

Правила работы с дисконтными картами

1. Термины и определения

- 1.1. **Дисконтная система** – Система правоотношений между предприятием-эмитентом карт, предприятиями-участниками, добровольно вошедшими в данное объединение и принимающими карты по своей программе лояльности, клиентами и Процессинговым центром.
- 1.2. **Дисконтная карта** (Карта лояльности, Карта) – пластиковая карта с электронным идентификатором, эмбоссированным (печатным) номером и общим логотипом Дисконтной системы. Карта может иметь множественность электронных идентификаторов (магнитная полоса, штрих-код, электронный ЧИП), по любому из которых с помощью Считывателя карт можно получить ее однозначность.
- 1.3. **Считыватель карт** – электронное устройство (ридер с магнитной полосой, сканер, считыватель СМАРТ-карт, ПИН-пад, клавиатура и т.д.), с помощью которого производится считывание данных с карты для последующей обработки требуемой операции.
- 1.4. **Головная организация (Эмитент)** – Основное предприятие, производящее первичную и последующие эмиссии карт лояльности, определяющая общие правила работы Дисконтной системы. Головная организация регламентирует круг предприятий-участников, входящих в дисконтную систему, их программы лояльности, организует взаимодействие с Процессинговым центром, ведет сопровождение первого уровня по обслуживанию карт лояльности (принимает и обрабатывает звонки от конечных клиентов). Эмитент также (как правило) берет на себя функции по обработке и хранению персональных данных о картах. Процессинговому центру может быть передана только та часть этих данных, которая с точки зрения Головной организации может быть полезна для ведения определенных аналитических отчетов (например, в Процессинговый центр передается только ФИО и дата рождения клиента, что может быть интересно при составлении отчетов с учетом возрастного ценза покупателей).
- 1.5. **Процессинговый центр (Центр)** – Предприятие, которое на договорных отношениях с Эмитентом принимает на себя организацию по обслуживанию карт лояльности. Служба технической поддержки Процессингового центра взаимодействует с Эмитентом только на втором уровне (Процессинговый центр не принимает и не обрабатывает прямые звонки от конечных клиентов). К рассмотрению принимаются только заявки по утвержденным в правилах работы сервиса каналам связи и только от тех уполномоченных лиц, которые указаны в списках. При создании локальной Дисконтной системы Процессинговый центр может быть исключен из общей работы Дисконтной системы, в этом случае функции информационно-технической поддержки принимает на себя головная или другая, уполномоченная ей организация.
- 1.6. **Предприятие-участник** (организация, индивидуальный предприниматель) – Предприятие (организация), вошедшее в Дисконтную систему на договорной основе и предоставляющее Клиенту льготы за товары и услуги с предоставлением собственной программы лояльности, согласованной с Эмитентом и Процессинговым центром.
- 1.7. **Программа лояльности предприятия-участника** – правила предоставления льгот держателям карт, предоставленные Предприятием-участником, входящим в Дисконтную систему.

1.8. **Клиент** – держатель карты, который приобрел Карту (совершив ее покупку, получивший ее путем дарения и т.д.) с целью последующего приобретения товаров, услуг с определенными льготами.

2. Карты

2.1. Категории идентификации карт

- 2.1.1. **Карта с магнитной полосой.** Наиболее широко применяемая категория карт. Характеризуется невысоким уровнем защищенности, средней продолжительностью жизни карт (не более 3-5 лет) и сравнительно низкой стоимостью носителя. На их основе до настоящей поры делается большинство дисконтных систем.
- 2.1.2. **Карта со штрих-кодом.** Низкий уровень защищенности (подделка носителя на любом копировальном аппарате). Не рекомендуется к использованию при использовании бонусных, платежных схем.
- 2.1.3. **Бесконтактная карта EM-марин.** ЧИП карты имеет уникальный идентификатор. Чтение карты в зависимости от типа применяемого ридера может выполняться с расстояния от 5 до 20 см., в т.ч. через кошелек, визитницу и другие предметы, что позволяет ее применение без вытаскивания. При попадании в поле считывания 2-х и более карт выполняется считывание одной из карт, что требует их разделения из поля считывания. Изначальное применение данных карт получило в системах контроля доступа, системах учета времени, пропускных системах, а впоследствии и в дисконтных системах с повышенными требованиями к уровню защищенности. Характеризуются высоким уровнем защищенности, высокой продолжительностью жизни карт (более 5-7 лет) при средней цене носителя.
- 2.1.4. **Бесконтактная карта Mifare.** Отличие данной категории карт от карт EM-марин в том, что карты данной категории кроме собственно самого уникального идентификатора имеют область для чтения и записи, что позволяет на их основе строить более сложные системы (например, хранить на них бонусный или денежный остаток, вести учет тарифицируемых событий и т.д.). Высокая стоимость носителя и высокая стоимость ридера данных карт делает их применение в узкоспециализированных местах (гостиницы, боулинги, спортивные залы, горнолыжные комплексы). На их основе также можно строить дисконтные системы на беспроцессинговой основе.
- 2.1.5. **СМАРТ-карта.** По принципу работы идентична карте Mifare с тем отличием, что карт-ридер является контактным. Стоимость носителя и карт-ридера существенно дешевле Mifare ридера. Сфера применения – банковские карты, сотовая телефония.
- 2.1.6. **Карта без наличия электронного идентификатора** (карта с эмбоссированным или печатным номером). Простейшая система идентификации, не требующая наличия устройств считывания карт на рабочих местах. Построение дисконта при этом допустимо при высокой степени доверия как к персоналу обслуживания, так и к клиентам.
- 2.1.7. **Прочие виды идентификаторов** («далласовская» таблетка, брелки и т.д.). Практическое использование дисконтной системы может быть построено на базе уже действующих в организации (группе компаний) любых электронных

идентификаторов, будь это «далласовские» таблетки (используемые в домофонных системах), больничных брелках, биометрических параметрах человека (отпечаток пальца, сетчатка глаза). Применение этих видов идентификаторов, как правило, имеет применение в закрытых дисконтных системах (спортивные залы при ТСЖ, ведомственные столовые, лечебные учреждения и др.) где уже ведется собственная база носителей карточных клиентов.

2.2. Типы (категории) применяемых карт

- 2.2.1. **Дисконтная карта.** Карта с предоставлением дисконтной скидки. К картам данной категории также относятся и карты с переключением прайс-листа. Построение дисконта может быть реализовано от простейшей схемы – фиксированная скидка по карте, до сложных степенчато-интервально-временных схем. Построение дисконта на данном типе карт может быть как на процессинговой, так и на беспроцессинговой основе.
- 2.2.2. **Бонусная карта.** Карта с предоставлением бонусных баллов (отложенного дисконта). Накопленными бонусами впоследствии можно воспользоваться при совершении очередных покупок в магазинах, использующих данную систему лояльности. Построение бонусного дисконта также как и для дисконтных карт может быть реализовано по различным схемам. Привлекательность данного типа карт для организаторов дисконтной системы в том, что наличие бонусных баллов имеет хороший «рычаг» удержания клиентов в своей сети. Требует наличия процессинга. Карты данной категории являются основными картами при построении дисконтных систем на процессинговой основе.
- 2.2.3. **VIP-карта.** Карта, которую дарят (передают закрытыми способами) постоянным клиентам с хорошей репутацией, подтверждая их особый статус. Данная категория карт оформляется подарочными буклетами. VIP-карты, как правило, относятся к дисконтным картам с повышенным постоянным уровнем дисконта по отношению к обычным картам, ограниченным сроком их использования и ограниченным тиражом. Не требуют наличия процессинга.
- 2.2.4. **Подарочный сертификат.** Подарочный сертификат – как правило, бумажный носитель с фиксированным номиналом, при покупке которого впоследствии можно совершить разовую покупку с использованием всей его номинальной стоимости и его сдачей в торговое предприятие, где была совершена покупка по нему. Не требуют обязательного процессингового решения в применении.
- 2.2.5. **Подарочная карта.** Подарочная карта – пластиковый носитель в буклетном оформлении. Может иметь как фиксированный номинал, так и нефиксированный (в момент приобретения карты на нее может быть зачислена и оплачена любая заявленная покупателем сумма). В отличие от сертификата карта может быть использована многократно до полного исчерпания ее лимита, что требует процессингового решения в ее применении.
- 2.2.6. **Платежная карта** (в т.ч. карта с кредитным лимитом). Набирающая популярность категория карт. По принципу работы карты аналогичны работе подарочных карт со следующими дополнениями:
 - - **карта является пополняемой.** Минимальная сумма пополнения может регламентироваться правилами организатора дисконтной системы (например, пополнение суммой не ниже 5000 руб.);

- - **дисконт может предоставляться только при расчете данной картой** (например 5% скидка при оплате данной картой, скидка при наличной оплате и оплате по банковским картам не распространяется);
- - **на карту может распространяться кредитный** лимит (например, по ней можно уходить в минусовое значение с глубиной не более 500 руб.). Карты требуют процессингового решения.

2.2.7. **Купон.** Данный тип может быть интересен для предприятий, уже применяющих дисконтные системы на процессинговой основе. Купонная схема привлекательна возможностью ее использования совместно с проводимыми в магазине акциями. Схема, как правило, ограничена временным интервалом и/или количеством выпущенных купонов. Суть схемы заключается в следующем: на период проведения акции выпускается некоторый тираж купонов (это могут быть вырезки из газет, печатная продукция в виде купонов, купоны от поставщиков и т.д.). По условиям акции задается, что приобретая определенный вид товара, часть суммы может быть оплачена данным купоном. При расчете в одном чеке не может быть использовано более одного купона. Номинал купона, срок действия акции и общий лимит задается программно. Таким образом, достигается требуемая цель – продвигается к продаже выбранный вид товара или производится распродажа товаров определенной категории.

- **Пример:** Поставщик в целях продвижения нового товара предоставил магазину право на продажу 5000 купонов номиналом 20 руб. на общую сумму 100000 рублей. По условиям акции при покупке данного товара предоставляется купонная скидка (20 рублей – не более одного купона на чек). Период акции – 1 месяц или при израсходовании указанного количества купонов.

2.2.8. **В Процессинговый центр сообщается следующая информация:**

- начало акции;
- конец акции;
- номинал купона;
- при наличии - идентификатор купона (штрих-код, уникальный на всю серию)
- тираж купонов;
- точки использования акции;
- дополнительные условия.

К указанному сроку печатаются купоны с заданным штрих-кодом, делается газетная реклама с наличием этого же штрих-кода.

Распространение купонов выполняется через промоутеров Поставщика в непосредственных местах продаж, а также принимаются купоны-вырезки из рекламного издания. После завершения акции магазин предоставляет Поставщику отчет о результатах его проведения (Поставщику предоставляются сданные сработанные купоны и товарный отчет с выборкой по акционным товарам). Оплата купонами может применяться комбинированно с дисконтными картами, наличной оплатой, оплатой банковскими картами и подарочными сертификатами.

2.3. **Приобретение карты** может происходить по нескольким независимым друг от друга схемам.

2.3.1. **Выдача карты по условию совершения покупки.** Правилами магазина может являться определенное условие бесплатной выдачи карты при совершении действия:

- покупок на определенную сумму;
- совершении покупок определенного ассортимента товаров;
- совершении заданного количества определенного товара;

- другое.

- 2.3.2. **Покупка карты.** Клиент вправе приобрести карту по ее продажной стоимости.
- 2.3.3. **Обмен на карты старого образца.** В случае если на предприятии имело хождение ранее используемая дисконтная система с применением карт, то правилами определяется: в период с «__»_____20__г. по «__»_____20__г. производится безвозмездный обмен старых карт на новые. Старая карта в этом случае изымается. После «__»_____20__г. программа обмена карт прекращается и получение новой карты становится возможным только на условиях ее покупки. С этого же периода карты старого образца предприятиями не обслуживаются.
- 2.3.4. **Дарение (передача карты клиенту закрытыми способами).**
Для каждого типа карт могут быть заданы свои условия их получения.

2.4. Активация карты

Активация карты – отдельная техническая операция по «включению» карты в работу Дисконтной системы. Процессинговым центром предусмотрены следующие способы активации карт:

- 2.4.1. **Автоматическая активация карты.** Активация карты происходит автоматически при первом срабатывании карты на любом автоматизированном рабочем месте среди предприятий-участников Дисконтной системы.
- 2.4.2. **Специальный режим активации.** Данный режим позволяет регламентировать ввод новых карт в Дисконтную систему при выполнении условий, определенных Правилами работы карт (как правило это наличие заполненной клиентом анкеты). Удобство данного способа активации карт заключается в том, что при его использовании на кассе печатается чек «Активация карты» с указанием начальных значений карты (тип карты, размер начального дисконта (или номер схемы дисконта), категория прайс-листа, срок действия карты, имя карты, номер счета карты (идентификатор), номер рабочего места, где была выполнена активация карты, ФИО кассира, выполнявшего активацию карты, подпись Участника и другие параметры). Чек активации – номерной документ, подлежащий обязательной сдаче в бухгалтерию предприятия-участника, по которому можно отследить количество выданных активированных карт и своевременно пополнять кассовые узлы новыми картами.
- 2.4.3. **Пример:** Выпущена первичная эмиссия карт в количестве 1000 штук. По 50 карт было выдано на каждые рабочие места. Предприятиям-участникам дисконтной системы. По мере их активации и получении чеков активации прорисовывается картина мест, где наиболее активно выдаются карты и где совершаются их наибольшие потери. (выдано 50, получено чеков активации 42, больше в наличии карт нет).
- 2.4.4. **Списочный ввод карт в систему.** Эмитент заранее подготавливает и передает Процессинговому центру список разрешенных к работе новых карт.

2.5. Деактивация карты

Деактивация карты – отдельная техническая операция по «выключению» карты из работы Дисконтной системы.

2.6. Применение Карты

- 2.6.1. Использование карты осуществляется во всех предприятиях-участниках, входящих в Дисконтную систему. Схема применения карт при этом определяется каждым предприятием-участником, входящим в Дисконтную систему самостоятельно (см.

таблицу 1). Предприятие не несет ответственности за несанкционированное использование Карты, поскольку Карта обслуживается в режиме «на предъявителя», и может быть передана любому лицу.

2.6.2. При использовании Карты скидки по другим дисконтным системам не предоставляются.

2.6.3. Эмитент оставляет за собой право изменения условий программы лояльности или ее отмены с предварительным информированием об этом через объявления в магазинах и/или через свой сайт, как минимум, за 1 месяц.

2.6.4. При получении карты может задаваться обязательное заполнение Клиентом анкеты установленного образца. При наличии анкетирования в правилах работы с картами должно быть указано, что используемая база данных клиентов используется только для собственных целей и не подлежит передачи третьим лицам (Варианты: наличие анкетирования не требуется).

2.6.5. Срок действия.

Срок действия карт может иметь следующие значения:

- не ограничен;
- ограничен конечной датой ее применения (действительна до: ДДММГГГГ);
- ограничен сроком ее использования от даты ее активации в днях (действительна 730 дней с даты ее активации);
- ограничен количеством определенных тарифицируемых операций по карте (например: срок работы карты истекает при достижении 1000 операции по ее применению);
- ограничен сроком ее бездействия. Например, правилами дисконтной программы может быть заявлено, что если в течение 12 месяцев со дня последней операции карта не использовалась, она блокируется без возможности ее дальнейшего использования.
- другими ограничительными механизмами.

2.6.6. **Утеря, замена карты.**

При утере, физическом износе карты допускаются следующие способы по ее восстановлению.

- карта восстановлению не подлежит, новая карта взамен утерянной не выдается (основной базовый способ при работе с Дисконтными картами, для карт без наличия анкетирования это также и единственный способ);
- при наличии анкетирования выполняется процедура сверки утерянной карты с ее владельцем, по результатам сопоставления данных вычисляется ее идентификационный номер, после чего выдается новая карта с переносом на нее всех (или выборочных) значений по утерянной карте.
- при физическом износе старой карты. При этом делается возврат старой карты, она блокируется, значения карты (все или выборочные) переносятся на новую карту. При этом надо учесть, что если на карте нет эмбосированного (печатного) номера, а электронный идентификатор не читается, то без наличия анкетирования инструмента для сопоставления карты ее владельцу нет и выдача новой карты может быть осуществлена без переноса значений по утерянной карте.

2.7. **Блокировка, разблокировка карты.** Блокирующие операции.

2.7.1. **Блокировка карты** – операция по блокированию всех операций с картой. Правилами работы могут быть предусмотрены принудительная блокировка карты (в случаях, если организаторами Дисконтной системы выявлены факты злоупотребления с данной картой), автоматическая блокировка (например, вызванная временем бездействия карты) и добровольная блокировка карты (по заявлению Участника).

- 2.7.2. Кроме блокировки карты могут быть предусмотрены определенные блокирующие операции по карте. Например, Процессинговый центр по условиям работы с картами, заданными в Правилах блокирует начисления на карту при превышении заданного уровня активности по ней (в сутки/в месяц), задает режим оплаты по картам по заданному часовому графику и др. При наличии сертификатов РМК блокирующие операции можно задавать на определенных РМК.
- 2.7.3. **Разблокировка карты** - операция по разблокированию ранее блокированной карты.
- 2.8. **Наличие аутентификации владельца карты.** Для отдельных категорий карт (платежные) может быть предусмотрена дополнительная защита по их применению в виде ввода ПИН-кода на совершение определенных операций (активация, платеж, пополнение, замена карты). В качестве выносного ПИН-пада при этом может служить обычная укороченная цифровая клавиатура.
- 2.9. **Дополнительные (групповые) карты.** Правилами работы Дисконтной системы может быть предусмотрена возможность работы с несколькими картами, привязанными к одному счету. Практическое применение - семейные карты, корпоративные карты. В связи с тем, что в последнее время интерес к групповым картам растет, рассмотрим каждую категорию карт на примерах.
- 2.9.1. **Семейная карта.** Как правило, это относится к бонусным картам. К основной карте-счету активируется дополнительно фиксированное число разрешенных дополнительных карт (рекомендуется не более 4), позволяющих каждому члену семьи пополнять (и расходовать!) общий бонусный счет. Эта возможность дает увеличивать общий бонусный счет (а при использовании схемных накопительных решений это увеличение может быть существеннее, чем при работе с отдельными картами), а также снимает ограничение на посещение магазина при отсутствии у одного из членов семьи карты и невозможности совершения покупки без дисконта. Статистика Процессинговым центром при этом ведется по каждой карте отдельно (в журнале операций отражается, по какой карте была совершена покупка).
- 2.9.2. **Корпоративная карта. Применима к платежным картам.**
Пример 1: Организация заключает с Предприятием, имеющим сеть автомоек, договор по обслуживанию парка своих машин. Предоставляется списочный парк машин с их номерами, на каждую машину оформляется своя карта, в качестве имени карты фигурирует ее номер, в качестве карты-счета – Организация. Работа ведется по авансовой (дебетовой) схеме. Организация перечисляет на счет Предприятия авансовый платеж, указанная сумма заносится в Процессинговый центр на счет Организации. При посещении машиной любой из автомоек данной сети с карты списывается сумма помывки. В служебном чеке отражается номер машины, сумма списания, номер мойки, остаток средств. При достижении нулевого уровня предоставление услуг прекращается до пополнения счета. Предприятию, как правило, дается ежемесячный детализированный отчет о пополнениях счета и расходовании средств машинами с указанием их номеров и точек посещения (автомоек).
Пример 2: Организация заключает договор со столовой по обслуживанию своих сотрудников. Предоставляется списочный состав сотрудников (и привязанных к ним карт). Работа ведется по кредитной схеме с помесечной оплатой по факту предоставления ежемесячного детализированного отчета. Подгрузка новых сотрудников и исключение из списка уволенных сотрудников выполняется в Процессинговый центр списочно по факту предоставления нового списка. Аналогичные принципы работы могут быть построены, когда Предприятие оплачивает посещения своими сотрудниками спортивных мероприятий, частных клиник и т.д.

3. **Пополнение счета карт.** При работе платежных карт физическими лицами актуален механизм своевременного пополнения баланса карты для возможности ее последующей работы в качестве платежного инструмента (например, пополнение счета школьной карты для питания в столовой, посещения школьником дополнительных платных кружков). Источниками таких пунктов пополнения могут быть:

3.1. **Пополнение счета через кассовый узел Предприятия-участника.** При наличии таких рабочих мест это самый доступный, простой и быстрый способ пополнения.

3.2. **Интернет-эквайринг.** При невозможности организации доступных пунктов пополнения счета (например, столовая оснащена автоматическим тарификатором, который выполняет списание средств с карты при ее считывании, на входе в спортзал также установлена автоматическая проходная, которая при считывании карты делает автоматическое списание средств с ее счета и открывает калитку). Предприятие-участник, принимающее услуги в свою пользу, заключает договор интернет-эквайринга, по которому Участник может удаленно пополнить карточный школьный счет с банковской карты. Комиссия банка при этом может быть включена как в издержки Участника, так и в издержки Предприятия-участника.

3.3. **Платежный терминал.** Услуга пополнения счета добавляется в список локальных услуг на платежном терминале и выводится на главную страницу экрана. В зависимости от того, как организовано прохождение платежа в платежной системе, может предусматриваться размер дополнительно взимаемой комиссии. Нами реализована возможность предоставления услуг локальными провайдерами через платежную систему Киберплат с комиссией 0.5% (мин. 3 руб.).

3.4. **Пополнение счета через организаторов.** Денежные средства для пополнения счетов сдаются Организатору, он при получении доступа к специализированному электронному пункту пополнения счета, разносит их согласно оплаченным счетам (картам), а деньги сдаются в кассу Предприятия-участника.

4. **Открытость (замкнутость) Дисконтной системы.** Головной организацией изначально определяется в правилах возможность подключения в дальнейшем к Действующей дисконтной системе других Предприятий-участников или ограничение ее работы только действующими Предприятиями-участниками.

Открытость системы дает следующие плюсы: Используемая в обращении у Клиента дисконтная карта расширяет свои возможности путем получения новых льгот от новых Предприятий-Участников, при подключении и последующем сопровождении Дисконтной системы новые Предприятия-Участники, заключившие Договор присоединения к данной Дисконтной системе с Головной организацией принимают тарифные планы по ее сопровождению с учетом ее коммерческих интересов, что может служить дополнительным источником пополнения средств. Минусы: при разрастании большого количества Предприятий-участников система может стать «тяжелой» в ее управлении (например, при использовании бонусных карт в части зачета бонусных баллов между Предприятиями-участниками)

Замкнутость системы исключает применение карт данной Дисконтной системы другими Предприятиями. Однако на практике это не исключает использование карт вашей Дисконтной системы другими Предприятиями без вашего согласия (например, карта Холидей-Классик применяется более мелкими «магазинами у дома» в качестве дисконтной скидочной карты на предъявителя, многие АЗС также дают дополнительный «дисконт» при предъявлении карты «ГазПромНефть», уравнивая или даже занижая цену и поддерживая, таким образом, свою конкурентоспособность).

Список предприятий-участников и схемы их программы лояльности

Предприятие-участник	Величина бонуса, (скидки), схема работы	Ограничения	Процессинг
Предприятие А (эмитент)	Бонус 3%	На социально значимые группы товаров – 0%	Центр
Предприятие Б	Бонус 5%	Без ограничений	Центр
Предприятие В	Бонус 7%	На группы товаров категории А – 0% На группы товаров категории В – 2% На группы товаров категории С – 3%	Центр
Предприятие Г	Бонус 20%	Ограничение на количество посещений в месяц – не более 5 (при последующих – бонусы не начисляются)	Центр
Предприятие Д	Бонус 5%	Суточное ограничение – не более 3 покупок	Центр
Предприятие Е	Скидка 5%	Табачные изделия – скидок нет	Локальный
Предприятие Ж	Бонус на чек: до 100 руб.-3% От 100 до 300 руб.-5% Свыше 300 руб. 7%	Без ограничений	Центр
Предприятие З	Бонусная схема: (см. примечание 1)	Без ограничений	Центр
Предприятие И	Дисконт (работа по льготному прайс-листу)	Без ограничений	Центр
Предприятие К	Магазинная платежная схема Мин. взнос (взнос пополнений) 5000 руб.	Постоянная скидка на оплату по карте – 5%	Центр

Примечание 1: Бонусные начисления выполняются по следующей схеме:

Минимальный бонус – 3%

При совершении покупок (в течении календарного месяца) на сумму свыше 5000 руб. в следующем месяце – бонус – 5%

При совершении покупок (в течении календарного месяца) на сумму свыше 7000 руб. в следующем месяце – бонус – 7%

При совершении покупок (в течении календарного месяца) на сумму свыше 10000 руб. в следующем месяце – бонус – 10%

Ежемесячно производится корректировка размера бонусных начислений на следующий месяц по результатам покупок в текущем месяце.

Пример: после приобретения карты клиент имеет бонусные начисления 3% (месяц 1). В течении месяца 1 им было совершено покупок на сумму 7600 руб. В следующем месяце (2) он имеет размер бонусных вознаграждений при покупках по карте 7%. В месяце (2) он совершил покупку по карте на сумму 2600 руб. Его размер бонусных начислений в месяце (3) упал до базовой ставки – 3%. В месяце (3) им совершено покупок на сумму 10100 руб. что дало ему право увеличить свои бонусные начисления в месяце (4) до 10%.

Сфера применения указанной схемы – АЗС, автомойки.

Правоприменительная практика при обслуживании бонусных карт (извлечения из правил)

Использование бонусных карт с применением процессинга является наиболее массовой схемой использования карт лояльности. Помимо того, что бонусные карты как тип карт являются «сильным» инструментом удержания клиентов в своей сети, дополнительными преимуществами работы с ними является возможность их обработки в OFFLINE режиме, что может являться существенным дополнительным инструментом выбора в их пользу при наличии нестабильного интернета. Операция по списанию бонусных баллов при этом будет недопустима, а начисление бонусных баллов (наиболее массовая операция с картой) – разрешенная операция, выполняемая без задержки обслуживания клиента. При этом операции, произведенные в OFFLINE режиме хранятся в программном «кэше» и при включении интернет-соединения все они пакетно передаются в процессинг. На практике есть организации, для которых этот режим является даже более предпочтительным, т.к. ими административно регулируется время «включения интернета на рабочих местах» и, в связи с этим, большинство операций с картами поступают в процессинг в OFFLINE режиме (например, интернет на местах включен ежедневно с 10.00 до 12.00 и это время является временем, разрешенным для списания средств с карт. В остальное время интернет выключен и все операции с картами производятся в OFFLINE режиме).

1. Бонус – вознаграждение, полученное клиентом в виде бонусных баллов от покупки, проведенной при его участии с использованием карты. Накопленные бонусные баллы представляют собой определенный денежный эквивалент, который может быть в последующем использован согласно действующим правилам, работающим в данном предприятии (сети предприятий-участников). По умолчанию в процессинге устанавливается следующий эквивалент: 1 бонус = 1 рубль РФ.
2. Бонусы начисляются Клиентам бонусных карт при оплате наличными и безналичным способом за товары.
3. Величина бонуса при начислении составляет от __% до __% от стоимости товаров и услуг и зависит от применяемой схемы работы карт каждым Предприятием-участником. При этом каждым предприятием, входящим в общую бонусную программу могут быть наложены дополнительные ограничения на уровне кассового программного обеспечения (ограничение бонусов на определенные группы товаров, ограничение интенсивности покупок (суточных, месячных) в предприятии и т.д. (см. таблица 1).
4. Карту можно использовать только либо для начисления, либо для списания бонуса. При оплате части покупки бонусами, на остальную часть суммы, оплаченной наличными или безналичным образом – бонусы не начисляются (другие варианты см. в п. 8)
5. Бонусы, начисленные на текущую покупку, могут быть использованы при оплате следующих покупок (стандартный вариант без применения ограничительных механизмов).
6. Ограничения при использовании бонусов.
 - ограничение на бонусный расход при достижении заданного порога бонусных баллов. Наиболее широко распространенная схема.

Пример: правилами работы задается, что расчет бонусами допустим при достижении порога в 100 бонусных баллов, при его недостижении расчет бонусами не допускается.

 - временные ограничения (до 1 месяца) на использование свеженачисленных бонусов. В этом случае используются двухуровневый механизм работы с бонусами (начисленные бонусы и активные бонусы). Процессинговым центром данная ограничительная мера не приветствуется.
 - принудительный ограничительный способ расходования бонусов (возможность расчета бонусами по чеку не более определенного процента. Процессинговым центром данная ограничительная мера не приветствуется.
7. Ограничения на работу карт. Условиями работы, заданными в Правилах могут быть наложены также дополнительные ограничения на работу с картами.
 - блокировка начисления на карту при превышении заданного уровня активности по ней в сутки/в месяц (например, начисление на одну карту возможно не более 3 раз в сутки, при следующих операциях бонусы на данную карту не начисляются);
 - разрешенный режим оплаты по картам по заданному часовому графику;
 - запрет на оплату бонусами для карт с незаполненными анкетными данными;

- запрет на операцию оплаты бонусами с определенных РМК (при наличии сертификата РМК);
 - другие ограничительные меры, исключая случаи злоупотребления с картами, в т.ч. персоналом магазина.
8. Оплата товаров и услуг с использованием Карты производится:
 - наличными деньгами и банковскими картами – в этом случае бонусы начисляются;
 - полностью бонусами – бонусы списываются;
 - частично бонусами, частично любым другим способом оплаты (наличными деньгами, банковскими картами),
 - вариант 1: бонусы на сумму доплаты не начисляются (классическая схема);
 - вариант 2: бонусы начисляются на небонусный остаток оплаты;
 - вариант 3: бонусы начисляются на весь чек.
 9. Бонусы не являются денежными средствами. Их возврат, конвертация в наличные денежные средства невозможны. Бонусный остаток на карте может быть использован исключительно для оплаты товаров и услуг. На практике имеют место случаи конвертации бонусов в денежное вознаграждение, например, премирование постоянных покупателей в строительных магазинах (прорабов), имеющих большие объемы покупок по картам и накапливающих большое количество бонусных баллов. В этом случае рекомендуется устанавливать специализированное кассовое рабочее место непосредственно в бухгалтерии или у менеджеров, позволяющее производить данное премирование (операция выплаты денежных средств из кассы со списанием бонусных баллов из процессинга, в т.ч. с настройками фиксирования % комиссии) и отражениями этих выплат в кассе предприятия.
 10. Информацию о состоянии бонусного остатка по Карте всегда можно получить на кассе вне зависимости от совершения покупки. При наличии Прайс-чекера в магазине имеется возможность посмотреть остаток по карте самостоятельно.
 11. Пополнение средств на бонусную карту иными способами, кроме тех, которые указаны в правилах не предусмотрен (практически допускается возможность пополнения остатка карты сдачей с чека, внесением денежных средств, снятие остатка с карты, но такие возможности, как правило, предоставляются для карт лояльности, имеющих более высокий статус – магазинная платежная карта).
 12. Срок действия карты с магнитной полосой как физического носителя ограничен периодом в 3 года. Однако указанным сроком работа карты правилами работы может не ограничиваться и работа по ней может продолжаться до физического износа (пока карта не перестанет читаться).
 13. Ограничения в работе карты определяются также 18-месячным периодом ее бездействия. Если в течение этого периода никаких операций по карте не совершалось, она автоматически блокируется без возможности ее дальнейшего применения.
 14. При утере карты она восстановлению не подлежит, новая карта взамен утерянной не выдается (аналогично утере кошелька).
 15. При физическом износе карты выдается новая карта с восстановлением бонусного остатка по старой карте.
 16. По всем вопросам, связанным с работой карт, необходимо обращаться к администраторам магазинов. В целях разрешения возможных спорных ситуаций Клиент обязан сохранять все чеки, подтверждающие размер уплаченных сумм. Информационно-техническое обслуживание карт 1 уровня (работа непосредственно с клиентами) выполняется также администрацией магазина или специально уполномоченными на то лицами с указанием их ФИО и контактных телефонов.
 17. Участие в программе Лояльности и использование Карты является добровольным, и означает безусловное согласие Клиента с правилами и согласие на обработку персональных данных.
 18. Отдельным пунктом в правилах является согласие (несогласие) Клиента на получение информации от Предприятия-участника по электронной почте, мобильному телефону.
 19. Гарантийное обслуживание, обмен и возврат некачественных товаров, приобретенных с использованием Карты производится в общем порядке, предусмотренном действующим законодательством. Возврат товаров с использованием карты производится в процессинге согласно общепринятым правилам – со списанием бонусных баллов с карты при операции начисления бонусов на карту и с начислением бонусных баллов при операции расчета бонусами.

Правоприменительная практика при обслуживании платежных карт (извлечения из правил)

Под платежными картами в данном приложении рассматриваются исключительно карты магазина, которые могут выступать в качестве платежного средства для данного магазина. Механизм зачисления и расходования платежных средств на карты является исключительно прерогативой магазина. Рассмотрим несколько типовых способов использования платежных карт.

1. Платежная карта для использования сотрудниками предприятия в столовой
 - 1.1. Настройка карты делается следующим образом:
 - тип карты кредитная, кредитный лимит – 3000 руб. (определяется исходя из средней цены обеда и количества рабочих дней в месяце);
 - период накопления 1 месяц (с 1 числа каждого месяца), после чего значение накопления обнуляется автоматически;
 - скидка – по усмотрению магазина (допустимые варианты: процентная скидка при оплате картой, работа с картой по заданному прайс-листу).

Таким образом, при оплате по данной карте, итоговые накопления по карте уходят в минус и отражаются в сервисном чеке. На последний день месяца все показания по картам снимаются и передаются в бухгалтерию предприятия, где дальше эти суммы удерживаются с сотрудников при выдаче заработной платы.

2. Информацию о состоянии денежного остатка по Карте всегда можно получить на кассе вне зависимости от совершения покупки.
3. Платежная карта предусматривает пополнение денежного остатка по карте.