

Программа лояльности (далее «Программа») – программа поощрения клиентов, оформляющих займы и совершающих покупки в сети филиалов партнеров.

Организатор Программы («Организатор») — ПАО «МГКЛ», ИНН 7707600245, ОГРН 5067746475770, юридический адрес 111033, г. Москва, ул. Золоторожский вал, д. 32, стр. 2, обладающий исключительными правами по управлению и развитию Программы.

Сайт Организатора: <https://mosgorlombard.ru/>. Электронная почта Организатора: secketar@mgkl.group

Партнеры: ООО «Ломбард Союз» ОГРН 1237700342384, ИНН 9722046314, ООО «Ломбард Акварин» ОГРН 1247700326411, ИНН 9704241312

Участник программы (далее «Участник») – физическое лицо, достигшее 18 лет, допущенное к Программе в соответствии с Законом «О защите прав потребителей» и данными Правилами.

Бонусные баллы - расчетные единицы, начисляемые Участнику на его Бонусный Счет в соответствии с Правилами, которые могут быть использованы в качестве Скидки при оплате товаров, приобретенных в филиалах Мосгорломбарда и Ресейл маркета. Или в качестве повышения оценки изделия в займ в филиалах Мосгорломбарда. Бонусные баллы не подлежат обмену на наличные денежные средства. 1 бонусный балл равен 1 рублю РФ.

Правила – настоящие правила участия в Программе Лояльности. Бонусный Счет (далее «Счет») - электронный реестр в информационной базе данных Организатора с информацией о зачисленных и списанных бонусных баллах Участника Программы, а также их текущем остатке.

Скидка – снижение стоимости покупки или повышение оценки имущества, в соответствии с Правилами.

Акция - мероприятие, проводимое Организатором в рамках Программы, с целью привлечения новых Участников, стимулирования потребления существующих Участников, либо с иной целью. Принимая участие в Акции, Участник выражает свое согласие с условиями Акции.

Привилегия – возможность приобретения изделий Партнеров с финансовой или нефинансовой выгодой. Привилегии могут предоставляться методом увеличения оценки имущества по займу или отложенной скидки — начисления бонусных баллов на Счет Участника и последующего расходования Участником накопленных бонусных баллов при покупке товаров Партнеров. Также, возможны иные способы предоставления Привилегий Участникам.

Личный кабинет - это персональный раздел Участника на сайте Организатора. В своем персональном разделе Участник отслеживает все свои займы и/или покупки, а также начисление или списание бонусных баллов за эти операции. Участник получает доступ в свой личный кабинет при визите в офис Мосгорломбарда или Ресейл маркета.

Бонусный счет — счет Участника, на котором проводятся операции с Бонусами. По бонусному счету учитывается информация по всем Транзакциям, совершаемым Участником с использованием верификации клиента по номеру телефона. Бонусный счет ведется в Бонусах. Бонусы начисляются на Бонусный счет и списываются с Бонусного счета при приобретении у Организатора и/или Партнеров товаров и/или за оплату процентов по Договору Займа в соответствии с Правилами

2. Цели и показатели:

Цели программы лояльности:

Привлечение новых клиентов и удержание имеющихся клиентов, уже вступивших в Программу.
Увеличение среднего чека и рост кредитного портфеля.

Показатели программы лояльности:

Коэффициент участия клиентов в Программе (доля Участников Программы лояльности в общем количестве клиентов). Коэффициент погашения бонусных баллов (общее количество использованных бонусных баллов к общему количеству начисленных бонусных баллов).

3. Описание механики Программы лояльности:

Условия вступления в Программу лояльности:

Клиент становится Участником Программы лояльности сразу после заведения карточки клиента в системе 1С (в Рознице или в Ломбарде). Хранение и обработка персональных данных Участника регламентируется политикой конфиденциальности Организатора.

Формирование статуса Программы лояльности:

- Для получения статуса «Участник» клиенту необходимо пройти регистрацию офлайн в одном из филиалов в системе 1С в Ломбарде или в Рознице.

Преимущества Программы лояльности:

- Акционные приветственные баллы (Welcome-бонусы) 10 000 рублей на Бонусный счет Клиента
- Баллы 10 000 рублей в день рождения Клиента
- Баллы 10 000 в День рождения компании 05 июля каждого года.
- Начисления бонусами (кэшбек) 20% от суммы покупки в Рознице. Начисляется в виде бонусных баллов на Счет клиента.
- Начисления бонусами (кэшбек) 20% от суммы погашения процентов по займу в Ломбарде. Начисляется в виде бонусных баллов на Счет клиента.
- Возможность участия в специальных рекламных акциях

Доступность бонусных баллов:

Бонусные баллы становятся доступны для использования день в день после оплаты процентов по займу в Ломбарде или покупке в розничном магазине Мосгорломбарда и Ресел маркет .

Срок использования бонусных баллов:

Срок, в течение которого можно использовать Баллы в соответствии с условиями Программы не ограничен.

Для Акционных баллов (Welcome-бонусы) начисленных в качестве подарка срок действия ограничен 90 днями. По истечении установленных 90 дней, неиспользованные бонусные баллы автоматически списываются со Счета клиента.

Списание бонусных баллов:

Все участники Программы лояльности могут оплатить накопленными бонусными баллами 20% от стоимости покупки по следующей схеме:

При покупке любой категории товара списание баллами до 20% от суммы чека единовременно от любой суммы чека.

Списание бонусов не распространяется на акционный товар.

4. Личный кабинет:

В рамках реализации Программы лояльности разработан специальный инструмент для Участников Программы – Личный кабинет. Участник получает доступ в свой личный кабинет при регистрации в филиале Мосгорломбарда или Ресейл маркет.

В Личном кабинете Участник Программы **может отслеживать следующую информацию:**

- актуальность своих персональных данных - текущий Статус в Программе лояльности

- текущий баланс бонусных баллов на Бонусном счете

В Личном кабинете Участник Программы **может осуществлять следующие действия:**

- дополнять или изменять свои персональные данные - изменять пароль для входа в Личный кабинет

- оплачивать онлайн проценты по открытым залоговым билетам

При отсутствии личного кабинета баланс бонусов можно уточнить в любом филиале Мосгорломбарда или Ресейл маркета.

5. Описание используемых коммуникаций:

Коммуникация с Участниками Программы лояльности проводится по следующим каналам:

- контакт-центр

- личный кабинет

- отправка SMS

Для коммуникации с Участниками Программы предусмотрены два типа рассылок:

Сервисные рассылки:

- информирование о регистрации на сайте

- проверочный код для входа в Личный кабинет

- информирование о подарочном бонусе в честь дня рождения

- информирование о дате окончания льготного срока по залоговым билетам

- информирование о дате выкупа по залоговым билетам

Маркетинговые рассылки:

- информирование о персональных предложениях, акциях и распродажах

- информирование о открытии/закрытии/переезде филиалов сети

6. Дополнительная информация:

Организатор и Партнеры оставляют за собой право на изменение условий Программы лояльности. Правила Программы могут быть изменены без предварительного уведомления Участников Программы в любой момент. Участник Программы самостоятельно отслеживает изменения условий Программы на Сайте.

Организатор не несет ответственности за сохранность бонусных баллов в случае доступа в личный кабинет Участника третьими лицами путем ввода логина и пароля на Сайте, выданных Участнику при регистрации на Сайте. Участник обязуется участвовать в Программе лично, не передавать логин и пароль от личного кабинета третьим лицам. Дополнительную информацию о Программе, можно получить по телефону Контактного центра Организатора 8(499)4060505, на Сайте или у сотрудников филиалов сети «Мосгорломбард» и «Ресейл маркет».