

БУКЛЕТ РУКОВОДИТЕЛЯ

КАК ИСПОЛЬЗОВАТЬ ГАРАНТИЙНЫЙ ПАКЕТ
ПО КОНФЛИКТНЫМ АЛМАЗАМ



ВВЕДЕНИЕ

Вы держите в руках «Буклет руководителя». Теперь вы являетесь одним из тех, кто стремится решать проблемы конфликтных алмазов, стоящие перед нашей отраслью.

В течение последних шести лет мы предпринимали шаги совместно с правительствами стран, Организацией Объединенных Наций и неправительственными организациями. Шаги, нацеленные на то, чтобы раз и навсегда устранить явление конфликтных алмазов.

В рамках данного руководства мы разработали для вас и ваших подчиненных простые способы уверить требовательных и пристрастных покупателей в том, что алмазы, которые вы продаете, были добыты в зонах, свободных от вооруженных конфликтов. Кроме того, вы найдете здесь информацию о том, как присоединиться к отраслевой инициативе по обеспечению гарантий и спроса на алмазы.

СОДЕРЖАНИЕ

1. **Будьте уверены в алмазной промышленности**
2. **Занимайтесь самообразованием, повышайте компетентность**
3. **Будьте ответственным и настойчивым в соблюдении требований**
4. **Обучайте персонал, вселяйте уверенность в клиентов**
5. **Дополнительные шаги, которые вы можете предпринять**



ПЛАН ДЕЙСТВИЙ

1. Будьте уверены в алмазной промышленности

Как участник процесса торговли алмазами, вы должны гордиться тем, что работаете в алмазной промышленности. Вы являетесь частью индустрии, которая обеспечивает миллионы людей во всем мире средствами к существованию. Алмазы вносят значительный вклад в процветание и экономическое развитие добывающих стран, включая африканские страны, и повышают качество жизни их населения.

2. Занимайтесь самообразованием, повышайте компетентность

Ознакомьтесь с материалами Гарантийного пакета, особенно с материалами, посвященными Кимберлийскому процессу и Гарантийной системе. Стремитесь быть в курсе новостей об алмазах и мировом алмазном рынке.

3. Будьте ответственным и настойчивым в соблюдении требований

Следует требовать письменные подтверждения об участии в Гарантийной системе от всех поставщиков алмазов и ювелирных изделий, с которыми вы работаете. В этом случае вы будете уверены, что все алмазы, которые вы продаете, происходят из законных источников.

4. Обучайте персонал, вселяйте уверенность в клиентов

В случае возникновения вопросов ваши сотрудники должны проявить компетентность в вопросе конфликтных алмазов и методах решения этой проблемы. Для обучения сотрудников используйте материалы, содержащиеся в данном Гарантийном пакете и Руководстве по обучению сотрудников.

5. Дополнительные шаги, которые вы можете предпринять

Данный раздел рассказывает о том, как еще можно поддерживать искоренения конфликтных алмазов и формировать у покупателей уверенность в добропорядочности алмазной промышленности.

#1: БУДЬТЕ УВЕРЕНЫ В АЛМАЗНОЙ ПРОМЫШЛЕННОСТИ

Вы и ваши сотрудники участвуете в многомиллиардном бизнесе, охватывающем весь мир. В алмазной отрасли прямо или косвенно занято около 10 миллионов человек. Алмазы приносят доход, имеющий важнейшее значение для экономического развития и процветания стран, добывающих алмазы, особенно расположенных на африканском континенте. Средства, вырученные от продажи алмазов, помогают строить больницы, идут на борьбу со СПИДом и другие социальные нужды.

Необходимо напомнить вашим сотрудникам, что работают в такой отрасли, которая помогает приносить радость и счастье покупателям. Алмазы участвуют в важнейших жизненных событиях - признании в любви, свадьбы, дни рожденья и тому подобное.

Мы знаем, что наши покупатели любят алмазы. Мы должны быть уверены, что при покупке алмазов покупатели испытывают всесторонний комфорт. Изучение реальных фактов о конфликтных алмазах и предоставление этих фактов клиентам значительно приблизит вас к достижению этой цели.



#2: ЗАНИМАЙТЕСЬ САМООБРАЗОВАНИЕМ

Используйте эти и другие ресурсы, чтобы постоянно получать информацию о проблемах, которые могут стать помехой успеху бизнеса и вашему благосостоянию.

1 . Полностью просмотрите данное руководство

В данном руководстве вы найдете простые способы самообразования и обучения ваших сотрудников, получения сведений о конкретных методах, используемых алмазной индустрией для борьбы с явлением конфликтных алмазов, а также о методах обсуждения данного вопроса с клиентами.

2. Прочитайте все материалы, тщательно изучите Краткое руководство по мерам, препятствующим распространению конфликтных алмазов

Данное руководство является краткой и простой в использовании инструкцией, описывающей существующие меры борьбы с проблемой конфликтных алмазов. Эти меры включают в себя: Кимберлийский процесс и Гарантийную систему. Данный пакет обязателен для прочтения всеми сотрудниками предприятия, занимающимися покупкой, бухгалтерией, соблюдением законодательства и обучением персонала.

3. Повышайте компетентность

Посетите сайт www.diamondfacts.ru. Сайт рассчитан на продавцов, покупателей и СМИ, он информирует об алмазах в целом, о конфликтных алмазах и мерах борьбы с ними, а также о том, какое значение имеют алмазы для различных частей света. На сайте можно также загрузить или заказать дополнительные Гарантийные пакеты полностью или частично.

Следите за информацией из различных отраслевых источников. Специализированная ювелирная пресса, выставки, профессиональные организации и многих другие отраслевые организации будут и в дальнейшем предоставлять информацию по вопросам, способным повлиять на ваш бизнес.



#3: БУДЬТЕ НАСТОЙЧИВЫМ В СОБЛЮДЕНИИ ТРЕБОВАНИЙ

Существуют две важные программы, позволяющие убедить покупателей в том, что продаваемые алмазы не были добыты в странах, вовлеченных в военный конфликт:

1. Кимберлийский процесс

2. Гарантийная система.

(Пожалуйста, прочтите Краткое руководство по мерам, препятствующим распространению конфликтных алмазов). Согласно требованиям Кимберлийского процесса любая партия необработанных алмазов, переправляемая через государственную границу, должна сопровождаться сертификатом, заверенным правительством и подтверждающим, что источник происхождения этих алмазов не вовлечен в вооруженный конфликт. В свою очередь Гарантийная система требует, чтобы всякий раз, когда алмазы (необработанные, полированные или использующиеся в ювелирных украшениях) меняют владельца, продавец давал гарантию того, что алмазы получены им из законных источников. Все алмазы, поступившие в продажу после 1 января 2003 года, должны соответствовать требованиям этих программ.

1. По Гарантийной системе производители, розничные продавцы и торговые агенты должны требовать от всех поставщиков алмазов и алмазных ювелирных изделий письменные подтверждения того, что они соблюдают требования указанных программ.

Приведенное ниже Гарантийное заверение должно присутствовать в каждом счете. "Алмазы, указанные в данном счете, приобретены у законных источников, не вовлеченных в вооруженный конфликт, в соответствии с резолюциями Организации Объединенных Акции. Настоящим Продавец гарантирует, что данные алмазы не относятся к финансированию каких-либо вооруженных конфликтов, что подтверждено личным знанием и/или письменными гарантиями, предоставленными поставщиком данных алмазов.

2. Все компании, торгующие алмазами (необработанными, полированными или в ювелирных украшениях) должны вести записи обо всех гарантийных счетах, выставленных или полученных при покупке или продаже алмазов. Эти гарантии должны проверяться ежегодно собственным аудитором компании.

Необходимо разработать систему для отслеживания гарантийных заявлений, а также систему для ведения записей в течение пяти лет.

Бухгалтеры компании должны пройти инструктаж по процессу. Вы также можете поделиться этой информацией с теми, кто занимается юридическими вопросами и вопросами отчетности вашей компании. Важно убедиться, что все сотрудники проинформированы о системе и необходимости соблюдения требований.

3. Все участники отрасли должны разработать системы для поставщиков, не имеющих возможности разместить заверение Гарантийной системы на счетах.

Образец письма прилагается. Вы также можете использовать письмо от профессиональных организаций.

4. Выработайте решение о том, что делать, если поставщик не может или не хочет соблюдать ваши стандарты.

Соблюдение требований не будет являться полным, если поставщик не предоставит гарантийное заявление на счете. Вы можете выдвинуть жесткие требования, настаивающие на предоставлении гарантийного заявления, и при необходимости найти новых поставщиков. Социально ответственные поставщики без труда помогут вам сделать необходимые шаги, чтобы обеспечить полное соблюдение требований.



5. Отправьте вашим поставщикам письмо, приведенное на данной странице (на фирменном бланке) с требованием немедленного ответа.

Письмо поставщикам

Уважаемый _____!

Как вы знаете, в 2003 году организации нашей отрасли согласовали программу саморегулирования в качестве дополнения к Кимберлийскому процессу, учрежденному правительствами стран - участниц торговли алмазами. Мы, сотрудники <<впишите названия компании>>, одобрили введение глобальной системы, направленной на борьбу с незаконным оборотом конфликтных алмазов, и приняли политику поддержки отраслевой программы саморегулирования.

Основу программы составляет система гарантий, сопровождающих необработанные алмазы, полированные алмазы и ювелирные изделия, содержащие бриллианты, на всем протяжении цепочки поставок. Просим предоставлять следующее заявление Гарантийной системы для каждого купленного нами алмазного продукта:

Алмазы, указанные в данном счете, приобретены у законных источников, не вовлеченных в финансирование вооруженного конфликта, в соответствии с резолюциями Организации Объединенных Аций. Настоящим Продавец гарантирует, что данные алмазы имеют сертификаты, подтверждающие, что алмазы поступили из источников, не вовлеченных в какие-либо конфликты, что подтверждено личным знанием и/или письменными гарантиями, предоставленными поставщиком данных алмазов.

Как участник торгового процесса, поддерживающий данную программу, мы требуем, чтобы наши поставщики также стали участниками гарантийной системы, и пересмотрим сотрудничество со всеми участниками, отказавшимися от участия в программе. Просим ответить на данное уведомление как можно скорее и проинформировать нас о том, поддерживает ли ваша организация отраслевую инициативу.

С уважением,

Компания

Имя

Должность



#4: ОБУЧАЙТЕ ВАШИХ СОТРУДНИКОВ

Подготовка к совещанию персонала

1. Назначьте дату и время проведения собрания.
2. Обеспечьте достаточное количество листовок и рекламных материалов.
3. Просмотрите Руководство по обучению сотрудников, сделайте пометки.

Проведение собрания

1. Объясните вашу политику в отношении «конфликтных алмазов».
2. Раздайте всем присутствующим Гарантийные карточки, «Краткое руководство по мерам, препятствующим распространению конфликтных алмазов» и «Брошюру для покупателей» (появится осенью 2006 года).
3. Разместите «Плакат для служебного пользования» (позже его необходимо будет перенести в офис). Если возможно, продемонстрируйте присутствующим сайт www.diamondfacts.ru в качестве помощи для обучения.
4. Поощряйте участие в программе.
5. Обеспечьте понимание и использование информации вашими сотрудниками.
6. Для облегчения усвоения материала проведите ролевую игру.
7. Подытожьте собрание. Мы не одни в этой борьбе, мы — часть большой инициативы.

Мероприятия после собрания

1. Проведите индивидуальные практические занятия.
2. Прикрепите «Плакат для служебного офиса» в том месте, где его смогут видеть все сотрудники.
3. Организуйте обучение новых сотрудников и тех, кто пропустил собрание.
4. Предложите сотрудникам посетить сайт www.diamondfacts.ru.



#5: ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ШАГИ

1. Начните с сайта **www.diamondfacts.ru**. На нем вы найдете информацию о той пользе, которую приносят алмазы огромной части населения нашей планеты, а также информацию о конфликтных алмазах и мерах, предпринимаемых промышленностью для предотвращения их оборота на рынке.

2. Проведите обучение новых сотрудников по проблеме конфликтных алмазов.

3. Организуйте периодические повторные курсы для существующих сотрудников. Попробуйте использовать "мнимых покупателей" в розничных магазинах, чтобы проверить, как сотрудники распознают проблему и решают ее.

4. Добавьте в вашу розничную торговую политику раздел, объясняющий, что ваше предприятие отказывается поддерживать конфликтные алмазы.

5. Если у вашей компании есть собственный веб-сайт, разместите на нем информацию о конфликтных алмазах и существующих успешных мерах борьбы с ними (КП и ГС), а также вашу политику по вопросу "конфликтных" алмазов. Вы также можете разместить ссылку на сайт **www.diamondfacts.ru**

6. Расскажите всем - покупателям, друзьям, членам семьи, соседям - о том положительном значении, которое алмазы имеют для всего мира, а особенно для африканских стран.



WORLD
DIAMOND
COUNCIL