

Готовые отраслевые и социальные карточные продукты «Национальная карта»[®]

www.nationalcard.ru
+7 (495) 360-5875
info@nationalcard.ru

г. Москва
2007

Компания "Национальная Карта" предлагает готовые отраслевые и социальные карточные продукты интегрированных решений программ лояльности на основе системы National Card для финансовых институтов, для сфер туризма, гостеприимства, страхования и других сфер деятельности, разработанные для различной аудитории в соответствии разных профессий с их потребностями, образом жизни и географических особенностей.

Сегментный карточный продукт

Интеграция сервисов на одной интеллектуальной пластиковой платформе National Card и области ее применения (таблица №1)

Национальная карта	Международный дисконт	Региональный дисконт DiscountTeam		Информационная поддержка за рубежом	Колл-центр	Дополн. сервисы	Топливное приложение		Платежно-банковский сервис					Платежная система	Страховая поддержка	Социальное приложение	Транспортное приложение	Юридическая поддержка	
		Действующий в регионе	«Запуск под ключ»				Магнитная	Микропроцессорная	A	B	C	D	E						Возможность участия
Программы лояльности	1	2		3	4	5	6		7					8	9	10	11	12	
1 путешественника	+	По запросу	По запросу	+	+	+	По запросу	По запросу	+	+	+	+	+	Международные: MasterCard, Visa International, American Express, Diners Club International Российские: STB Card, Волга, Union Card, Золотая Корона, АС Сберкарт, Accord Card, Транскарта и другие.	По запросу	По запр.	По запросу	По запросу	
2 автомобилиста	+	По запросу	По запросу	+	+	+	По запросу	По запросу	+	+	+	+	+		По запросу	По запр.	По запросу	По запросу	По запросу
3 студента	+	По запросу	По запросу	+	+	+	По запросу	По запросу	+	+	+	+	+		По запросу	По запр.	По запросу	По запросу	По запросу
4 пенсионера	+	По запросу	По запросу	+	+	+	По запросу	По запросу	+	+	+	+	+		По запросу	По запр.	По запросу	По запросу	По запросу
5 потребителя (покупателя)	+	По запросу	По запросу	+	+	+	По запросу	По запросу	+	+	+	+	+		По запросу	По запр.	По запросу	По запросу	По запросу
6 металлурга	+	По запросу	По запросу	+	+	+	По запросу	По запросу	+	+	+	+	+		По запросу	По запр.	По запросу	По запросу	По запросу
7 шахтера	+	По запросу	По запросу	+	+	+	По запросу	По запросу	+	+	+	+	+		По запросу	По запр.	По запросу	По запросу	По запросу
8 нефтяника	+	По запросу	По запросу	+	+	+	По запросу	По запросу	+	+	+	+	+		По запросу	По запр.	По запросу	По запросу	По запросу
9 газовика	+	По запросу	По запросу	+	+	+	По запросу	По запросу	+	+	+	+	+		По запросу	По запр.	По запросу	По запросу	По запросу
10 химика	+	По запросу	По запросу	+	+	+	По запросу	По запросу	+	+	+	+	+		По запросу	По запр.	По запросу	По запросу	По запросу
11 машиностроителя	+	По запросу	По запросу	+	+	+	По запросу	По запросу	+	+	+	+	+		По запросу	По запр.	По запросу	По запросу	По запросу
12 электроэнергетика	+	По запросу	По запросу	+	+	+	По запросу	По запросу	+	+	+	+	+		По запросу	По запр.	По запросу	По запросу	По запросу
13 строителя	+	По запросу	По запросу	+	+	+	По запросу	По запросу	+	+	+	+	+		По запросу	По запр.	По запросу	По запросу	По запросу
14 медработника	+	По запросу	По запросу	+	+	+	По запросу	По запросу	+	+	+	+	+		По запросу	По запр.	По запросу	По запросу	По запросу
15 служащего	+	По запросу	По запросу	+	+	+	По запросу	По запросу	+	+	+	+	+		По запросу	По запр.	По запросу	По запросу	По запросу
16 спортсмена	+	По запросу	По запросу	+	+	+	По запросу	По запросу	+	+	+	+	+		По запросу	По запр.	По запросу	По запросу	По запросу
17 рыбакова и охотника	+	По запросу	По запросу	+	+	+	По запросу	По запросу	+	+	+	+	+		По запросу	По запр.	По запросу	По запросу	По запросу

Стандарты технологической платформы National Card (рисунок №1)



Оформление и упаковка National Card

1 Конверт-упаковка
230 X 168 X 15 (мм)

2 Справочник-путеводитель (280 стр.)
210 X 140 X 13 (мм)

3 Евроконверт-упаковка
225 X 114 X 7 (мм)

Виды программ лояльности

Как удержать постоянного клиента? Это основной вопрос любой компании, которая стремится к развитию и завоеванию доли рынка в своем секторе услуг.

Пластиковые карты являются великолепным инструментом для программы лояльности.

Сами карты по себе не представляют особой ценности - просто кусочек цветного пластика. Весь смысл в применении карт. Компания «Национальная Карта» разработала комплексные и отраслевые программы лояльности, направленные на расширения бизнеса и сервисных услуг, неотъемлемой частью которых являются пластиковые карты. Пластиковая карта - это инструмент, с помощью которого клиент идентифицируется в какой-либо программе лояльности.

Что такое программа лояльности системы National Card?

Программа лояльности системы National Card - это комплексная и интегрированная система мероприятий, направленных на удержание и поощрение покупателей с различными социальными статусами.

Понятие программы лояльности сегодня популярно. Рынок пришел к такому этапу своего развития, когда происходит смещение прилагаемых продавцами усилий с привлечения новых клиентов на удержание и поощрение уже состоявшихся. Это происходит потому, что эффективность средств рекламы снижается, и удержать клиента легче и дешевле, чем привлечь нового.

Существует еще одна закономерность - 20% клиентов приносят 80% прибыли.

Это постоянные клиенты, которые покупают больше, чем случайные, и приходят регулярно. Такого клиента называют лояльным к данной компании.

Его можно стимулировать приходиться еще чаще и покупать еще больше. Для этого нужно подтолкнуть, дать то, в чем клиент нуждается.

Внедрение программы лояльности преследует несколько целей:

1. стимулирование постоянных обращений клиента;

Как правило, приоритетная задача в формировании программы лояльности. Правильно построенная программа лояльности стимулирует клиента к регулярным посещениям и более крупным покупкам.

Например, выбирая автомойку, клиент вероятнее всего выберет ту, где ему сделают скидку или поощрят бесплатной обработкой полиролью. И каждый раз, посещая ее, клиент будет знать, что тем самым увеличивает свою ценность как клиента и может рассчитывать на большее поощрение.

2. формирование информационной базы о клиентах;

Иногда именно эта задача является главной. Программа лояльности позволяет собрать информацию о клиентской базе компании и с ее помощью наладить обратную связь. За согласие на заполнение анкеты клиент получает премию в виде скидок, подарков и бонусов. Запрашиваемая информация может быть разной: от личных параметров до пожеланий к обслуживанию. К тому же система автоматизации позволяет фиксировать данные о каждом посещении клиента и его покупках. В любом случае эта информация помогает понять запросы клиентов, сформировать портрет постоянного покупателя, а также собрать базу для прямой рекламы. Все это значительно повышает эффективность маркетинговых и рекламных действий и снижает затраты на них.

3. формирование положительного образа компании в глазах клиента;

Построение обратной связи через базу данных позволяет индивидуально подходить к каждому клиенту, что не может не сказаться благоприятно на отношении покупателя к компании.

4. привлечение новых клиентов.

Как известно, самый эффективный канал рекламы - это рекомендации друзей и родственников. Лояльные клиенты "заражают" окружающих и привлекают новых клиентов.

Существуют несколько видов программ лояльности. В зависимости от многих факторов: уровня жизни и предпочтения клиентов, сферы деятельности компании и других.

Вот самые популярные из них:

1. дисконтные системы;

Основной метод стимулирования повторной покупки с помощью пластиковых карт — предоставление скидки предъявителю карты при покупке им товара в указанном на карте месте. Кроме того, карты выполняют еще одну важную функцию — внедрение в сознание покупателя торговой марки фирмы. Автоматизированное использование пластиковых карт в бизнесе позволяет строить дисконтные системы скидок, увеличивать продажу товаров, привлекать новых пользователей, увеличивать количество постоянных клиентов.

2. дисконтные накопительные системы;

В отличие от дисконтных систем позволяют накопить скидку большего размера. Сначала покупателю предоставляется скидка одного размера, при выполнении им установленных условий, обычно размер скидки увеличивается.

3. подарочные сертификаты и другие предоплатные системы;

Это - так называемые электронные кошельки, являются дополнительной услугой клиенту, очень выгодной продавцу. Клиент вносит определенную сумму за карту, с помощью которой впоследствии может расплачиваться за товар. Например, карты оплаты топлива на АЗС. Как разновидность - подарочный сертификат.

Более целесообразны в работе с корпоративными клиентами.

4. предоставление дополнительных услуг на основе идентификации клиента.

Компании, работающие на рынке VIP товаров и услуг или желающие выделить VIP клиентов, вынуждены искать и другие способы стимулирования, предлагая дополнительные сервисные услуги. Таким клиентам важен уровень обслуживания, эксклюзивные сервисные услуги или товары. В подобных программах работа ведется индивидуально с каждым клиентом и зависит от его предпочтений. Здесь карта выступает только способом идентификации клиента как VIP персоны.

Сегодня пластиковые карты получили очень широкое распространение во всех сферах бизнеса.

Мы предлагаем следующие интегрированные сервисы на одной интеллектуальной пластиковой платформе National Card и области их применения (см. **Таблицу №1**):

1. Международный дисконт.

Международный дисконт в системе National Card представляет программа Countdown, которая включает в себя уникальную возможность обслуживания в 70 тыс. лучших торговых и сервисных точках мира по лучшим ценам, в более 30 странах мира, в более 2.5 тыс. торговых и сервисных точках г. Москвы, в более 3 тыс. торговых и сервисных точках в 60 городах России и странах СНГ.

Состав предприятий – участников, предоставляющих скидки, отвечает самым высоким требованиям к качеству товаров, уровню обслуживания, ассортименту продукции. Большинство из них – признанные лидеры в своем секторе рынка, участвующие в программе на протяжении нескольких лет.

2. Региональный дисконт. DiscountTeam.

Компания «Национальная Карта» создала альянс DiscountTeam для защиты интересов и удобств путешествующих, как по России, так и за рубежом. DiscountTeam – это прежде всего альянс транснациональных, национальных, глобальных и локальных дисконтных

систем в России, странах СНГ и за рубежом на базе системы National Card.

Альянс DiscountTeam связан отношениями, которые обеспечивают клиентам широкий диапазон льгот и интегрированные услуги для клиентов везде, где бы они не находились внутри системы National Card. DiscountTeam – первый дисконтный альянс, сосредоточенный на потребностях клиентов.

На сегодняшний день в альянс DiscountTeam вошли сильные и динамично развивающиеся дисконтные системы, среди них:

- **Countdown** – международная дисконтная система www.countdown.ru;
- **Золотая Середина** – федеральная бонусно-дисконтная система www.seredina.ru г. Новосибирск;
- **Международный потребительский рыболовно-охотничий клуб "ПРОК"** – федеральная дисконтная система, г. Москва www.mproc.ru;
- **Санкт-Петербургский дисконтный клуб** – региональная дисконтная система, г. Санкт-Петербург www.spdk.ru;
- **CityCard** – региональная дисконтная система - citycard.cheb.ru г. Чебоксары;
- **Знак Качества** – региональная дисконтная система г. Волгоград www.card34.ru.

National Card дает возможность в регионах России и СНГ увеличивать число дисконтных партнеров за счет альянса DiscountTeam дисконтных локальных и федеральных компаний, которые являются партнерами системы National Card. Там где регионы совсем не представлены в системе National Card, компания «Национальная Карта» готова рассмотреть возможность «запуска под ключ» своего представительства в различных регионах России и возможность обслуживания в лучших торговых и сервисных точках в различных сегментах рынка.

3. Информационная круглосуточная поддержка клиента за рубежом.

Компания «Национальная Карта» создала круглосуточный диспетчерский центр поддержки клиентов за рубежом и в России, которые нуждаются в помощи, рекомендации, совете, решении различных проблем, возникающих за рубежом и в России. Владелец карты сможет теперь обращаться к нам в любое время суток и по любому вопросу, связанному с его пребыванием в различных странах мира (более 200 стран). В диспетчерском центре работают опытные эксперты, владеющие разными языками и знающие специфику туристического сервиса во многих странах мира, а так же знающие национальные особенности разных стран мира. Ежеженедельно они проходят специальные психологические и справочно - страноведческие семинары, что позволяет повышать свои профессиональные навыки и быстро реагировать на разного рода обращения от владельцев карт.

4. Круглосуточный колл-центр.

Круглосуточный информационный колл-центр в компании «Национальная Карта» работает для владельцев National Card и предоставляет в полном объеме информацию по всем регионам России, как по рекомендациям посещения дисконтных партнеров, так и решает вопросы по всем рекламациям, связанные с работой дисконтного департамента.

5. Дополнительные сервисы.

В качестве дополнительных сервисов на одной пластиковой основе можно использовать дополнительные программы лояльности (мы предлагаем только малую часть в качестве примера):

А. программа Аэрофлот - Бонус для путешественника совместно с банком или платежной системой, которая дает возможность совершить клиенту бесплатный полет вместе с семьей или друзьями, если клиент часто летает; использовать набранные мили для повышения класса обслуживания; получать как минимум 500 миль за каждый полет с Аэрофлотом; быстрее набирать мили, путешествуя в бизнес – и первом классах; бесплатно пользоваться услугами парт-

неров; регулярно получать информацию о новостях и предложениях Аэрофлота и партнеров программы; пользоваться услугами Центра Аэрофлот – Бонус предоставляемые участниками программы.

Как заработать мили на земле? Просто используя карту в любых торговых точках, принимающих карты одной из платежных систем. За каждый, скажем, доллар (евро) или 30 рублей, потраченный с использованием карты, клиент получает от Банка: 1.5 мили по кредитной карте по различным тарифным планам National Card или 2 мили по самому высокому тарифному плану, скажем Platinum. А от Аэрофлота каждый держатель карты автоматически получает приветственные мили: 500 миль по кредитным картам любого тарифного плана National Card и 1000 миль по самому высоким тарифным планам, скажем National Card Gold или Platinum. Потратить потраченные мили можно по своему усмотрению: повысить класс обслуживания при полетах самолетами Аэрофлот; получить премиальный авиабилет для полета самолетами Аэрофлот или получить услугу одного из Партнеров программы Аэрофлот-Бонус.

В. уникальная программа Гайдфон для путешественника.

Гайдфон - это портативное устройство, объединяющее сотовый телефон и навигатор, а также связь с круглосуточно работающим контактом - центром, операторы которого владеют многими языками и работают с обширным банком данных. С помощью Гайдфона может всегда узнать, где он находится в данный момент, иметь у себя в кармане персонального переводчика в любой момент, очень просто и по сверхнизким расценкам звонить в любую точку мира и еще получить целый букет услуг.

С. Программа Braddy. Швейцарская компания «Braddy S.A.» предлагает современную и удобную систему бронирования роскошных отелей для отдыха и бизнеса по всему миру в режиме реального времени, причем со скидкой. Системой бронирования Braddy S.A.» клиент может воспользоваться везде, где имеется доступ к Интернету.

Удобный интерфейс системы предлагает быстрый способ поиска отеля и бронирования номера, удовлетворяющего клиента по цене и уровню комфорта. Время бронирования выбранного номера, включая подтверждение из отеля, составляет около двух минут. Механизм бронирования номера легок и прост, не требует никаких специальных знаний и навыков.

Система компании «Braddy S.A.» предоставляет возможность поиска и бронирования свободных номеров более чем 250 СПА-отелей класса люкс, расположенных в крупнейших бизнес центрах и наиболее популярных местах отдыха по всему миру. Сайт содержит подробное описание отелей, предоставляемых ими услуг, наличие и стоимость номеров, описание СПА-процедур.

Партнерские отношения с отелями обеспечивают автоматический обмен информацией между сервером компании «Braddy S.A.» и системой бронирования отелей. Это позволяет отразить оперативную информацию о наличии свободных номеров и предложить конкурентные цены, включающие скидки и специальные предложения.

Безопасность и конфиденциальность онлайн платежей обеспечивает швейцарская процессинговая компания Saferpay (www.saferpay.com).

Врачи и СПА-специалисты компании «Braddy S.A.» создали уникальную «СПА-энциклопедию» с подробным описанием более 500 СПА-процедур, включающим в себя показания и противопоказания. Для удобства владельца карты каждая процедура в отелях связана с соответствующей главой в СПА-энциклопедии.

Сайт компании «BraddyS.A.» предоставляет возможность выбора и заказа необходимых Вам СПА-процедур, время и порядок их проведения. Система автоматически отправит заказ владельца карты в СПА-центр забронированного отеля клиента.

Такой сервис дает возможность, представленный компанией «Braddy S.A.» и позволяет быстрее и качественнее планировать свои деловые поездки и отдых.

6. Топливное приложение.

В качестве топливного приложения компания «Национальная Карта» предлагает сеть приема платежных средств, которая охватывает Москву и Московскую область, и включает в себя более 1000 АЗС, автомойки, автосервисы, магазины автозапчастей, что существенно уменьшает возможность уменьшить свои расходы на топливо. (с 1 литра – 50 коп. скидка)

Производить все виды операций с использованием магнитных и электронных карт позволяет мощный процессинговый центр, оснащенный современным вычислительным оборудованием.

На протяжении 10 лет топливное приложение успешно работает на рынке безналичных расчетов с использованием пластиковых, электронных и смарт-карт для оплаты топлива, товаров и сопутствующих услуг на АЗС/АЗК.

Высококачественные нефтепродукты, произведенные на «Московском нефтеперерабатывающем заводе» и бесперебойное обслуживание оценили уже более 250 тысяч клиентов – как индивидуальных автовладельцев, так и корпоративных потребителей нефтепродуктов.

Кроме того, компания «Национальная Карта» готова рассматривать варианты подключений к топливным приложениям в различных регионах, наиболее качественных и массовых топливных региональных операторов.

7. Платежно-банковский сервис. Банковские карты.

Динамичное развитие банковской инфраструктуры открывает широкие возможности по использованию пластиковых карт и внедрению электронных платежных инструментов, что свидетельствует об активном расширении этого вида банковских услуг.

Внедрение банковских пластиковых карт в платежную систему страны позволяет снизить объем налично-денежной массы, упрощает расчеты с населением, делает прозрачным торговый оборот для государства. Все это повышает эффективность функционирования экономики в целом.

В современных условиях на розничном рынке пластиковые карты становятся одной из важных банковских услуг. Однако, несмотря на явные преимущества, такие карты пока не стали основным платежным инструментом в России. Отсутствие у банков четкой стратегии по продвижению электронных платежных инструментов, недостаточный уровень исследований в выборе сегментов рынка, низкая активность населения – все это не способствует распространению вышеуказанного инструмента.

Количество пластиковых карт в стране быстро растет, по итогам 2005 г. оно увеличилось на 13%. Если темпы роста эмиссии сохранятся, то в конце 2007 г. на каждого россиянина будет приходиться по одной платежной карте. Последует ли за количественным ростом качественный, будет зависеть от усилий торговых учреждений и банков. Сейчас карты не выполняют своей главной функции – на расчеты в торгово-сервисной сети приходится не более 10% операций по карточкам. При этом аналогичный показатель, например в Польше, - 17%. Обычная отечественная практика – обращение к карте один раз в месяц для получения зарплаты. Подобная ситуация складывается и в регионах.

Тем не менее банки активно ищут новые пути завоевания рынка, пытаются заинтересовать клиента, что бы он пользовался пластиковой картой как можно чаще. Например, в различных регионах России с помощью карт можно не только снять деньги в банкомате или пункте выдачи наличных, оплатить покупку в магазине, но и заплатить за услуги сотовых операторов, кабельное ТВ, коммунальные услуги ЖКХ, осуществить налоговые платежи, погашение кредитов и сделки с недвижимостью. Комплексы услуг «Мобильный банк» и SMS сервис, предлагаемые кредитными организациями на территории российских регионов, включают получение информации на мобильный телефон, осуществление блокировки карты в случае утраты, а также платежей со счета карты безналичным путем. Таким образом, платежные карты становятся для населения страны неотъемлемым атрибутом современного образа жизни.

Перспективы развития рынка платежных карт привлекают все больше кредитных организаций. Основными держателями эмитируемых кредитными организациями банковских карт являются физические лица. Это связано с активным внедрением «зарплатных» проектов не только в крупных и средних компаниях, но и на предприятиях малого и среднего бизнеса, в бюджетных организациях, учебных заведениях. Развитие данных проектов позволяет кредитным организациям увеличить клиентскую базу и получить доступ к наиболее дешевым ресурсам – остаткам денежных средств на «карточных» счетах.

Карточное кредитование в последние годы становится одним из наиболее приоритетных направлений деятельности коммерческих банков. Это связано с тем, что эмиссия кредитных карт обеспечивает банкам большую прибыльность, чем дебетовых, способствуя как созданию длительных устойчивых взаимоотношений с клиентами, стимулируя их лояльность, так и дальнейшему расширению клиентской базы.

Банковский рынок в целом готов к масштабной реализации программ карточного кредитования, а кредитные карты, в свою очередь, в обозримом будущем станут одним из наиболее важных и перспективных направлений развития розничного банковского бизнеса. Динамичный рост объема эмиссии на рынке платежных карт по-прежнему сопровождается заметным отставанием роста оборотов по картам в торгово-сервисной сети – на операции по снятию наличных приходится около 90% карточных транзакций. Компания «Национальная Карта» предлагает разные программы лояльности (см. таблицу №1) карточных платежных продуктов:

- A.** кредитная + платежная система + National Card
- B.** дебетовая + платежная система + National Card
- C.** зарплатная + платежная система + National Card
- D.** VIP (Gold, Platinum и др.) + платежная система + National Card
- E.** другие карты

8. Платежная система.

Международная или российская платежная системы обеспечивают взаимодействие между держателями карт, предприятиями торговли и услуг, а так же финансовыми учреждениями посредством крупнейших в России и мире сети электронных платежей. Продукты платежных систем позволяют покупателям и продавцам легко и уверенно осуществлять торговлю, как в реальном, так и в виртуальном мире. Платежные системы стремятся обеспечить устойчивое развитие систем электронных платежей в целях удовлетворения потребностей всех заинтересованных сторон и стимулирования экономического роста.

9 Страховая поддержка.

Компания «Национальная Карта» предлагает заинтересованным банкам привлекать в качестве страховых приложений своих страховых партнеров для создания совместного интегрированного продукта. (страховой полис может быть совмещен с National Card на пластиковой основе). Страховая поддержка может быть предложена и оформлена как дополнительная сервисная услуга в рамках программы страхования медицинских и дорожных расходов путешественника, владельца National Card. В отпуске или командировке, в России и за рубежом клиент может быть спокоен за себя и своих близких. Все непредвиденные расходы возьмет на себя страховая компания. Если клиент владелец одного из тарифных планов системы National Card, то ему предложат оформить страховой полис. Клиенту нужно будет сообщить кого он хочет застраховать, себя или своего близкого, заплатить индивидуально страховую премию по выбранной категории полиса и смело отправляться в путь. Срок действия страховки для всех категорий полисов – один год при условии, что продолжительность одной поездки не превысит 3 месяцев (91 день). Оформляя страховой полис, клиент может сразу оформить поручение на его продление на следующий год. В этом случае плата за следующий год действия страхового полиса будет списываться с пластиковой карты клиента. Что делать при наступлении страхового случая, будет ска-

зано в инструкции на бланке полиса. Клиенту останется выбрать подходящую защиту, которая, как правило, включает в себя 3 категории страховых полюсов: Standart (A), Gold (B), Platinum (C). Они разработаны по принципу конструктора: в зависимости от категории полиса к базовому набору рисков прибавляются другие.

10. Социальное приложение.

Система социальных карт позволяет решить следующие вопросы на базе смарт-карты:

- персонального предоставления и учета льгот на городском транспорте, включая пригородное железнодорожное сообщение, лекарственном и медицинском обеспечении (здравоохранение – учет льготных лекарств, использование наравне с полисом ОМС), в сфере ЖКХ и других областях;

- реализации прозрачного и удобного механизма выдачи льготникам денежных выплат (выдача компенсаций, дотаций, пенсий, прочих выплат);

- централизованного контроля над целевым использованием средств, выделяемые на социальные цели (предоставление и учет льгот, информирование, социальные скидки);

- разгрузка служб работы с населением.

11. Транспортное приложение.

Общественный транспорт – сравнительно новая и очень перспективная сфера использования карт. Перевод оплаты проезда на электронную основу позволяет избавиться от издержек на общение наличных, решить проблему эффективного контроля безбилетного проезда, наладить контроль над пассажиропотоком вообще и обслуживанием льготных категорий пассажиров в частности.

В качестве электронных проездных документов используются различные виды карт, в зависимости от их функциональных возможностей и необходимого срока службы. Основное требование к картам в общественном транспорте – быстрое взаимодействие с контрольным устройством (транспортным терминалом или турникетом).

В наибольшей степени этому требованию отвечают бесконтактные смарт-карты (БСК), самыми распространенными из которых являются БСК стандарта MIFARE.

БСК MIFARE Standart 1K были разработаны специально для использования на транспорте, однако прекрасно зарекомендовали себя и в других платежных, дисконтных, идентификационных применениях. Карта использует радиочастотный интерфейс, который обеспечивает ее взаимодействие со считывающим устройством на расстоянии до 10 см. Многофункциональность карты обеспечена возможностью записи/чтения информации для различных приложений в 16 независимых зонах памяти карты с доступом к памяти по разным секретным ключам.

В настоящее время стандарт MIFARE имеет более 40 млн. пользователей во всем мире и занимает 90% рынка бесконтактных смарт-карт.

Крупнейший потребитель бесконтактных карт MIFARE ОАО «РЖД», а транспортные карты в качестве абонементных билетов в пригородном сообщении используют Московская, Октябрьская, Горьковская железные дороги.

Семь метрополитенов СНГ используют бесконтактные карты: Московский, Казанский, Минский, Петербургский, Новосибирский, Бакинский и Минский.

Социальные карты, выпускаемые Банком Москвы и Банком «Возрождение», так же являются банковскими бесконтактными картами стандарта MIFARE, несущими транспортные приложения (РЖД, метрополитен, для социальной карты москвича – наземный транспорт Москвы). Банк Москвы приступил к выпуску бесконтактных банковских карт MIFARE, позволяющих ездить в Московском метрополитене в кредит. В Бакинском метрополитене в качестве проездных билетов используются дуальные карты клиентов компании – Международного Банка Азербайджана и Банка «Азербайджан», несущее наряду с банковским приложением соответствующее транспортное приложение. Банк «Санкт-Петербург» также выпускает бан-

ковские карты с транспортным приложением Петербургского метрополитена.

Транспортным приложением Петербургского метрополитена обладают карты ISIC (International Student Identity Card), выпускаемые для питерских студентов региональным центром студенческого международного туризма в рамках проекта ISIC Питер.

В Калининградской области (г. Светлый – г. Калининград) транспортным оператором «Светловские линии» реализуются бесконтактные транспортные карты на нескольких маршрутах. Транспортным приложением «Светловских линий» снабжены студенческие карты Российского Государственного университета им. Канта, выпускаемые в совместной программе с крупнейшим в России Банком «Внешторгбанк».

Можно без преувеличения сказать, что в России и других странах СНГ в транспортной области наблюдается настоящий MIFARE прорыв, в котором немаловажную роль играют Банки и другие, не-транспортные организации. Общая эмиссия бесконтактных смарт-карт стандарта MIFARE к 2007 году достигла более 7 млн. карт в России и СНГ.

12. Юридическая поддержка.

Этот дополнительный сервис возможен для категории VIP клиентов или за дополнительную стоимость со скидкой в момент обращения в колл-центр за получением доступа к услугам сети профессиональных юристов и адвокатов европейского уровня, а так же возможности всесторонней правовой консультации по любому вопросу – 24 часа в сутки и 7 дней в неделю. Юридическая телефонная линия – это возможность получать следующие услуги:

А. Консультации

Благодаря предоставляемому сервису, клиент сможет неограниченное количество раз получать советы и юридические консультации юристов и адвокатов по всем без исключения правовым вопросам, касающимся его и членов его семьи.

В. Экстренная юридическая помощь

Многоканальный телефон обеспечит клиенту срочный доступ к компетентной скорой «адвокатской помощи». Это возможность получить экстренные консультации и рекомендации при чрезвычайных происшествиях, таких, как ДТП или иные конфликты с участием третьей стороны, острых административных конфликтах, требующих срочного вмешательства, происшествий с участием правоохранительных органов, а также экстренную помощь при уголовном преследовании, при необходимости дачи показаний или объяснений.

С. Юридическое обслуживание

В случае необходимости мы обеспечим Вам возможность личной встречи с юристом или адвокатом, специализирующимся на требуемой области права, который сможет изучить Ваши документы, составить обращение, представить Ваши интересы в инстанциях или суде.

Д. Услуга также позволяет клиенту

- Понимать свои права и возможные последствия.
- В экстренных ситуациях важно сразу избрать верную линию поведения.
- Убедиться в правильности производимых процедур (или правомерно отказаться от участия в них).
- Точно зафиксировать важные моменты. С помощью сети клиент также сможет выполнить любую адвокатскую задачу вплоть до представления клиента интересов в суде.

Сегментный карточный продукт и планирование программ лояльности под праздники (таблица №2)

Национальная карта		Партнеры программы	Профессиональные праздники/даты	Регионы присутствия (Субъекты РФ)	Участники программы
Программы лояльности		1	2	3	4
1	путешественника	Туроператоры, турагентства	* международный день туризма – 27 сентября	Россия	
2	автомобилиста	Автоклуб России	* день работников автомобильного транспорта – посл. воскр. Октября	Москва, Санкт-Петербург, Нижний Новгород, Киев	
3	студента	Учебные заведения	* день российского студенчества – 25 января * день молодежи – 27 июня * день знаний – 1 сентября	Россия	
4	пенсионера	Организации государственной власти	* день пожилых людей – 1 октября	Россия	
5	потребителя (покупателя)	Супер/гипермаркеты, сетевые магазины		Россия	
6	металлурга	Отраслевые компании	* день металлурга – третье воскр. Июля	Россия	
7	шахтера		* день шахтера – посл. воскр. Августа	Россия	
8	нефтяника		* день работника нефтяной и газовой промышленности – первое воскр. Сентября	Россия	
9	газовика		* день работника нефтяной и газовой промышленности – первое воскр. Сентября	Россия	
10	химика		* день химика – последнее воскр. Мая	Россия	
11	машиностроителя		* день машиностроителя – посл. воскр. Сентября	Россия	
12	электроэнергетика		* день энергетика – третье воскр. Декабря	Россия	
13	строителя		* день строителя – второе воскр. Августа	Россия	
14	медработника		* день медицинского работника – третье воскр. Июня	Россия	
15	служащего	Организации государственной власти	** - указано ниже	Россия	
16	спортсмена	Спортивный и Олимпийский комитеты РФ	* день физкультурника – вторая суббота августа	Москва	
17	рыболова и охотника	Росохотрыболовсоюз	* день рыбака – второе воскр. Июля	Москва	

* - Под конкретные праздники возможен вариант запуска сегментного карточного продукта одной из программ лояльности «под ключ» (от 1000 шт. карт – за 3-6 месяцев до праздника).

Пример: Национальная карта Металлурга. Партнер программы: ЛКБ г. Липецк, зарплатный проект. Аудитория – более 100 тыс. чел., участник программы – НЛМК. Запуск проекта ко Дню Металлурга – третье воскресенье июля.

**** Профессиональные праздники для национальной карты служащего:**

день работника Прокуратуры Российской Федерации – 12 января

день инженерных войск – 21 января

день российской науки – 8 февраля

день дипломатического работника – 10 февраля

день защитника отечества – 23 февраля

день работников геодезии и картографии – второе воскр. Марта

день работников торговли, бытового обслуживания и жилищно-коммунального хозяйства- третье воскр. Марта

день внутренних войск МВД России – 27 марта

день специалиста юридической службы в Вооруженных силах – 29 марта

день сотрудников военных комиссариатов – 8 апреля

день геолога – первое воскр. Апреля

день космонавтики – 12 апреля

день войск противовоздушной обороны – второе воскр. Апреля

день пожарной охраны – 30 апреля

день радио, праздник работников всех отраслей связи – 7 мая

день пограничника – 28 мая

день социального работника – 8 июня

день России – 12 июня

день работников морского и речного флота – первое воскр. Июля

день российской почты – второе воскр. Июля

день военно-морского флота – посл. Воскр. Июля

день тыла Вооруженных Сил России – 1 августа

день воздушно-десантных войск – 2 августа

день железнодорожника – первое воскр. Августа

день железнодорожных войск – 6 августа

день военно-воздушных сил – 12 августа

день воздушного Флота России – третье воскр. Августа

день Государственного флага Российской Федерации – 22 августа

день российской гвардии – 2 сентября

день танкиста – второе воскр. Сентября

день сухопутных войск – 1 октября

день космических войск – 4 октября

день учителя – 5 октября

день военного связиста – 20 октября

день подразделения специального назначения – 24 октября

день таможенника Российской Федерации – 25 октября

день работника дорожного хозяйства – третье воскр. Октября

день военного разведчика – 5 ноября

день милиции – 10 ноября

день войск радиационной, химической и биологической защиты – 13 ноября

день ракетных войск и артиллерии – 19 ноября

день работников налоговых органов РФ – 21 ноября

день ракетных войск стратегического назначения – 17 декабря

день работников органов безопасности – 20 декабря

день спасателя РФ – 27 декабря