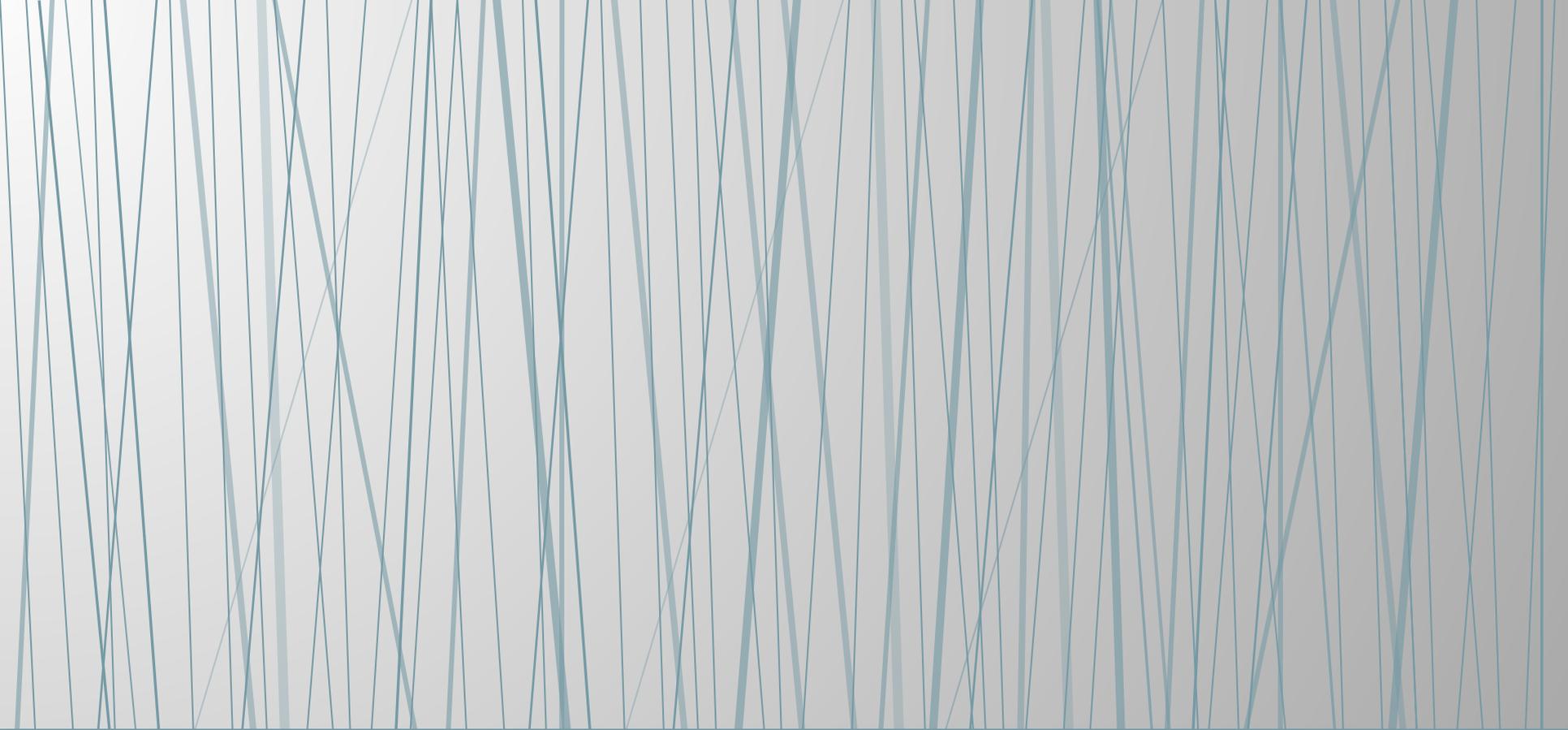


Лекция №1:

**Вводная лекция по
специальности
«товаровед –
приемщик
ломбарда»**



Федеральное и отраслевое законодательство

Федеральный закон от 19 июля 2007г. №196-ФЗ «О ломбардах»

- Ломбард – специализированная коммерческая организация, основными видами деятельности которой являются предоставление краткосрочных займов гражданам и хранение вещей.

Требования к ломбарду

Осуществляют деятельность в соответствии с ФЗ «О потребительском займе (займе)»

Ломбард обязан выполнять предписания и запросы Центрального банка РФ.

В наименовании должен иметь слово «ломбард» и указание на его организационно – правовую форму.

В местах хранения заложенных и сданных на хранение вещей не допускается хранение вещей, не являющихся таковыми.

Вправе ежедневно с 8 до 20 часов по местному времени принимать в залог или на хранение движимое имущество, принадлежащее заемщику.

В ломбарде должны быть созданы условия для хранения заложенных и сданных на хранение вещей, обеспечивающие их сохранность и исключающие доступ к ним посторонних лиц.

Запрещается заниматься какой-либо иной предпринимательской деятельностью.

Ломбард не вправе распоряжаться и пользоваться заложенными и сданными на хранение вещами.

Регулирование деятельности и надзор за деятельностью ломбардов

Банк России

Органы государственной власти, органы местного самоуправления.

ФУНКЦИИ

- Принимает нормативные акты, регулирующие деятельность ломбардов.
- Ведет государственный реестр ломбардов.
- Получает от ломбардов необходимую информацию о деятельности, осуществляет надзор за выполнением требований.
- Обращается в суд с заявлениями о ликвидации в случаях, предусмотренных законодательством РФ.

ДЕЙСТВИЯ

- Запрашивает и получает информацию о финансово – хозяйственной деятельности у органов государственной статистики.
- Запрашивает и получает информацию из единого государственного реестра юрлиц.
- Обеспечивает соответствие сведений.
- Проводит проверку соответствия деятельности требованиям закона.
- Направляет ломбарду предписания, необходимые для решения вопросов.
- Обращается в суд с заявлением о ликвидации

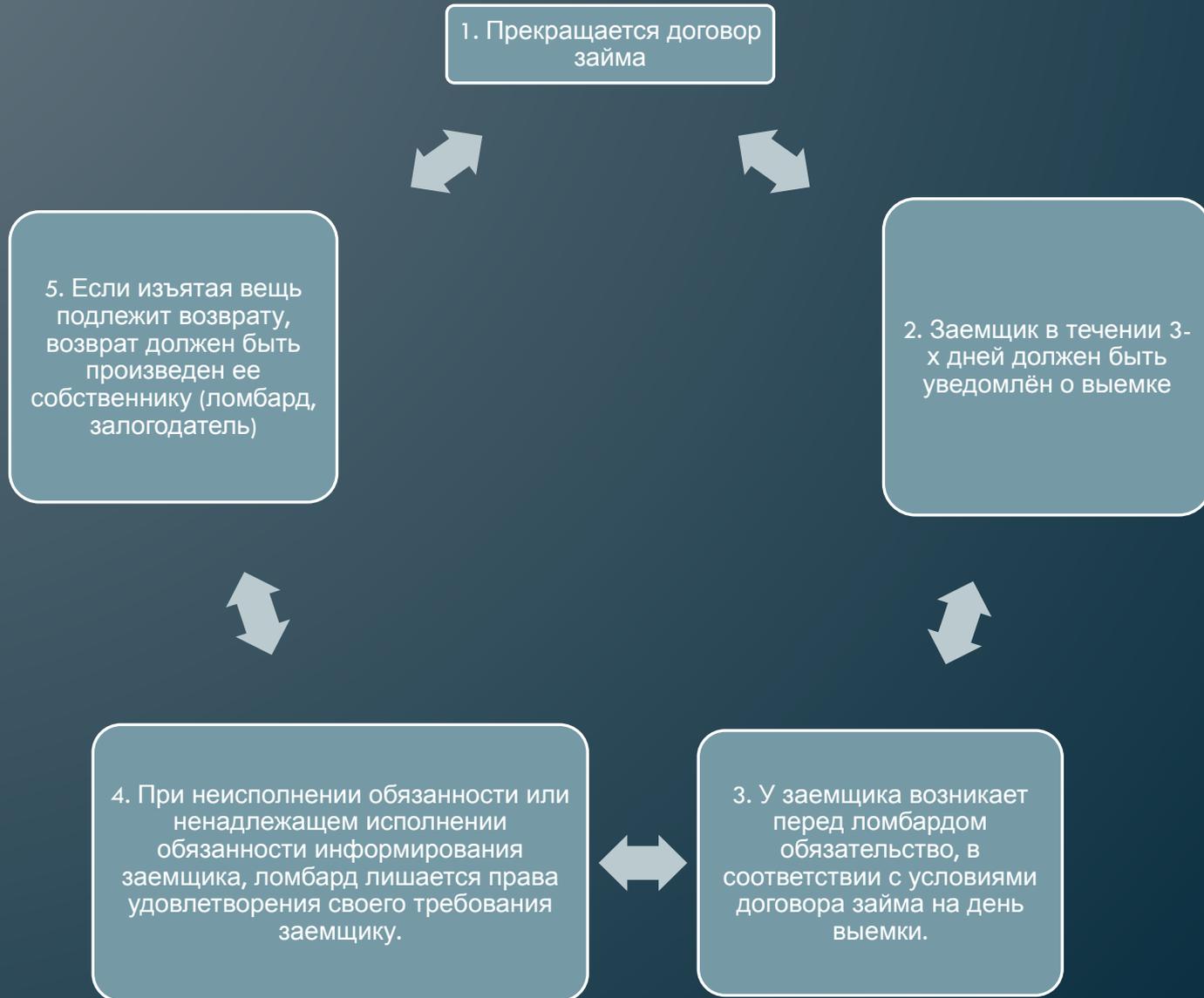
Только в случаях предусмотренных федеральными законами

Информация, составляющая профессиональную тайну при осуществлении ломбардом своей деятельности

The diagram consists of a cluster of light blue circles of various sizes on the left, a large light blue arrow pointing to the right in the center, and a light blue circle on the right containing text. The background is dark blue with a yellow border.

Информация, полученная ломбардом от заемщика, в связи с заключением договора займа (Исключение: информация о характеристике невостребованных вещей).

Последствия выемки заложенной вещи



Оценка вещи, передаваемой в залог



Вещь,
передаваемая в
залог

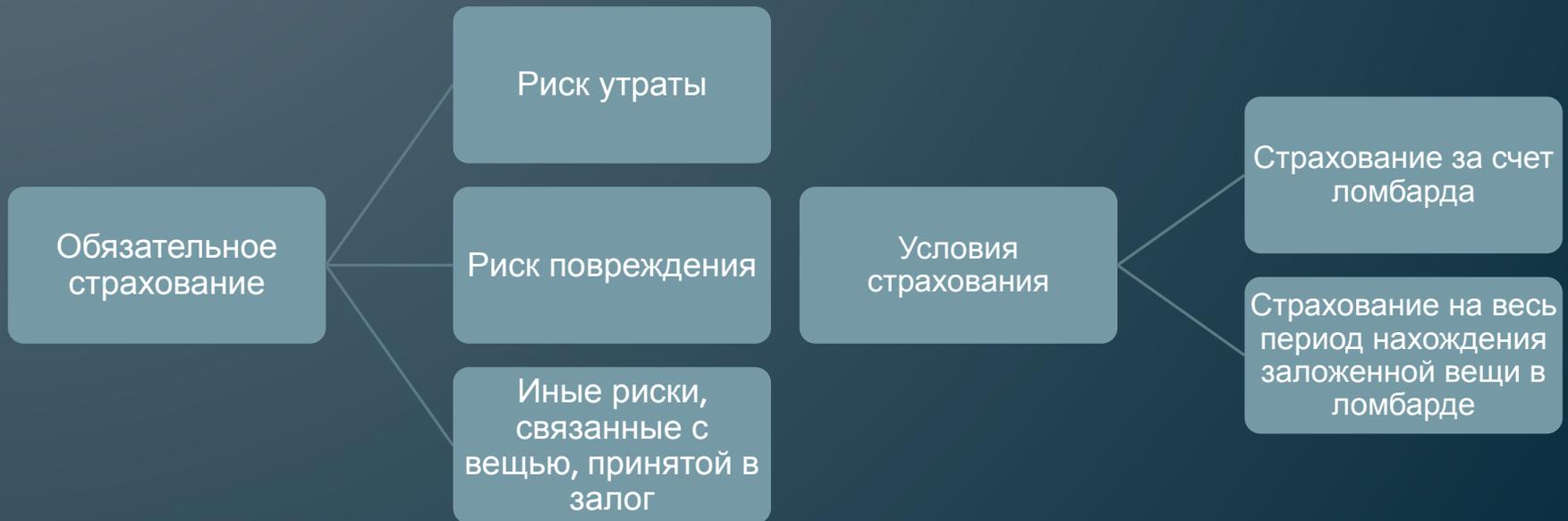
Заключени
е договора

По согласию
сторон

В соответствии
с ценами на
вещи такого
рода и качества

Страхование вещи, принятой в залог

Сумма страховки = сумма оценки



Договор займа



Залоговый билет должен содержать:

- Наименование, адрес ломбарда
- ФИО заемщика
- Дата рождения заемщика
- Гражданство заемщика
- Данные удостоверения личности
- Наименование и описание заложенной вещи
- Сумма оценки
- Сумма займа
- Дата и срок предоставления займа, с указанием даты возврата
- Процентная ставка за год
- Возможность и порядок досрочного погашения займа или его отсутствие
- Согласие или несогласие заемщика на то, что в случае неисполнения обязательств, обращение взыскания на заложенную вещь осуществляется без нотариальной подписи
- Информация, что в случае невозвращения в установленный срок суммы займа, в любое время до продажи заложенной вещи имеет право прекратить обращение на нее взыскания и ее реализацию, исполнив свои обязательства
- В случае реализации, залогодатель имеет право получить разницу между суммой реализации и суммой займа

Сумма обязательств заемщика перед ломбардом



Льготный срок по договору займа

- 30 календарных дней
- Начало – день, следующий за днем возврата займа, указанного в залоговом билете

Условия

- Ломбард не вправе обратиться взыскание на заложенную вещь
- Ломбард не вправе увеличивать процентную ставку по займу
- Ломбард не вправе ухудшать условия хранения, взимать плату за ее хранение

Невостребованная вещь

The diagram features a cluster of light blue circles of various sizes on the left, representing a 'non-required item'. Two large, light blue chevron arrows point from this cluster towards a light blue circle on the right. The right circle contains text explaining that the item becomes loaned if the borrower fails to fulfill their obligations under the loan agreement.

Это сданная вещь, если заемщик не исполнил обязательство, предусмотренное договором займа

Порядок реализации не востребоваvанной вещи

Цель:

Удовлетворение требований
ломбарда к заемщику

Осуществлени
е:

В виде аукциона, начальная
цена – оценка заложенной вещи

Ломбард должен вернуть
разницу между полученной
суммой от реализации
невостребованной вещи и
суммой обязательств заемщика,
если после обращения клиента
прошло не более 3-х лет со дня
продажи не востребоваvанной
вещи

Постановление Правительства РФ № 55 «Об утверждении правил продаж отдельных видов товаров» от 19.01.1998

Покупатель	Гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести товары для личных, семейных, домашних или иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.
Продавец	Организация или индивидуальный предприниматель, осуществляющий продажу товаров по договору розничной купли – продажи.

Продавец обязан:

Иметь установленный режим работы

Установить ассортимент в соответствии с профилем и специализацией

Соблюдать требования, установленные нормативными правовыми актами РФ

Располагать необходимым помещением, оборудованием, инвентарем

Содержать в исправности средства измерения, проводить метрологическую поверку

Иметь книгу отзывов и предложений

Иметь уголок клиента, с соответствующими документами

Довести до клиента сведения о товаре

Ознакомить с товарно – сопроводительной документацией

Предоставить информацию об оказываемых услугах

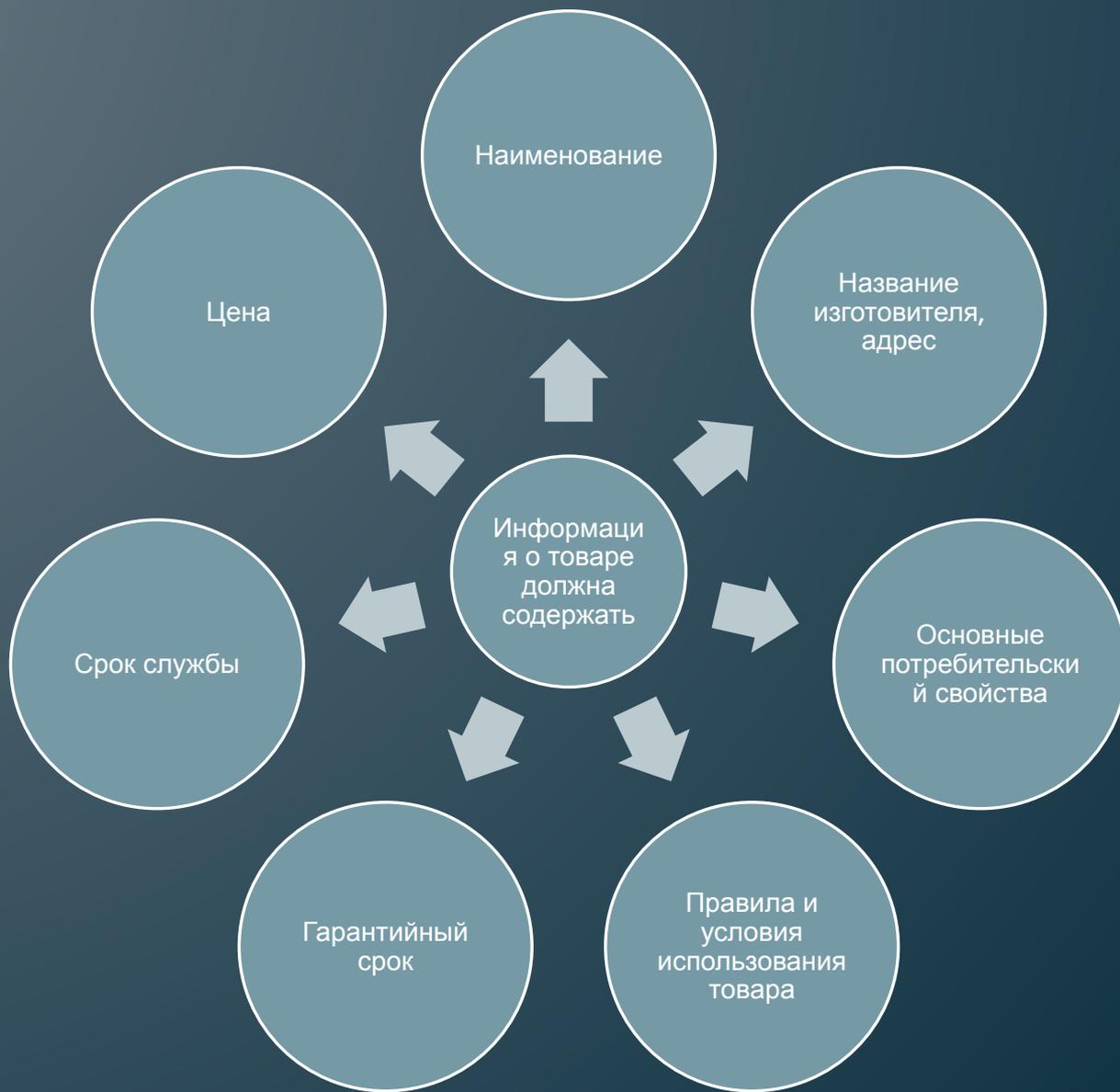
Предоставить возможность ознакомиться с товарами

Обеспечить наличие ценников

Выдать чек, подтверждающий оплату товара

Производить продажу с применением ККМ

Передать товар надлежащего качества



Право покупателя

Товар надлежащего качества

НЕ ОТНОСИТСЯ К ЮВЕЛИРНЫМ ИЗДЕЛИЯМ!!
В течение 14 дней покупатель может обменять товар на аналогичный или вернуть, если товар не был использован, сохранены потребительские свойства, пломбы, ярлыки, чеки.

Товар не надлежащего качества

- Заменить
- Потребовать уменьшить покупную стоимость
- Устранить недостатки
- Вернуть
- Потребовать полного возмещения убытков, причиненного вследствие продажи товара ненадлежащего качества

Реализация

Предпродажная подготовка	Выкладка	Реализация
<ul style="list-style-type: none">- Осмотр, разбраковка- Проверка оттисков государственного пробирного клейма и именника- Проверка сохранности пломб и ярлыков- Сортировка по размерам	<ul style="list-style-type: none">- Группировка на назначению- Наличие ярлыков	<ul style="list-style-type: none">- Изделия должны иметь индивидуальную упаковку- Изделия должны иметь оттиск клейма и именник, при необходимости сертификат на камень- Продавец по требованию должен взвесить изделие- Продавец должен выдать кассовый чек, при необходимости товарный чек

Особенности продажи непродовольственных товаров бывших в употреблении

Товар должен пройти предпродажную подготовку, проверку качества, а также проверку наличия необходимой документации

Сведения о состоянии товара, имеющихся в нем недостатках указывается на товарных ярлыках

Особенности

Товары должны быть сгруппированы по видам

Покупатель, которому продан б/у товар ненадлежащего качества (не указано на ярлыке) вправе предъявить требования: замена, уменьшение покупной цены, устранение недостатков, возмещение расходов на устранение недостатков и возмещение убытков вследствие продажи товаров ненадлежащего качества

Постановление Правительства РФ от
06.05.2016 № 394 « Об опробовании,
анализе и клеймении ювелирных и
других изделий из драгоценных
металлов»



осуществляет
ся

Ювелирные и другие изделия из драгоценных металлов отечественного производства

Ювелирные и другие изделия из драгоценных металлов, перемещенных на территорию РФ из стран. Входящих в Евразийский экономический союз

На опробование, анализ и клеймение принимаются

Ювелирные и другие изделия из драгоценных металлов после ремонта (реставрации)

Ювелирные и другие изделия из драгоценных металлов, ввезенные в РФ из стран, не входящих в Евразийский экономический союз

Ювелирные и другие изделия из драгоценных металлов невостребованные, на которые ломбардом обращено взыскание

Ювелирные и другие изделия из драгоценных металлов предоставленные физическими лицами

Прием на опробование, анализ и клеймение осуществляется при предъявлении

Изготовителями	Копии уведомления о постановке на специальный учет юридического лица или индивидуального предпринимателя, осуществляющего операции с драгоценными металлами и драгоценными камнями
Ломбардами	Копии залогового билета
Физическими лицами	Документа удостоверяющего личность
Юридическими лицами или индивидуальными предпринимателями, осуществившим ввоз	Акта государственного контроля товаров, содержащих драгоценные металлы и драгоценные камни, ввозимых на территорию государства – Члена евразийского союза, и таможенной декларации
Юридическими лицами или индивидуальными предпринимателями, осуществившим перемещение	Стандартные коммерческие и товарно – транспортные документы, предусмотренные правом Евразийского экономического союза

Правила клеймения

- Ювелирные и другие изделия из драгоценных металлов должны соответствовать установленным в Российской Федерации пробам.
- Ювелирные и другие изделия из драгоценных металлов, имеющие пробу ниже одной из установленных в Российской Федерации для соответствующего драгоценного металла проб, должны быть заклеены по ближайшей нижней установленной пробе.
- Изделия, имеющие пробу ниже установленной в Российской Федерации минимальной пробы, не подлежат клеймению.
- Проба ювелирных и других изделий из драгоценных металлов, покрытых слоем другого драгоценного металла, определяется по основному сплаву, из которого изготовлено указанное изделие.
- Допускается изготовление ювелирных и других изделий из золота 583 пробы по заказам физических лиц из принадлежащих им ювелирных и других изделий из золота указанной пробы.

Методы клеймения

Механический

•оттиски клейм наносятся на изделие ударным способом (механическими пробирными клеймами при помощи молотка, либо на станках для массового клеймения). Оттиски наносятся как изнутри, так и снаружи. Так же используются специальные подставки — наковаленки, подходящие по форме к изделию

Лазерный

•осуществляется при помощи лазерной установки. При этом используются клейма-маски. Контур клейма идет пунктиром. Поверхность должна быть тщательно подготовлена, отполирована.

Электро - искровой

•оттиски клейм наносятся на изделие медными клеймами-электродами при помощи электро-искровой установки. Оттиск выжигают искрой, бегущей по контуру клейма-электрода, в водной среде, под действием электрического тока.

Ювелирные и другие изделия из драгоценных металлов, если они содержат части, изготовленные из недрагоценных металлов. Исключение: механизмов часов, зажигалок и подобных изделий, лезвий ножей, винтовых частей штопоров и подобных частей изделий, пружин, осей шарниров, булавок брошей, булавок зажимов для галстуков, булавок значков и других подобных изделий.

Ювелирные и другие изделия из драгоценных металлов с покрытием из недрагоценного металла

Ювелирные и другие изделия из драгоценных металлов с покрытием из драгоценного металла с подслоем из недрагоценного металла

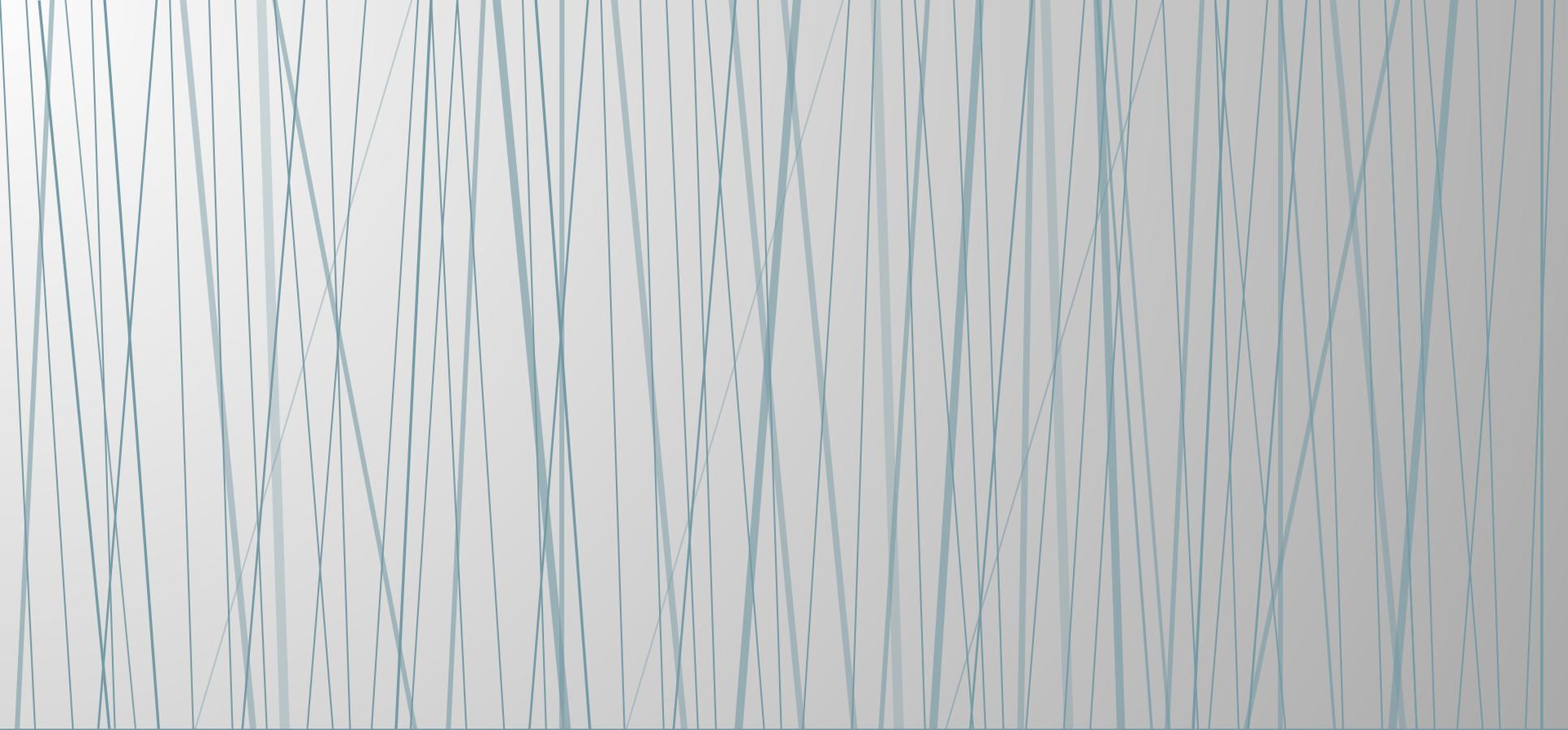
Подлежат
возврату в
не
клейменно
м виде

Ювелирные и другие изделия из драгоценных металлов, имеющие припой, не соответствующий требованиям

Ювелирные и другие изделия из драгоценных металлов без оттисков именников, с деформированными оттисками именников или с отсутствием какого-либо элемента (знака) в оттиске, с оттисками именника с закончившимся сроком действия;

Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 03.07.2016) «О защите прав потребителей»

Закон регулирует отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, импортерами, продавцами при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг), устанавливает права потребителей на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества и безопасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды, получение информации о товарах (работах, услугах) и об их изготовителях (исполнителях, продавцах), просвещение, государственную и общественную защиту их интересов, а также определяет механизм реализации этих прав.

The background of the slide features a pattern of vertical lines in various shades of blue and grey, creating a textured, rain-like effect. A solid dark blue horizontal band is positioned at the bottom of the slide, containing the main text.

**Требования, предъявляемые службой
экономической безопасности к работе
товароведа - приемщика**

Материальная ответственность товароведов – приемщиков наступает за:

Вверенное ему имущество, принятое ломбардом в залог у залогодателей, за его целостность и наличие, а также за сохранность оборудования ломбарда и прочих материальных ценностей.

Возложение штрафных санкций государственными органами на ломбард по вине товароведа-приемщика.

Разглашение сведений, касающихся внутреннего учета товаров, оборотов денежных средств, в том числе размеров выручки, производимых возвратов, сведений, составляющих коммерческую тайну.

Соккрытие или дачу ложной информации Компании (Руководству) о себе (адрес, семейное положение, состояние здоровья и т.п.), о своей деятельности и намерениях;

Ненадлежащее исполнение или неисполнение своих должностных обязанностей, несоблюдение, нарушение корпоративных стандартов и правил, в пределах, определенных действующим трудовым законодательством Российской Федерации и локальными нормативными актами регулирующими деятельность Компании.

За правонарушения, совершенные в процессе осуществления своей деятельности – в пределах определенных действующим административным, уголовным и гражданским законодательством Российской Федерации.

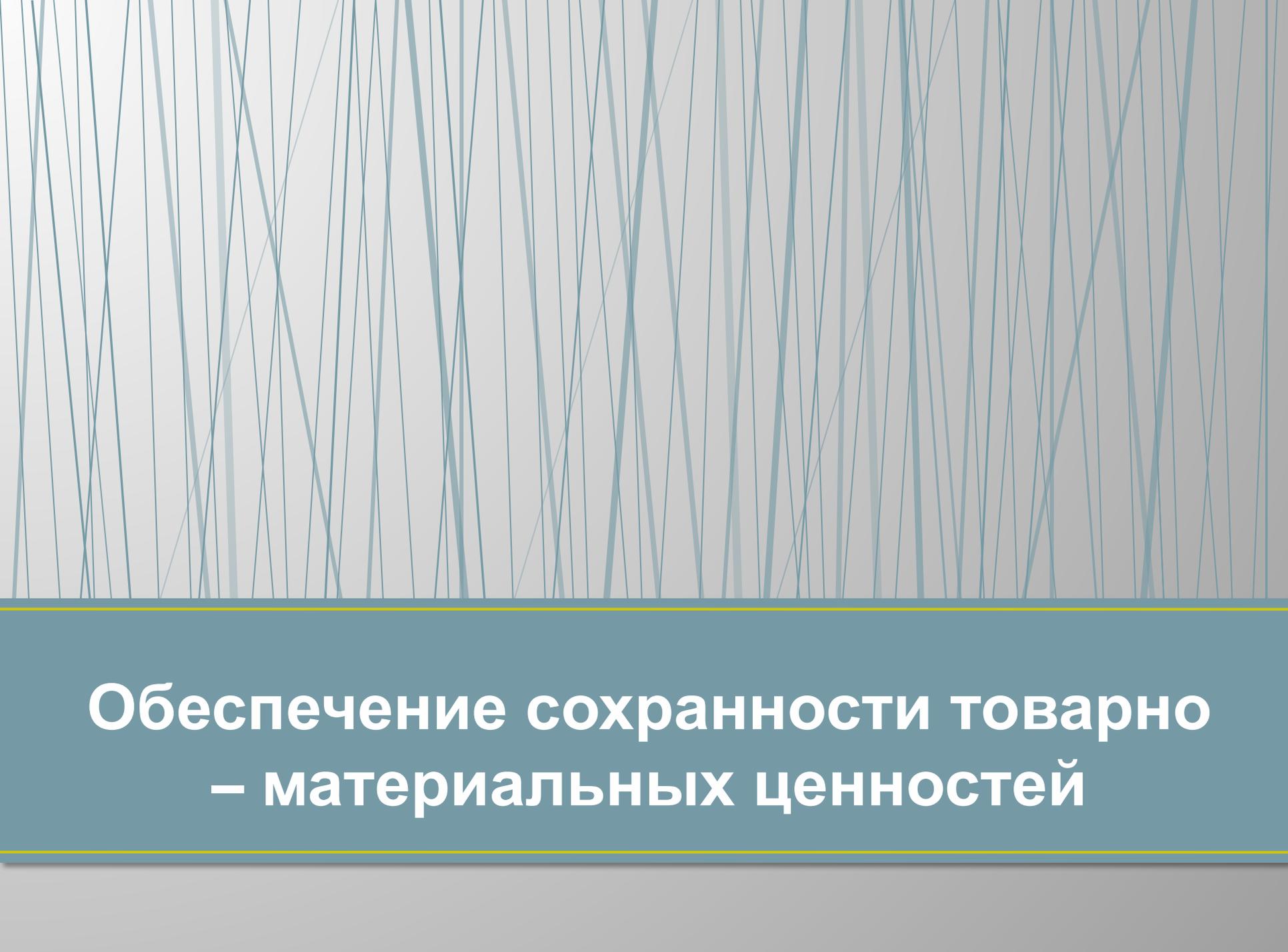
За причинение материального ущерба, в том числе и несоблюдением инструкций, в пределах определенных договором о полной материальной ответственности, действующим трудовым и гражданским законодательством Российской Федерации

Памятка по проверке наличия ТМЦ и их соответствия учетным данным

№	Действие	Срок	Ответственный	Примечание
1.	Подписание ДОГОВОРА О ПОЛНОЙ КОЛЛЕКТИВНОЙ МАТЕРИАЛЬНОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТИ.	При приеме на работу	Товаровед-приемщик	Договор о полной коллективной материальной ответственности предполагает, что ущерб взимается со всех участников Договора, вне зависимости от того, кто виноват
2.	Сверка (пересчет) наличия денежных средств в кассе с программным остатком	Ежедневно, в начале рабочего дня	Товаровед-приемщик	В случае выявленных несоответствий НЕМЕДЛЕННО сообщить куратору
3.	Сверка фактических остатков залогов ювелирных изделий с программным остатком, проверка их соответствия всем учетным данным (соответствие веса, количества, категории, дефектов и т.д.)	Ежедневно, в начале рабочего дня	Товаровед-приемщик	В случае выявленных несоответствий НЕМЕДЛЕННО сообщить куратору
4.	Сверка фактических остатков "невостребованных" залогов с программным остатком, проверка их соответствия всем учетным данным (соответствие веса, количества, категории, дефектов и т.д.)	Ежедневно, в начале рабочего дня	Товаровед-приемщик	В случае выявленных несоответствий НЕМЕДЛЕННО сообщить куратору
5.	Сверка фактического остатка сертификатов с программным остатком (количество)	Ежедневно, в начале рабочего дня	Товаровед-приемщик	В случае выявленных несоответствий НЕМЕДЛЕННО сообщить куратору
6.	Сверка фактического остатка сертификатов с программным остатком по штрих – кодам (проверка пересортицы сертификатов)	Раз в месяц	Товаровед-приемщик	В случае выявленных несоответствий НЕМЕДЛЕННО сообщить куратору
7.	ЗАПРЕЩЕНО хранение личных денежных средств или других материальных ценностей внутри ломбарда (сейф и т.д.). В случае обнаружения все неучтенные товарно-материальные ценности будут оприходованы.	Немедленно	Товаровед-приемщик	В случае выявленных несоответствий НЕМЕДЛЕННО сообщить куратору

ВНИМАНИЕ!

При угрозе со стороны правонарушителей, направленной на причинение материального ущерба компании, вызвать помощь охранного предприятия. Ни при каких обстоятельствах не сообщать, что Вы вызвали помощь, нажали КТС – это может вызвать агрессию со стороны правонарушителей. Не провоцируйте правонарушителей на опасные и жестокие действия в отношении Вас и других посетителей магазинов и помбарлов.



**Обеспечение сохранности товарно
– материальных ценностей**

Хранение залогов и денежных средств

1. Каждый залог должен быть завернут аккуратно, без усилий, в опись залогового билета.

2. В ящики для залогов изделия размещать свободно без давления.

3. Хрупкие изделия, крупные и залогов, состоящие из нескольких изделий (которые невозможно упаковать обычным способом) упаковывать в гриппер и прикреплять к описи залогового билета. Хранить в специальных ящиках в сейфе.

4. Все залогов и иные материальные ценности должны храниться в сейфе.

5. Закрывая смену, товаровед помещает все денежные средства в сейф, где они находятся до начала следующей смены.

6. В отсутствии товароведа в ломбарде хранение денежных средств и залогов вне сейфа ЗАПРЕЩЕНО!

ПОРЯДОК ДЕЙСТВИЙ ПО БЕЗОПАСНОСТИ ТОВАРОВЕДА- ПРИЁМЩИКА И СОХРАННОСТИ ТОВАРНО- МАТЕРИАЛЬНЫХ ЦЕННОСТЕЙ В ЛОМБАРДЕ/МАГАЗИН Е



Инструкции
СЭБ



НОМЕРА ТЕЛЕФОНОВ, КОТОРЫЕ ДОЛЖНЫ БЫТЬ У КАЖДОГО СОТРУДНИКА

- Номер пульта охраны
- Номер дежурного СЭБ
- Номер дежурного службы торговли/ломбардов
- Номер куратора
- Номера всех сотрудников своей точки

ОТКРЫТИЕ МАГАЗИНА/ЛОМБАРДА, СНЯТИЕ ОБЪЕКТА С ОХРАНЫ

В СТРОГО ОБОЗНАЧЕННОЕ
ВРЕМЯ!

- Осмотреть целостность замков, дверей, окон и т. д.
- Посмотреть в каком состоянии находится светодиод (должен гореть ровным светом, не моргать);



ОТКРЫТИЕ МАГАЗИНА/ЛОМБАРДА, СНЯТИЕ ОБЪЕКТА С ОХРАНЫ

■ Если есть следы взлома:

1. не вскрывать объект
2. позвонить в СЭБ и ждать дальнейших инструкций;

■ В случае наличия подозрительных лиц:

1. пройти мимо
2. позвонить в СЭБ, сообщить о ситуации и четко следовать полученной инструкции
3. позвонить кураторам

ОТКРЫТИЕ МАГАЗИНА/ЛОМБАРДА, СНЯТИЕ ОБЪЕКТА С ОХРАНЫ

Войти в помещение, где размещен магазин/ломбард, закрыть дверь за собой

- Входные жалюзи открыть наполовину
- Набрать код на клавиатуре, либо прислонить магнитный ключ к считывателю



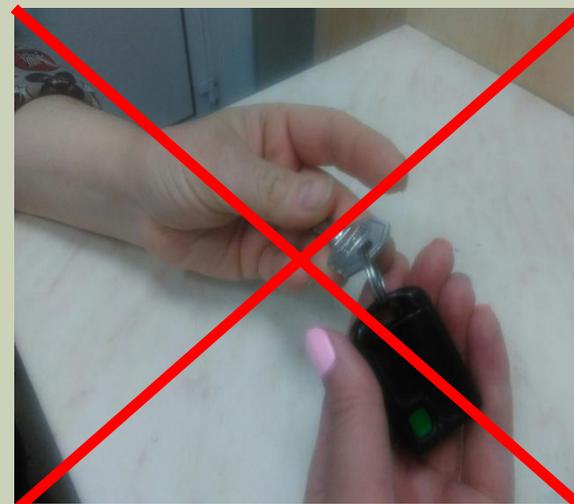
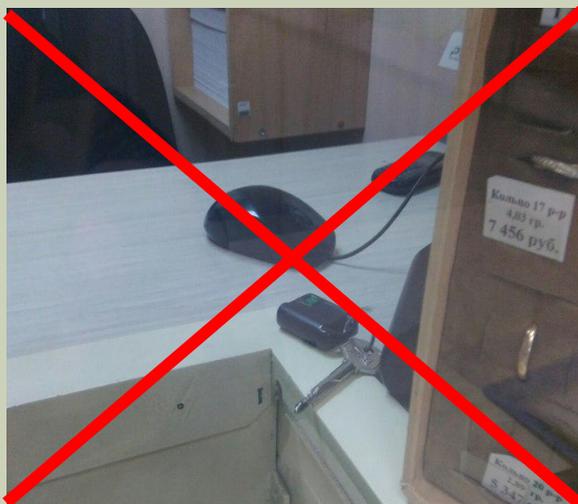
Выносной индикатор должен погаснуть

- Позвонить на пульт ОП и убедиться, что объект снят с охраны (часто бывает, что объект при снятии на пульте числится стоящим на охране, что приводит к выезду ГБР и составлению актов о ложной сработке)



ПРАВИЛА ХРАНЕНИЯ КЛЮЧЕЙ

- Ключи от объекта должны находиться в кармане или сумочке на РАЗНЫХ связках;
- Ключи НЕ должны находиться на столах и ЛЕГКОДОСТУПНЫХ местах;
- Ключи, ни в коем случае, НЕ должны передаваться ПОСТОРОННИМ лицам



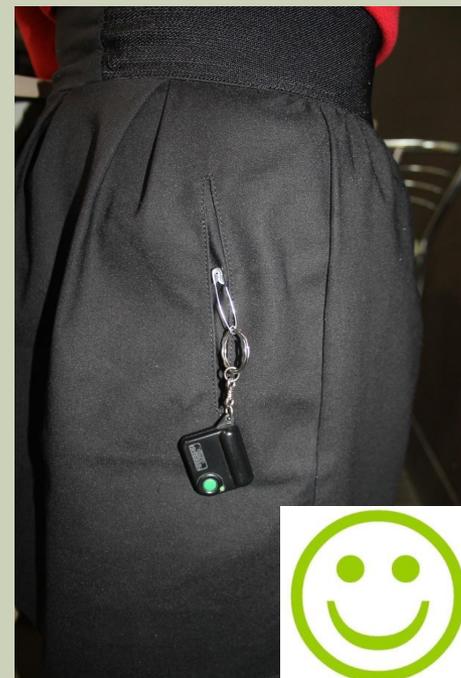
ПРАВИЛА ИСПОЛЬЗОВАНИЯ РАДИОБРЕЛОКА

- Радиобрелок необходим для своевременного вызова группы быстрого реагирования (ГБР) в ситуации опасности при каких-либо противоправных действиях сторонних лиц.
- Вход и выход в магазин/ломбард осуществляется только с радиобрелоком в руке;
- Радиобрелок должен быть в разных связках с ключами.



ПРАВИЛА ИСПОЛЬЗОВАНИЯ РАДИОБРЕЛОКА

- ПРОДАВЕЦ- КОНСУЛЬТАНТ: радиобрелок должен быть прикреплен к одежде.
- ТОВАРОВЕД радиобрелок на рабочем столе на расстоянии вытянутой руки.



ПРОВЕРКА СИГНАЛА ТРЕВОГИ РАДИОБРЕЛОКА

1. Проверить работоспособность радиобрелока по телефону (время проверки установлено охранным предприятием):
назвать N° объекта и пароль, нажать на кнопку радиобрелока;
2. Сделать отметку в журнале об исправности радиобрелока (Журнал проверок службой СЭБ работы Физического поста охраны и проверки тревожной сигнализации)

ПРОВЕРКА СИГНАЛА КНОПКИ ТРЕВОЖНОЙ СИГНАЛИЗАЦИИ (СТАЦИОНАРНАЯ ВЖИМНАЯ КНОПКА)

1. Проверить работоспособность КТС по телефону (время проверки установлено охранным предприятием):
назвать № объекта и пароль, нажать на кнопку, затем с помощью ключа, отжимаем кнопку обратно;

2. Сделать отметку в журнале об исправности кнопки (Журнал проверок службой СЭБ работы Физического поста охраны и проверки тревожной сигнализации).

■ Если нет ключа:

- Позвонить на пульт охранного предприятия и сказать, чтобы отправили экипаж с ключом для проверки КТС;
- Если экипаж не прибыл:
 1. позвонить на дежурный телефон в СЭБ для выяснения причины;
 2. позвонить кураторам

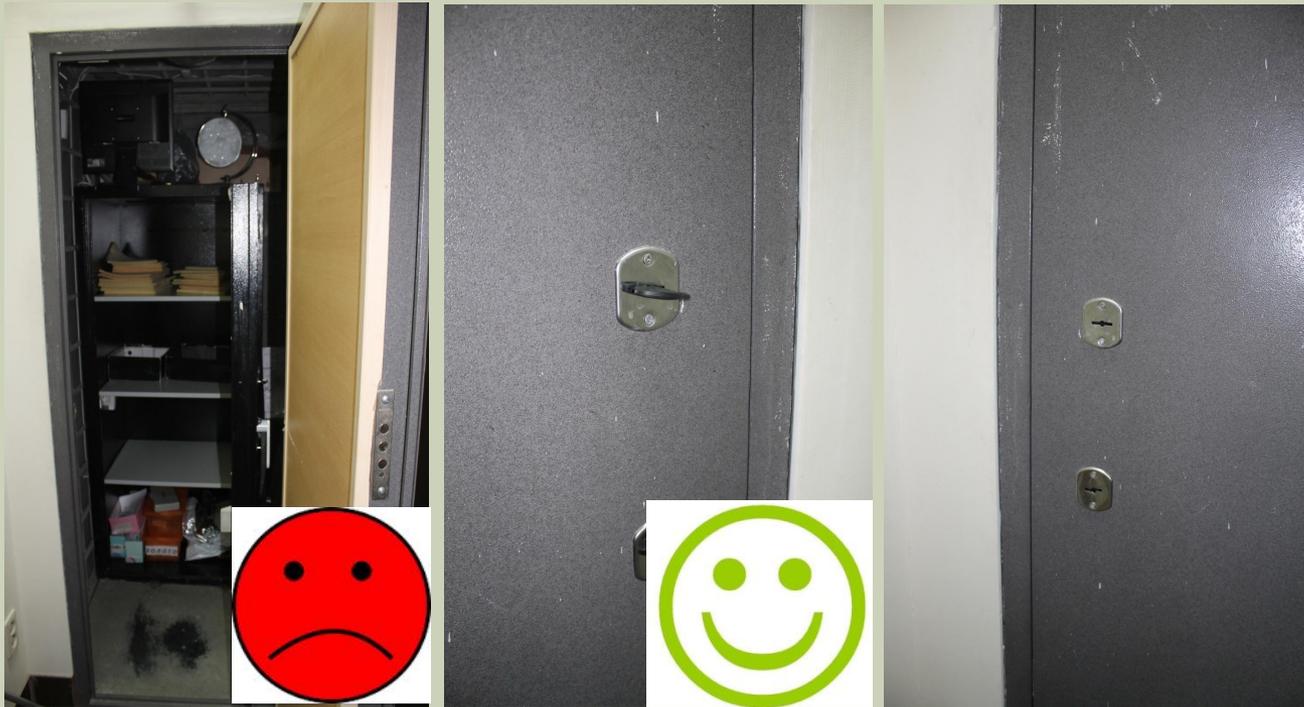
СРАБОТКА ТРЕВОЖНОЙ СИГНАЛИЗАЦИИ

- Поступил звонок из Охранного предприятия
- Необходимо быстро прибыть на ломбард/магазин (такси, личный транспорт, экипаж)
- До прибытия на объект необходимо сообщить о сработке на дежурный телефон СЭБ и на дежурный телефон службы торговли/ломбардов
- В ближайшую рабочую смену написать служебную записку с указанием даты, затраченного времени на выезд в ломбард/магазин и средств



ОБЕСПЕЧЕНИЕ СОХРАННОСТИ ТМЦ

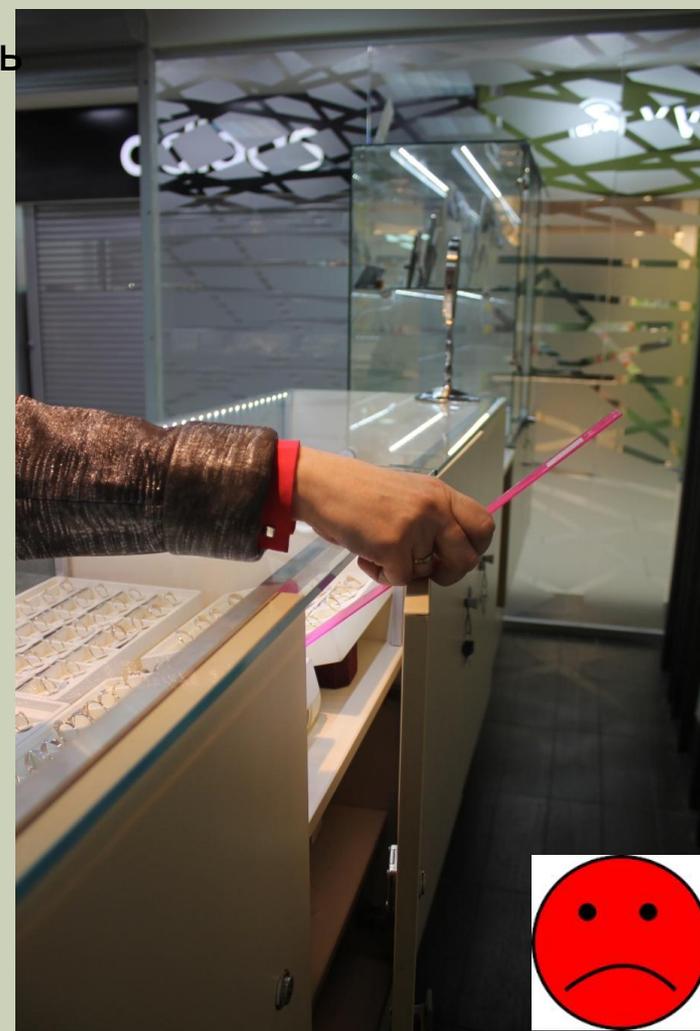
- В течение дня сейф должен быть закрыт
- Ключи не должны находиться в замке
- Деньги и залоги хранятся в сейфе



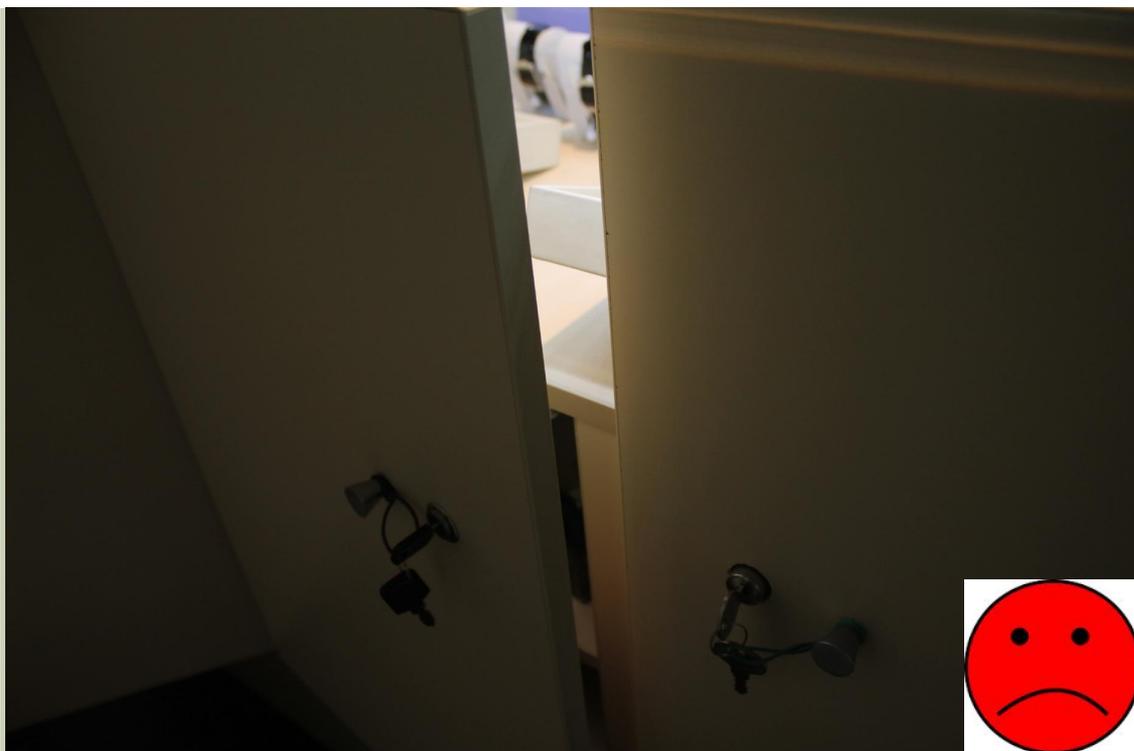
ОБЕСПЕЧЕНИЕ СОХРАННОСТИ ТМЦ



Витрины должны быть закрыты на замок



ОБЕСПЕЧЕНИЕ СОХРАННОСТИ ТМЦ



КЛЮЧА В ЗАМКЕ НЕ ДОЛЖНО
БЫТЬ



ДЕМОНСТРАЦИЯ ТОВАРА В МАГАЗИНЕ



Дисплей доставать
запрещено!

Покупателю показываем не более 2-3
изделий!



ДЕМОНСТРАЦИЯ ТОВАРА В ЛОМБАРДЕ

Товароведу ломбарда необходимо получить от клиента полную стоимость изделия прежде, чем давать клиенту изделие мерить



ЭКСТРЕННЫЕ СИТУАЦИИ

■ ВНЕЗАПНОЕ ОТКЛЮЧЕНИЕ ЭЛЕКТРОЭНЕРГИИ

Действия сотрудника:

1. Остаемся на рабочем месте
2. Просим клиентов покинуть помещение магазина/ломбо
3. Закрываем дверь на замок изнутри
4. Сообщаем на пульт ОП
5. Сообщаем СЭБ, получаем от них инструкцию
6. Сообщаем кураторам



ЭКСТРЕННЫЕ СИТУАЦИИ

■ ПОТОП и СИТУАЦИИ, НАНОСЯЩИЕ ВРЕД ИМУЩЕСТВУ

Действия сотрудника:

1. Сообщаем куратору
2. Ни к чему не прикасаемся
3. Не пытаемся решить ситуацию самостоятельно



ЭКСТРЕННЫЕ СИТУАЦИИ

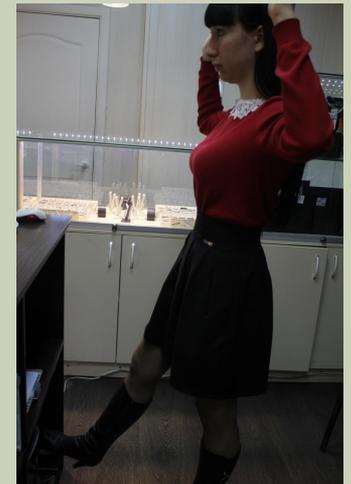
■ ПОПЫТКА ОГРАБЛЕНИЯ

Действия сотрудника:

1. Нажать стационарную кнопку тревожной сигнализации или радиобрелока
2. Сообщить куратору и СЭБ после приезда ГБР

Ни в коем случае не провоцировать преступника!

Главная ценность компании- ваша жизнь и здоровье!



ЭКСТРЕННЫЕ СИТУАЦИИ

■ КЛИЕНТ ПОДАЕТ ФАЛЬШИВУЮ КУПЮРУ

Действия сотрудника:

1. Нажать стационарную кнопку тревожной сигнализации или радиобрелока
2. Оставить купюру в поле зрения клиента
3. До приезда ГБР отвлечь клиента (например, рассказать о проводимых акциях)
4. По прибытию ГБР передать им фальшивую купюру
5. Сообщить куратору и в СЭБ, следовать по их указаниям



ДРУГИЕ СИТУАЦИИ, ВОЗНИКАЮЩИЕ В ТЕЧЕНИЕ РАБОЧЕГО ДНЯ

■ ПРОВЕРКА ПРЕДСТАВИТЕЛЕМ СТОРОННЕЙ ОРГАНИЗАЦИИ

Действия сотрудника:

1. Просим проверяющего предоставить удостоверение, паспорт
2. Сверяем фото
3. Выясняем цель визита
4. Сообщить куратору
5. Сообщить в СЭБ и действовать по их указаниям

ДРУГИЕ СИТУАЦИИ, ВОЗНИКАЮЩИЕ В ТЕЧЕНИЕ РАБОЧЕГО ДНЯ

■ ПОСЕЩЕНИЕ ЛОМBARДА/МАГАЗИНА СОТРУДНИКОМ КОМПАНИИ или ПРЕДСТАВИТЕЛЕМ ПОДРЯДНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

Действия сотрудника ломбарда/магазина:

1. Просим посетителя предоставить удостоверение, паспорт
2. Сверяем фото, проверяем по документу на ИРС (ДОПУСК)
3. Выясняем цель визита
4. Сообщаем куратору, в СЭБ
5. По окончании проверки или работ предоставить сотруднику компании «Журнал регистрации контрольных проверок, ремонтов, выполнения заявок и др. работ сотрудниками офиса или представителями подрядных организаций»

	Васильцова, Светлана Борисовна	Коммерческий директор	2. Частичный доступ 8 800-899-99-08
СЛУЖБА ЛОМBARДОВ			
	Полов, Михаил Анатолевич	Ведущий менеджер по ломбардам	2. Частичный доступ 8 800-890-4800
	Денежкина, Анна Сергеевна	Менеджер по ломбардам	2. Частичный доступ 8 800-808-99-91
УЧЕБНЫЙ ЦЕНТР			
	Дрозд, Лилия Рузднева	корпоративный тренер	2. Частичный доступ 8 808-007-70-08

