Приложение 2 к Распоряжению

№167/ОД от 19.11.2013

Порядок по обслуживанию клиентов в кассе сотрудниками ВСП

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| этапы |  | последовательность действий | исполнители | нормативный документ |
|  | Соблюдать последовательность действий! | |  |  |
|  | 1.  а. | запросить паспорт у клиента:  сверить фотографию в паспорте с личностью физического лица |  |  |
|  | 2.  а.  б. | проверить в кассовом документе:  дату;  сверить с паспортом ФИО клиента; |  |  |
|  | 3. | для подтверждения операции найти в ПО РБС/Инверсия документ по номеру |  |  |
|  | а.  б.  в. | сверить в печатном кассовом документе и ПО:  дату;  ФИО клиента | Сотрудник,  исполняющий функции кассового работника |  |
| Приходные операции | 4. | уточнить сумму операции у клиента |  |
|  | 5. | сверить сумму с данными печатного документа и ПО |  |
|  | 6. | принять денежные средства от клиента |  |  |
|  | 7. | пересчитать |  |  |
|  | 8. | проверить подлинность купюр |  |  |
|  | 9. | передать на подпись клиенту 2 экземпляра ПКО |  |  |
|  | 10. | подтвердить в РБС операцию клиента |  |  |
|  | 11. | подписать ПКО и отдать клиенту его экземпляр документа |  |  |
|  | 12. | убрать денежные средства со стола в средство индивидуального хранения |  |  |
|  | 13. | убрать подписанный клиентом документ с рабочего стола в место хранения кассовых документов в течение рабочего времени |  |  |
|  | Соблюдать последовательность действий! | |  |  |
|  | 1. | принять от клиента талон, сверить номер талона и номер РКО |  |  |
|  | 2.  а. | запросить паспорт у клиента:  сверить фотографию в паспорте с личностью физического лица |  |  |
|  | 3.  а.  б. | проверить в кассовом документе:  дату;  сверить с паспортом ФИО клиента; |  |  |
|  | 4. | для подтверждения операции найти в ПО РБС/Инверсия документ по номеру |  |  |
| Расходные операции | 1. а.   6. | сверить в печатном кассовом документе и ПО:  дату;  ФИО клиента | Сотрудник,  исполняющий функции кассового работника | Положение по организации кассовой работы в ПАО "Совкоманк" |
|  | 6. | уточнить сумму операции у клиента |  |
|  | 7. | сверить сумму с данными печатного документа и ПО |  |  |
|  | 8. | пересчитать денежные средства в присутствии и при визуальном контроле со стороны клиента с проверкой на подлинность |  |  |
|  | 9. | передать на подпись клиенту 2 экземпляра РКО |  |  |
|  | 10. | подписать РКО |  |  |
|  | 11. | выдать клиенту денежные средства и его экземпляр РКО, визуально контролировать пересчет клиентом купюр |  |  |
|  | 12. | подтвердить в бухучете операцию клиента |  |  |
|  | 13. | прикрепить талон к РКО и убрать печатный документ с рабочего стола в место хранения кассовых документов в течение рабочего времени |  |  |
|  | Соблюдать последовательность действий! | |  |  |
|  | 1.  а. | запросить паспорт у клиента:  сверить фотографию в паспорте с личностью физического лица |  |  |
|  | 2. | выяснить: |  |  |
|  | а.  б. | номер перевода  сумму перевода |  |  |
|  | 3.  а.  б.  в. | проверить в ПО:  статус перевода для возможной выдачи  ФИО клиента в ПО на соответствие данным паспорта  сумму перевода |  |  |
| Выплата перевода ДС (  WU, Контакт, ЗК) | 4.  а. | сделать запрос в ПО на выдачу перевода  после получения подтверждения оформить документы для выдачи денежных средств | Сотрудник,  исполняющий функции кассового работника |  |
|  | 5. | пересчитать денежные средства в присутствии и при визуальном контроле со стороны клиента с проверкой на подлинность |  |  |
|  | 6. | передать на подпись клиенту 2 экземпляра РКО |  |  |
|  | 7. | подписать РКО |  |  |
|  | 8. | выдать клиенту денежные средства и его экземпляр РКО, визуально контролировать пересчет клиентом купюр |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| 9. | подтвердить в бухучете операцию клиента |
| 10. | направить уведомление о выдаче перевода в системе, по которой осуществлялась выдача перевода |
| 11. | подтвердить в бухучете операцию клиента |
| 12. | прикрепить талон к РКО и убрать печатный документ с рабочего стола в место хранения кассовых документов в течение рабочего времени |

**Со всеми нормативными документами, указанными в данном порядке ознакомлен**

Немцова Наталья Владимировна (по фио переводимого сотрудника) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/подпись/ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/дата/

Типовые вопросы размещены на корпоративном портале, закладка "ФронтИнфо" / "типовые вопросы мепеджеров"/"Касса"

задать вопрос можно:

на корпоративном портале, закладка "Вопросы-ответы"

через систему Папирус/Фор мы/общие закрытие проекты/вопросы Фронта

| \* - *данный порядок оформляется в двух экземплярах, по одному для каждой из сторон*