

**ЭЛ5
ЕМЭЛ
ЕНТЕНТ**

5 ЭЛЕМЕНТ

ВСЕГДА НА ВАШЕЙ СТОРОНЕ!

Бонусная программа лояльности «КЛУБ ПОКУПАТЕЛЕЙ «5 ЭЛЕМЕНТ»



В чем сила **лояльных покупателей**:

- у клиента есть бонусы = возможность получить скидку, это **мотивирует к покупке**;
- клиент к нам лоялен: с большей готовностью **клиент купит у нас**, даже если условия будут менее привлекательными, чем у конкурентов;
- клиент с большей вероятностью **совершит следующую покупку именно у нас**;
- клиент с большей вероятностью **порекомендует нас знакомым и друзьям**.

Получаем: **довольных клиентов + больше продаж!**



Алгоритм Программы лояльности



- Покупатель получает бонусную карту «5 элемента» **ДО совершения покупки**
- Покупатель, совершая последующие покупки, **накапливает бонусы** на бонусный счет
- Бонусы **начисляются неактивными**
- После активации бонусов Покупатель может **списать бонусы при оплате покупки**
- Дополнительные ограничения – в условиях акций



Как получить бонусную карту?



📄 993 823 031 251 ⓘ ✔ Активна

Виртуальная бонусная карта

Неактивные бонусы	0.00
Активные бонусы	0.00

Зачем покупателям бонусная карта?



Речевые формулировки, **необходимо объяснять покупателям, какие ВЫГОДЫ они получают:**

- Экономьте с бонусной программой до 30%!
- Прямо сейчас, подтвердив номер телефона, Вы получите 10 бонусов – используйте как скидку на покупку СРАЗУ же.
- 2,5% бонусов от ВСЕХ покупок начисляется на карту – это Ваша будущая скидка до 30% на последующие покупки!
- Накапливайте бонусы за любые покупки – и меняйте на скидку до 30% на будущие приобретения!
- С картой лояльности Вы будете получать бонусы на День рождения, персональные предложения, дополнительные бонусы по акциям, мгновенные бонусы...
- Молодоженам и новоселам дополнительные скидки и бонусы.
- Держите бонусы под контролем, привязав карту на сайте или в приложении.



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

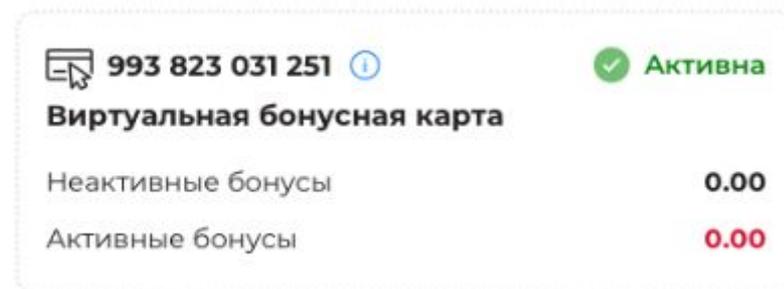


Чтобы стать УПЛ, можно получить ВБК:

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.

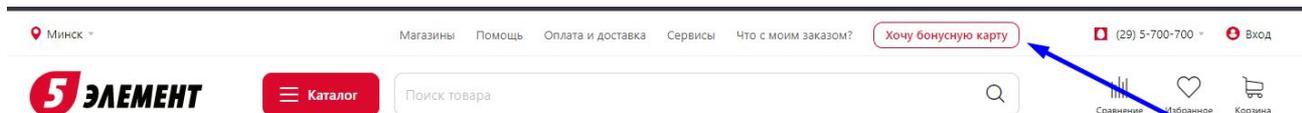
**Данные 10 бонусов начисляются за верификацию телефона.
Если клиент ранее был верифицирован, то бонусы начислены не будут.*



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.

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**),



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.).



Имя*

Фамилия

Пол*

Женской Мужской

Номер телефона*

Код подтверждения*

Ознакомьтесь, пожалуйста:

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

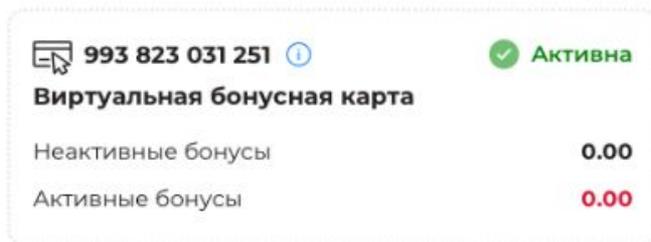
Даю согласие на обработку моих персональных данных для цели (целей):

- 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

ВБК: личный кабинет



1. Авторизоваться (выполнить вход) или пройти Регистрацию (создать ЛК).
2. Перейти в раздел Мои бонусы, при необходимости пройти верификацию номера телефона.
3. Дать согласие на обработку персональных данных и на участие в ПЛ (признак Участник программы лояльности), чтобы иметь возможность **СПИСЫВАТЬ** бонусы (иначе карта будет доступна **ТОЛЬКО** для начисления бонусов и будет иметь статус **Ограничена**).



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.

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

Для регистрации и участия в Программе лояльности «Клуб покупателей «5 ЭЛЕМЕНТ» просим дать Ваше согласие на обработку Ваших персональных данных и согласие с правилами участия в Программе лояльности.

Условия обработки персональных данных:

Вы как субъект персональных данных даете согласие ЗАО «ПАТИО», Республика Беларусь, 220036, г. Минск, пр. Дзержинского, д. 8, кабинет 1302 (13 этаж), на обработку Ваших персональных данных: фамилия (необязательно), имя, отчество (необязательно), пол, дата рождения (необязательно), номер телефона, адрес электронной почты (необязательно), номер бонусной карты, с целью регистрации и участия в Программе лояльности «Клуб покупателей «5 ЭЛЕМЕНТ».

Для достижения указанной цели ЗАО «ПАТИО» осуществляет следующие действия по обработке Ваших персональных данных: сбор, систематизацию, хранение, изменение, использование, обезличивание, блокирование, предоставление операторам электросвязи, операторам сервисов обмена электронными сообщениями (в том числе транграничную передачу), уполномоченным лицам (в том числе транграничную передачу), удаление персональных данных.

ЗАО «ПАТИО» осуществляет обработку Ваших персональных данных с использованием средств автоматизации и привлечением уполномоченных лиц, осуществляющих рассылку сервисных сообщений, информационно-технологическую (IT) поддержку деятельности ЗАО «ПАТИО».

Срок, на который Вы предоставляете согласие на обработку персональных данных, 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.

Права субъекта персональных данных, связанные с обработкой персональных данных, механизм реализации таких прав, а также последствия дачи согласия субъектом персональных данных или отказа от дачи такого согласия:

Согласно законодательству в сфере защиты персональных данных ЗАО «ПАТИО» является оператором, а Вы являетесь субъектом персональных данных и имеет следующие права:

- Даю согласие на обработку моих персональных данных, указанных в личном кабинете, с целью регистрации и участия в Программе лояльности «Клуб покупателей «5 ЭЛЕМЕНТ» в соответствии с условиями обработки и подтверждаю, что до дачи согласия ознакомился с разъяснением прав, связанных с обработкой, механизмом их реализации, последствиями дачи согласия или отказа от дачи такого согласия. С правилами участия в Программе лояльности «Клуб покупателей «5 элемент» ознакомлен и согласен.

Согласен



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.



- Смс-рассылка не тому клиенту – это будет расценено как отсутствие подтверждения согласия клиента на рассылку. Это грозит не только негативом людей, которые не оставляли свой телефон, но наказуемо вплоть до штрафов и административной ответственности.
- Нет рассылки – нет возможности воздействовать на клиента – потеря клиента и продаж.
- Нет возможности связаться с клиентом.
- Клиент не может привязать карту к личному кабинету (в том числе если карта не внесена).



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



Верификация



Верифицировать клиента нужно каждый раз, когда меняется номер телефона. При этом бонусы за верификацию начисляются **ЕДИНОЖДЫ** при первой успешной верификации.

При верификации в bpm:

При нажатии на кнопку «Верифицировать номер телефона» на номер телефона, который указан как основной, отправляется смс с кодом. Код вводится в появившееся окно. При правильном введении появится галочка «телефон верифицирован», клиенту начислятся 10 бонусов на активную Выгодную карту, если она привязана, или на виртуальную, если Выгодная карта не привязана.

Бонусы начисляются один раз!
При изменении номера телефона и его верификации бонусы повторно начислены не будут.

Ткачук Максим Геннадьевич

ЗАКРЫТЬ

ДЕЙСТВИЯ ▾

ВЕРИФИЦИРОВАТЬ НОМЕР ТЕЛЕФОНА

ФИО

Ткачук Максим Геннадьевич

Фамилия

Ткачук

Имя*

Максим

СЛЕДУЮЩИЕ ШАГИ (0)

< ОСНОВНАЯ

ФАЙЛЫ И ПРИМЕЧАНИЯ

Обращение



Верификация

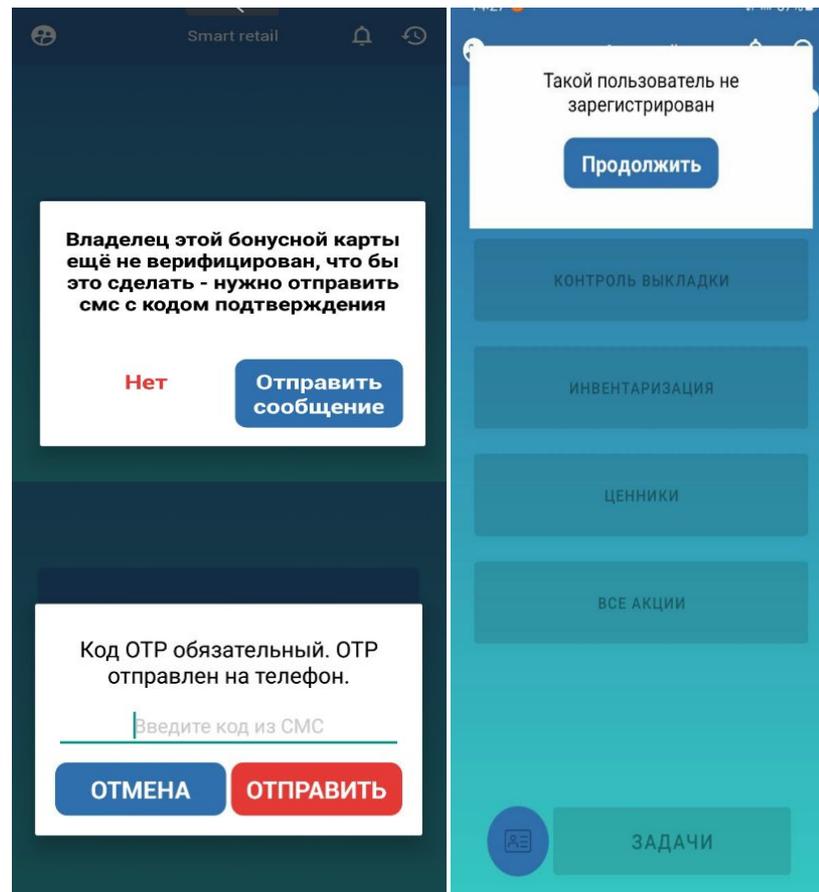


Верификация клиента в приложении продавца Smart retail:

в приложении при нажатии на значок БК открывается окно, в котором необходимо внести номер телефона клиента. Если номер телефона зарегистрирован и к нему привязана БК, и номер не был верифицирован - появится сообщение о необходимости верификации. На номер клиента будет отправлено смс с кодом. После внесения кода продавцом на карту клиента будет начислено 10 активных бонусов.

Если номер клиента не зарегистрирован (не внесен в brm), появится сообщение с текстом «Такой пользователь не зарегистрирован». В таком случае нужно предложить клиенту пройти регистрацию любым удобным способом: по QR-коду, на сайте или на терминале.

По возможности нужно верифицировать каждого клиента.



Категории карт



Существует несколько категорий карт:

Выгодная (физическая бонусная, виртуальная бонусная карта или карта геймера)

Карта сотрудника (выдается сотрудникам сети)

VIP-карта (выдается топ-менеджерам компании и VIP-клиентам)

К одному клиенту может быть привязано несколько активных карт **разных** категорий.

Сотрудники магазинов, у которых помимо Выгодной бонусной карты есть **Карта сотрудника**, не могут применять БК по номеру телефона, могут пользоваться только физическими картами (т.к. на кассе нет возможности выбрать, какая из карт будет применена).



VIP-карта



Владельцами VIP-карт являются наши VIP-клиенты.

По VIP-картам предоставляется скидка* 15%.
Бонусы не накапливаются.

Бонусная карта постоянного покупателя тоже может быть переведена в категорию VIP. В таком случае по ней также будет предоставляться скидка* 15%. Бонусы не накапливаются.



* Скидка предоставляется на неакционные товары



Карта геймера



Карта геймера включает в себя бонусную карту + промокод, который дает возможность покупать со скидкой товары для геймеров, расположенные по ссылке

<https://5element.by/game>

Оформить карту геймера можно бесплатно на специальных мероприятиях «5 элемента».



**А если у Покупателя уже есть
бонусная карта?**





- **Патито КИТ** - ПО установлено на всех рабочих местах продавцов. При введении **номера карты клиента** распечатывается бумажный чек. Информация сообщается клиенту и кредитному консультанту (при необходимости)
- **В приложении продавца** - назвав **номер телефона клиента** продавцу
- **В bpm**
- **На кассе** (количество активных бонусов)
- **В чеке**, если клиент совершил покупку



Информирование о балансе бонусов



Покупатель может узнать баланс карты:

- **в магазине**
- **в кол-центре**
- **на сайте** (для того чтобы узнать баланс бонусов на сайте, необходимо **обязательно** привязать карту к личному кабинету)
- **в приложении «Защита+»**



Срок сгорания бонусов в bpm



Активные бонусы: 48.7
Заблокированные бонусы: 0
Списанные бонусы: 177.85
Неактивные бонусы: 0
Сгоревшие: 105.48
Ближайшая дата активации: 0 бонусов
Ближайшая дата сгорания: 45.83 бонусов
16.06.2022

OK



Указанная дата не является последним днем использования бонусов. Бонусы сгорают в ночь с 15 на 16.06.2022 (для данного примера).

Что нужно знать про бонусы?



Накопленные бонусы – это будущая скидка!



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 на **всю стоимость товаров в кредит, рассрочку или в лизинг.**

Как накапливаются бонусы



- 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

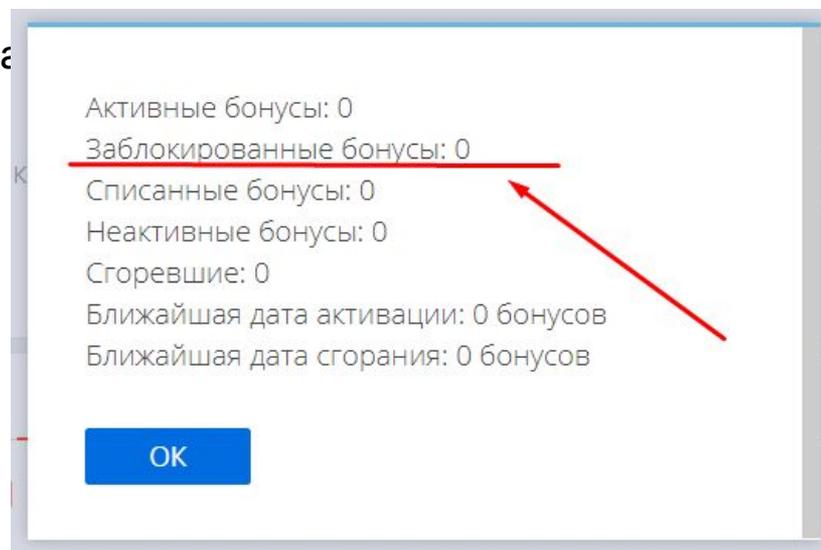


При списании бонусов **на сайте или через кол-центр:**

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 брм либо в Личном кабинете клиента.

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



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.

Списать бонусы нельзя на покупку:



- СУПЕРЦЕН (товары с маячками НЛ, ПРОМО и ПРОМО МК), Финальных цен (маяк Полка+)
- Товаров в акционный кредит
- Товаров в рассрочку с привлечением кредитных средств банка
- Товаров в рассрочку «5 ЭЛЕМЕНТ»
- Товаров, приобретенных в лизинг
- Товаров, участвующих в других акциях, программах, мероприятиях Организатора Программы лояльности (товаров со скидками, подарками, купонами, промокодами и т.д.), по условиям которых запрещено предоставление скидки, рассчитанной с использованием накопленных бонусов
- Товаров, приобретаемых с использованием карты «Мощная картка», при оплате картами рассрочки «Халва», «Карта покупок», «Магнит», «Черепашка»
- Подарочных карт «5 ЭЛЕМЕНТ»
- Услуги «Доставка»
- Товаров, услуг, сервисных и иных программ при проведении рекламных игр, акций, мероприятий, определенных Организатором 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.



Обязанности магазина в работе с ПЛ



1. Информировать Покупателей о выгоде ПЛ
2. Выдавать карту участника ПЛ (ВБК или ФБК) в случае отсутствия у Покупателя таковой **ДО СОВЕРШЕНИЯ ПОКУПКИ**
3. Вносить анкету в bpm (для ФБК)
4. **Обязательно прикреплять скан анкеты покупателя в bpm для ФБК** (*Внимание! Анкета заполняется и привязывается в bpm при каждом изменении данных покупателя*)
5. **Верифицировать** телефон Покупателя
6. При запросе предоставить информацию о балансе бонусов
7. Производить расчет за покупки с применением карты в соответствии с условиями акций
8. Выполнять все инструкции в рамках работы по ПЛ



Что еще надо знать?



Утеря / кража карты

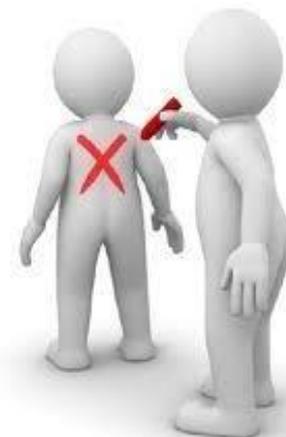


Участнику ПЛ необходимо **написать заявление** об утере / краже карты (*которое необходимо отсканировать и прикрепить в брт*).

Сотруднику магазина необходимо уточнить, какой картой предпочитает пользоваться покупатель (физической или виртуальной), при необходимости **разблокировать ВБК или произвести замену на новую карту, при этом старая карта заблокируется** (*баланс бонусов при этом будет перенесен на выбранную карту сразу же*).

Участник ПЛ может отказаться от использования карты и/или потребовать удаления его ПД (персональных данных). Сотрудник магазина блокирует карту, указывая причину: Отказ от использования.

По вопросу удаления ПД необходимо обратиться в отдел маркетинга к Инне Вавулинской.



Заблокированная карта



Сотрудник магазина должен разобрать инцидент, выяснить причину блокировки карты.

Если в причине блокировки указано «Заблокирована ОБ» или «Проверка ОБ», необходимо связаться с Отделом безопасности для уточнения дальнейших действий.



Новоселы и Молодожены



Для начисления 30 активных бонусов нужно предъявить свидетельство о гос.регистрации /свидетельство о заключении брака, которому не более 6 мес.

Новоселам выдаем **купон новосела**, срок действия 1 год. Купон не изымается! По истечении срока действия он блокируется автоматически.



Перечень товаров, участвующих в акции, периодически обновляется.

Для получения скидки в розничном магазине нужно предъявить купон. При покупке в интернет-магазине - ввести номер купона, расположенный под штрихкодом, в поле «промокод».

Купон можно использовать многократно. Купон не именной и может передаваться третьим лицам.



Спасибо за внимание!

