

«Золотой Запас»

Инвестиционная
краудинвестиционная площадка

Для внутреннего использования в ООО «Золотой Запас»

О ПРОДУКТЕ

Краудфандинговая Он-лайн площадка «ЗОЛОТОЙ ЗАПАС»

Как это работает?



Любому бизнесу нужны деньги, но нет способа получить их просто. У обычных людей есть деньги, и они хотели бы, чтобы они работали. Он-лайн площадка «Золотой запас» соединяет две группы. Физические лица инвестируют собственные деньги в компании, а компании получают деньги в режиме онлайн.

Как устроен процесс?



Он-лайн площадка «Золотой запас» создаёт правовые отношения между инвесторами и компаниями. Деньги инвесторов поступают компаниям в виде займа. Компании возвращают деньги с процентами.

Как отбираются компании?



ООО «Золотой запас» изучил и оценил финансовое состояние организаций-заемщиков, данные юридические лица в списках неплательщиков не значатся, в исполнительных листах должников не числятся, по ним отсутствует негатив в официальных сайтах. Деятельность организации и ее стабильность не вызывает сомнения. Это позволит быть уверенным в возврате вложенных денежных средств с учетом инвестиционного дохода.

Инвестируйте в реальный бизнес!

Краудфандинговая Он-лайн площадка «Золотой запас»

Инвестор

- ✓ Физические лица, граждане РФ, резиденты РФ, от 18 до 70 лет
- ✓ Наличие мобильного телефон
- ✓ Текущий счет или пластиковая карта
- ✓ Минимальная сумма – 10 000 рублей.

- ✓ Высокий доход .
- ✓ Возможность инвестирования денежных средств на короткие сроки (от 3 месяцев до 1 года).
- ✓ Возможность пополнить инвестиционный портфель, путем заключения новых договоров.
- ✓ Удобство и быстрота оформления документов – всё делается в одном месте.
- ✓ Возможность удаленного инвестирования в выбранный проект - оформление договора не выходя из дома.
- ✓ Возможность диверсификации личного портфеля инвестиций, путем выбора проектов от различных компаний.
- ✓ Заемщик является налоговым агентом, то есть осуществляет вместо инвестора мероприятия по декларированию полученных доходов и уплате налога в размере 13% от дохода.

Заемщик

- ✓ Организации, в отношении, которых проведена проверка, их деятельность и стабильность не вызывает сомнения.
- ✓ Прочие организации, прошедшие проверку на отсутствия негативной информации официальных источниках

Это позволит инвестору быть уверенным в возврате денежных средств с учетом инвестиционного дохода

Преимущества

- 1) **Высокий доход.**
- 2) **Возможность инвестирования денежных средств на короткие сроки (от 3 месяцев до 1 года).**
- 3) **Чем больше срок инвестирования, тем выше доход.**
- 4) **Возможность пополнить инвестиционный портфель, путем заключения новых договоров.**
- 5) **Удобство и быстрота оформления документов – всё делается в одном месте.**
- 6) **Возможность удаленного инвестирования в выбранный проект. Оформление договора не выходя из дома.**
- 7) **Минимальная сумма для инвестирования – 10 000 рублей.**
- 8) **Возможность диверсификации личного портфеля инвестиций, путем выбора проектов от различных компаний.**
- 9) **Заемщик является налоговым агентом, то есть осуществляет вместо Вас мероприятия по декларированию полученных доходов и уплате налога в размере 13% от дохода.**

Инструкция для менеджера при устройстве на работу

Кадровые мероприятия

1. Пройти инструктаж по информационной безопасности.
2. Подписать трудовой договор в 2х экземплярах.
3. Подписать договор материальной ответственности в 2х экземплярах.
4. Заполнить заявление на перечисления ЗП
5. Оформить доверенность электронно, скинуть файл Ларионовой Г.А.



Αἰαἰάαίηηηη

Организационные мероприятия

Организовать доступ к почтовому ящику:

1. Оформить заявку на доступ к ноутбуку.
2. Написать заявку на имя Барановой Ч. Н. на выделение электронную почту в офисе «Золотой запас»;
3. Написать заявку на имя п/я Барановой Ч.Н. на добавление в чат в ватсапп.
4. Написать письмо со своей почты на почту Барановой Ч. Н. BaranovaCHN@zolotoyzas.online на добавление в список рассылки «Золотой Запас» в почте Банк.

Мероприятия по обучению и организации продаж

1. Зарегистрироваться на он-лайн площадке «Золотой Запас» по ссылке <https://zolotoyzas.online> в том числе заполнить свои персональные данные (ФИО).
2. Написать Барановой Ч. Н. по электронной почте BaranovaCHN@zolotoyzas.online письмо с просьбой активировать и прислать реферальный код. (после регистрации на он-лайн площадке!)

Порядок запуска продукта на площадке

Глобенко Ж.А./ Ямилова Д.Р., высылает Барановой Ч. Н. информацию по новому договору.

Баранова Ч. Н. пересылает информацию менеджерам ООО «Золотой Запас» по почте для ознакомления:

1. Паспорт проекта,
2. Выписку из ЕГРЛ,
3. Выписка о том, что имеется клиентский договор,
4. Приказ о назначения руководителя,
5. Договор поручительства.

Менеджер ООО «Золотой Запас»:

1. Изучает проект,
2. Распечатывает,
3. Заверяет (Копия верна, ФИО, менеджер ООО «Золотой Запас», подпись, дата),
4. Вложит в папку,
5. Папку оставляет на рабочем столе, клиентам для ознакомления.

ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ МЕНЕДЖЕРА

Основные требования к внешнему виду

Сотрудник:

- деловой костюм темных тонов,
- белая рубашка с длинным рукавом,
- не яркий галстук со строгим классическим рисунком,
- носки и обувь темных тонов,
- стрижка классическая,
- гладко выбритое лицо,
- слева на груди обязательно наличие бейджа с указанием фамилии, имени и должности сотрудника.



Не допускается

- ✓ глубокие вырезы, декольте, оголенные плечи, короткие блузы, открывающие талию, пирсинг, татуировки на открытых частях тела;
- ✓ брюки с очень низкой посадкой;
- ✓ пляжная одежда;
- ✓ спортивная одежда;
- ✓ толстые свитера, мешковатая одежда;
- ✓ яркие, кричащие расцветки, геометрические, растительные или абстрактные рисунки;
- ✓ крупные картинки и надписи.

Сотрудница:

- белая блузка рубашечного кроя с длинным рукавом, либо рукавом три четверти,
- классическая юбка темных тонов (черный, темно-серый, темно-синий), длиной не выше уровня колена, либо брюки классического фасона (в зимний период допускается ношение делового костюма),
- классические туфли темных тонов с закрытым носком и пяткой,
- чулки из синтетических тканей телесного цвета (независимо от времени года),
- прическа строгая, длинные волосы собраны,
- маникюр светлых пастельных тонов,
- парфюмерия и макияж в умеренном количестве,
- слева на груди обязательно наличие бейджа с указанием фамилии, имени и должности сотрудника. Допустимо ношение обручального кольца, часов. Не допустимо ношение трикотажных изделий и блузок с глубоким декольте.



Информация по продукту

1. Изучить паспорта продуктов, размещенных на площадке
2. Изучить порядок регистрации на площадке.
3. Изучить скрипт по консультации клиента.
4. Изучить скрипт продаж.
5. Изучить порядок расторжения (слайды приложены дальше)



Ίαππύδσ
ϊδΐαόέδσ



Νέδεϊδ
έϊπύόέυδδσδσδ



Έϊπύδδσέδσδσδ
δσάέπδδσδσδ



Νέδεϊδ ιδΐαάέ
Έ.Ά.Όαάδϊαά

Порядок работы с он-лайн площадкой

1. После регистрации на сайте <https://zolotoyzapas.online> Необходимо оформить на себя тестовый договор, дойдя до момента, когда статус договора станет «Ожидает оплаты» (до перечисления денег).
2. Распечатать все документы по своему договору, изучить и прочитать каждый пункт договора, с тем чтобы знать ответы на возможные вопросы клиента.

Юридические документы, которые размещены на он-лайн площадке (актуально на 20.09.2018)



Άϊαϊαϊδ σάέϊα
22.05.2018



Άάέέαδσέδσδ
δέπéαδ



Νϊαέαπéα
ϊαδπ.ααϊύα



Çαγáέá ιá
ϊάαϊπύάάέáϊéá çáéϊ

Запрещенные фразы

ООО «Золотой запас» гарантирует Вам возврат денег

Инвестиционный проект застрахован

Вы можете расторгнуть договор займа

Рекомендованные фразы

ООО «Золотой Запас» функционирует как площадка для размещения информации о Заемщиках и для взаимодействия Инвесторов, за период работы привлечено более 2000 инвесторов на сумму уже более 500 млн. рублей.

Подписывая данный договор, вы соглашаетесь с тем, что досрочно расторгать данный договор нельзя. Вы можете получить полную сумму вложенных средств с учетом процентов после окончания срока договора.

Правила работы менеджера ООО «Золотой Запас»

1. Необходимо выглядеть опрятно, в соответствии с требованиями к внешнему виду.
2. На груди иметь бейдж, с указанием фамилии и имени, и название организации.
3. В процессе обслуживания быть доброжелательным, улыбаться, запрещается грубить клиентам.
4. Всегда представляться клиентам (Меня зовут _____, я являюсь менеджером инвестиционной компании ООО «Золотой Запас»).
5. Консультировать клиента только за рабочим столом менеджера ООО «Золотой Запас».

ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ПРОДУКТА

Порядок взаимодействия в рамках продажи договора



- Активное консультирование входящего потока клиентов по продукту
- Активная продажа продукта заинтересованным клиентам
- Исходящие звонки по базе клиентов
- Проведение встреч с клиентами по ранее назначенным встречам

Менеджер

- Помощь клиентам в оформлении договоров клиентам на он-лайн площадке
- Осуществление пост продажного консультирования клиентов
- Подготовка документов в случае расторжения договора

Назначение встреч

Направляет клиента в расчетный банк для перевода средств

Клиент направляется к менеджеру, для получения распечатанного договора денежного займа

Сотрудник Call-центра

- Консультирование клиентов по входящим звонкам
- Консультирование в живом чате на сайте
- Исходящие звонки по базе

Осуществляется перевод денежных средств

Особенности перечисления денежных средств по договору

Оплата через систему Интернет-банк расчетного банка

1. При оплате через систему дистанционного обслуживания пользователь направляется на веб-страницу системы Интернет-банк для ввода авторизационных данных.
2. После успешного ввода авторизационных данных, клиент выполняет алгоритм совершения оплаты, следуя инструкциям
3. После успешного завершения процедуры оплаты значение статуса договора в «ОН-Лайн площадке» изменится с «Новый» на «Активный».

Оплата через кассу

1. Для оплаты договора клиент проходит в кассу расчетного банка с паспортом.
2. Кассир проводит операцию по перечислению денежных средств.
3. После совершения оплаты статус договора становится Активный.
4. Клиент в дальнейшем может распечатать договор в личном кабинете «ОН-Лайн площадки» .

Оплата через кассу стороннего банка

1. Клиент распечатывает реквизиты.
2. Осуществляет перевод суммы, указанной в договоре через свой расчетный Банк.
3. Возможно комиссия за перевод. Необходимо уточнить в банке, где открыт счет

ВАЖНО! Для клиентов, текущий счет которых открыт в день оплаты договора, перевод денежных средств возможен только через кассу расчетного банка.

Возможные ситуации при

	Ситуация	Причина	Вариант решения проблемы
1	Клиент оформил договор, осуществил перевод денежных средств через кассу, однако статус договора не изменился	Вероятнее всего в платежном поручении допустили ошибку в номере договора, поэтому автоматически статус договора не изменился.	Направить клиента в расчетный банк, где проводили операцию по переводу денежных средств для выяснения информации
2	Клиенту не приходят сообщения для подтверждения операции на онлайн терминале	1) У клиента на телефоне подключена функция запрета получения смс с коротких и буквенных отправителей.	Отключить запрет в офисе или в личном кабинете оператора связи
		2) Задержка в СМС на стороне оператора связи	Необходимо подождать неск. минут
		3) Первые две причины проверены, и проблема не решена	Пишем в группу «ZZ сопровождение»: не приходят смс, последние 4 цифры телефона клиента.
3	Не открывается страница браузера	Браузер отличный от Google Chrome, либо устаревшая версия браузера, не поддерживающая современные способы	Установить/обновить Google Chrome.

Условия досрочного расторжения договора займа

Согласно формы договора (на 22.05.2018) досрочное расторжение возможно в следующих случаях:

- 5.1.2. Потребовать, посредством направления соответствующего уведомления через Online-площадки, возврата займа (в том числе досрочного), уплаты процентов за его использование и иных причитающихся по Договору платежей в следующих случаях:
- а) нарушения Заемщиком срока займа, установленного п. 4.1. Договора для возврата суммы Займа и иных платежей, причитающихся Заимодавцу по Договору;
 - б) поступления информации о факте расторжения Заемщиком Пользовательского соглашения с Online-площадкой;
 - в) введения судом в отношении Заемщика процедуры банкротства.

В исключительных случаях, когда клиент говорит, что пойдет в прокуратуру жаловаться, то мы принимаем заявление от клиента с просьбой расторгнуть.

Срок рассмотрения заявления **до 7 рабочих дней**.

После чего **в течении семи дней** будут зачислены денежные средства.

Схема расторжения договоров инвестиционной площадки «Золотой Запас» (по застройщикам – заемщикам)

1. Заполняется заявление о досрочном расторжении договора,
2. Отсканировать заявление и вложить его к договору в Площадке,
3. Распечатать соглашение о расторжении и подписать у клиента,
4. Отправляете скан подписанного соглашения по Аутлук на имя: [Глобенко Ж.А. globenkoja@zolotoyzapas.ru](mailto:globenkoja@zolotoyzapas.ru), Ларионова Галина
5. Отправляете оригинал подписанного соглашения о расторжении в конверте на имя Глобенко Жанна с проставлением в наклейке на конверт ФИО клиентов



Çàÿäëáíëä



Ñíäëàøáíëä î
ðàñòèðæëáíëë



Ñóâíà
ðàñòèðæëáíëÿ

Порядок подписания документов

Порядок подписания документов

Документы	Клиент	Менеджер 33
Договор денежного займа	С договором ознакомлен ФИО (полностью), подпись, дата.	Копия верна ФИО (полностью), подпись, дата, печать.
Декларация о рисках	Ознакомлен ФИО (полностью), подпись, дата.	
Если есть договор поручительства		Копия верна ФИО (полностью), подпись, дата, печать.

Порядок комплектации документов

Документы	Договор	Декларация о рисках	Договор поручительства
Клиенту	1 экземпляр договора		1 экземпляр (Если предусмотрен в проекте)
Менеджеру 33	1 экземпляр договора	1 экземпляр	


Клиентское досье

Порядок сдачи документов

Ежемесячно до 5 числа все клиентские досье за предыдущий месяц сдаются Ларионновой Г.А. для проверки.

1. Клиентское досье состоит из :

- 2.1. Договора займа, подписанного согласно Порядку подписания документов – 1 шт,
- 2.2. Декларации о рисках- 1 шт.

Документы должны быть подписаны согласно Порядку подписания документов, скреплены степлером, и разложены по порядку как в реестре. Больше ничего не прикладываем.

3. Реестр оформленных договоров за предыдущий месяц, выгруженный с онлайн площадки по реф.коду.

4. Договора, которые расторгли, также вкладываем в реестр.

5. В случае, если Вы находились на замене в другом офисе, оформленные в другом офисе документы забираете с собой.

6. Пакет документов отправляете через курьера.

Порядок осуществления видеосъемки в процессе подписания договора

Менеджер ООО «Золотой Запас»:

1. В ручном режиме включает камеру.
2. Наводит на клиента, при этом, обязательно должно

быть:

- а) Видно лицо клиента;
 - б) Четко видно как он подписывает договор денежного займа и декларацию о рисках;
 - в) Что бы было слышно голос клиента;
3. При включенной камере, менеджер озвучивает

клиенту следующие вопросы (при этом, ответы должны быть положительными):

а) Иван Иванович, вы подтверждаете что, понимаете, что подписываете договор денежного займа?

б) Иван Иванович, подписывая данную декларацию, вы подтверждаете, что ознакомлены с Декларацией о рисках и осознаете все риски?

в) Иван Иванович, Вы подтверждаете, что ознакомлены с условиями договора в части того, что данный договор расторгнуть нельзя?

При подписания договора денежного займа и декларации о рисках с клиентом ООО «Золотой Запас», клиент должен заранее понимать:

- а) Что он подписывает договор денежного займа;
- б) Ознакомлен с информацией содержащейся в декларации о рисках;
- в) Договор нельзя расторгнуть досрочно ;

При осуществлении видеозаписи, не обязательно говорить что начинается видеосъемка, ввиду того, что наклейки с информирование о видеосъемки размещены при входе в офисы.

Чек –лист оценки консультации менеджера

Этап обслуживания	№ п/п	Стандарт	Отметки об исполнении
Внешний вид и рабочее место менеджера	1	Внешний вид менеджера соответствует стандартам	
	2	На груди имеется бейдж	
	3	На рабочем столе не было лишних предметов не относящиеся к работе	
	4	Есть папки для ознакомления с проектами. Информация размещенная в папке актуальна.	
	5	У менеджера на рабочем столе имеется доверенность.	
	6	Вся техника и программы для работы менеджера установлены	
	7	Есть информационные листовки	
	8	На столе установлена табличка ООО "Золотой Запас"	
Опрос менеджеров на знание проектов	9	Сотрудник знает все инвестиционные проекты, размещенные на площадке в момент визита	
	10	Сотрудник знает текущее выполнение плана	
	11	Сотрудник знает свои индивидуальные планы продаж на день	
Установление контакта	12	При появлении клиента сотрудник отложил текущие дела и переключил свое внимание на клиента	
	13	Сотрудник установил зрительный контакт - посмотрел клиенту в глаза	
	14	Сотрудник улыбнулся клиенту	
	15	Сотрудник первым поприветствовал клиента. Приветствие было доброжелательным	
	16	Сотрудник представился клиенту	
	17	Сотрудник уточнил имя клиента/спросил, как лучше обращаться	
	18	Сотрудник уточнил цель визита у клиента	
Выявление потребностей	19	Сотрудник задал ряд вопросов для уточнения потребности клиента	
	20	Сотрудник выяснил какую сумму и на какой срок клиент хотел бы разместить денежные средства и резюмировал его потребности	
Консультирование	21	Сотрудник уверенно/быстро/не обращаясь за помощью к коллегам ответил на вопросы клиента, касающие проектов	
	22	Предложенный проект соответствовал потребностям клиента	
	23	Сотрудник объяснил пользу лично для клиента от преимуществ/возможностей предлагаемого проекта, которые он называл	
	24	Сотрудник уточнил, насколько полно удовлетворен запрос клиента	
Работа с возражением	25	Сотрудник выслушал возражение внимательно, не перебивая, не споря с клиентом	
	26	Сотрудник отвечал уверенно на возражения клиента, приводя убедительные аргументы	
Проведение операции	27	Перед оформлением, сотрудник проинформировал клиента о том, сколько времени займет ее выполнение	
	28	Сотрудник комментировал свои действия, сообщал о стадии выполнения операции	
	29	Сотрудник правильно подписывал с клиентом договор и декларацию о рисках	
Подписание документов	30	Сотрудник с доброжелательностью и пониманием отнесся к отказу от оформления инвестиционного вклада	
	31	Договор подписан клиентом в двух экземплярах : "С договором ознакомлен ФИО (полностью), подпись, дата"	
	32	Декларация о рисках подписана клиентом : "Ознакомлен ФИО (полностью), подпись, дата."	
	33	Менеджер заверил копию договора клиента: "Копия верна ФИО (полностью), подпись, дата" . Поставил печать.	
	34	Сотрудник получил устное подтверждение у клиента о том, что он согласен с ключевыми параметрами договора	
Завершение контакта	35	Сотрудник осуществил видеозапись момента подписания документов	
	36	Сотрудник обращался к клиенту на Вы/по имени отчеству/на основании документов	
	37	Сотрудник в разговоре не использовал профессиональные термины, которые не объяснял и/или уменьшительно-ласкательные выражения	
	38	Сотрудник использовал в общении позитивно окрашенные слова "спасибо", "благодарю", "пожалуйста", "будьте добры" и т.п.	
	39	Сотрудник не проявлял раздражение или неуважение по отношению к клиентам	
	40	Сотрудник попрощался с клиентом и пригласил обращаться в дальнейшем	

МОТИВАЦИЯ

Мотивация (актуально на 25.09.2018)

Дата выплаты мотивации за продажи
16 число календарного месяца +/- 2
дня,
в зависимости от праздничных дней.

Если по договору, который клиент
расторг в текущем расчетном
периоде (текущий календарный
месяц), была выплачена
мотивация в предыдущем
расчетном периоде (предыдущий
календарный месяц), то размер
выплаченной мотивации будет
вычтен из текущей премии.

Если клиент в **один день** оформил два
и более **договора Крауда** (не важно, с
одинаковым сроком размещения или
разным), то **сумма договоров будет
складываться**, и мотивация будет
выплачена согласно этой суммы, как
если бы это был один договор.



îòèààöèÿ