

Приложение №1  
к Протоколу заседания Комитета  
по продуктам для корпоративного и розничного бизнеса  
Акционерного общества «БКС Банк»  
от 07/10/2020  
Ввести в действие с 10.10.2020г.

**ПРАВИЛА**  
проведения маркетинговой (рекламной) акции  
«Премиальный консьерж-сервис»  
(редакция 3)

Маркетинговая (рекламная) акция «Премиальный консьерж-сервис» (далее – Акция) проводится Акционерным обществом «БКС Банк» (АО «БКС Банк»), которое является организатором Акции (далее Организатор, Банк, Заказчик). Юридический адрес Организатора: 129110, г. Москва, проспект Мира, д. 69, стр. 1. Универсальная лицензия Банка России № 101 от 29.11.2018 г.

1. Целью настоящей Акции является повышение лояльности действующих Клиентов Банка физических лиц.

2. Акция действует с «03» июля 2020 г. (далее – дата начала Акции) по «12» октября 2020 г. (далее – дата окончания Акции).

3. Участниками Акции становятся (далее – Участник или Клиент) все физические лица, обслуживаемые в Банке в рамках Договора комплексного банковского обслуживания физических лиц в АО «БКС Банк» (далее – Договор) на пакете услуг «Элит».

4. Условия Акции:

4.1. Банк предоставляет Участнику Акции в рамках Услуги «Консьерж-сервис» возможность бесплатно воспользоваться услугами консьержа Carpe Diem<sup>1</sup> (Исполнитель) посредством использования уникального промокода, выданного в мобильном приложении «БКС Банк».

4.2. Промокоды предоставляются Участникам Акции в течение 10 (Десяти) календарных дней с даты начала Акции, либо автоматически в день подключения к пакету услуг (в соответствии с п. 3 настоящих Правил) в период действия Акции.

4.3. Услуги консьерж-сервиса Carpe Diem предоставляются в период действия Акции.

4.4. Активировать промокод Клиент может двумя способами: путем самостоятельного выполнения последовательных действий в мобильном приложении «БКС Банк» или по звонку на телефон консьержа Carpe Diem.

5. Участие Участника в Акции (выполнение условий Акции) означает полное согласие Участника с условиями настоящих Правил и Правил пользования консьерж-сервисом Carpe Diem (Приложение № 1).

---

<sup>1</sup> Услуги предоставляются ООО «Центр инвестиций и недвижимости», ИНН 7743892184

6. Термины, используемые в настоящих Правилах, написанные с заглавной буквы, имеют то же значение, что и в Договоре комплексного банковского обслуживания физических лиц в АО «БКС Банк».

7. Настоящие Правила размещаются на официальных сайтах Организатора [www.bcs-bank.com](http://www.bcs-bank.com), <https://bank.bcs.ru>.

8. Участник обязуется самостоятельно обращаться на сайты Организатора [www.bcs-bank.com](http://www.bcs-bank.com), <https://bank.bcs.ru> в целях получения информации об условиях предоставления промокода (в соответствии с п. 4.1 настоящих Правил).

9. Участник Акции обязуется в полном объеме соблюдать настоящие Правила. Организатор имеет право на своё усмотрение в одностороннем порядке запретить дальнейшее участие в настоящей Акции любому лицу, которое нарушает условия Договора комплексного банковского обслуживания физических лиц в АО «БКС Банк», настоящих Правил.

10. Решения Организатора по всем вопросам, связанным с проведением Акции, будут считаться окончательными и распространяться на всех Участников Акции.

11. АО «БКС Банк» имеет право в любое время внести изменения в Правила. В случае внесения изменений в настоящие Правила, Организатор обязан уведомить всех Участников Акции, разместив новые Правила Акции на сайтах Организатора по адресам [www.bcs-bank.com](http://www.bcs-bank.com), <https://bank.bcs.ru>.

12. Организатор имеет право в любое время прекратить проведение Акции. Организатор обязан уведомить всех Участников Акции, разместив информацию о прекращении проведения Акции на сайтах [www.bcs-bank.com](http://www.bcs-bank.com), <https://bank.bcs.ru>.

13. Все, что не урегулировано Правилами, определяется в соответствии с Договором комплексного банковского обслуживания физических лиц в АО «БКС Банк», Тарифами по обслуживанию физических лиц, заключивших Договор.

## Правила пользования консьерж-сервисом Carpe Diem

### Раздел 1. Запросы, подлежащие обработке Исполнителем

В соответствии с заключенным между Исполнителем и АО «БКС Банк» договором, Исполнитель обязуется от имени Заказчика:

1. Принимать и обрабатывать запросы Клиента в отношении следующего:

1) Поиска и предоставления Клиенту информации о:

- ✓ лицах, продающих интересующие Клиента товары, выполняющих работы, оказывающих услуги;
- ✓ наличии на рынке интересующих Клиента товаров, работ, услуг на интересующей Клиента территории;
- ✓ общедоступной информации справочного характера в отношении интересующих Клиента товаров, работ, услуг.

2) Заказа либо бронирования для Клиента:

- ✓ авиа- и железнодорожных билетов;
- ✓ гостиничных номеров;
- ✓ услуг гидов, переводчиков;
- ✓ такси, автомобилей;
- ✓ продуктов питания;
- ✓ цветов;
- ✓ билетов на культурные, зрелищные, спортивные мероприятия;
- ✓ столов (мест) в ресторанах, клубах и т.д.

2. Исполнитель выделяет необходимое количество работников для обработки запросов Клиентов от имени Заказчика, обслуживание Клиентов осуществляется круглосуточно, круглогодично, 7 (семь) дней в неделю. Регион предоставления Исполнителем услуг по Программе «Консьерж-сервис»: Российская Федерация, страны СНГ, ближнее и дальнее зарубежье без ограничения.

3. Исполнитель организует обслуживание Клиентов по Программе «Консьерж-сервис» без ограничений, при возможности исполнения запроса в рамках законодательства Российской Федерации.

4. Исполнитель организует обработку запросов Клиентов в соответствии с объемом Персональной информации, предоставленной Клиентом.

### Раздел 2. Базовый перечень услуг

*1. Поиск и предоставление Клиентам информации:*

- о компаниях и предпринимателях, продающих нужные товары, выполняющих работы, оказывающих услуги;
- общедоступная информация справочного характера.

*2. Заказ доставки:*

- продуктов питания;
- заказов из ресторана;
- цветов;
- подарков и элитных аксессуаров.

*3. Поиск через кадровые агентства или иным способом персонала для работы на дому.*

*4. Организация досуга:*

- бронирование столиков в организациях общественного питания (ресторанах, клубах и др.);
- заказ билетов и приглашений на различные зрелищные мероприятия (концерты, спектакли, выставки, показы кинофильмов, шоу, спортивные соревнования);
- поиск и предложение агентств и специалистов, занимающихся организацией праздников (корпоративных, детских, семейных).

5. *Отдых и путешествия:*

- бронирование авиа- и железнодорожных билетов;
- посредничество при аренде (фрагтовании) частных самолетов, вертолетов, яхт;
- заказ услуг VIP-залов и fast track в аэропортах на специальных условиях;
- визовая поддержка;
- бронирование гостиниц, аренда вилл;
- посредничество при аренде автомобилей;
- заказ услуг гидов, переводчиков;
- заказ экскурсий и иных развлекательных мероприятий.

6. *Подбор и рекомендация для Клиентов квалифицированных специалистов (специализированных фирм):*

- дизайнеров, архитекторов, флористов;
- массажистов, диетологов, психологов, косметологов, парикмахеров;
- нотариусов;
- спортивных инструкторов;
- агентов по недвижимости;
- мастеров бытового обслуживания: сантехников, электриков, плотников, маляров и др.

7. *Посредничество при заказе услуг в деловой сфере:*

- услуг по организации деловых встреч, пресс-конференций;
- курьерских услуг;
- услуг референта.

8. *Расылка специальных предложений компаний-партнеров (скидки и специальные предложения) в рамках ежемесячного дайджеста.*

9. *Дополнительные услуги:*

- Скидки на авиаперелеты и специальные предложения от отелей по всему миру от travel партнеров Исполнителя.

### **Раздел 3. Требования к обработке запросов Клиентов**

#### **1. Взаимодействие Клиента и Исполнителя при принятии и обработке запроса.**

1.1. Клиенты предоставляют свои запросы с использованием:

- 1.1.1. номера телефона: 8 (495) 127-07-82;
- 1.1.2. формы обратной связи на сайте по адресу: <https://mycarpediem.ru/bcs-ultima>;
- 1.1.3. сообщении в мессенджер по телефону 8 (968) 532-54-84.

1.2. Организация обслуживания:

- 1.2.1. наличие англоговорящих операторов;
- 1.2.2. наличие выделенных специалистов, занимающихся претензиями;
- 1.2.3. ведение записи разговоров;
- 1.2.4. ведение истории Клиента.

1.3. При получении запроса Клиента Исполнитель фиксирует следующую информацию:

- 1.3.1. дату и время поступления запроса;
- 1.3.2. Ф.И.О. Клиента;
- 1.3.3. номера телефонов Клиента, по которым можно связаться с Клиентом;
- 1.3.4. адреса электронной почты Клиента, по которым можно связаться с Клиентом;
- 1.3.5. часы, в которые Исполнитель может связываться с Клиентом (часы, в которые связываться с Клиентом не следует);
- 1.3.6. краткое содержание запроса;

- 1.3.7. форма, в которой Клиент желает получить необходимую информацию (устно (по телефону) или в письменной форме);
- 1.3.8. адрес для направления Клиенту корреспонденции, если Клиент желает получить информацию письменно;
- 1.3.9. дату и время, когда Клиент желает получить информацию;
- 1.3.10. сведения об операторе, принявшем заявку;
- 1.3.11. сведения об исполнителе заявки;
- 1.3.12. краткое содержание переговоров с Клиентом по поводу исполнения заявки;
- 1.3.13. сведения о приостановлении исполнения заявки Клиента;
- 1.3.14. время подтверждения заявки Клиентом;
- 1.3.15. время исполнения заявки.

Указанная информация фиксируется Исполнителем в электронном виде или на бумажном носителе, по его усмотрению.

1.4. Оператор колл-центра Исполнителя повторяет Клиенту содержание его запроса, его указаний, и после получения его устного подтверждения регистрирует запрос. Зафиксированные таким образом сведения являются надлежащим подтверждением содержания запроса Клиента.

1.5. Исполнитель вправе запрашивать у Клиента дополнительную информацию, необходимую для эффективной обработки его запроса.

1.6. По желанию Клиента, Исполнитель может связываться не лично с Клиентом, а с указанным им лицом (лицами) по всем или отдельным вопросам, связанным с обработкой запроса Клиента.

1.7. Исполнитель обязуется обрабатывать запрос в максимально короткие сроки, предварительно обговаривая их с Клиентом.

1.8. Если по имеющейся у оператора колл-центра Исполнителя информации запрос Клиента по заданным параметрам выполнить невозможно или затруднительно, он сообщает об этом Клиенту и предлагает ему изменить параметры запроса.

1.9. В случае, когда Клиент не доступен (не отвечает по телефонным номерам, указанным им при подаче запроса), а связь с ним необходима для дальнейшего выполнения запроса, срок исполнения запроса приостанавливается. Оператор осуществляет попытки связи с Клиентом не реже чем один раз в час. После неудачных попыток связаться с Клиентом в течение четырех часов подряд, Исполнитель вправе отложить запрос до поступления реакции Клиента. Клиент уведомляется об этом по электронной почте. Если Клиент не свяжется с Исполнителем в течение четырех календарных дней с момента приостановки исполнения запроса, то запрос отменяется, о чем Клиент уведомляется по электронной почте.

1.10. При обработке запроса, связанного с организацией оплаты услуги, Исполнителю может потребоваться авторизационное письмо от Клиента, содержащее информацию о банковской карте, с которой планируется организовать списание средств в счет оплаты услуги.

## **2. Подбор и взаимодействие с лицами, предоставляющими товары, работы, услуги.**

2.1. Лица, предоставляющие товары, работы, услуги (далее – Непосредственные исполнители) выбираются Клиентом или Исполнителем по его указанию.

2.2. Клиент вправе при направлении запроса определить желаемого Непосредственного исполнителя или перечень Непосредственных исполнителей, либо определить критерии их подбора (территория осуществления деятельности, цены, формы расчетов, и т.д.).

2.3. Обработка запроса Клиента по поиску Непосредственного исполнителя считается завершённой с момента предоставления Клиенту информации об уполномоченном(-ых) представителе(-ях) Непосредственного исполнителя, и/или об отсутствии лиц, предоставляющих интересующие Клиента товары, работы, услуги и соответствующих его пожеланиям.

2.4. В случае если названный(-ые) Исполнителем уполномоченный(-ые) представитель(-и) Непосредственного исполнителя не устроят Клиента, последний вправе просить подобрать иных Непосредственных исполнителей. Такое обращение Клиента считается новым запросом, при этом Исполнитель не вправе повторно предлагать Клиенту тех же Непосредственных исполнителей.

2.5. По просьбе Клиента Исполнитель может осуществлять взаимодействие с выбранным Клиентом Непосредственным исполнителем, передавая ему пожелания и/или указания Клиента, а равно передавая Клиенту информацию, полученную от Непосредственного исполнителя. Исполнитель также может оказывать Клиенту содействие в передаче документов и иной информации между Клиентом и Непосредственным исполнителем, а также при проведении расчетов. К подобным правоотношениям Клиента и Исполнителя применяются правила о договоре агентирования. Агентское вознаграждение Исполнителя учтено при определении вознаграждения по договору, заключенному между Исполнителем и АО «БКС Банк».

2.6. При отсутствии прямого указания Клиента, Исполнитель не информирует последнего о промежуточных итогах взаимодействия с Непосредственным исполнителем.

2.7. Взаимодействие с Непосредственным исполнителем осуществляется Исполнителем от имени Клиента по его поручению.

#### **Раздел 4. Порядок представления интересов Клиента Исполнителем во взаимоотношениях с Непосредственным исполнителем**

1. По поручению Клиента Исполнитель может осуществлять в его интересах взаимодействие с Непосредственным исполнителем, указанным Клиентом или избранным в соответствии с Программой «Консьерж-сервис». Данная услуга оказывается на основе отдельной заявки Клиента.

2. При подаче заявки на представление его интересов во взаимоотношениях с Непосредственным исполнителем Клиент должен сообщить все необходимые сведения, в том числе:

- определенно указать избранного Непосредственного исполнителя;
- сообщить контактные данные Непосредственного исполнителя, если эти сведения не были предложены Исполнителем;
- определить услугу, которую он желает приобрести;
- сообщить существенные для него условия оказания услуг (время и место исполнения, диапазон цен, параметры качества и т.п.).

3. При взаимодействии с Непосредственным исполнителем по поручению Клиента, Исполнитель руководствуется параметрами, заданными Клиентом, и в их рамках действует свободно, стремясь наиболее полно выполнить поручение Клиента.

4. В случае необходимости Клиент должен предоставить полномочия (доверенность) на представление его интересов, о чем он предупреждается при приеме заявки. Исполнение заявки приостанавливается до предоставления доверенности.

5. Исполнитель объявляет Клиенту цену и другие существенные условия оказания услуги, предоставляет по требованию Клиента на ознакомление проекты договоров, предложенных Непосредственным исполнителем, и другие предоставленные им документы и материалы.

6. По просьбе Клиента Исполнитель проводит правовой анализ предложенных Непосредственным исполнителем проектов договоров и иных документов. Анализ производится на основе отдельной заявки в порядке, предусмотренном для предоставления консультаций. При подаче заявки на анализ Клиент должен озвучить Исполнителю все интересующие его вопросы. Анализ осуществляется в разрезе поставленных вопросов. В отсутствие вопросов Клиента ему разъясняется существо предложенного договора (документа), а также возможные риски для Клиента, вытекающие из договора (документа). На время осуществления правового анализа выполнение заявки на представление интересов Клиента приостанавливается до получения решения Клиента по результатам анализа.

7. Исполнитель приобретает для Клиента заказанную им услугу только после получения от Клиента подтверждения того, что он согласен приобрести услугу на предложенных условиях и только после получения предоплаты от Клиента способами, указанными в п. 9 раздела 4 Приложения № 1 к Правилам проведения маркетинговой (рекламной) акции «Премиальный консьерж-сервис».

8. Во взаимоотношениях с Непосредственным исполнителем Исполнитель действует только от имени Клиента.

9. Исполнитель осуществляет с Непосредственным исполнителем любые расчеты только по прямому указанию Клиента, предварительно сообщив ему передаваемую (перечисляемую) сумму. Расчеты, по договоренности между Клиентом и Исполнителем, могут осуществляться следующим образом:

- наличными средствами;
- по банковской карте;
- банковским переводом;
- за счет заранее депонированных средств.

10. Услуга по предоставлению интересов Клиента перед Непосредственным исполнителем считается оказанной в момент, когда в результате заключенного Исполнителем и Непосредственным исполнителем в интересах Клиента договора, Клиент приобрел право на получение необходимой ему услуги. Исполнитель хранит все связанные с заключением указанного договора документы, в том числе расчетные и платежные документы, и при необходимости передает их Клиенту в месте своего нахождения, пересылает по почте или доставляет с курьером.

11. По просьбе Клиента Исполнитель может предъявить Непосредственному исполнителю претензию в связи с неисполнением договоров, заключенных Исполнителем с этим Непосредственным исполнителем по поручению и в интересах Клиента.

12. Претензии Непосредственному исполнителю в связи с качеством услуг, с нарушением сроков их оказания, с нарушением указаний Клиента (если эти указания передавались Клиентом самостоятельно, либо если они были верно переданы работником Исполнителя со слов Клиента) заявляются Клиентом прямо Непосредственному исполнителю.

## **Раздел 5. Стандарты обслуживания Клиентов**

Стандарты обслуживания по предоставляемым услугам:

1. Удовлетворенность Клиентов консьерж-услугами, предоставляемыми в рамках настоящих Правил пользования консьерж-сервисом *Capre Diem*, по результатам опросов (внутренние опросы Заказчика и опросы, организуемые Исполнителем по согласованию с Заказчиком) не ниже уровня «удовлетворен»;
2. Предоставление компенсации/комплимента Клиенту в случае признанных ошибок Исполнителя или некачественного оказания услуг им при обслуживании Клиента (осуществляется по согласованию с Заказчиком).

## **Раздел 6. Порядок предоставления Информации Исполнителю**

При обращении Клиента с запросом оператор колл-центра Исполнителя проверяет наличие и состав Персональной информации о Клиенте в своей системе. Если Персональная информация найдена, оператор принимает запрос Клиента и продолжает с ним работу. Если Персональная информация не найдена, оператор сообщает Клиенту о необходимости предоставить Информацию.