

**ЭЛ5
ЕМЭЛ
ЕНТЕНТ**

5 ЭЛЕМЕНТ

ВСЕГДА НА ВАШЕЙ СТОРОНЕ!

Основные обновления в Бонусной программе лояльности «КЛУБ ПОКУПАТЕЛЕЙ «5 ЭЛЕМЕНТ»





- Делаем акцент на выдачу ВБК. Используем для этого Форму регистрации на сайте, терминале. В связи с этим будут пересмотрен подход к оценке и планам по выдаче карт.
- Обновились бумажные анкеты в соответствии с законом о ПД.
- Необходимо получать отдельное согласие на рекламно-информационную рассылку. Если клиент подписался на рассылку, сообщаем об этом в маркетинг.
- Верификация сейчас также происходит при регистрации через электронную Форму регистрации. В связи с этим будут пересмотрен подход к оценке и планам по верификации.
- Отменено отложенное начисление бонусов.
- Запущена функциональность списания бонусов на сайте и при покупке через КЦ.
- Для списания бонусов карта не должна быть в статусе Ограничена (должно быть согласие с обработкой ПД для участия в ПЛ и правилами ПЛ).
- Срок активации бонусов – 15 дней (вместо 30).
- Изменения в возвратах.

Как стать участником Клуба покупателей



Чтобы стать участником Программы лояльности (УПЛ), клиент должен дать согласие с обработкой персональных данных и правилами участия в ПЛ, а также получить бонусную карту:

1. виртуальную бонусную карту (ВБК)

или

2. физическую бонусную карту (ФБК)

Функциональность карт идентична, кроме:

1. ВБК на кассе можно использовать только по номеру телефону,

2. ФБК можно применить либо по номеру телефона, либо по предъявлению – считать магнитную полосу.

На одного УПЛ может быть оформлена только одна активная бонусная карта.

Основные задачи:

- регистрировать новых УПЛ через **форму регистрации**,
- получать **отдельное согласие на наши рекламно-информационную рассылку – благодаря которой клиенты будут получать персональные предложения, дополнительные бонусы и т.д.**

Преимущества запуска формы регистрации:

- не нужно вносить данные в bpm,
- корректность внесенных данных,
- надежность сохранности согласий на обработку ПД.



Участник программы лояльности (УПЛ)

ВИРТУАЛЬНАЯ бонусная карта

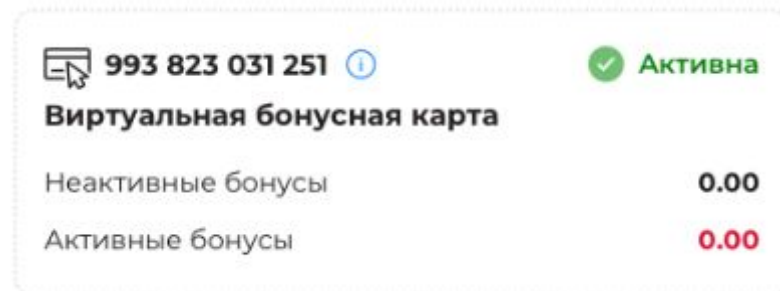


Чтобы стать УПЛ, можно получить ВБК:

1. Заполнить Форму регистрации на сайте, терминале
2. Получить ВБК в Личном кабинете сайта, в приложении Защита+ (аналогично сайту)

После регистрации и дачи согласия покупатель становится УПЛ. Покупателю присваивается **ВБК с начисленными 10 бонусами***. Бонусы можно СРАЗУ использовать – получить скидку на покупку. Пользоваться ВБК можно по номеру телефона.

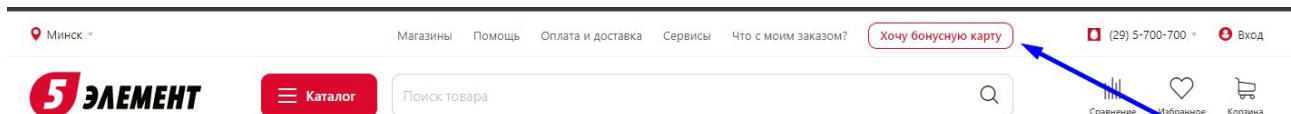
**Данные 10 бонусов начисляются за верификацию телефона.
Если клиент ранее был верифицирован, то бонусы начислены не будут.*



ВБК: форма регистрации на сайте



1. Перейти по QR-коду, сохраненному в телефоне продавца либо размещенному в кассовой зоне, или перейти по ссылке 5element.by/club, или Перейти из шапки сайта по кнопке Хочу бонусную карту:



2. Заполнить контактные данные: обязательные поля – Имя, Пол и Моб. телефон.
Нажать Получить код в Viber или SMS.
Ввести полученный код в соответствующее поле.

Имя*

Фамилия

Пол*

Женской Мужской

Номер телефона*

[Получить код в Viber или SMS](#)

3. Дать согласие на обработку персональных данных для выбранных целей. Лучше всего, если клиент ставит все 3 галки – это значит, что согласен: участвовать в Программе лояльности (**обязательный выбор**),

Код подтверждения*

Ознакомьтесь, пожалуйста:

[Условия обработки Ваших персональных данных.](#)
[Ваши права, связанные с обработкой, механизм их реализации, последствия дачи согласия или отказа.](#)

Даю согласие на обработку моих персональных данных для цели (целей):

- Регистрации и участия в Программе лояльности Клуб покупателей «5 ЭЛЕМЕНТ». С правилами участия в Клубе покупателей «5 ЭЛЕМЕНТ» ознакомлен и согласен*
Создадим Вам бонусную карту
- Создания и использования личного кабинета
Чтобы накапливать и списывать бонусы, покупая на сайте
- Получения рекламно-информационной рассылки
Узнавайте о скидках и выгодных предложениях первыми

[Зарегистрироваться](#)

согласен на создание для него Личного кабинета (в личном кабинете можно просматривать баланс бонусов, отслеживать их сгорание, начислять и списывать бонусы при покупках онлайн, следить за своими заказами и т.д.),

согласен получать от нас рекламно-информационную рассылку (в таком случае он сможет **получать персональные предложения, уведомления о дополнительных начислениях, сгорании бонусов, скидках, акциях и т.д.**).

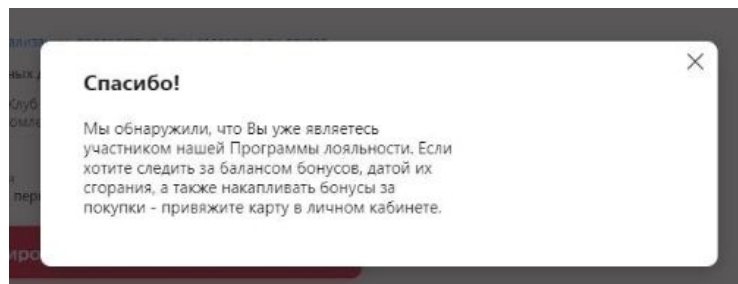


ВБК: форма регистрации на терминале



На терминале также будет Форма регистрации, функциональность которой практически идентична той, что на сайте. Но есть несколько **отличий**:

1. Так как на терминале отсутствует функциональность Личного кабинета, то в форме регистрации на терминале **не будет галки с предложением Создать личный кабинет**.
2. Если регистрация прошла успешно, клиента **переведут на страницу Клуба покупателей** (а не в Личный кабинет, как на сайте).
3. Если форму заполняет клиент, который у нас уже зарегистрирован как УПЛ, ему будет показано всплывающее окно об этом (как на примере ниже).
Такое же окошко отобразится и в случае, если у клиента есть ФБК. А **окошка с просьбой внести полный номер физической карты не будет** (т.к. нет возможности привязать ФБК к ЛК). Карта останется в брт активной. А клиента перенаправят на страницу Клуба покупателей.



При необходимости покупатель может получить физическую бонусную карту (ФБК). Если он уже зарегистрировался, то необходимо выдать ФБК взамен ВБК. Если изначально хочет ФБК, то нужно заполнить бумажную анкету.

ФИЗИЧЕСКАЯ (пластиковая) бонусная карта



1. Клиент заполняет анкету.
2. Проверяем анкету на предмет полей, обязательных к заполнению, **особое внимание** нужно обратить на **правильность номера телефона, наличие отметок о согласии и подписи в анкете.**
3. Выдаем карту.
4. Вносим данные в bpm максимально оперативно, не позднее **2 дней после выдачи карты.**
5. Анкета заполняется каждый раз, как только в данные клиента вносятся изменения, актуализируется информация (например, при смене номера телефона или фамилии).
6. Обязательно делаем **скан анкеты и прикрепляем его в bpm** (при каждом обновлении данных).

Ваши права, связанные с обработкой персональных данных: Вы вправе получить информацию о месте нахождения ЗАО «ПАТІО», получить подтверждение факта обработки персональных данных, удалить или уточнить персональные данные, изменить персональные данные, а также отказаться от дальнейшей обработки персональных данных. В случае несогласия с условиями обработки персональных данных, Вы вправе требовать от ЗАО «ПАТІО» принятия мер по недопущению их доступа к ним. Персональные данные, **предназначенные для обработки, передаются** и отдают (цели) обработки. ЗАО «ПАТІО» **заявление в** Республику Беларусь, 220036, на адрес электронной почты **редактирует** и в электронном виде. Республика Беларусь, **цель** места жительства (места жительства) и/или электронной почты **составляет** рекламные материалы. Республика Беларусь, 220036, **инструкция** и участие в программе лояльности «Клуб покупателей «5 ЭЛЕМЕНТ»». **редактирует** и участие в программе лояльности «Клуб покупателей «5 ЭЛЕМЕНТ»».

Анкета-заявление для регистрации в Клубе покупателей «5 ЭЛЕМЕНТ»

Фамилия

Имя*

Отчество

Пол* Дата рождения / /

Телефон* : +375

Место проживания

Email

№ бонусной карты*

Цель:	Срок согласия:	Согласен	Не согласен
регистрация и участие в Программе лояльности «Клуб покупателей «5 ЭЛЕМЕНТ»»	исчисляется с даты даты согласия и действует в течение 3 (трех) лет с даты последнего использования. Выручка, в том числе в случае неиспользования бонусной карты, в течение 6 (шести) месяцев с даты даты согласия	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
получение рекламной информации (включая рекламу) о товарах, работах, услугах, услугах поддержки клиентов, маркетинговых мероприятиях, программах лояльности ЗАО «ПАТІО» (включая рассылку SMS/мессенджер сообщений)	Если дата даты согласия либо до окончания срока действия согласия	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ЗАО «ПАТІО» осуществляет следующие действия по обработке Ваших персональных данных: сбор, систематизацию, хранение, изменение, использование, обновление, блокирование, предоставление операторам электросвязи, операторам сервисов обмена электронными сообщениями (в том числе транзитную передачу), удаление персональных данных (в том числе транзитную передачу).

ЗАО «ПАТІО» осуществляет обработку Ваших персональных данных с использованием средств автоматизации и применением электронных средств связи, осуществляющих рассылку рекламной информации, сервисных сообщений, информационно-технологическую (IT) поддержку деятельности ЗАО «ПАТІО».

С заявкой участия в Программе лояльности «Клуб покупателей «5 ЭЛЕМЕНТ»» ознакомлен и согласен. Бонусную карту получил.

Мне разъяснены права, связанные с обработкой персональных данных, механизм их реализации, последствия для согласия или отказа в дате такого согласия.

Дата Подпись

*Обязательный для заполнения поле
Пробелы и пробелы не учитываются в анкете или на сайте Selement.by
Принимая участие в Программе лояльности «Клуб покупателей «5 ЭЛЕМЕНТ»» на Selement.by/club



Корректный номер телефона клиента – наиважнейшая для нас информация, способ воздействия на покупателей для увеличения продаж.

5 ЭЛЕМЕНТ

Для подтверждения корректности телефона нужно его верифицировать.

Согласие с обработкой ПД



Для участия в Программе лояльности и получения бонусной карты Клиент **должен дать согласие** на обработку его персональных данных.

В анкете-заявлении указаны 2 цели обработки персональных данных:

- Регистрация и участие в Программе лояльности (**является обязательным, без него бонусную карту не выдаем**)
- Получение рекламно-информационной рассылки (в таком случае он сможет **получать персональные предложения, уведомления о дополнительных начислениях, сгорании бонусов, скидках, акциях** и т.д.)

Клиент выражает согласие посредством проставления «галочки» или подписи (предпочтительнее наличие подписи)

данных:

Цель:	Срок согласия:	Согласен	Не согласен
регистрация и участие в Программе лояльности «Клуб покупателей «5 ЭЛЕМЕНТ».	исчисляется с даты дачи согласия и ограничивается 5 годами с даты последнего использования бонусной карты, а в случае неиспользования бонусной карты – 5 годами с даты дачи согласия	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
получение рекламно-информационной рассылки о товарах, работах, услугах, сервисных программах, рекламных и (или) маркетинговых акциях, программах, мероприятиях ЗАО «ПАТИО» посредством SMS/Viber/email-сообщений.	5 лет с даты дачи согласия либо до момента отписки от получения рассылки.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

На оборотной стороне анкеты указаны права, связанные с обработкой ПД, механизм их реализации, последствия дачи согласия или отказа в даче такого согласия.

Если клиент заполнил бумажную анкету и дал согласие на рассылку, нужно обязательно написать об этом в маркетинг (Вавулинской Инне).

В соответствии с приказом №1 от 10.01.2023 о порядке обеспечения сбора и хранения анкет-заявлений участников Программы лояльности храним анкеты у себя до момента отправки на склад в Дубовляны.



Верификация телефона означает проверку его подлинности.

У клиента, прошедшего верификацию, появляются дополнительные возможности:

- Клиенту начисляются 10 бонусов, которые сразу активны, и покупатель может воспользоваться ими – получить скидку.
- Верифицированный клиент может не имея при себе карты применять ее по номеру телефона – накапливать и списывать бонусы при совершении покупок.

В данном процессе верифицируется номер телефона, а не карта, поэтому **обязательно нужно проверить, верная ли карта привязана к верифицируемому телефону.**

Верифицировать клиента можно несколькими способами:

- В системе bpm
- В мобильном приложении продавца Smart retail
- На кассе при оплате по номеру телефона
- При регистрации ЛК, привязке БК в ЛК
- При регистрации через Форму регистрации



Как накапливаются бонусы



- Бонусы начисляются ВСЕГДА. На ВСЕ покупки участников ПЛ. Бонусы начисляются в размере 2,5% от стоимости каждой покупки за вычетом действующих скидок и суммы бонусов, которые были списаны на товар:

*Купили на 100 рублей = Получили на карту 2,5 бонуса (100 руб. * 2,5%)*

- Бонусы начисляются в день покупки в случае оплаты товаров в магазине.
- По заказам, оформленным на сайте со способом получения товара "**Самовывоз**", бонусы начисляются в течение 10-15 минут с момента оплаты на кассе.
По заказам, оформленным на сайте со способом получения товара "**Доставка**", бонусы начисляются в течение суток с момента получения товара.
- **Бонусы начисляются НЕАКТИВНЫМИ.** Неактивными бонусами нельзя оплачивать покупки.
- **Активация происходит через 15 дней** со дня совершения покупки.
- Бонусы имеют срок жизни в зависимости от акции.
Стандартный срок жизни бонусов – 180 дней с момента активации.
В акции может быть установлен срок жизни бонусов, отличный от стандартного (с целью стимулирования продаж в определенный период).



Списание бонусов




Списывать на товары можно только **активные бонусы**.

Бонусная карта должна быть **доступна для списания**.

Списать бонусы можно при оплате покупок:

1. в **розничных магазинах** «5 элемент»,
2. в **интернет-магазине** (на сайте 5element.by для этого нужно авторизоваться и привязать бонусную карту в личном кабинете).

 Скидка предоставляется путем **списания накопленных бонусов.***
Пользователь может списать на покупку бонусы, но **не более 30% ее стоимости.**

* Кроме VIP-карт



Списание бонусов

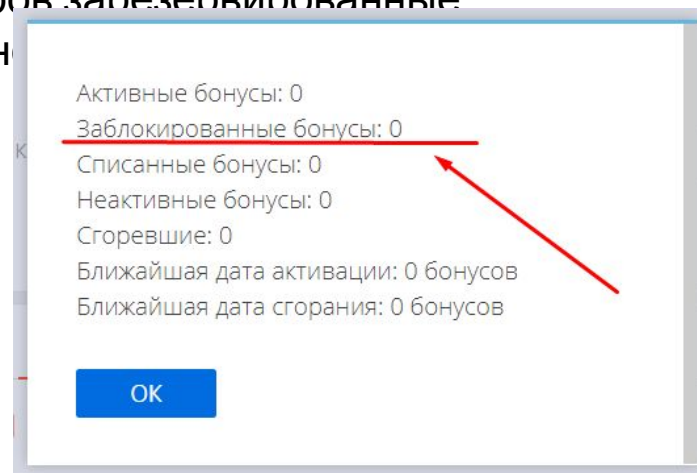


При списании бонусов **на сайте или через кол-центр:**

бонусы, предполагаемые к списанию, будут **зарезервированы** до тех пор, пока УПЛ не получит заказ. Зарезервированные бонусы будут недоступны для списания в счет других заказов, оформляемых в интернет-магазине или по телефону справочно-информационной службы, а также для оплаты покупок в магазинах «5 ЭЛЕМЕНТ». После получения покупки зарезервированные бонусы будут списаны с бонусного счета.

Сумму зарезервированных бонусов можно увидеть в строке **Заблокированные** в **brm** либо в Личном кабинете клиента.

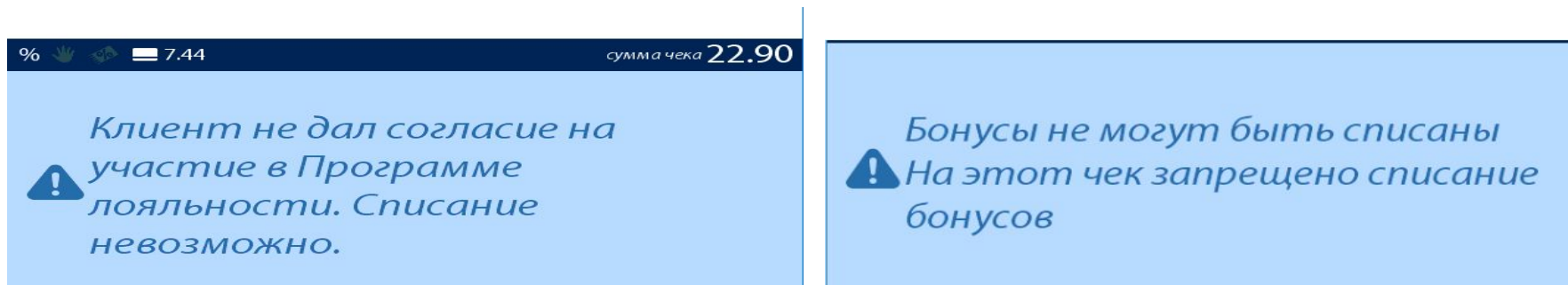
В случае отмены заказа или отказа от одного из товаров **запезервированные** (заблокированные) бонусы восстанавливаются в полном объеме после проведения отмены заказа в учетной системе со сроком действия **30 календарных дней** со дня их восстановления.



Списание по ВБК с ограничением на списание



- После добавления такой карты в чек в магазине при расчете кассиру будет выведено сообщение - «Клиент не дал согласие на участие в Программе лояльности. Списание невозможно»
- При попытке списать бонусы ему будет дополнительно выведено сообщение:



- Необходимо получить согласие одним из способов, указанных на слайде «Как списать бонусы по виртуальной бонусной карте со статусом Ограничена».
- После открытия нового чека и добавления карты с согласием списание будет доступно и будут начислены бонусы.

Как списать бонусы по виртуальной бонусной карте со статусом Ограничена



Для того чтобы иметь возможность списывать бонусы, клиенту нужно дать согласие на обработку персональных данных и согласие с правилами участия в Программе лояльности одним из следующих способов:

- В ЛК на сайте в разделе Мои бонусы. На сайте у этого клиента будет отображен статус «Ограничена» возле карты и кнопка «Начать списывать бонусы».

Мои бонусы

Сейчас Ваша бонусная карта активна только для начисления. Чтобы списывать бонусы, согласитесь с условиями участия в Программе лояльности.

Начать списывать бонусы

200 002 724 399 ⓘ
Виртуальная бонусная карта

Ограничена

Мои бонусы

200 002 724 399 ⓘ **Активна**

Виртуальная бонусная карта

Неактивные бонусы	0.00
Активные бонусы	10.00

- В мобильном приложении «Защита +»
- В магазине в присутствии покупателя найти клиента в bpm, распечатать его анкету и попросить подписать. Скан анкеты прикрепить в bpm и установить признак Участник программы лояльности.

Возврат / замена товара

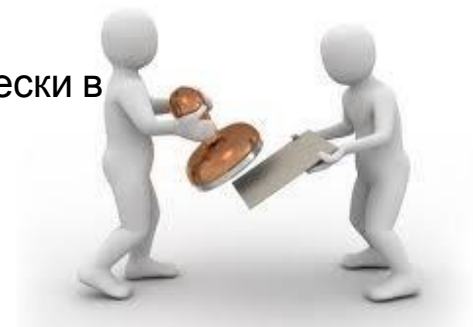


При возврате товара (на следующий день после совершения покупки или позднее) с 18.04.2023 бонусы возвращаются **автоматически в течение 1 (одного) рабочего дня**, следующего за днем оформления возврата товара:

- списываются бонусы, начисленные за возвращаемый товар (в т.ч. акционные)
- начисляются бонусы, если при покупке возвращаемого товара покупатель списывал бонусы
- срок действия возвращенных бонусов:
 - Стандартные – 30 календарных дней*
 - Дополнительные бонусы – 30 календарных дней*

При возврате **товаров ненадлежащего качества или на основании претензии УПЛ, связанной с недостатками товара с бонусами ничего не происходит**: не списываются бонусы, начисленные за покупку данного товара, а бонусы, которые были использованы для расчета скидки, предоставленной при оплате данного товара, не подлежат возврату.

При возврате товара **день в день** – бонусы возвращаются автоматически в течение суток со сроком действия 30 дней.



Спасибо за внимание!

