

**УТВЕРЖДЕНО**  
**Решением Правления**  
**ЗАО АКБ «Банкирский Дом»**  
**Протокол №36 от «06» октября 2011г.**  
**И.о. Председателя Правления**  
\_\_\_\_\_ **И.Е. Лыкова**

**Положение по программе лояльности**  
**«Банкирский Клуб»**

г. Санкт-Петербург  
2011 г.

## 1. Общие положения и определения

Настоящее Положение определяет цели и задачи лояльности условия и порядок предоставления и обслуживания карт лояльности «Банкирский Клуб». Порядок ведения учета выданных карт, круг ответственных лиц.

Положение разработано в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

**Положение** – Правила, условия программы Лояльности, регулирует систему начисления и расходования бонусных баллов.

**Банк** — Закрытое Акционерное Общество Акционерный Коммерческий Банк «Банкирский Дом».

**Карта** - Карта программы лояльности «Банкирский Клуб» ЗАО АКБ «Банкирский Дом», являющаяся средством накопления бонусных баллов. Карта выдается Держателю во временное пользование и является собственностью Банка.

**Клиент** - физическое лицо или юридическое лицо, держатель Карты «Банкирский Клуб».

**Держатель Карты** – лицо или организация, на имя которого (ой) оформлена Карта.

**Анкета** - Анкета для получения Карты.

**Расписка** - Расписка в получении Карты.

**Бонусные Баллы** – баллы, начисляемые Держателю Карты, за пользование банковскими услугами ЗАО АКБ «Банкирский Дом».

**Операционист** - сотрудник банка, занимающийся обслуживанием клиентов и регистрацией в учетных документах операций на счетах клиентов.

**Отделение** – Дополнительные офисы (ДО) и филиал Банка.

**РКО** – расчетно-кассовое обслуживание физических лиц.

## 2. Цели и задачи программы лояльности.

- 2.1 Данная программа разработана с целью повышения привлекательности предоставляемых банковских услуг (кредиты, депозиты, расчетно-кассовое обслуживание юридических и физических лиц, индивидуальных предпринимателей, валютнообменные операции, аренда банковских сейфов);
- 2.2 Основная задача программы лояльности – создание долгосрочных отношений с Клиентами с целью сделать их постоянными потребителями услуг Банка;
- 2.3 Задачи программы лояльности:
  - 2.3.1 создание клиентской базы Банка;
  - 2.3.2 выявление потребностей Клиентов и разработка сервисов, которые будут наиболее востребованы;
  - 2.3.3 создание уникальной ценности предоставляемой Клиенту услуги;
  - 2.3.4 повышение числа повторных обращений Клиентов в Банк;
- 2.4 Программа лояльности реализуется путем выдачи карты лояльности «Банкирский Клуб», на которую производится начисление бонусных баллов при осуществлении определенных банковских операций. Накопленные баллы расходуются в соответствии с условиями программы лояльности, действующими на момент предъявления карты (Приложение №1).

## 3. Условия получения и обслуживания карт

- 3.1 Карта выдается юридическому лицу или дееспособному физическому лицу, достигшему совершеннолетия на основаниях, предусмотренных условиями Программы лояльности «Банкирский Клуб» (Приложение №1);
- 3.2 Обслуживание карты осуществляется бесплатно;

3.3 Передача карты третьим лицам запрещена.

#### **4. Порядок оформления документов, выдачи и учета Карт.**

- 4.1 Ответственный сотрудник каждого Отделения получает от сотрудника Службы инноваций и развития Карты (для хранения и последующей выдачи Клиентам данного Отделения), номера которых фиксируются в журнале учета выдачи Карт (Приложение №5), и подтверждает факт принятия подписью;
- 4.2 В случае закрытия Отделения ответственный сотрудник возвращает не выданные Карты в Службу инноваций и развития. Факт возврата Карт фиксируется в журнале (Приложение №5);
- 4.3 Обязанности по ознакомлению Клиентов с условиями программы лояльности (Приложение №1), а также с правилами пользования Картой и условиями накопления и расходования Бонусных Баллов возлагаются на Операциониста Отделения;
- 4.4 Для получения Карты Клиенту необходимо заполнить Анкету (Приложение №2);
- 4.5 Операционист проверяет правильность, полноту заполнения Анкеты, а также соответствие указанных в Анкете личных данных Клиента предъявленному документу удостоверяющему личность;
- 4.6 Операционист ставит подпись на Анкете в поле для банковских отметок;
- 4.7 Операционист выдает карту Клиенту, присваивая ему личный номер Карты, который отражается в Анкете;
- 4.8 Клиент заполняет расписку о получении Карты (Приложение №3);
- 4.9 Операционист осуществляет начисление Бонусных Баллов в соответствии с условиями программы лояльности, действующими на момент выдачи карты (Приложение №1). В случае, если клиентом с момента выдачи карты, операции по ней не осуществлялись, начисление бонусных баллов производится по действующим условиям;
- 4.10 Операционист подшивает оригиналы Анкеты (Приложение №2) и Расписки (Приложение №3) в досье клиента, а копии передает ответственному сотруднику Отделения. В случае отсутствия досье клиента, с согласия клиента заводится временное досье, до момента создания официального досье клиента;
- 4.11 В каждом Отделении Банка назначается свой сотрудник, ответственный за передачу копий Анкет сотруднику Службы инноваций и развития;
- 4.12 Ответственный сотрудник Отделения проверяет правильность, полноту заполнения Анкеты, еженедельно производит пересчет Карт, по итогам которого отправляет отчет и копии Анкет ответственному сотруднику Службы инноваций и развития, должностными обязанностями которого предусмотрено обеспечение эффективного функционирования программы лояльности;
- 4.13 Ответственный сотрудник Службы инноваций и развития обрабатывает полученные копии Анкет и вносит данные в электронную программу по учету Карт (Приложение №4).

#### **5. Правила начисления, расходования и учета бонусных баллов**

- 5.1 Бонусные Баллы начисляются при совершении банковских операций, указанных в условиях Программы лояльности «Банкирский Клуб» (Приложение №1), при условии предъявления Карты Держателем до момента совершения операции;
- 5.2 Если операция осуществляется со скидкой по программе лояльности, новые Баллы за данную операцию не начисляются (производится списание Баллов);
- 5.3 Держатель Карты расходует Бонусные Баллы, в соответствии с Условиями программы лояльности «Банкирский Клуб» (Приложение №1);
- 5.4 Учет (начисление и расходование) Бонусных Баллов ведется Операционным сотрудником или сотрудником, совершившим операцию;

- 5.5 Сотрудник, начисливший или списавший Баллы, обязан сделать отметки на Карте, путем нанесения дополнительных наклеек на Карту или их удаления, из расчета 1 наклейка - 1 балл. В случае если за совершение операций начисление или списание баллов предусмотрено -0,5 баллов, сотрудник делает вручную отметку на наклейки в 1 балл;
- 5.6 Сотрудник, совершивший операцию, вносит данные о начисленных/списанных Баллах в электронный журнал учета Баллов (Приложение №6);
- 5.7 В конце каждой недели ответственный сотрудник Отделения отправляет сводный отчет на имя ответственного сотрудника Службы инноваций и развития с указанием номеров Карт и количеством начисленных Бонусных Баллов;
- 5.8 Контроль за отражением информации по учету Баллов возлагается на Руководителя каждого Отделения банка.

## **6. Бухгалтерский учет в части расходования баллов**

- 6.1 Порядок бухгалтерского учета в части расходования баллов
  - ✓ Дт 70606- символ 25206;
  - ✓ Кт 40817/20202/40702.

## **7. Срок действия карты.**

- 7.1 Срок действия Карты не ограничен.

## **8. Порядок выполнения операций в случае утраты карты**

- 8.1 При утрате Карты Держатель должен уведомить о приостановке обслуживания Карты сотрудников Отделения Банка, где была оформлена данная Карта;
- 8.2 Операционист фиксирует факт утери Карты и передает данную информацию ответственному сотруднику Службы инновации и развития, который вносит данные о приостановке обслуживания Карты в электронную таблицу учета Карт (Приложение №4);
- 8.3 Взамен утраченной Карты бесплатно выдается Карта с новым номером на основании заявления Владельца утраченной Карты (Приложение №7). Баллы накопленные клиентом автоматически переносятся на новую карту;
- 8.4 Операционист проверяет правильность заполнения Заявления, ставит отметку и прикладывает его к Анкете;
- 8.5 При использовании заблокированной Карты третьими лицами - Карта изымается сотрудником Банка;
- 8.6 В случае предъявления недействующей карты владельцем - карта изымается сотрудником Банка.

## **9. Список Приложений**

- 9.1 Приложение №1 Условия программы лояльности;
- 9.2 Приложение №2 Анкета на получение Карты;
- 9.3 Приложение №3 Расписка в получении Карты;
- 9.4 Приложение №4 Журнал учета выданных Клиентам Карт «Банкирский Клуб»;
- 9.5 Приложение №5 Журнал учета выдачи Карт «Банкирский Клуб»;
- 9.6 Приложение №6 Форма электронной таблицы учета баллов;
- 9.7 Приложение №7 Заявление на перевыпуск Карты;
- 9.8 Приложение №8 Перечень подарков.