах, що проводяться в рамках ПЛ «Десерт».

3.3 Інформування учасника програми лояльності про умови та заходи в рамках ПЛ здійснюється каналами зв’язку, які учасник ПЛ надав при реєстрації, а також на Сайті.

3.4 Учасник ПЛ має право відмовитися від інформування про зазначені умови та заходи за допомогою фіксування даного відмовлення в ЛВ або відповідного телефонного звернення на «гарячу» телефонну лінію ПТ «Донкредит» або надання відповідної письмової заяви до ПТ «Донкредит».

3.5 Вихід з ПЛ «Десерт» може бути здійснений:

- за власним бажанням учасника ПЛ «Десерт» шляхом надання Заяви на вихід з ПЛ;
- при порушенні учасником офіційних правил ПЛ «Десерт», в даному випадку учасник ПЛ виключається автоматично;
- внаслідок шахрайських дій з боку учасника ПЛ. В цьому випадку ПТ «Донкредит» залишає за собою право в односторонньому порядку виключати учасника з програми лояльності «Десерт»;
- при ліквідації ПЛ «Десерт». В даному випадку учасник ПЛ виключається автоматично.

3.6 Вихід з ПЛ «Десерт» спричиняє блокування реєстраційного номеру клієнта, аннулювання статусу та бонусів.

3.7 ПТ «Донкредит» залишає за собою право припинити дію ПЛ «Десерт», попередньо повідомивши учасників ПЛ за 15 календарних днів до дати припинення дії ПЛ «Десерт» шляхом публікації відповідного повідомлення на сайті.

4. СТАТУСИ ПРОГРАМИ ЛОЯЛЬНОСТІ «ДЕСЕРТ»

4.1 У програмі лояльності «Десерт» існують такі статуси клієнта:

- Start
- Standart
- Classic
- Premium

4.2 Статус «Start» присвоюється учаснику ПЛ при першому погашенні відсотків за договором фінансового кредиту та застави.

4.3 Зміна статусу «Start» здійснюється відповідно до таких умов:

Умова	Start	Standart	Classic	Premium
Сплачена сума відсотків по кредиту (грн.)	0	1000 грн.	10 000 грн.	20 000 грн.
Кількість договорів фінансового кредиту і застави, за якими не виконані зобов'язання	-	0	0	0
Мінімальний клієнтський стаж, днів	0	0	90	180
Кількість договорів фінансового кредиту і застави, за якими виконані зобов'язання (не менше).	0	0	3	3

4.4 Учасник програми лояльності позбавляється присвоєного Статусу в разі невиконання зобов'язань за договорами фінансового кредиту. В разі невиконання зобов'язань хоча б за одним договором фінансового кредиту Статус учасника ПЛ знижується до рівня «Start», подальше підвищення статусу можливе тільки за індивідуальною заявкою від РД.

4.5 Для учасників ПЛ можуть діяти спеціальні умови кредитування в ПТ «Донкредит», які затверджуються наказом ПТ «Донкредит».

4.6 Учасники ПЛ мають право отримувати додаткові привілеї в рамках ПЛ «Десерт»:

Найменування	Start	Standart	Classic	Premium
Часткове погашення відсотків по кредиту за допомогою Бонусів	ТАК	ТАК	ТАК	ТАК
Підвищена ціна оцінки (умови кредитування в залежності від Статусу).	-	ТАК	ТАК	ТАК
Нарахування бонусів за кожну сплачену грн. по кредиту фінансової застави (градація нарахування залежить від Статусу).	ТАК	ТАК	ТАК	ТАК
Участь в акціях ПЛ «Десерт»	ТАК	ТАК	ТАК	ТАК

4.7 Умови надання переваг і привілеїв по ПЛ «Десерт», введення нових переваг та привілеїв або їх виключення, умови надання знижок, а також інші умови ПЛ «Десерт» можуть бути змінені ПТ «Донкредит» в односторонньому порядку.

5. ПРАВИЛА НАРАХУВАННЯ БОНУСІВ

5.1 Облік об'єму нарахувань здійснюється автоматично за допомогою програмного комплексу. Періодичний контроль нарахування бонусів виконує Менеджер ПЛ «Десерт».

5.2 Бонуси нараховуються на рахунок учасника ПЛ при оплаті учасником ПЛ відсотків за кредитними продуктами.

5.3 Бонуси нараховуються при оплаті відсотків за всіма діючими на момент погашення кредитних продуктах під заставу золота, срібла та техніки, крім умов кредитування «Швидке рішення».

5.4 В рамках рекламних та промо-акцій бонуси нараховуються в залежності від затверджених умов акції. Умови рекламних та промо-акцій учасник ПЛ може дізнатися у фахівців ЛВ або на Сайті.

- 5.5 За вірне заповнення в повному обсязі Опитувального листа на сайті учаснику ПЛ одноразово нараховуються бонуси: 20 бонусів – при заповненні опитувального листа на сайті.
- 5.6 Рахунок учасника ПЛ в програмному комплексі є інструментом для накопичення бонусів при погашенні відсотків по кредиту.
- 5.7 Інформація про кількість нарахованих на Рахунок бонусів та їх загальному залишку вказується в чеку, який друкується після оплати відсотків по кредиту. Учасник ПЛ самостійно відстежує рух бонусів на рахунку.
- 5.8 Конвертація бонусів в гривні здійснюється у відповідності з наступними правилами:

Вид операції	Вхідна одиниця	Конвертована одиниця
Нарахування бонусів:		
Start	1 грн.	0,02 бонуси
Standart	1 грн.	0,05 бонуси
Classic	1 грн.	0,1 бонус
Premium	1 грн.	0,2 бонуси
Конвертація Бонусів в гривні	1 бонус	1 грн.

*Бонуси нараховуються автоматично за кожну повну гривню оплачених відсотків по кредитним продуктам згідно п.5 Положення.

- 5.9 З діючими умовами нарахування бонусів учасники ПЛ можуть ознайомитись у будь-якому ЛВ або на Сайті.

6. ПРАВИЛА ВИКОРИСТАННЯ БОНУСІВ ПЛ «ДЕСЕРТ»

- 6.1 Видача бонусів не проводиться готівковими коштами або у вигляді заставного майна.

- 6.2 Учасник ПЛ може використовувати бонуси:

- при оплаті відсотків за договором фінансового кредиту – можна використовувати (списувати) 100% бонусів від загальної кількості накопичених учасником ПЛ на момент проведення операції « Списання бонусів»;
- для обміну на інші види заохочень, що діють в рамках програми лояльності «Десерт» (перелік заохочень і правила конвертації бонусів при використанні даної послуги встановлюється окремим наказом ПТ «Донкредит»).

- 6.3 Інформація про кількість списаних з рахунку бонусів та їх загальному залишку вказується в чеку, який друкується після оплати відсотків по кредиту.

- 6.4 Термін дії бонусів обмежений. Після закінчення 6-ти місяців з моменту останнього використання бонусів на рахунку (нарахування або списання) відбувається автоматичне списання 50% від загальної кількості бонусів, які знаходяться на рахунку на дату списання.

- 6.5 ПТ «Донкредит» має право встановити обмеження на використання бонусів без посереднього повідомлення Учасника програми лояльності «Десерт», опублікувавши відповідну інформацію на Сайті.

- 6.6 З діючими умовами використання бонусів учасники програми лояльності «Десерт» можуть ознайомитись в будь-якому ломбардному відділенні або на Сайті.

7. АНУЛЮВАННЯ БОНУСІВ

- 7.1 ПТ «Донкредит» здійснює процедуру аннулювання бонусів в наступних випадках:

- у разі виходу учасника програми лояльності з програми лояльності «Десерт» - аннулюються всі бонуси учасника програми лояльності;
- у разі визнання в судовому порядку Договору про надання фінансового кредиту та застави, при погашенні якого були зараховані Бонуси, недійсним - аннулюються Бонуси, які були нараховані в рамках дії зазначеного договору;
- у разі ліквідації / реорганізації ПТ «Донкредит» або припинення дії ПЛ «Десерт» - аннулюються всі Бонуси Учасника ПЛ;
- у разі якщо Бонуси були нараховані на рахунок Учасника ПЛ помилково (в тому числі в результаті технічного збою, збою роботи програмного забезпечення) – Бонуси аннулюються;
- у разі якщо нарахування бонусів стало результатом недобросовісних дій Учасника ПЛ або третіх осіб – аннулюються Бонуси, які нараховані в рамках недобросовісних дій, але в даному випадку ПТ «Донкредит» має право аннулювати всі Бонуси Учасника ПЛ;
- з будь-яких інших підстав, на розсуд ПТ «Донкредит».

7.2 ПТ «Донкредит» має право призупинити процедуру нарахування і використання бонусів на період проведення розслідування на предмет розсуду в діях Учасника ПЛ шахрайства та/або порушення правил цього Положення та/або зловживання привілеями, наданими Учаснику ПЛ та/або використання бонусів в рамках ПЛ «Десерт».

Додаток №1 Службова записка щодо позачергового присвоєння Статусу ПЛ «Десерт»

Директору з маркетингу та реклами

Соловйову В.В.

Регіонального директора

_____ (ПІБ)

Службова записка

Прошу узгодити перехід Учасника ПЛ «Десерт» (ПІБ) _____ (ІНН) _____ з Статусу
_____ на статус _____ в зв'язку з виконанням таких умов:

- 1) Дата реєстрації в програмному комплексі (клієнтський стаж) _____
- 2) Кількість договорів _____
- 3) Сума сплачених відсотків від дати реєстрації в ПЛ «Десерт» _____
- 4) Кількість договорів, які перебувають в простроченні на дату написання Службової записки _____

РД (ПІБ) _____ Дата _____