

CEP C 1 2024.2-Doc 6. Annexe 3  
(CEP C 1 GSP 2024.2-Doc 4e. Annexe 1)  
مجلس الاستثمار البريدي- اللجنة ١- ٢٠٢٤-٢-  
المستند ٦- الملحق ٣  
(مجلس الاستثمار البريدي- اللجنة ١- فريق الأمن  
البريدي- ٢٠٢٤-٢- المستند ٤هـ- الملحق ١)



# نقل الأموال النقدية

توصيات

برن، أغسطس/آب ٢٠٢٤



الصفحة	جدول المحتويات
٥	١- مقدمة
٦	التوصيات
٦	٢- مركز الأموال النقدية
١٤	٣- الوجيهات
١٤	١-٣ المستوى الأمني
١٤	٢-٣ الخطوات الأمنية الداخلية
١٥	٣-٣ الإجراءات الأمنية
١٥	٤-٣ نظم الإبلاغ
١٥	٥-٣ التعاون
١٦	٤- شاحنات الأمن
١٦	١-٤ المستوى الأمني
١٧	٢-٤ المعدات الأمنية
١٨	٣-٤ أجهزة الإنذار
١٩	٤-٤ المراقبة بكاميرات الفيديو
١٩	٥-٤ التتبع و/أو إدارة المسار الموجه
١٩	٦-٤ العلامات المسجلة على السطح
٢٠	٥- معدات وسائل النقل
٢٠	١-٥ النظم المتكاملة
٢٠	٢-٥ الخزائن الحديدية
٢١	٣-٥ نظم التتبع/الإنذار
٢٢	٦- الحراسة
٢٢	١-٦ المستوى الأمني
٢٢	٢-٦ مركز التحكم
٢٣	٣-٦ الحراسة البسيطة
٢٤	٤-٦ الحراسة المتقدمة
٢٧	٧- التخطيط للمسار
٢٧	٨- الأموال النقدية والموجودات الثمينة الأخرى
٢٧	١-٨ التعبئة والتغليف
٢٨	٢-٨ الإيصالات
٢٨	٩- الموظفون
٢٨	١-٩ التنقل اليومي

الصفحة	جدول المحتويات (تابع)
٢٩	٢-٩ المعدات الأمنية الشخصية
٢٩	٣-٩ التوظيف
٣٠	٤-٩ التدريبات
٣١	١٠- التعاون مع قوات إنفاذ القانون
٣١	١-١٠ التعاون المستمر
٣١	٢-١٠ التمارين
٣٣	٣-١٠ التوقيف من جانب سلطات إنفاذ القانون
٣٣	٤-١٠ مرافقة سلطات إنفاذ القانون
٣٤	١١- حوادث السير وتعطل المركبات
٣٤	١-١١ حوادث السير
٣٤	٢-١١ الحوادث المدبرة
٣٤	٣-١١ الحوادث التي يتسبب فيها السائق
٣٥	٤-١١ تعطل المركبة
٣٥	١٢- الإجراءات اللازمة اتخاذها لمنع السرقات
٣٨	١٣- خلال عملية السرقة
٣٩	١٤- بعد عملية السرقة
٣٩	١-١٤ الإجراءات الفورية
٣٩	٢-١٤ الوصف
٤٣	٣-١٤ وسائل الإعلام
٤٤	٤-١٤ إعادة التمثيل لوسائل الإعلام
٤٤	٥-١٤ خطة الطوارئ
٤٥	١٥- احتجاز الرهائن والاختطاف
٤٥	١-١٥ المستوى الأمني
٤٥	٢-١٥ احتجاز الرهائن
٤٦	٣-١٥ الاختطاف
٥٠	١٦- ردود الفعل والمساعدة النفسية
٥٠	١-١٦ ردود الفعل النفسية
٥٠	٢-١٦ (مراحل) الإجهاد النفسي ومساعدة الزملاء
٥٢	٣-١٦ الإسعافات النفسية الأولية (مساعدة الزملاء) والمساعدة المختصة
٥٣	٤-١٦ خلاصة
٥٣	١٧- الاستعانة بمصادر خارجية

أعدَّ المستند الأصلي المتعلق بنقل الأموال النقدية الفريق الفرعي المعني بمسألة نقل الأموال النقدية المنبثق عن فريق العمل للأمن البريدي التابع للاتحاد البريدي العالمي في أكتوبر/تشرين الأول ١٩٩٨ ونشر باعتباره مستند الاتحاد البريدي العالمي رقم ١٣ الخاص بالجوانب الأمنية. وقد استعرض هذا المستند التاريخي من حيث محتواه ووجهته فريق من الخبراء المختصين التابعين لفريق الأمن البريدي وارتأى أنه وجيه إلى حد كبير على أن تُدخَّل عليه تحيينات طفيفة تبرز أوجه التقدم التكنولوجي التي يشهدها العالم حالياً.

ويظل الغرض من المستند المتعلق بنقل الأموال النقدية طرح أفكار بشأن نموذج تشغيلي يستخدم في تعزيز أمن وسائل النقل المعتمدة في سلسلة الإمدادات البريدية.

وتستند التوصيات إلى المعارف التي راكمها كل من أعضاء الفريق الفرعي السابق وفريق الخبراء المختصين الحالي بشأن الإجراءات القائمة والمعدات التقنية المستخدمة لتأمين عملية نقل الأموال النقدية.

ولا تتضمن هذه الورقة توصيات بشأن الإجراءات الورقية المتعلقة بنقل الأموال النقدية، حيث يمكن اتخاذ قرارات بشأن هذه الإجراءات على المستوى المحلي دون المساس بقيمة التوصيات.

ومن جهة أخرى، لا يتضمن هذا المستند سوى اقتراحات بالتدابير الوقائية التي من شأنها ضمان قدر أكبر من السلامة للموظفين والمعدات والأموال النقدية المعرضين للهجمات، فضلاً عن اقتراحات بالإجراءات الاحتياطية التي ينبغي اتخاذها عند حدوث هجوم وبعد ذلك.

ولما كان المستندان الأصلي والحالي قد أعدهما أعضاء فريق يمثل عدداً محدوداً من البلدان نوعاً ما، فقد يكون بلد ما أو أكثر قد اعتمد معدات وإجراءات أمنية تشغيلية بالكامل لا يعرف بها أعضاء الفريق.

ولا يُنظر إلى المستند إلا بمثابة دليل يمكن تكييفه مع الظروف الجغرافية والسياسية والاقتصادية.

وبطبيعة الحال، تعد موثوقية التوصيل والخدمة عاملاً أساسياً يجب أخذه في الاعتبار هو الآخر.

ويعتبر معدل الجريمة في البلد المعني عاملاً رئيسياً في التخطيط للإجراءات الاحتياطية لضمان قدر أكبر من السلامة.

وبالنظر إلى التقدم التكنولوجي والإلكتروني الهام في مجال المعدات الأمنية وفي مجالات أخرى، فقد تجعل المنتجات الجديدة هذه التوصيات متجاوزة في فترة وجيزة.

وعلى وجه العموم، ينبغي اتخاذ هذا المستند بمثابة دليل تستقي منه الأفكار التي تخص المعدات والإجراءات الأمنية التي ينبغي اعتمادها لغرض تعزيز أمن عملية النقل.

ومع ذلك، يوصى أيما إيصاء بالتأكد من أن المبادرات المنصبة نحو تعزيز الأمن تستند إلى عمليات معمقة لتقييم المخاطر التي تطرحها أنماط الجريمة المحلية وشروط نقل الأموال النقدية.

ويرحب بالاقتراحات و/أو الأفكار الرامية إلى تحسين قيمة استخدام هذه الورقة، وينبغي إرسالها باللغة الإنكليزية إلى مدير البرنامج الأمني الخاص بالاتحاد البريدي العالمي، على عنوان البريد الإلكتروني: (security@upu.int).

## التوصيات

### ٢- مركز الأموال النقدية

تعتبر الإجراءات الأمنية الواردة في هذا الفصل ممارسات فضلى، وهي تعتمد على مدى سلطة قارئ هذا الدليل على التوزيع المادي لملكية ما وعلى ما بداخلها. وتأخذ هذه التوصيات هذه القيود المحتملة في عين الاعتبار. فعلى سبيل المثال، قد يكون مركز معالجة الأموال النقدية جزءاً من مبنى ضخيم تعتمد حماية حدوده ومحيطه الخارجي على استخدام المبنى والكيانات الأخرى التي شيدته وتستخدمه، أو الوظائف الأخرى التي تؤدي داخله. وقد يحدث أحياناً أن يقع هذا المركز في مناطق سكنية أكثر كثافة، ولا توجد فيها هذه الحدود. وفي مثل هذه الحالات التي يتعذر فيها على القارئ التحكم في هذه الإجراءات الأمنية المشار إليها في هذا الفصل، قد يلزم التنسيق مع كيانات أو أصحاب مصلحة خارجيين، أو إيجاد حل ملائم للتخفيف من المخاطر.

### حماية المكان

ينبغي، من حيث المبدأ، أن يُحاط المبنى بسياج وقائي يبلغ طوله ثلاثة أمتار على الأقل وأن يُزوّد القسم الخارجي منه بما يقيه من الدك.

وينبغي أن يكون السياج:

- مدعماً بالإسمنت لتفادي إتلافه؛
- أن تعلوه الأسلاك الشائكة؛
- مزوداً بجهاز إنذار ينطلق عند تقطيعه؛
- خاضعاً لكاميرات المراقبة التي تكشف الحركة (يستخدم مع مكون من مكونات الذكاء الاصطناعي).

ينبغي أن تتوفر كافة المنطقة بين المحيط الخاضع للحماية والمبنى نفسه على إضاءة جيدة نهاراً وليلاً، من خلال عمود كهروضوئي، مثلاً. وينبغي أن تخضع المنطقة لكاميرات المراقبة في جميع الأوقات. (ينبغي النظر في استخدام إضاءة بالأشعة LED).

ينبغي السماح للموظفين بالدخول باستخدام وسائل مراقبة إلكترونية، ويحبذ إرفاقها بوسائل المراقبة المرئية. وينبغي السماح بالدخول إلى المركز والخروج منه عبر البوابات الدوارة التي تسمح بمرور شخص واحد فقط في كل مرة. وفي حال رُبطت عملية الدخول من البوابة الدوارة بنظام مراقبة الدخول، فإنه ينبغي اعتماد نظام "منع الارتداد" أو إجراء وقائي آخر. ويُحبذ استخدام البيانات البيومترية في مراقبة الدخول.

ويمكن، لأسباب عملية، استخدام عدة بوابات دوارة ليمر منها الأشخاص الذين يدخلون المركز أو يغادرونه.

ينبغي أن تصل المركبات إلى المركز من خلال بوابتين مسيجتين، تستخدم إحدهما المركبات التي تدخل إلى المركز بينما تستخدم الأخرى المركبات التي تغادره. ويمكن تفعيل البوابة الخارجية من خلال نظام حماية أمن المكان بإشارة من المركبة، فيما يمكن استخدام بطاقة ولوج إلكترونية لتفعيل البوابة الداخلية تحت مراقبة مركز تحكم أو وسيلة تحكم مرئية.

وينبغي إما أن يزود نظام بوابة المكان بوسيلة حماية مضادة للدك، أو أن تكون البوابات مقاومة للدك.

يُسمح للمركبات الخاصة بتقديم خدمات الصيانة بالولوج إلى المركز من خلال مركز التحكم على أساس كل حالة على حده.

وفقاً للظروف، تُفحص مركبات الصيانة المذكورة عند السماح لها بالدخول إلى المركز، حيث يجدر التحقق، على سبيل المثال، من هيكل المركبة لتبين ما إن كان يحمل أشخاص مهربين أو أشياء أخرى.

يسمح بالخروج من مركز الأموال النقدية من خلال إشارة تصدرها المركبة أو بتفعيل مركز التحكم للبوابات.

ينبغي السماح بإمكانية إغلاق جميع الطرق انطلاقاً من مركز التحكم التابع للمبنى.

ينبغي ألا يُسمح بركن المركبات داخل منطقة حماية المكان إلا للمركبات البريدية المستخدمة لنقل الأموال النقدية إلى المركز ومنه.

#### المبنى

من الأفضل تخصيص مبنى مستقل من البناء الصلب أو الإسمنت يخضع للحماية الكافية لتفادي عمليات السطو وأشكال الاقتحام الأخرى.

#### النوافذ

لا تزود بالنوافذ سوى في المرافق الإدارية والجماعية، مثلاً، المقاصف وغرف الاستراحة.

ويجوز، عند الضرورة، أن تزود مرافق الإنتاج بالنوافذ العلوية.

وينبغي، على الأقل، أن تمتثل جميع النوافذ إلى المعايير الأمنية العالمية القائمة.

كما ينبغي أن تكون النوافذ:

- مركبة باعتبارها نوافذ ثابتة لا يمكن فتحها؛
- مركبة بطريقة تجعلها من المستحيل نزعها من الخارج؛
- مزودة بأجهزة إنذار تكشف محاولات كسر النوافذ.

#### أبواب منافذ الطوارئ

ينبغي أن يزيد عدد أبواب منافذ الطوارئ عن العدد الذي ينص عليه القانون والذي يضمن سلامة الموظفين. ولا ينبغي ترك إمكانية فتح أبواب منافذ الطوارئ من الخارج دون استخدام مفاتيح. كما لا ينبغي أن تفضي أبواب منافذ الطوارئ إلى مناطق متاحة للعموم، وإنما إلى يخبذ أن تؤدي إلى منطقة تدخل ضمن المحيط الخاضع للحماية من خلال نظام قفل آمن (أو يخبذ أن تفضي أبواب منافذ الطوارئ، حينما تكون داخل مجمع مباني، إلى منطقة داخل المجمع وليس إلى منطقة متاحة للعموم).

ينبغي أن تفضي أبواب منافذ الطوارئ المرتبطة بمنطقة معالجة الأموال النقدية في جميع الأحوال إلى منطقة داخل المحيط الخاضع للحماية.

ينبغي أن تُزوّد أبواب منافذ الطوارئ بنظم إنذار مسموعة تنطبق عند فتح الأبواب، وأن تخضع لكاميرات المراقبة، من الجانبين الداخلي والخارجي على نحو أمثل.

## الإخلاء

عند الإخلاء بسبب حريق أو عند وجود تهديدات، وما إلى ذلك، ينبغي، من حيث المبدأ، تأمين الموجودات الثمينة بنفس الطريقة التي تؤمن بها خارج أوقات العمل العادية، أي أن توضع في الخزائن.

وبطبيعة الحال، لا ينبغي القيام بذلك على حساب سلامة الموظفين. ولذا، ينبغي إبلاغ مركز التحكم على الفور بأي عملية إخلاء بغية اتخاذ الاحتياطات الضرورية. وينبغي وضع خطة كاملة لاستمرار العمليات تدرج إدارة المخاطر الناجمة عن الكوارث لإدراج مركز الأموال النقدية. وترد المزيد من التوجيهات بهذا الخصوص على الموقع الشبكي للاتحاد البريدي العالمي.

## طرق الوصول

ينبغي تقييد الطرق المؤدية إلى المبنى قدر الإمكان.

وينبغي أن يُسَمَّح للموظفين بدخول المبنى عبر البوابات الدوارة وباستخدام بطاقات الدخول الإلكترونية، وأن تجمع، إن أمكن، بوسائل مراقبة الدخول المرئية أو وسائل تعريف شخصية إضافية. ولا ينبغي أن تؤدي طريق الدخول الأولى إلا للمرافق الجماعية الموجودة في المبنى.

يُسَمَّح لمقدمي/موردي الخدمات الذين قد لا يُسَمَّح لهم بدخول المبنى عبر البوابات الدوارة بالوصول إلى المرافق الجماعية من خلال طريق مستقل ومغلق.

ينبغي أن تستخدم المركبات المستعملة في توصيل الأموال النقدية و/أو استلامها بوابة مستقلة. انظر بعده.

ينبغي أن تزود جميع الأبواب بنظم إنذار مسموعة تنطلق عند فتح الأبواب، وأن تخضع لكاميرات المراقبة. وينبغي تأمين الأبواب التي لا تستخدم إلا بمثابة منافذ للطوارئ بأجهزة الإنذار في كل وقت وحين.

## المرافق الجماعية

ينبغي أن تكون المرافق الجماعية والإدارية، من حيث المبدأ، مفتوحة لجميع الموظفين. وينبغي حماية الممرات بأجهزة إنذار خارج أوقات العمل العادية.

## منطقة معالجة الأموال النقدية

## الأسوار الخارجية

ينبغي أن تشيد منطقة معالجة الأموال النقدية باستخدام مواد مقاومة لعمليات السطو وغيره من أشكال الاقتحام. وذلك أمر إلزامي إذا كان مركز معالجة الأموال النقدية جزءاً من مجمع ضخم.

وينبغي أن تُزَوَّد الأسوار بنظم كشف التسلل للكشف عن أي استخدام للقوة أو اقتحام.

## المرافق

ينبغي أن تكون المرافق كافية بحيث تغني الموظفين عن مغادرة المنطقة الأمنية خلال أوقات العمل. ولذلك ينبغي أن تكون المقاصف ودورات المياه موجودة داخل المنطقة الأمنية، وأن تكون حجرات الملابس والخزانات



على عكس ذلك خارج المنطقة الأمنية. وينبغي أن يُحظر إدخال الأشياء المستخدمة في الخارج، كالحقائب وما إلى ذلك، إلى منطقة العمل، كما ينبغي إعطاء تعليمات للموظفين بترك ممتلكاتهم الشخصية في الأماكن المخصصة لها.

ينبغي تخصيص منفذ مباشر من منطقة العمل إلى حجرات الملابس والخزانات.

وينبغي أن يخضع المبنى لكاميرات المراقبة في جميع الأوقات وأن يزود بأجهزة إنذار بحدوث سطو مسلح وأجهزة إنذار الغرف.

لا ينبغي وضع نوافذ في المبنى. وفيما يخص الأماكن التي ينص القانون على أن يصلها ضوء النهار، فينبغي أن تزود بنوافذ عالية و/أو بنوافذ السقف.

وينبغي أن تكون النوافذ:

- ممثلة لمعايير عالية بحيث تقاوم الكسر، وأن تلتزم بالمعايير العالمية القائمة المعمول بها في القطاع كحد أدنى؛
  - مجهزة بأجهزة إنذار تنبه بحدوث هجمات (أو محاولة الهجوم) أو بكسر النوافذ.
- وفي الحالات التي قد يكون فيها مركز معالجة الأموال النقدية جزءاً من مجمع ضخم، ينبغي تنفيذ التدابير الإضافية التالية فيما يخص النوافذ:
- تركيبها كنوافذ مثبتة لا يمكن فتحها؛
  - تركيبها بطريقة تجعل من المستحيل اقتلاعها أو اقتلاع جزء منها من الخارج.

#### منافذ الدخول

ينبغي ألا تزيد منافذ الدخول عن منفذين اثنين؛ أحدهما للمركبات وآخر للموظفين الذين لهم علاقة عمل مباشرة مع المنطقة.

وينبغي أن يشيد منفذ الوصول باعتبارهما قفلاً هوائياً آمناً. وفي الحالات التي يكون فيها مركز معالجة الأموال النقدية جزءاً من مجمع مباني ضخم، ينبغي اعتماد إجراء أمني إضافي كبطاقات الدخول الإلكترونية مرفقة بالرموز الشخصية.

#### القفل الهوائي الأمن الخاص بالمركبات

ينبغي التأكد من أن المركبات/الأشخاص مسموح لها بالعبور من البوابة الخارجية (إلى المنطقة المفتوحة داخل المكان الخاضع للحماية) قبل أن يُفعل مركز التحكم البوابة.

لا ينبغي أن توضع أي نوافذ في القفل الهوائي الأمن الخاص بالمركبات وأن يكون يخضع لنفس المعيار الأمني المطبق على المحيط الخارجي للمبنى. وعندما يتعد ذلك من الناحية التقنية، ينبغي تزويد القفل الهوائي الأمن بشبكة حماية داخلية أو مكون مماثل لتعزيز صلابته قدر الإمكان، ولا سيما خارج أوقات العمل العادية. وعندما يكون القفل الهوائي الأمن جزءاً من مجمع مباني ضخم، ينبغي أن تكون النوافذ آمنة بما يكفي لمقاومة عمليات السطو أو غير ذلك من أشكال الاقتحام.

وينبغي أن يزود القفل الهوائي الآمن بجهاز إنذار، وكحد أدنى، ينبغي أن يشتغل جهاز الإنذار هذا خارج أوقات العمل العادية.

وينبغي ألا يزود القسم الداخلي من القفل الهوائي الآمن، بما فيه الجزء المفضي إلى منطقة معالجة الأموال النقدية، بأي نوافذ وأن ينطبق عليه المعيار نفسه المطبق على المحيط الخارجي للمبنى من حيث الآمن.

عندما تستخدم القفل الهوائي الآمن مركبات غير بريديّة، كالزبائن الذين يرتادون مركز معالجة الأموال النقدية، ينبغي أن يلتزم موظفو المركز بالسرية لتفادي الإفصاح عن أي معلومات للزبائن/المركبات الذين يستخدمون المركز ومبالغ الأموال النقدية المنقولة إلى المركز ومنه.

ينبغي أن يكون القفل الهوائي الآمن مجهزا بنظام لكشف الحركة وجهاز إنذار بحدوث سطو مسلح، كما ينبغي أن يخضع لكاميرات المراقبة من الداخل والخارج على حد سواء.

وينبغي إجراء عمليات التسليم من القفل الهوائي الآمن إلى منطقة معالجة الأموال النقدية من خلال بوابة طرود مقاومة للرصاص أو عن طريق تدبير مماثل يمنع الأشخاص من الدخول من القفل الهوائي الآمن إلى منطقة معالجة الأموال النقدية.

ينبغي أن تمتثل بوابة الطرود بالمعيار الأمني المشار إليه في قسم "النوافذ".

ينبغي أن تجهز فتحة بوابة الطرود بأجهزة إنذار، والتي ينبغي أن تشتغل خارج أوقات العمل العادية كأدنى حد.

ولا ينبغي التمكن من النظر إلى منطقة معالجة الأموال النقدية، سواء أكان من القفل الهوائي الآمن أو من أي زاوية أفضل.

ينبغي إتاحة الوصول المباشر من القفل الهوائي الآمن إلى دورات مياه مستقلة مخصصة للسائقين/المساعدين. وينبغي أن يفعل المدخل إلى دورة المياه مركز التحكم أو موظف المركز الذي يساعد المركبة المعنية.

ويتولى الشخص الذي يسمح لمستخدم ما بعبور مدخل دورة المياه مسؤولية ذلك الشخص. أي أن عليه التحقق من أن المستخدم المعني، وكذلك مركبته، قد غادرا المبنى من جديد عن طريق القفل الهوائي المخصص للمركبات.

ينبغي أن يكون حائط دورة المياه المقابل لمنطقة معالجة الأموال النقدية من حيث الآمن خاضعا لنفس المعيار المنطبق على الغطاء الخارجي للمبنى.

#### *القفل الهوائي الآمن الخاص بالأشخاص*

ينبغي السماح بالدخول عبر ممر مغلق ببوابات لا تسمح بأن يعبر المدخل أو البوابات الدوارة سوى شخص واحد على حده، وأن تضاف إلى ذلك عند الإمكان مراقبة الأوزان أو وسيلة تعريف شخصي أخرى. ولا توضع في القفل الهوائي الآمن أي نوافذ. ومن ناحية أمنية، ينبغي أن يخضع القفل الهوائي الآمن والبوابات إلى نفس المعيار المنطبق على محيط منطقة معالجة الأموال النقدية.

ينبغي أن يحتوي القفل الهوائي الآمن وسائل المراقبة التالية:

- جهاز إنذار بحدوث سطو مسلح؛

- نظام كشف الحركة؛
- أجهزة إنذار تنطلق عند دخول شخص غير مصرح له أو فتح الأبواب خارج أوقات العمل العادية؛
- المراقبة بالكاميرات في الداخل والخارج.

#### الأقبية

ينبغي أن تراعى عند اختيار موقع الأقبية إجراءات العمل اليومية والاعتبارات الأمنية.

ينبغي أن تخضع جميع جوانب الأقبية الستة لنفس المعيار الأمني. ولا ينبغي أن تحاذي أسوارها الأسوار الخارجية. وفي حال كانت الأقبية تقع في المنطقة المحيطة، ينبغي أن تحاط بممر مراقبة لا يقل سمكه عن ٥٠ سنتمترًا. وينبغي أن يحترم الباب وإطاره نفس المعيار الأمني المنطبق على القبو على الأقل.

وينبغي أن يزود باب القبو بما يلي:

- على الأقل جهازي إغلاق غير مرتبطين ببعضهما؛
- جهاز إنذار بالسطو يغطي جهاز إغلاق واحد على الأقل؛
- موقت يمنع الفتح خارج أوقات محددة؛
- جهاز يمنع إغلاق الباب عند وجود شخص داخل القبو؛
- جهاز داخل الباب يمكن من الخروج في حالات الطوارئ عند حدوث احتجاج أو تعطل جهاز الأمن المذكور سالفًا أو إتلافه.

وينبغي أن ينطفئ المصباح الكهربائي للقبو تلقائيًا عندما لا يوجد أحد في القبو.

في حال تزويد القبو بنظام تهوية، ينبغي حماية الأنابيب من الاختراق أو "حقن" الغازات أو ما إلى ذلك.

وفي حال فتح باب الخزانة المحصنة خلال أوقات العمل العادية، ينبغي إغلاق المدخل ببوابة شبكية لا يمر منها إلا الموظفون المسموح لهم بذلك، مثلًا من خلال وسائل مراقبة الدخول الإلكترونية.

ولا ينبغي استخدام القبو لأشياء لا تستلزم بالضرورة الاحتفاظ بها في صندوق.

ينبغي أن يجهز القبو بما يلي:

- أجهزة إنذار على الأسوار والأرضية والسقف؛
  - جهاز يكشف عن اقتحام المكان؛
  - جهاز إنذار بحدوث سطو مسلح.
- وعند استخدام الصناديق عوضًا عن ذلك، فينبغي تثبيتها لتكون جزءًا من (أرضية/حائط) المبنى.

#### مراقبة الدخول

لا ينبغي السماح بالوصول إلى منطقة معالجة الأموال النقدية إلا للأشخاص الذين لهم علاقات عمل مباشرة بالمنطقة.

وينبغي، على الأقل، أن يسمح بالوصول باستخدام بطاقة مرفقة برمز شخصي والتعريف المرئي.

ينبغي استخراج الرمز الشخصي تلقائياً عن طريق نظام محوسب.

ينبغي أن تستند مراقبة الدخول إلى ما يسمى نظام منع الارتداد (عدم السماح بالدخول مرة أخرى دون تسجيل الدخول)، مما يعني أن الرمز الشخصي مرفقاً بهذا النظام يستخدم للمرور من البوابتين الخارجية والداخلية وعكس ذلك.

وكإجراء إضافي، عندما يكون مركز معالجة الأموال النقدية جزءاً من مجمع مباني ضخمة، ينبغي التحقق من الموظفين الذين يقدمون الخدمات ويقومون بالصيانة في القفل الهوائي الآمن وأن تسجل معلوماتهم في سجل الزوار قبل أن يأذن لهم الموظفون المخولون بدخول منطقة معالجة الأموال النقدية.

ولتحقيق أكبر قدر من السلامة، ينبغي مراقبة الوصول إلى منطقة معالجة الأموال النقدية عن طريق وسائل مراقبة دخول منفصلة مزودة بمعدات حاسوبية وبرامج موجودة في عين المكان.

يوصى بشدة باستخدام القارئات البيومترية (نظم التعرف على الملامح والعيون والبصمات) في مناطق من هذا القبيل مقارنة ببطاقات الدخول ورموز الحماية.

#### نظم الإنذار

ينبغي أن يكون المبني مجهزاً بنظامي إنذار مستقلين، أحدهما يغطي المهام الإدارية والآخر يغطي منطقة معالجة الأموال النقدية. وفي الحالات التي يوجد فيها مركز معالجة الأموال النقدية في مجمع مباني ضخمة، قد يراقب نطاق المراقبة (مثل ممر الولوج الخارجي) كيان مستقل. وفي هذه الحالات، ينبغي التوصل إلى حل بين جميع أصحاب المصلحة لتحقيق التواصل الفعال والتوصل إلى بروتوكولات فعالة عند انطلاق إنذار ما، سواء أكان من جانب الكيان الخارجي أو الموظفين العاملين في منطقة معالجة الأموال النقدية.

ينبغي أن تتركب أجهزة الإنذار بحدوث سطو مسلح في جميع المناطق ذات الصلة، وأن تكون على الأقل في:

- منافذ الوصول الخارجية؛
- القفل الهوائي الآمن الخاص بالمركبات المتجهة إلى منطقة معالجة الأموال النقدية؛
- القفل الهوائي الآمن الخاص بالأشخاص المتجهين إلى منطقة معالجة الأموال النقدية؛
- منطقة معالجة الأموال النقدية؛
- القبو؛
- أجهزة الإنذار عن بعد التي يحملها الموظفون في جميع الأوقات.

ينبغي تركيب نظام الإنذار داخل المنطقة (المناطق) المحمية بأجهزة إنذار. وينبغي أن تقوم جميع أجهزة الإنذار، عند انطلاقها، بتنبيه سلطات إنفاذ القانون مباشرة. وينبغي أن تزود الأقسام ذات الصلة من المبني بإشارات تحذيرية تنذر الأشخاص بوجود أجهزة إنذار.

ومن الأهمية بمكان أن يكون الأشخاص المعنيون الموجودون في المبني على معرفة جيدة بما ينبغي فعله عند انطلاق أي نوع من أجهزة الإنذار.

وينبغي استخدام أنظمة إرسال جيدة ومؤمنة للغاية لإبلاغ الإنذارات.

ينبغي أن تنبه أجهزة الإنذار بحدوث سطو مسلح وأي أجهزة إنذار ذات الصلة الموجودة خارج مركز الأموال النقدية أيضاً مركز الأموال النقدية نفسه، لأنها قد تشير إلى أن عملاً إجرامياً في طور الحدوث.

وفي هذه الحالة، ينبغي تأمين الموجودات الثمينة على النحو المشار إليه في قسم "الإخلاء".

وفي حال توقف نظام الإنذار الرئيسي عن العمل لأي سبب من الأسباب (العبث، انقطاع التيار الكهربائي، إلخ.)، ينبغي إعداد خطة بديلة تؤدي نفس المهمة. وقد تتخذ هذه الخطة البديلة عدة أشكال، من قبيل استخدام الهواتف المحمولة والراديوهات.

#### كاميرات المراقبة

يوصى بتركيب نظامين منفصلين لكاميرات المراقبة. قد يكون نطاق المراقبة محدوداً عندما يكون مركز معالجة الأموال النقدية جزءاً من مجمع مباني ضخم، بيد أن وجود كاميرات المراقبة يبقى إلزامياً لمنطقة معالجة الأموال النقدية.

ينبغي أن يغطي أحد النظامين ما يلي:

- حماية المكان؛
- المنطقة بين المكان الخاضع للحماية والمحيط الخارجي؛
- المحيط الخارجي؛
- مسالك الوصول الخارجية؛
- المرافق الجماعية.

وينبغي أن يغطي النظام الآخر منطقة معالجة الأموال النقدية، بما فيها:

- القفل الهوائي الآمن الخاص بالمركبات، في الداخل والخارج على حد سواء؛
- القفل الهوائي الآمن الخاص بالأشخاص، في الداخل والخارج على حد سواء؛
- منطقة العمل والمداخل لجميع للأماكن المجاورة؛
- القبول نفسه ومدخله؛
- أبواب منافذ الطوارئ، في الداخل والخارج أيضاً.

ينبغي أن تكون كاميرات المراقبة التي تغطي مساحة معالجة الأموال النقدية "تحت المراقبة" وأن يركب داخل المكان، وفي حال وجوده في مبنى ضخم، فهو يوضع في منطقة معالجة الأموال النقدية نفسها.

ينبغي أن ترسل تسجيلات المراقبة إلى مركز التحكم خارج منطقة معالجة الأموال النقدية وإلى سلطات إنفاذ القانون المحليين إن أمكن. ويمكن مثلاً إرسال تسجيلات المراقبة فقط عندما تنطلق أجهزة الإنذار في منطقة معالجة الأموال النقدية.

وينبغي على الأقل تخزين التسجيلات التي تعود إلى الـ ٣١ يوماً الأخيرة. وينطبق ذلك على كلا النظامين.

### ٣- الوجهات

#### ١-٣ المستوى الأمني

تعزيزاً لسلامة السائقين/المساعدين وباقي الموظفين، ينبغي تكيف المستويات الأمنية مع المعدات التقنية وسعة وسائل النقل.

وفي هذا الصدد، تعد نظم القفل الهوائي الأمانة الأكثر أماناً، بيد أنه يجدر النظر في نظم أخرى من قبيل تلك التي يُطلق عليها التسليم "من المركبة إلى الحائط".

#### ٢-٣ الخطوات الأمنية الداخلية

تقاس قوة أي شبكة بمدى قوة أضعف صلة فيها، فالمجرمون يتصيدون الأماكن سهلة المنال.

ولا ينبغي تقويض الجهود المبذولة لإقامة شروط سلامة ملائمة في مراكز الأموال النقدية ونقلها باتخاذ مستوى حماية غير مناسب في الأماكن التي يخدم فيها الناقلون أماكن التجميع والتسليم.

#### شروط المبني والوصول

- ينبغي التأكد من عدم السماح لأشخاص غير مصرح لهم بالوصول إلى المبني/المكان من خلال أبواب غير مغلقة أو نوافذ مفتوحة.
- ينبغي إغلاق جميع الأبواب الداخلية التي يمكن النفاذ إليها من منطقة الاستقبال لمنع المجرمين من الاختباء في الداخل تحضيراً لهجوم ما.
- لا ينبغي أن يسمح بالدخول لأي شخص، بما في ذلك الأشخاص الذين يرتدون زياً رسمياً، إلى المبني/منطقة الاستقبال قبل ساعات العمل العادية أو بعدها. ولا يُسمح للأشخاص العاملين أو سلطات إنفاذ القانون، وغيرهم، بالدخول إلا بعد إثبات هويتهم. وينبغي أن يبقى التعريف عن طريق الصورة شرطاً لا يتغير. وضماناً للسماح للأشخاص المعنيين بالدخول، يجوز لإصحاب عمليات التحقق من هوياتهم بإجراء مكالمة هاتفية لمشغليهم.

#### الموجودات الثمينة/التسليم

ينبغي تخزين الموجودات الثمينة بطريقة آمنة وعدم إخراجها من الصناديق وغيرها قبل وصول شاحنة الأمن. وعلى غرار ذلك، ينبغي أن تخزن الأموال النقدية المستلمة من شاحنة الأمن في ظروف آمنة.

ولا ينبغي السماح للأشخاص غير المصرح لهم بمراقبة أي من عمليات تسليم الأموال النقدية، مثلاً من منطقة الاستقبال أو من خلال نوافذ من خارج المبني.

ينبغي أن تكون الصناديق قدر الإمكان موضوعة في الأماكن التي تجرى فيها عملية التسليم.

وخلال عملية التسليم، ينبغي أن يُغلق المكان وأن يجهز بجهاز إنذار بحدوث السطو المسلح وبهاتف.

ينبغي أن يصحب الناقل، طوال فترة مكوثه في المكان، زميل من الوجهة، أي، من وصول شاحنة الأمن إلى خارج المبني وحتى مغادرتها له.

### ٣-٣ الإجراءات الأمنية

من الأهمية بمكان التحقق من المستوى الأمني لكل وجهة بعينها قبل معالجة الأموال النقدية، وتحديدًا عندما لا يكون المكان مخصصاً لمعالجة الأموال النقدية، وما إلى ذلك.

وينبغي أن تنطوي الإجراءات الأمنية على ما يلي، على الأقل:

- شروط الدخول؛
- أماكن التوقف؛
- مسارات الدخول؛
- مناطق معالجة الأموال النقدية؛
- المساعدة/المراقبة؛
- التدريب.

يقدم التذييل ألف مثلاً عن نموذج يمكن استخدامه فيما يخص الإجراءات الأمنية.

وينبغي أن يكون احترام الزبون الخارجي للإجراءات الأمنية القائمة شرطاً ثابتاً.

### ٤-٣ نظم الإبلاغ

ترد في القسم ٦ أمثلة عن نظم الحراسة والإبلاغ.

من الضروري إبلاغ الوجهة بوصول شاحنة أمن وإشعارها بأي صعوبات قد تطرأ.

وفي هذا الصدد، ينبغي أن يحرس شخص أو أكثر المنطقة الخارجية للوجهة، وأن يبلغ الوجهة عند ملاحظة أي شيء مريب.

وعند ملاحظة شيء مريب، ينبغي أن ينبه شاحنة الأمن بعدم القيادة إلى الوجهة.

ويمكن الإشعار بالوصول بطرق مختلفة، مثلاً من خلال:

- النظام العالمي لتحديد المواقع؛
- إجراء اتصال بالهاتف المتنقل انطلاقاً من شاحنة الأمن؛
- إرسال معلومات من مركز التحكم؛
- إجراء مكالمة من الوجهة السابقة خلال القيادة.

### ٥-٣ التعاون

كما هو مشار إليه في القسم ٣-٣، ينبغي حراسة الوجهة قبل وصول شاحنة الأمن لتبين إمكانية حدوث أي هجمات.

وينبغي أن يشمل التعاون بين الوجهة وشاحنة الأمن أيضاً المساعدة في:

- إشعار شاحنة الأمن عند ملاحظة أي شيء مريب؛
- استقبال شاحنة الأمن؛
- مرافقة شاحنة الأمن إلى منطقة معالجة الأموال النقدية ومنها؛
- ضمان مغادرة شاحنة الأمن دون أي مشاكل.

وينبغي تدريب الموظفين المحليين في الوجهة على ما يلي:

- ردود الفعل خلال حدوث سرقة وبعدها؛
- استلام مكالمة من جهاز الإنذار؛
- الملاحظة؛
- أوصاف منفذي عملية السرقة؛
- ردود الفعل النفسية للموظفين والزبائن.

#### ٤- شاحنات الأمن

تعد مزايا وعيوب اتخاذ شاحنة الأمن مظهراً محايداً أم لا أمراً تطول مناقشته.

وعلى العموم، يفترض أن المجرمين يحبذون الحصول على إشارات واضحة تبين أن الشاحنة هي شاحنة أمنية.

ومع ذلك، فإن استخدام شاحنة أمن تحمل إشارة واضحة بأنها تابعة لمؤسسة بريدية ينبه المارة بوجودها ويجعل بذلك هناك شاهدين أكثر عند تعرضها لفعل إجرامي.

وبطبيعة الحال، من الأهمية بمكان أن يكون طاقم الشاحنة على دراية بالنظم الأمنية المختلفة التي تعمل بها الشاحنة، إلخ.

وقد يؤثر أي التباس بخصوص الممرات وشروط الدخول على الإجراءات الأمنية ذات الصلة التي ينبغي أن يحترمها الطاقم.

وينبغي أن تكون التعليمات الكتابية والنماذج ذات الصلة في المتناول داخل شاحنة الأمن.

وقبل المغادرة، ينبغي التحقق من أجهزة الإنذار وباقي النظم الأمنية المتصلة بمركز التحكم.

ينبغي التحقق من الأجهزة الضرورية للسلامة في الطريق، مثل الأضواء الأمامية والخلفية تلافاً لأي توقيف "غير مرغوب فيه" من جانب المسؤولين عن مراقبة عمليات السير أو سلطات إنفاذ القانون المحليين، وتحديدًا، لتفادي احتمال أن يوقف الشاحنة أشخاص ينتحلون صفة سلطات إنفاذ القانون.

#### ٤-١ المستوى الأمني

ينبغي أن يتناسب المستوى الأمني المختار مع مبلغ الأموال النقدية المنقولة ومع أنماط الجريمة المحلية.



وفي الوقت الحالي، يستعاض عن الاستخدام واسع النطاق للمركبات المدرعة تدريجياً بحلول تقنية، مثل نظم الألوان، لحماية الأموال النقدية. ولهذا السبب، هناك ميل لاستخدام المقصورة المدرعة فقط.

بيد أن نجاعة نظم الألوان المذكورة تعتمد على طريقة التغليف المستخدمة عند نقل الأموال النقدية.

وبالمثل، قد يطلب الزبائن نقل موجودات ثمينة لا تستدعي التأمين من خلال استخدام نظم الألوان.

وفي مثل هذه الحالات، ينبغي النظر في استخدام مركبات و/أو شاحنات مدرعة بالكامل مجهزة تجهيزاً كافياً لحماية هذه الموجودات.

ينبغي أن تكون الشاحنة الأمنية أو أجزاء منها مقاومة للرصاص وذلك فقط لحماية طاقمها.

قبل اعتماد نظام مقاوم للرصاص، ينبغي اختبار الوسيلة المختارة وفقاً لمعايير الصناعة الألمانية، على سبيل المثال، أو معايير أمنية مماثلة.

وفي أوروبا، تكون معظم الشاحنات الأمنية مدرعة وفقاً للمعايير الأمنية 2 و3 و4.

وتعد الوسيلة الأكثر استخداماً هي تدريع شاحنات الأمن بالفولاذ و/أو بالحماية ضد القذائف.

ويعد الجانب الإيجابي في الحماية ضد القذائف استخدام مادة تعتبر أخف من الفولاذ.

وينبغي حماية نوافذ شاحنة الأمن، على الأقل، بنفس المعايير الأمنية المطبقة على الجزء المدرع من الشاحنة.

كما ينبغي التشديد على أن الحماية "المقاومة للرصاص" لا تساوي بالضرورة "مقاومة السطو". وعندما تكون شاحنة أمن ما مزودة بالحماية ضد القذائف، فإنه لا ينبغي توقع أي مقاومة مذكورة ضد السطو، فيما عدا ما يسمح به الإطار الأصلي للشاحنة.

#### ٤-٢ المعدات الأمنية

ينبغي السماح بالوصول إلى المعدات الأمنية باستخدام خاصية القفل الهوائي الآمن. ولا ينبغي السماح للشاحنات بالوصول المباشر والسلس إلى الأبواب الأمامية والخلفية إلا في حال كانت مركونة في المناطق المؤمنة بطريقة مثلى، كأن تكون في نظام القفل الهوائي الآمن التابع لمركز معالجة الأموال النقدية.

وينبغي تأمين الأبواب الأمامية والخلفية من الاختراق العادي، أي أنه ينبغي تعزيز قفل الباب تماماً.

يجوز السماح بالوصول إلى القفل الهوائي الآمن بطرق مختلفة من بينها:

- التفعيل انطلاقاً من المقصورة؛
- استخدام مفتاح عادي (لا يُنصح به)؛
- استخدام وسيلة مراقبة إلكترونية يمكن أن تُصحب برمز شخصي؛
- التعريف عن طريق البصمات/الأيدي (البيانات البيومترية).

ويمكن إرفاقها بما يلي:

- البوابات الدوارة؛
- مراقبة الوزن.

عند وقوع حادث سير، وبالنظر إلى استحالة فتح أبواب شاحنة الأمن من الخارج، ينبغي أن تزود الشاحنة بمنافذ للطوارئ.

ولا ينبغي أن تفتح أبواب منفذ الطوارئ إلا من داخل الشاحنة.

وعندما تؤمن الصناديق الحديدية/الحاويات بنظام الدخان، يُنظر في تركيب عادم هواء مستقل يُفَعَّل تلقائياً عند انفجار صندوق حديدي ما.

وينبغي أن تحتوي الشاحنة الأمنية على ما يلي:

- مصباح يدوي قوي؛
- مطفأة للحريق (بالمسحوق)؛
- حقيبة إسعافات أولية؛
- النماذج ذات الصلة (نماذج وصفية ونماذج الملاحظات - انظر أيضاً القسم ١٠)؛
- الأرقام الهاتفية المطلوبة، الإرشادات، وما إلى ذلك.

#### ٣-٤ أجهزة الإنذار

حفاظاً على سلامة سائقي الشاحنات الأمنية إلى أقصى حد، ينبغي أن تزود الشاحنات بأجهزة إنذار موصولة بمركز مراقبة أو خدمة أمنية - انظر أيضاً القسم ٦.

رغم أن أجهزة الإنذار قد تمتلك خاصية وقائية إلا أنها لا تمنع حدوث هجمات على الشاحنة الأمنية.

بيد أن أجهزة الإنذار قد تساهم فيما يلي:

- تحديد مكان شاحنة الأمن؛
- إجراء اتصالات طارئة لطلب المساعدة؛
- اتخاذ قوات إنفاذ القانون إجراءاتها على الفور.

وينبغي تأمين المرافق التالية بأجهزة إنذار ضد عمليات السطو:

- البوابان الأماميان؛
- الأبواب الخلفية؛
- أبواب منافذ الطوارئ؛
- غطاء المحرك؛
- غطاء خزان الوقود؛
- القفل الهوائي الأمن (لتجنب فتحه دون إذن).

ينبغي تركيب جهاز الإنذار بحدوث سطو مسلح في:

- المقصورة (كلا الجانبين)؛
- القفل الهوائي الأمن؛
- غرفة المستودع.

وفضلاً عن ذلك، ينبغي أن يزود السائق/باقي الطاقم بجهاز إنذار بحدوث سطو مسلح محمول عند مغادرة الشاحنة الأمنية خلال أوقات العمل.

وينبغي أن يؤخذ في الاعتبار ما إذا كان ينبغي قطع الوقود، وإلى أي مدى، عند انطلاق الإنذار بحدوث سطو مسلح أو بالسرقة.

انظر أيضاً القسم ٦.

#### ٤-٤ المراقبة بكاميرات الفيديو

إن الأجهزة الأمنية التي تتخذ شكل المراقبة بكاميرات الفيديو آخذة في الانتشار أكثر فأكثر.

وينبغي تركيب الكاميرات في المرايا الخارجية وفي القفل الهوائي الآمن وفي غرفة المستودع. ويمكن تخزين التسجيلات في الشاحنة أو إرسالها إلى مركز التحكم من خلال هاتف متنقل. ويجوز أن يقتصر إرسال الصور على الحالات التي يصدر فيها اتصال من جهاز إنذار داخل الشاحنة الأمنية (تفعيل جهاز الإنذار بحدوث سطو مسلح).

#### ٤-٥ التتبع و/أو إدارة المسار الموجه

بفضل مراقبة نظام الرصد العالمي لتحديد المواقع عبر الأقمار الصناعية وأجهزة التعقب AirTags ووسائل التكنولوجيا المماثلة. يمكن حالياً تحديد/تتبع موقع شاحنة أمن ما في جميع أنحاء العالم.

ويعد التتبع، بالإضافة إلى تعزيز سلامة وسيلة نقل الأموال النقدية، أداة عملية لإدارة المسار.

وعند تلقي مكالمات من جهاز إنذار شاحنة أمن، يمكن لمركز التحكم/دائرة الأمن تحديد موقع الشاحنة بالتحديد وتتعقبها. وهو ما يتيح فرص أفضل لقوات إنفاذ القانون/فرق الإنقاذ لاتخاذ إجراءات دقيقة.

من خلال إدارة توجيه المسار، تفعل أجهز الإنذار عند حدوث محاولات داخلية أو خارجية لإخراج شاحنة الأمن عن المسار الموجه المحدد مسبقاً.

تتعرض الهوائيات المستخدمة للتتبع و/أو إدارة المسار الموجه (لاسيما النظام العالمي لتحديد المواقع) للهجوم ولذلك، ينبغي إخفاؤها عن الأنظار.

انظر أيضاً القسم ٦.

#### ٤-٦ العلامات المسجلة على السطح

توخياً لتيسير تحقيقات قوات إنفاذ القانون، يوصى بوضع علامات على سطح شاحنة الأمن.

ويجوز أن تتضمن العلامات المسجلة على السطح مزيجاً من الحروف والأرقام.

ولتمكين قوات إنفاذ القانون من رؤية هذه العلامات جواً ومن الطريق السطحي على حد سواء، فإنه ينبغي أن تكون هذه العلامات:

- مسجلة على السطح وأن تكون بقياس ٥٠ x ٧ سم.

- مسجلة على الجهة الأمامية والجهة الخلفية لشاحنة الأمن.

وينبغي تحديد شكل العلامات المسجلة على السطح وتركيبات الحروف/الأرقام بالتعاون مع قوات إنفاذ القانون.

## ٥- معدات وسائل النقل

### ١-٥ النظم المتكاملة

كما سبقت الإشارة، فإن شاحنات الأمن المقاومة للرصاص المستخدمة على نطاق واسع تعوض حالياً بالتدريج بالنظم الأمنية الإلكترونية، وأساسها برمجة الحاويات/الخزائن الحديدية من خلال حلول محوسبة. وغالباً ما تستخدم هذه النظم في نفس الوقت مع نظم الدخان الملون التي يعتزم منها جعل الأموال النقدية أقل جذبا بوصفها هدفاً للسرقة بسبب إمكانية أن يجعلها هذا الدخان الملون غير قابلة للاستخدام.

ويعد التقدم التكنولوجي في هذا المجال سريعاً وواسع النطاق.

تفتح الحاويات/الخزائن الحديدية بمفتاح إلكتروني (يسمى مفتاح دالاس/Dallas Key).

وأى محاولات لفتح الوعاء/الخزانة الحديدية بمفتاح غير المفتاح الإلكتروني تفضي إلى إطلاق الدخان و/أو الألوان. ويُفعل ذلك عندما يخضع الوعاء/الخزانة الحديدية للحماية بنظام إنذار.

تتطلب بعض النظم وجود أجهزة خاصة (الرفوف مثلاً) في شاحنات الأمن، بينما لا يتطلب بعضها الآخر أي تجهيزات خاصة.

وفضلاً عن ذلك، ولتخفيف المخاطر، تُستخدم النظم الإلكترونية لتأمين الأموال النقدية طوال العملية بدءاً بحسابها في مركز البريد ووصولاً إلى معالجتها في مركز معالجة الأموال النقدية.

وتتميز جميع النظم بامتلاكها لبعض المزايا وبعض العيوب.

يعتمد اختيار النظام على مستوى المعايير التي يطلبها كل مستخدم.

### ٢-٥ الخزائن الحديدية

بالنظر إلى وجود عدة أنواع وأحجام مختلفة للخزائن الحديدية/الحاويات، فإن اختيار المتطلبات الشخصية يقع على عاتق المستخدم.

يستلزم بعض أنواع الخزائن الحديدية وجود معدات معينة (الرفوف مثلاً) في شاحنة الأمن، بينما لا يتطلب بعضها أي تجهيزات محددة.

ينبغي أن تزود شاحنات الأمن المجهزة بنظام الدخان بعداد هوائي منفصل يُفعل تلقائياً من خلال كاشف دخان.

ومن المعروف أن سوق الخزائن الحديدية/الحاويات تزخر بالمنتجات التي توجد جودتها من حيث الأمن محط تساؤل.

ولذا، يوصى بشدة بأن تختبر المنتجات هيئة اختبارية محايدة.

وينبغي أن تتضمن الاختبارات:

- اختباراً تقنياً؛
- اختباراً بيئياً؛
- اختباراً تقنياً ضد الجرائم.

ومن الضروري أيضا اختبار نظام الألوان المعتمد من حيث نسبة التلوين ومدى مقاومة الألوان.

يوصى باعتماد المعايير التالية (المعيار السويدي) فيما يخص التلوين:

- ينبغي أن يلون ٩٥٪ من الأوراق النقدية ويغطس ٣٠٪ من سطحها على الأقل.
- ينبغي أن تكون كل ورقتين من الأوراق النقدية الفردية مصبوغة بنسبة ٣٠٪ على الأقل.

يقدم السوق خدمتي الطلاء بالحبر والتلوين.

وقد بينت دراسات حديثة أن الطلاء بالحبر يفضي إلى نتائج أفضل. وعند إضافة المواد الكيماوية إلى الحبر، يمكن تحديد المستخدم الذي استعمل الحبر.

تتمثل مزايا الدخان في كونه يثير الانتباه وفي اكتشافه بسهولة.

ويمكن استخدام كلا النظامين والاستفادة من ميزتهما في بعض الحالات.

تعتبر طريقة حزم الأوراق النقدية عاملاً هاماً في طلائها بطريقة فعالة.

حفاظاً على سلامة الأشخاص المعنيين، يجب أن تكون المواد الكيماوية المستخدمة معتمدة لكونها لا تتسبب في أي إصابات للأشخاص.

ينبغي إعطاء التعليمات للأشخاص المعنيين باستخدام المعدات بما يلي:

- التدابير الاحتياطية إزاء الكسر غير المقصود؛
- الإجراءات التي ينبغي اتخاذها عند الكسر، بما في ذلك التدابير المتعلقة بكيفية حماية الأشخاص.

### ٣-٥ نظم التتبع/الإنذار

بغض النظر عن الأجهزة التي يقع عليها الاختيار، يمكن الجمع بين النظم التي تحتوي على نظم التتبع و/أو الإنذار.

قد تنطلق نظم الإنذار في موقع الجريمة (أنظمة الإنذار المسموعة) و/أو تتصل مباشرة بمركز التحكم.

ويمكن أيضاً تفعيل أجهزة الإنذار من الاتجاه المعاكس عندما يطلق مركز التحكم الدخان أو الألوان.

يجري مركز التحكم عملية التتبع.

تفعل أجهزة الإنذار من خلال شبكة الاتصالات القائمة.

يمكن التتبع من خلال النظام العالمي لتحديد الأماكن، أو باستخدام جهاز التعقب AirTag أو تكنولوجيا المراقبة المماثلة، من خلال الأقمار الصناعية بالإضافة إلى شبكة الاتصالات القائمة.

تعد هوائيات النظام العالمي لتحديد الأماكن الموجودة في الخزائن الحديدية/الحاويات جد حساسة ويمكن أن تصبح خارج نطاق الخدمة بسهولة.

ويمكن أيضاً تركيب هوائي تحديد المواقع الخاص بكم إلى جانب شبكة الاتصالات الخاصة بكم.

تعد هوائيات تحديد المواقع مكلفة نوعاً ما وهي تستخدم بالأساس في البلدات الكبرى فقط.

وتتمثل آخر المستجدات في تحديد الموقع عن طريق شبكة الهاتف المتنقل. وهي أقل حساسية مقارنة بالتعقب باستخدام النظام العالمي لتحديد المواقع. وتتمثل الفائدة الكبرى لهذا المفهوم في اشتغاله في الأماكن التي يعمل فيها أي هاتف متنقل عادي، ومن ثم فهو لا يتطلب تركيب أجهزة "جديدة".

انظر أيضاً القسم ٦.

## ٦- الحراسة

### ٦-١ المستوى الأمني

تعد حراسة عملية نقل الأموال النقدية شرطا مسبقا لا حياذ عنه للإجراءات الوقائية من الهجمات.

وقد تتخذ عملية الحراسة شكلا بسيطاً جداً، باستخدام الاتصالات السلكية واللاسلكية العادية إلى جانب التدوين اليدوي لأوقات الإبلاغ والخرائط الورقية ومؤشرات الطريق.

بيد أن الاتجاه يسير نحو استخدام النظم الحاسوبية المتطورة، أي، الحراسة باستخدام النظام العالمي لتحديد المواقع، وأجهزة التعقب AirTags، وما إلى ذلك.

ولا يمكن أن تمنع نظم الحراسة حدوث هجمات، ولكنها قد تخفف من الخطر الناتج عن هذا الهجمات.

### ٦-٢ مركز التحكم

يُخضع مركز التحكم شاحنات الأمن للحراسة.

يمكن أن تخضع شاحنات الأمن لحراسة مركز تحكم محلي، كما يمكن حراستها عن طريق معدات مركزية متقدمة.

ويجوز كذلك أن تؤدي مهمة الحراسة جهة أمنية خارجية (الاستعانة بمصادر خارجية).

ينبغي أن يتماشى المستوى الأمني لمركز التحكم المحلي والتوصيات الواردة في القسم ٢ فيما يتعلق بما يلي:

- حماية المكان؛
- حماية المحيط؛
- النوافذ؛
- أبواب منافذ الطوارئ؛
- منافذ الدخول؛
- القفل الهوائي الأمن الخاص بالأشخاص؛
- مراقبة الدخول؛
- العناصر ذات الصلة المتعلقة بأجهزة الإنذار والحراسة باستخدام كاميرات المراقبة.

### ٦-٣ الحراسة البسيطة

تعد المكالمات العادية أبسط طريقة للحراسة.

ويمكن إجراء الحراسة البسيطة ما بين:

ألف- شاحنة الأمن ومكتب فرعي؛

باء- شاحنة الأمن ومركز التحكم؛

جيم- مكتب فرعي ومكتب فرعي آخر؛

دال- مكتب فرعي ومركز التحكم.

ألف- شاحنة الأمن ومكتب فرعي

تبقى الشاحنة على تواصل مع المكتب الفرعي من خلال الهاتف المتنقل، وتخطره بوصولها. انظر أيضاً القسم ٣-٣.

وعند حدوث أي خلل في هذه العملية، يقوم المكتب الفرعي بالتصرف، أي، بإبلاغ المكتب المركزي بالوضع أو الاتصال بقوات إنفاذ القانون.

باء- شاحنة الأمن ومركز التحكم

تقوم الشاحنة، عن طريق الهاتف المحمول أو غيره من معدات الاتصالات، بإخطار مركز التحكم بالوصول إلى المكاتب الفرعية و/أو مغادرتها.

ويستحسن إرسال تحديثات الموقع عندما تكون المسافة بين المكاتب الفرعية طويلة نوعاً ما.

وعند حدوث أي خلل في هذه العملية، يتصرف مركز التحكم على النحو المحدد في الفقرة أ.

قد يقوم مركز التحكم، كإجراء أمني إضافي، بإخطار المكتب الفرعي التالي على الطريق بالوصول المتوقع لشاحنة الأمن إلى ذلك المكتب. انظر أيضاً القسم ٣-٣.

جيم- مكتب فرعي ومكتب فرعي آخر

يرسل إشعار إلى المكتب الفرعي التالي على الطريق بشأن الوصول المتوقع لشاحنة الأمن عبر مكالمات هاتفية عادية من الوجهة السابقة.

وعند حدوث أي خلل في هذه العملية، يتصرف "المكتب الفرعي التالي" على النحو المحدد في الفقرة أ.

دال- مكتب الفرعي ومركز التحكم

بعد أن تغادر شاحنة الأمن المكتب الفرعي، يستلم مركز التحكم مكالمات هاتفية عادية من المكتب المذكور للتحقق من سير العمليات سيراً عادياً.

عند حدوث أي خلل في هذه العملية، يتخذ مركز التحكم الإجراءات المحددة في الفقرة أ.

ويمكن أن يقوم مركز التحكم، كإجراء أمني إضافي، بإخطار المكتب الفرعي التالي على الطريق بالوصول المتوقع لشاحنة الأمن إلى ذلك المكتب. انظر أيضاً القسم ٣-٣.

وفي حال عدم وصول شاحنة الأمن على النحو المتوقع، يتصوف "المكتب الفرعي التالي" على النحو المبين في الفقرة "أف".

#### رسائل تحديد الموقع

تعزيراً لسلامة السائقين في المسارات "طويلة المسافة"، ينصح بإرسال تحديثات الموقع (كل نصف ساعة، مثلاً).

#### ٦-٤ الحراسة المتقدمة

يقدم العديد من الموردين مجموعة واسعة جداً من الأجهزة تختلف درجات تطورها.

ولا يعالج هذا المستند سوى النظم الأكثر شيوعاً.

ومن حيث المبدأ، تعمل هذه النظم جميعاً إما عن طريق مركز التحكم الخاص بها أو عن طريق مكتب أمني خارجي (الاستعانة بمصادر خارجية)

ويرد فيما بعده عرض مقتضب للنظم التالية:

- نظم الإرسال؛
- أجهزة الإنذار بالسرقة؛
- أجهزة الإنذار بحدوث سطو مسلح؛
- النظام العالمي لتحديد المواقع/أجهزة AirTag، إلخ؛
- نظم تتبع أخرى؛
- إدارة المسار الموجه.

#### نظم الإرسال

يعد استخدام هاتف محمول عادي لإجراء اتصال سريع بمركز التحكم أو قوات إنفاذ القانون أفضل طريقة. ويستخدم رمز اتصال قصير.

يمكن أيضاً استخدام الهاتف المتنقل بمثابة جهاز ثابت متصل بمختلف أجزاء المعدات الأمنية الموجودة في شاحنة الأمن - انظر قسم "أجهزة الإنذار" بعده.

ويتمتع الهاتف المحمول بميزة كبرى تتمثل في التغطية العالمية، على الرغم من أن الشبكة المثقلة قد تؤخر الربط أحياناً.

ومنه، قد يكون الهاتف اللاسلكي المنشأ على شبكة الهاتف اللاسلكية الخاصة بك طريقة أكثر أماناً. ومع ذلك، فإن إنشائه مكلف، خاصة عند الحاجة إلى تغطية واسعة النطاق.



## باختصار

ينصح باستخدام شبكة الهاتف اللاسلكية الخاصة بك عندما تكون التغطية المحلية مطلوبة وتكون كثافة شاحنات الأمن عالية.

يُنصَح باستخدام الهاتف المتنقل في الأماكن التي تتطلب تغطية أوسع نطاقاً وتكون كثافة شاحنات الأمن فيها منخفضة.

## أجهزة الإنذار بالسرقة

كما هو مذكور في القسم ٤-٣، ينبغي تزويد شاحنات الأمن التي تعمل في "مناطق" عالية المخاطر بأجهزة الإنذار بالسرقة بحيث تمكن مركز التحكم مما يلي:

- فضح السارقين المختبئين في شاحنة الأمن؛
- إجراء مكاملة لطلب المساعدة؛
- إيقاف شاحنة الأمن في حال كان يسوقها منفذو السرقة.

## أجهزة الإنذار بحدوث سطو مسلح

ينبغي أن تكون شاحنات الأمن والسائقون/باقي الطاقم مجهزين بأجهزة إنذار بحدوث سطو مسلح تمكن مركز التحكم مما يلي:

- طلب المساعدة إذا أصيب شخص ما؛
- ضمان استدعاء سلطات إنفاذ القانون على وجه سرعة؛
- إيقاف شاحنة الأمن إذا وقعت في أيدي اللصوص.

## النظام العالمي لتحديد المواقع

بفضل المراقبة عبر الأقمار الصناعية، أصبح من الممكن تحديد موقع شاحنة الأمن على مسافة أمتار قليلة.

ويبلغ جهاز النظام العالمي لتحديد المواقع، من خلال إرسال الإشارات من عدد من الأقمار الصناعية (عادة ما يتراوح عددها بين ٣ و ٦ أقمار صناعية)، المثبت في شاحنة الأمن بإبلاغ مركز التحكم بموقع الشاحنة، مما يتيح لمركز التحكم إخطار سلطات إنفاذ القانون بموقع الشاحنة وحركتها بدقة.

ويمكن إرسال الإشارات من شاحنة الأمن إلى مركز التحكم باستخدام الشبكة الراديوية الخاصة بكم أو بالهاتف المتنقل.

وتعد الحراسة باستخدام النظام العالمي لتحديد المواقع من خلال الأقمار الصناعية إجراءً أمنياً جيد وغير مكلف نوعاً ما. (استخدام أجهزة AirTags أو وسائل تكنولوجية مشابهة).

ومع ذلك، تبقى هوائيات نظام تحديد المواقع العالمي حساسة لأي نوع من التغطية، ولا ينبغي أن تكون مرئية.

ونظراً لأن هوائي نظام تحديد المواقع العالمي ينبغي أن يتوجه نحو الأعلى، فإن المراقبة عن طريقه ليست مناسبة لتتبع الأشياء (المسروقة) مثل الحاويات/الخرانات الحديدية.

## نظم تتبع أخرى

لقد أثبتت شبكة منفصلة من هوائيات تحديد المواقع فعاليتها في تتبع الأجسام.

ويُطلق جهاز الإرسال، الذي يوضع داخل الشيء (الخزانة الحديدية/الحاوية)، إما يدوياً أو تلقائياً.

وترسل، من خلال هوائيات تحديد المواقع، الإشارات إلى جهاز استقبال مركزي يقوم بإرسال المواقع عبر وحدة برمجية.

تزود المركبات و/أو الطائرات المروحية بمعدات مسح ضوئي تستخدم في تتبع المواقع بدقة.

ونظراً لأن حجم المعدات يسمح بإخفائها ضمن حزم الأوراق النقدية، فغالباً ما يستخدم هذا النظام لتتبع الأموال النقدية المسروقة من البنوك.

## إدارة المسار الموجه

يمكن الاستفادة من إدارة المسار الموجه، عادةً عبر نظام تحديد المواقع العالمي، في المسارات التي من المهم ألا تنحرف فيها شاحنة الأمن عن مسارها.

ويمكن استخدام إدارة المسار الموجه لتقليل مخاطر الهجمات الإجرامية الخارجية والداخلية ضد شاحنة الأمن.

لمنع الإنذارات الخاطئة غير المقصودة، ينبغي ترك هامش انحراف عن المسار بحوالي ١٠٠ متر.

## الهاتف المتنقل

عندما يُجرى التتبع عبر شبكة الهاتف المتنقل القائمة، يستخدم الهاتف المتنقل "المشغل" لإبلاغ مركز التحكم بموقع معين.

ولمنع استنزاف البطارية تماماً، يمكن "تشغيل" الهاتف المحمول من خلال مكالمة إلى "جهاز نداء عام" متكامل بسعة بطارية تبلغ سنة واحدة مثلاً. وعند تلقي مكالمة، يقوم جهاز النداء بتشغيل الهاتف المحمول تلقائياً.

ولذلك، يجب أن يكون لدى مركز التحكم البرنامج اللازم لإظهار موقع الهوائي و"منطقة تغطيته". وفي المناطق الحضرية، يمكن تحديد موقع جسم معين ضمن دائرة نصف قطرها ٥٠٠ متر؛ بينما يكون نصف قطرها أكبر في مناطق أخرى.

ويتطلب تتبع الموقع بدقة وحدة إرسال خاصة. وبالإضافة إلى ذلك، ينبغي استخدام المركبات و/أو المروحيات المزودة بمعدات مسح ضوئي خاصة لتتبع الموقع بدقة.

يتمتع التتبع عبر الهاتف المتنقل بميزة استخدام شبكة الهاتف المتنقل القائمة.

ومع ذلك، فإن التتبع عبر الهاتف المحمول ليس مناسباً حالياً لتتبع الأموال النقدية من عمليات السطو على البنوك.

## إمدادات الطاقة

بالإضافة إلى سعة الإرسال (الهوائي)، فإن إمداد الطاقة شرط أساسي لتتبع الأشياء، ولذا، يجب أن يؤخذ في الاعتبار أيضاً فيما يتعلق باختيار النظام.

## ٧- التخطيط للمسار

يتمثل الغرضان الرئيسيان من تخطيط المسار فيما يلي:

- تخطيط المسارات بطريقة تقلل من خطر الهجمات؛
- تقديم المساعدة العاجلة في حالة وقوع هجوم.

### تدابير لمنع الهجمات

ينبغي أن تراعى ثلاثة مبادئ رئيسية عند التخطيط للمسارات، وهي:

- أمن المسارات؛
- اختلاف الأوقات؛
- اختلاف المسارات.

ينبغي أن تكون مستويات الحركة المرورية في المسارات المختارة عالية بحيث يتعذر على المجرمين الاختباء قبل الإقدام على هجوم مخطط له ولضمان وجود شهود أثناء الهجوم وبعده.

تجعل المسارات ذات نقاط الدخول والخروج القليلة من الصعب على المجرمين الهروب وتسهل على سلطات إنفاذ القانون منعهم من ذلك. وفي هذا الصدد، تعتبر الطرق السيارة طرق آمنة.

ويمكن أيضاً ترتيب نقل الأموال النقدية من خلال إدارة المسار الموجه.

تتبع شاحنة الأمن مساراً موجهاً مبرمجاً مسبقاً من خلال المراقبة عبر الأقمار الصناعية للنظام العالمي لتحديد المواقع (باستخدام AirTags أو تقنية مماثلة). وفي حال انحرفت شاحنة الأمن عن مسارها، يُفَعَّل إنذار ينبه مركز التحكم.

يساعد تغيير الأوقات على إرباك المجرمين وإفساد خطط الهجوم.

يُنصَح بالقيادة في وضح النهار لأن الظلام يسهل على المجرمين القيام بأعمالهم والتسلل بعد ذلك دون أن يلاحظهم أحد.

يساعد تغيير المسارات على شحذ انتباه السائقين، وتقليل الملل الذي يحل عند اعتماد روتين يومي. كما أن تغيير المسارات يثبط السائقين عن المشاركة الفعالة في جريمة ما، مما يساعد إبعاد الشك في ضلوعهم في الجريمة.

## ٨- الأموال النقدية والموجودات الثمينة الأخرى

### ٨-١ التعبئة والتغليف

يتمثل الغرض من التعبئة والتغليف في حماية الأموال النقدية من الجرائم الداخلية والخارجية، أي، الاستيلاء غير المصرح به على الأوراق النقدية الفردية. ومن حيث المبدأ، لا ينبغي أن يعرف السائق وأفراد الطاقم الآخرين كمية النقود المنقولة.

ويمكن استخدام أنواع مختلفة من الأختام، مثل ختم الشمع أو الرصاص، أو الشرائط، وما إلى ذلك، وتزخر السوق بمجموعة واسعة من المنتجات المستخدمة في الختم. ومع ذلك، يوصى باستخدام المنتجات التي تتمتع بخصائص حماية مؤكدة.

ينبغي أن يأخذ نوع التغليف المستخدم في الاعتبار كفاءة أي أنظمة ألوان أو دخان.

## ٢-٨ الإيصالات

يجب إصدار الإيصالات لـ:

- متطلبات الأمن الداخلي؛
- الزبائن؛
- شركات التأمين.

من حيث المبدأ، يكون الأشخاص الذين يستلمون الأموال النقدية والموجودات الثمينة الأخرى بطريقة قانونية مسؤولين عن هذه الأموال النقدية والموجودات الثمينة، بيد أن الإيصالات لا تسلم إلا بعدد القطع المختومة المستلمة وليس بمبالغ الأموال النقدية التي تحتويها. وفي الحالات النادرة التي تسلم فيها إيصالات بمبالغ محددة، ينبغي أن يتحقق المستلم من المبلغ.

وتفادياً لأي نوع من الريبة، ينبغي أن يستلم الشخص الذي سَلَّم إيصالاتاً يخص أموال نقدية ينبغي توجيهها إلى مكان آخر إيصالاتاً بهذه الأموال النقدية عند تسليمها إلى الوجهة الأخرى. وقد تختلف إجراءات الاستلام وفقاً لترتيبات النقل العملية.

يجوز إصدار الإيصالات ورقياً أو إلكترونياً.

تكتسي مسألة الإيصالات أهمية كبرى للزبائن وشركات التأمين بفعل ضرورة تحديد المسؤولية عن الأموال النقدية وغيرها من الأشياء الثمينة في الأوقات الحرجة، أي، خلال عمليات التسليم أو في حالة السرقة.

ولذا، ينبغي اتباع إجراءات الاستلام الملائمة لتتخذ كحجة لكون شركة نقل الأموال النقدية شريكاً متعاوناً موثقاً يهتم بالأمن.

عندما تشارك عدة شركات تأمين في "سلسلة النقل"، يجدر التأكد من عدم إمكانية الطعن في الوقت الذي تنتقل فيه المسؤولية من كيان قانوني إلى آخر.

ومن المهم أيضاً التأكد من أن مبلغ النقود المنقولة لا يتجاوز أبداً المبلغ الذي ستغطيه شركات التأمين كاملاً في حالة نجاح هجوم ما.

وأخيراً، ينبغي التأكد من أن الإجراءات والمعدات الفنية الأخرى تتوافق مع شروط التأمين.

## ٩- الموظفون

### ٩-١ التنقل اليومي

يعتمد عدد الموظفين المشاركين في نقل الأموال النقدية على الأوضاع المحلية، بما في ذلك أنماط الجريمة المحلية و/أو الوطنية.

وتتمثل العوامل الحاسمة الأخرى فيما يلي:

- معدات شاحنة الأمن؛
- المعدات التقنية؛
- مبلغ الأموال النقدية المعني؛
- الشروط القانونية؛
- الاتفاقات المبرمة مع الاتحادات التجارية ورابطات الموظفين.

ينبغي التأكيد على أن العامل الحاسم فيما يتعلق بالأمن ليس عدد الموظفين المسؤولين، وإنما الظروف والمعدات الأمنية المتاحة لضمان أعلى مستوى من السلامة.

لا ينبغي أن يعمل الموظفون في نفس المسارات لأيام متتالية. ولا ينبغي، بالإضافة إلى ذلك، أن يعرفوا الطريق الذي سيسلكونه إلى حين بداية يوم العمل نفسه.

إذا كان فريق شاحنة الأمن مكوناً من عضوين أو أكثر، فيجب إجراء استبدال عشوائي مستمر لأعضاء الفريق لئلا يعمل نفس الأشخاص معاً طوال الوقت.

وبغض النظر عن تواتر المناوبات (على أساس يومي أو غير ذلك)، فإنه ينبغي جدولتها بطريقة عشوائية.

#### ٢-٩ المعدات الأمنية الشخصية

اعتماداً على الظروف المحلية، بما في ذلك التشريعات المحلية وأنماط الجريمة، يوصى باستخدام معدات الأمن التالية:

- سلاح؛
- قناع؛
- سترة واقية من الرصاص؛
- جهاز إنذار عن بعد؛
- هاتف محمول.

وينبغي أن تتضمن معدات الأمن الشخصية هاتفاً محمولاً على الأقل.

#### ٣-٩ التوظيف

بطبيعة الحال، ينبغي أن يكون السجل الجنائي للموظفين نظيفاً. ولذلك، يجب إجراء فحص أمني دقيق لهؤلاء الموظفين قبل توظيفهم. وبالإضافة إلى ذلك، ينبغي إعادة إجراء الفحص الأمني بانتظام، كل عامين مثلاً.

وينبغي التأكد من أن الظروف المالية للشخص و/أو التبعية لعناصر إجرامية لا تنطوي على خطر "إجبار" الشخص المعني على إساءة استخدام منصبه أو منصبها.

وينبغي التشديد على ضرورة التزام الموظفين بقواعد السرية. ووفقاً لذلك، يجب على الموظفين تأكيد مراعاة السرية كتابياً.

وفيما يتعلق بتوظيف الموظفين، يوصى بإجراء الاختبارات التالية، وإعادة إجرائها كل عامين، على سبيل المثال:

- اختبار المخدرات؛
- اختبار ردود الفعل على الإجهاد النفسي؛
- اختبار الكحول.

ويجدر التأكيد على أن الاختبارات المشار إليها أعلاه تخدم مصلحة الشخص المختبر (من حيث السلامة الشخصية) بقدر ما تخدم مصلحة صاحب العمل.

قد تطرح العلاقات الأسرية الوثيقة للأشخاص العاملين في سلسلة نقل الأموال النقدية أيضاً خطراً من حيث السلامة.

ينبغي التحقق سنوياً من أن السائقين يمتلكون رخصة قيادة سارية المفعول ومناسبة.

#### ٩-٤ التدريبات

من الجوانب المهمة المتعلقة بالسلامة أن يتلقى الأشخاص العاملون في قطاع نقل الأموال النقدية تدريبات مناسبة في شكل دورات تدريبية أساسية ودورات تذكيرية (كل سنتين على سبيل المثال).

وبالإضافة إلى ذلك، يوصى بتنظيم دورات تدريبية مخصصة تتعلق بأنماط الجريمة المتغيرة، وما إلى ذلك.

وفيما يلي مواضيع تدريبية محتملة:

#### التدريبات الأساسية

- الإجراءات والممارسات الخاصة بنقل الأموال النقدية ومعالجتها؛
- الأنظمة الأمنية؛
- المعدات الأمنية الموجودة داخل شاحنات الأمن؛
- أنواع شاحنات الأمن؛
- معدات الاتصال؛
- نظم الإنذار؛
- استخدام معدات الأمن الشخصي والرمية؛
- تقنيات القيادة - النظرية والتطبيق (المراوغة)؛
- تقنيات الملاحظة - النظرية والتطبيق؛
- تمارين السرقة - النظرية والتطبيق؛
- منع الجرائم، مثل السرقة والسطو واحتجاز الرهائن والاختطاف؛
- الاحتياطات المتخذة أثناء حدوث الجريمة؛
- الاحتياطات المتخذة بعد الجريمة؛

- التمارين الوصفية - النظرية والتطبيق؛
- ردود الفعل النفسية؛
- الاستشارة بعد التعرض للجريمة؛
- استعراض الأقسام ذات الصلة من القوانين الوطنية:
  - الاعتقال المدني؛
  - الضرورة؛
  - الدفاع عن النفس؛
  - المساعدة الذاتية؛
  - المحاكمة؛
  - واجب الإدلاء بالشهادة؛
- التعاون مع سلطات إنفاذ القانون؛
- التعاون مع وسائل الإعلام وقواعد التصريحات لوسائل الإعلام؛
- الإسعافات الأولية فيما يتعلق بحوادث الطرق؛
- إطفاء الحرائق - النظرية والتطبيق.

#### الدورات التذكيرية

- تقنيات القيادة، وخاصة إجراءات المراوغة؛
- تقنيات الملاحظة - النظرية والتطبيق؛
- تمارين السرقة - النظرية والتطبيق؛
- التمارين الوصفية - النظرية والتطبيق؛
- منع الجرائم؛
- الاحتياطات المتخذة أثناء حدوث الجريمة؛
- الاحتياطات المتخذة بعد الجريمة؛
- الإسعافات الأولية فيما يتعلق بحوادث السير.

#### ١٠- التعاون مع قوات إنفاذ القانون

##### ١٠-١ التعاون المستمر

يكتسي التعاون المستمر مع سلطات إنفاذ القانون الأهمية سواء للوقاية من الجريمة أو فيما يتعلق بالتحقيقات الجنائية.

يتمثل الغرض من التعاون المستمر مع سلطات إنفاذ القانون في تعريفهم بإجراءات نقل الأموال النقدية حتى يكونوا مجهزين بالكامل للتعامل مع الجرائم المرتكبة ضد شاحنات الأمن، وما إلى ذلك.

وتعد مساهمات سلطات إنفاذ القانون أيضاً جزءاً من هذا التعاون.

وتكون هذه المساهمات مفيدة في:

- تنفيذ الإجراءات الوقائية؛
- مساعدة سلطات إنفاذ القانون في التحقيق في الجرائم.
- وكحد أدنى، ينبغي أن يكون لدى مسؤولي إنفاذ القانون معرفة عامة بإجراءات نقل الأموال النقدية، أي:
  - المسارات؛
  - نظم الإبلاغ؛
  - المعدات التقنية لشاحنات الأمن؛
  - نظم الإنذار؛
  - التعليمات الأمنية.

وبالمثل، ينبغي أن يكون لدى السائقين وأفراد طاقم شاحنات الأمن الآخرين معرفة عامة بعمل سلطات إنفاذ القانون، أي:

- التوقيف من قبل سلطات إنفاذ القانون (من قبل سلطات إنفاذ القانون المزيفين)؛
- مبادئ الاستجواب؛
- حماية الأدلة؛
- التحقيق؛
- الاستماع للشهود.

ولتيسير الحوار المستمر مع سلطات إنفاذ القانون، يوصى بتبادل أرقام الهواتف وأسماء الأشخاص المعنيين، وكذلك عقد اجتماع سنوي بين سلطات إنفاذ القانون والموظفين المسؤولين.

وتسهيلاً لعمل سلطات إنفاذ القانون فيما يتعلق باحتجاز الرهائن والسرقات، قد يكون من المفيد أن تمتلك هذه السلطات رسومات توضح تخطيط المباني وطرق الوصول إلى مراكز الأموال النقدية، وما إلى ذلك.

ومع ذلك، من المهم التأكد من أن:

- ١' تخزين سلطات إنفاذ القانون الرسومات على نحو آمن؛
- ٢' تجهز رسومات جديدة عند إعادة تنظيم مركز نقدي معين وتسليم نسخة من الرسم الجديد إلى سلطات إنفاذ القانون؛
- ٣' تعيد سلطات إنفاذ القانون الرسومات القديمة لتفادي إمكانية استخدامها عن طريق الخطأ عند حدوث وضع ما.

#### ١٠-٢ التمارين

يوصى بتنظيم تمارين منتظمة بالتعاون مع سلطات إنفاذ القانون، وذلك لاختبار ملاحظات الموظفين وردود أفعالهم وسلوكهم أثناء السرقة وبعدها.

ومن الأفضل إجراء مثل هذه التمارين في مراكز الأموال النقدية أو على مقربة منها للحد من التدخل الخارجي قدر الإمكان.



### ٣-١٠ التوقيف من جانب سلطات إنفاذ القانون

من المهم معرفة أن المجرمين عادة ما ينتحلون صفة سلطات إنفاذ القانون قبل هجوم مخطط له أو خلاله.

ولا يشير ارتداء شارة وزي رسمي خاصين بسلطات إنفاذ القانون دائماً إلى أن الشخص المعني هو ضابط إنفاذ القانون.

ولتجنب التوقيف غير الضروري من قبل سلطات إنفاذ القانون، يجب احترام ما يلي:

- سلامة الطريق؛
- قوانين السير؛
- حدود السرعة القصوى.

وفي حال أوقف أحد ضباط إنفاذ القانون سائق الشاحنة، فمن الأهمية بمكان أن يتوخى هذا الأخير الحذر.

ولذلك، يجب الاتفاق مع سلطات إنفاذ القانون المحلية على التدابير التي يجب اتخاذها عندما يوقف شاحنة الأمن ضابط أمن، كالقيام مثلاً بـ:

- تجاهل التعليمات والتوجه إلى أقرب مركز إنفاذ القانون، وإخطاره بالتوقيف؛
- التوجه إلى أقرب مركز لإنفاذ القانون؛
- التوقف والبقاء في الشاحنة والاتصال بسلطات إنفاذ القانون و/أو مركز التحكم.

ومن الصعب تفادي حدوث هجوم في حال أوقف ضباط إنفاذ قانون مزيفون شاحنة الأمن وتوقفت بالفعل.

### ٤-١٠ مرافقة سلطات إنفاذ القانون

في العديد من البلدان، تكون شاحنات الأمن تحت حراسة سلطات إنفاذ القانون أو غيرها. وعند حماية شاحنة الأمن من خلال المرافقة، قد يكون ضباط إنفاذ القانون ضمن طاقم الشاحنة أو يلحقون بها في سيارتهم.

وقد يكون دافع مراقبة سلطات إنفاذ القانون هو ضرورة التعامل مع:

- أنماط الجريمة المحلية؛
- التحولات النقدية الضخمة.

ومنه، قد تكون مرافقة سلطات إنفاذ القانون المنتظمة جزءاً من خدمة إنفاذ القانون المحلية أو، كما هو الحال في أغلب الأحيان، خدمة خارجة عن نطاق عمل سلطات إنفاذ القانون العادي.

ومع ذلك، في حالات محددة، من الشائع إبرام اتفاقيات خاصة مع سلطات إنفاذ القانون بشأن القيام بالمرافقة.

وفي حالة عدم التوصل إلى مثل هذه الاتفاقيات الخاصة مع سلطات إنفاذ القانون، قد يكون الحل البديل هو اللجوء إلى شركة أمنية خاصة أو استخدام مركباتكم الخاصة لأغراض المرافقة.

وفي حالات الطوارئ (حادث سير و/أو تعطل مركبة)، ينبغي أن يكون قيام سلطات إنفاذ القانون بالحماية أمراً طبيعياً.

## ١١- حوادث السير وتعطل المركبات

### ١-١١ حوادث السير

من المستحيل استبعاد خطر وقوع حوادث السير.

ومع ذلك، يمكن المساعدة في تقليل خطر التعرض لحادثة سير. وهو ما يتطلب:

- درجة عالية من السلامة الطرقية؛
- إجراء فحوصات السلامة الطرقية يومياً؛
- سائقين محنكين؛
- تدريب السائقين على تقنيات القيادة؛
- وعي السائقين وغيرهم من الموظفين المسؤولين بالمسؤوليات التي تقع على عاتقهم.

يجدر التمييز بين حوادث السير التي يتسبب فيها السائق وحوادث السير التي قد تحدث لشاحنة الأمن ولا تبدو مدبرة بأي حال من الأحوال.

### ١١-٢ الحوادث المدبرة

من الحيل الشائعة التي يلجأ إليها المجرمون تدبير حوادث مفتعلة على أمل أن تتوقف شاحنة الأمن المستهدفة بالهجوم لتقدم لهم المساعدة.

وينبغي توخي الحذر الشديد في مثل هذه الحالات.

وعلى العموم، لا ينبغي أن يتوقف السائق وإنما أن يطلب المساعدة عبر هاتفه المتنقل.

كما ينبغي لسائق شاحنة الأمن أن يضع في اعتباره أن بعض المجرمين لن يتوانوا عن فعل أي شيء (مثل القتل أو التشويه) في سبيل تحقيق هدفهم.

وفي جميع الأحوال، لا ينبغي للسائقين أبداً تعريض أنفسهم و/أو زملائهم لمواجهة خطيرة مع المجرمين الذين اختاروا شاحنة الأمن هدفاً للهجوم.

### ١١-٣ الحوادث التي يتسبب فيها السائق

من حيث المبدأ، ينبغي تقديم المساعدة دائماً للأشخاص المصابين. وفي العديد من البلدان، يُطلب تقديم المساعدة بموجب القانون أيضاً.

ويمكن تقديم المساعدة في الأشكال التالية:

- محاولة إيقاف التأثيرات الناتجة عن الحادث؛
- استدعاء فريق الإنقاذ؛
- تقديم الإسعافات الأولية.

وينبغي تقديم المساعدة بالطبع مع توخي الحذر الشديد وبمراعاة كمية النقود/نوع الأشياء الثمينة المنقولة.

يجب إخطار مركز التحكم بالحادث، وفي حالة استعداد فريق الإنقاذ أو غيره لرعاية المصابين، ينبغي على السائق والسائقين المساعدين توجيه اهتمامهم لرحلتهم من جديد.

ولا ينبغي أبداً ترك شاحنة الأمن بدون سائق، حيثما أمكن ذلك.

ينبغي إعداد المبادئ التوجيهية مسبقاً بشأن التدابير الواجب اتخاذها في حال وقوع حادث سير ينتج عنه تعطل السيارة حتى يمكن تقديم المساعدة العاجلة من قبل:

- فريق الإنقاذ؛
- سلطات إنفاذ القانون؛
- الوحدات البريادية.

وعندما تكون شاحنة أمنية طرف في حادثة ما، يجب أن يُجرى النقل إلى شاحنة أخرى بأقصى درجات الحذر، ويفضل أن يجرى ذلك بعد إزالة شاحنة الأمن المتضررة، بمساعدة سلطات إنفاذ القانون الذين يجب إخطارهم بالوضع على كل حال، عند الإمكان.

#### ١١-٤ تعطل المركبة

عندما تتوقف شاحنة الأمن بسبب عطب في المحرك أو ثقب في أحد الإطارات أو أي عطل آخر، لا ينبغي أن يغادر أي شخص الشاحنة.

ويبلغ مركز التحكم بالوضع عبر الهاتف المتنقل، كما يجب إخطار سلطات إنفاذ القانون بالعطب ليتسنى تقديم المساعدة اللازمة.

ومع ذلك، ينبغي التأكيد على أن تجنب الأعطال إلى حد ما أمر ممكن، باستخدام سيارات ذات نوعية جيدة ومعايير صيانة عالية.

#### ١٢- الإجراءات اللازمة اتخاذها لمنع السرقات

تطرقنا في الأقسام السابقة لمجموعة من العوامل المهمة لمنع الجريمة، مثل المعدات والتدابير الملائمة.

ومع ذلك، قد تساهم عوامل أخرى في منع الجريمة من جانبها، مثل:

- إبقاء الأشخاص "المشتبه فيهم" تحت المراقبة، ربما بالتعاون مع سلطات إنفاذ القانون أو بمساعدة منهم؛ (يستخدم نموذج الملاحظة، انظر الصفحة التالية)؛
- إبلاغ الزملاء أو حراس الأمن في الجهات بوصول شاحنات الأمن ليتمكنوا من مراقبة الوجهة وما حولها؛
- الابتعاد عن الروتينات العادية في عملية النقل أو عند الوصول عند نشوء أدنى شك في أن هجوماً إجرامياً يلوح في الأفق.

ومنه، فإن التعامل بحصافة وإعمال الحس السليم من العوامل الأساسية لمنع الجريمة.

يقدم نموذج الملاحظة بمثابة مثال.

### نموذج الملاحظة

#### نموذج الإبلاغ عن نشاط/شخص مشبوه

**\*\*الغرض:\*\*** يتمثل الغرض من هذا النموذج في توثيق ملاحظة أي نشاط أو شخص مشبوه في المكان أو على مقربة منه. وينبغي أن يستوفي الموظفون هذا النموذج فور ملاحظتهم لسلوك مريب ضمانا للإبلاغ بدقة وفي الوقت المناسب.

##### تقرير بشأن نشاط/شخص مشبوه

-

**\*\*القسم الأول: المعلومات الشخصية\*\***

- **\*\*اسم الموظف:\*\*** \_\_\_\_\_
- **\*\*معرف الموظف:\*\*** \_\_\_\_\_
- **\*\*الوظيفة/اللقب:\*\*** \_\_\_\_\_
- **\*\*رقم الاتصال:\*\*** \_\_\_\_\_

**\*\*القسم الثاني: تفاصيل الحادث\*\***

- **\*\*تاريخ الملاحظة:\*\*** \_\_\_\_\_
- **\*\*وقت الملاحظة:\*\*** \_\_\_\_\_
- **\*\*الموقع (المكان المحدد داخل المكان أو حوله):\*\*** \_\_\_\_\_

**\*\*القسم الثالث: مواصفات الشخص المشبوه\*\***

- ١- **\*\*عدد الأشخاص:\*\*** \_\_\_\_\_
- ٢- **\*\*نوع الجنس:\*\*** \_\_\_\_\_
- ٣- **\*\*العمر التقريبي:\*\*** \_\_\_\_\_
- ٤- **\*\*الطول:\*\*** \_\_\_\_\_
- ٥- **\*\*الوزن:\*\*** \_\_\_\_\_
- ٦- **\*\*البنية (مثلا: نحيف، متوسط، بدين):\*\*** \_\_\_\_\_
- ٧- **\*\*البشرة:\*\*** \_\_\_\_\_
- ٨- **\*\*لون الشعر وتصفيقه:\*\*** \_\_\_\_\_
- ٩- **\*\*لون العينين:\*\*** \_\_\_\_\_
- ١٠- **\*\*السمات المميزة (مثلا، الندوب، الوشم، اللكنات):\*\*** \_\_\_\_\_

**\*\*القسم الرابع: مواصفات الملابس\*\***

- **\*\*أغطية الرأس (قبعات، أغطية):\*\*** \_\_\_\_\_
- **\*\*ملابس الجزء العلوي من الجسم (مثل السترات والقمصان):\*\*** \_\_\_\_\_
- **\*\*ملابس الجزء السفلي من الجسم (مثل السراويل والتنانير):\*\*** \_\_\_\_\_
- **\*\*الأحذية:\*\*** \_\_\_\_\_
- **\*\*الإكسسوارات (مثل التفازات والحقائب):\*\*** \_\_\_\_\_

**\*\*القسم الخامس: وصف النشاط المشبوه\*\***

- **\*\*صف النشاط المشبوه الذي لاحظته:\*\*** \_\_\_\_\_
- **\*\*ما الذي كان يقوم به الشخص؟\*\*** \_\_\_\_\_
- **\*\*هل كان هناك أي اتصال لفظي؟ إذا كان الأمر كذلك، صفه:\*\*** \_\_\_\_\_
- **\*\*وصف سلوك الشخص (على سبيل المثال، عصبي، عدواني):\*\*** \_\_\_\_\_

**\*\*القسم السادس: وصف المركبة (إن أمكن)\*\***

- **\*\*العلامة التجارية للمركبة وطرزها:\*\*** \_\_\_\_\_
- **\*\*لون المركبة:\*\*** \_\_\_\_\_
- **\*\*رقم لوحة الترخيص:\*\*** \_\_\_\_\_
- **\*\*سمات تعريفية أخرى (على سبيل المثال، ملصقات، أضرار):\*\*** \_\_\_\_\_
- **\*\*اتجاه القيادة:\*\*** \_\_\_\_\_

**\*\*القسم السابع: ملاحظات إضافية\*\***

- **\*\*هل تفاعل الشخص مع أي شخص آخر؟ إذا كان الأمر كذلك، صفه:\*\*** \_\_\_\_\_
- **\*\*هل دخل الشخص إلى أي منطقة محددة أو خرج منها؟ إذا كان الأمر كذلك، صفه:\*\*** \_\_\_\_\_
- **\*\*هل لديك أي تفاصيل أو ملاحظات أخرى ذات صلة:\*\*** \_\_\_\_\_
- **\*\*هل توجد لقطات مسجلة في كاميرات المراقبة؟ (نعم/لا):\*\*** \_\_\_\_\_

**\*\*القسم الثامن: المعلومات التي يقدمها الشهود\*\***

- **\*\*هل كان هناك أي شهود؟ إذا كان الأمر كذلك، قدم التفاصيل:\*\***
- **\*\*اسم الشاهد:\*\*** \_\_\_\_\_
- **\*\*معلومات الاتصال:\*\*** \_\_\_\_\_
- **\*\*العلاقة بالموظف (إن وجدت):\*\*** \_\_\_\_\_

**\*\*القسم التاسع: الإبلاغ\*\***

- **\*\*أبلغ المشرف (الاسم):\*\***

- **\*\*تاريخ الإبلاغ ووقته:\*\***

**\*\*توقيع الموظف:\*\***

**\*\*التاريخ:\*\***

**\*\*تعليمات لاستيفاء النموذج\*\***

- ١ - **\*\*كن منتبهاً\*\*** دون أكبر قدر ممكن من التفاصيل حول الشخص ونشاطه.
- ٢ - **\*\*كن دقيقاً\*\*** قدم أوصاف واضحة ومحددة للمساعدة في تحديد الهوية والتحقيق.
- ٣ - **\*\*قدم النموذج فوراً\*\*** احرص على استيفاء النموذج وتقديمه إلى المشرف عليك أو السلطة المعنية بعد الملاحظة فوراً.
- ٤ - **\*\*احرص على سلامتك\*\*** لا تقترب من الشخص المشبوه أو تواجهه. ابق على مسافة آمنة منه وتأكد من سلامتك أولاً.

سيساعدنا هذا النموذج على الحفاظ على بيئة آمنة ومساعدة سلطات إنفاذ القانون إذا لزم الأمر. وإن اجتهادك في الإبلاغ عن الأنشطة المشبوهة أمر بالغ الأهمية. نشكرك على تعاونك.

### ١٣ - خلال عملية السرقة

إنه لفي غاية الصعوبة التنبؤ بكيفية رد فعل شخص ما على التهديدات الخطيرة التي يطرحها مجرم مسلح.

وفي حال التهديدات التي يتعرض له السائقون وغيرهم من الموظفين المسؤولين، يُحَبَّذ:

- الحفاظ على الهدوء؛
- القيام بما يطلبه منك المجرم؛
- افتراض أن سلاحه أصلي وأنه سيستخدمه إن اقتضى الأمر ذلك؛
- عدم تعريض نفسك أو زملائك لمواجهات خطيرة مع المجرم؛
- تنفيذ أي أوامر بثبات مع تجنب الاستفزاز؛
- محاولة الدخول في محادثة مع المجرم قدر الإمكان لتحديد لغته؛
- محاولة الحد من الكمية المسلمة، إن أمكن؛
- مراقبة المجرم دون التحديق فيه؛
- طلب المساعدة عندما يكون ذلك آمناً.

## ١٤- بعد عملية السرقة

### ١-١٤ الإجراءات الفورية

في أغلب الأحيان، تسود حالة من الفوضى العارمة بعد حدوث عملية سرقة وقد يكون من الصعب تمالك النفس في مثل هذه المواقف، وخاصة عندما يتعرض أشخاص للإصابة.

بعد السرقة، يُنصح بالقيام بما يلي:

- تمالك النفس؛
- ملاحظة الطريق الذي هرب منه المجرم أو المجرمون؛
- طلب المساعدة؛
- الاتصال بسلطات إنفاذ القانون؛
- تقديم الإسعافات الأولية في حالة إصابة شخص ما؛
- تقديم شهود؛
- حماية أي أشياء ثمينة لم تُسرق؛
- تطويق المكان الذي وقعت فيه السرقة لحماية الأدلة المخلفة بعد الجريمة؛
- إخطار مركز التحكم بالسرقة.

يجب التعامل مع جلسات الاستماع والتصريحات المقدمة إلى سلطات إنفاذ القانون بأقصى درجات السرية.

### ٢-١٤ الوصف

يعتبر إعطاء أوصاف دقيقة قدر الإمكان أمراً مهماً في نجاح التحقيق الذي تجريه سلطات إنفاذ القانون.

ويوصى باستخدام نماذج الوصف لتحديد أوصاف المجرمين بسهولة ودقة.

وبعد حدوث السرقة، ينبغي أن يستوفي الموظفون المعنيون وكذلك الشهود المحتملون النموذج دون تأخير. ولا ينبغي لأحد الإفصاح عن تفاصيل السرقة قبل أن يستوفي النموذج ويستمتع ضباط إنفاذ القانون للموظفين والشهود المعنيين.

ولذلك، يجب توفير عدد مناسب من نماذج الوصف في جميع شاحنات الأمن لتوزيعها على الشهود المحتملين في حال حدوث سرقة.

قد تختلف محتويات نماذج الوصف وفقاً للظروف المحلية وينبغي تحديدها بالتعاون مع سلطات إنفاذ القانون.

يجب أن تحتوي نماذج الوصف على المعلومات التالية:

- الجنس والعمر والطول؛
- نوع الشخص؛
- شكل الجسم؛

- العرق؛
- اللغة واللهجة؛
- الوجه والشعر ولون الشعر واللحية ولون العينين؛
- اليدين والأوشام؛
- نوع السلاح؛
- المجوهرات وما إلى ذلك؛
- المسروقات وطريقة التجميع (الحقائب وما إلى ذلك)؛
- الملابس؛
- وسائل النقل؛
- طريق الهروب؛
- مسار الأحداث.

من غير المعقول أن توقع الحصول على أوصاف كاملة. ويعد الحصول على القليل من التفاصيل الدقيقة أفضل من تلقي عدد كبير من "أنصاف الحقائق"، كما ينبغي التأكيد على ذلك عند تقديم التدريب على تقنيات الوصف.

إن إعادة التمارين الوصفية ومقارنة الإجابات بعد ذلك أداة تدريبية مهمة تساعد الموظفين على تقديم أوصاف دقيقة قدر الإمكان.

يرد في الصفحة التالية مثال عن نموذج وصفي.



## نموذج وصفي

### #### نموذج وصف عملية السرقة

**\*\*الغرض\*\*** يستخدم هذا النموذج لتوثيق تفاصيل حادثة السرقة لأغراض التدريب والإبلاغ. وينبغي أن يستوفي الموظفون هذا النموذج بدقة وبالكامل، قدر الإمكان، فور وقوع الحادث، إذ أن التفاصيل تكون لا تزال حاضرة في أذهانهم.

### #### تقرير عن حادثة السرقة

—

#### **\*\*القسم الأول: المعلومات الشخصية\*\***

- **\*\*اسم الموظف:\*\*** \_\_\_\_\_
- **\*\*معرف الموظف:\*\*** \_\_\_\_\_
- **\*\*الوظيفة/اللقب:\*\*** \_\_\_\_\_
- **\*\*رقم الاتصال:\*\*** \_\_\_\_\_

#### **\*\*القسم الثاني: تفاصيل الحادث\*\***

- **\*\*تاريخ الحادث:\*\*** \_\_\_\_\_
- **\*\*وقت الحادث:\*\*** \_\_\_\_\_
- **\*\*الموقع (منطقة محددة داخل مركز الأموال النقدية):\*\*** \_\_\_\_\_

#### **\*\*القسم الثالث: مواصفات السارق\*\***

- ١ - **\*\*عدد السارقين:\*\*** \_\_\_\_\_
- ٢ - **\*\*الجنس:\*\*** \_\_\_\_\_
- ٣ - **\*\*العمر التقريبي (الأعمار التقريبية):\*\*** \_\_\_\_\_
- ٤ - **\*\*الطول:\*\*** \_\_\_\_\_
- ٥ - **\*\*الوزن:\*\*** \_\_\_\_\_
- ٦ - **\*\*البنية (على سبيل المثال، نحيف، متوسط، بدين):\*\*** \_\_\_\_\_
- ٧ - **\*\*البشرة:\*\*** \_\_\_\_\_
- ٨ - **\*\*لون الشعر وتصنيفته:\*\*** \_\_\_\_\_
- ٩ - **\*\*لون العين:\*\*** \_\_\_\_\_
- ١٠ - **\*\*السمات المميزة (مثلاً، الندوب، الوشم، اللكنات):\*\*** \_\_\_\_\_

**\*\*القسم الرابع: وصف الملابس\*\***

- **\*\*أغطية الرأس (مثل القبعات، والأقنعة):\*\*** \_\_\_\_\_
- **\*\*ملابس الجزء العلوي من الجسم (مثل السترات والقمصان):\*\*** \_\_\_\_\_
- **\*\*ملابس الجزء السفلي من الجسم (مثل السراويل والتنانير):\*\*** \_\_\_\_\_
- **\*\*الأحذية:\*\*** \_\_\_\_\_
- **\*\*الإكسسوارات (مثل التفازات والحقائب):\*\*** \_\_\_\_\_

**\*\*القسم الخامس: وصف الأسلحة\*\***

- **\*\*نوع السلاح (مثلاً: المسدسات، السكاكين):\*\*** \_\_\_\_\_
- **\*\*عدد الأسلحة:\*\*** \_\_\_\_\_
- **\*\*وصف السلاح (الأسلحة):\*\*** \_\_\_\_\_
- **\*\*لون السلاح:\*\*** \_\_\_\_\_

**\*\*القسم السادس: تصرفات السارق\*\***

- **\*\*ماذا قال السارق (السارقون)؟\*\*** \_\_\_\_\_
- **\*\*وصف السلوك (مثل الاتزان، العدوانية):\*\*** \_\_\_\_\_
- **\*\*هل أصيب أحد؟ إذا كان الأمر كذلك، صف ذلك:\*\*** \_\_\_\_\_
- **\*\*ما الذي سُرق (نقود، أشياء ثمينة، إلخ):\*\*** \_\_\_\_\_
- **\*\*القيمة التقديرية للأشياء المسروقة:\*\*** \_\_\_\_\_

**\*\*القسم السابع: تفاصيل الهروب\*\***

- **\*\*مركبة الهروب (إن وجدت):\*\*** \_\_\_\_\_
- **\*\*وصف المركبة (العلامة التجارية، الطراز، اللون، لوحة الترخيص):\*\*** \_\_\_\_\_
- **\*\*اتجاه الهروب:\*\*** \_\_\_\_\_
- **\*\*الشركاء (إن وجدوا):\*\*** \_\_\_\_\_

**\*\*القسم الثامن: المعلومات التي يدلي بها الشهود\*\***

- هل كان هناك أي شهود؟ إذا كان الأمر كذلك، يرجى تقديم التفاصيل:
  - اسم الشاهد: \_\_\_\_\_
  - معلومات الاتصال: \_\_\_\_\_
  - العلاقة بالموظف (إن وجدت): \_\_\_\_\_

**\*\*القسم التاسع: معلومات إضافية\*\***

- **\*\*هل لديك أي تفاصيل أو ملاحظات أخرى؟\*\*** \_\_\_\_\_
- **\*\*هل هناك لقطات مسجلة في كاميرات المراقبة؟ (نعم/لا):\*\*** \_\_\_\_\_

**\*\*القسم العاشر: الإبلاغ\*\***

- **\*\*أبلغ المشرف (الاسم):\*\*** \_\_\_\_\_
- **\*\*تاريخ الإبلاغ ووقته:\*\*** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ **\*\*توقيع الموظف:\*\***

\_\_\_\_\_ **\*\*التاريخ:\*\***

**\*\*تعليمات لاستيفاء النموذج\*\***

- ١ - **\*\*حافظ على هدونك\*\***. خذ نفساً عميقاً قبل استيفاء النموذج لضمان وضوح الأفكار.
- ٢ - **\*\*كن دقيقاً\*\*** قدم أكبر قدر من التفاصيل، حتى وإن بدت غير مهمة
- ٣ - **\*\*استخدم لغة وصفية\*\***. استخدم مصطلحات محددة لوصف السارقين وأفعالهم.
- ٤ - **\*\*أرسل النموذج على الفور\*\***. أعد النموذج المستوفى إلى المشرف عليك أو إلى السلطة المعنية فور استيفائه.

سيستخدم هذا النموذج لمساعدة سلطات إنفاذ القانون في تحقيقاتها وفي تحسين تدابيرنا الأمنية. وإن تعاونك واهتمامك بالتفاصيل يكتسي أهمية بالغة. نشكرك على تعاونك.

٣-١٤ وسائل الإعلام

غالباً ما تحل وسائل الإعلام بمكان الجريمة قبل وصول سلطات إنفاذ القانون.

ومن الأهمية بمكان التأكد من أن الإدلاء بأي تصريحات لوسائل الإعلام لن يؤثر على سير التحقيقات التي تجريها سلطات إنفاذ القانون أو تمس بالمعدات والإجراءات الأمنية، إلخ.

وعموماً، ينبغي أن تقتصر مسألة الإدلاء بالتصريحات لوسائل الإعلام على سلطات إنفاذ القانون.

وينبغي الحصول على موافقة مدير العلاقات العامة للمؤسسة البريدية قبل إجراء المقابلات الإعلامية مع الموظفين البريديين المعنيين.

وفي مثل هذه المقابلات، لا تفصح عن أي معلومات حول أحداث معينة إلا بالاتفاق مع سلطات إنفاذ القانون. ويُنوخي الحذر عند تقديم تفاصيل عن الأموال النقدية المسروقة. وعلاوة على ذلك، لا ينبغي أبداً الكشف عن تفاصيل المبالغ النقدية.

لا ينبغي أبداً تقديم معلومات ملموسة حول نظم الأمن والروتينات، في حين أن الإشارات العامة إلى تدابير منع الجريمة ونظم الأمن الكافية هي مواضيع عادة ما تنطرق لها المقابلات.

يجب تثبيط وسائل الإعلام عن التقاط صور لمسرح الجريمة.

#### ٤-١٤ إعادة التمثيل لوسائل الإعلام

من الشائع أن تتخذ العديد من البرامج التلفزيونية الجرائم الحقيقية موضوعاً لها.

ويمكن أن تساهم مثل هذه البرامج التلفزيونية أيضاً في التحقيقات التي تجريها سلطات إنفاذ القانون في قضايا الجرائم التي لم تحل.

وفيما يتعلق بمشاركة البريد في إعادة تمثيل الجرائم، فيستحسن أخذ ما يلي في عين الاعتبار:

- لا يسلط الضوء إلا على القضية المعنية دون غيرها؛
- لا ينبغي الإفصاح عن المعدات والإجراءات الأمنية، فيما قد يكون من المفيد الإشارة إلى تدابير منع الجريمة ونظم الأمن المناسبة في معرض عام؛
- لا ينبغي أن يشارك الموظفون البريديون و/أو الشهود الذين لهم صلة بالقضية في إعادة التمثيل؛
- ينبغي أن "تقود" سلطات إنفاذ القانون عملية إعادة التمثيل وتوافق عليها؛
- ينبغي أن يُعاد التمثيل بحضور إدارة المؤسسة البريدية ذات الصلة التي تتمتع بسلطة التدخل عند الضرورة؛
- قبل بث إعادة التمثيل، ينبغي أن توافق عليه سلطات إنفاذ القانون والمؤسسة البريدية.

#### ٤-١٥ خطة الطوارئ

ينبغي إعداد خطة طوارئ تحدد بوضوح مسؤوليات كل فرد ممن يعملون كمساعدين بعد وقوع حادث سير خطير أو سرقة أو احتجاز رهائن أو اختطاف على سبيل المثال.

ومن المهم تنفيذ خطة الطوارئ فور وقوع الحادث.

قد يكون المساعدون مسؤولين عن المهام التالية، على سبيل المثال:

- المساعدة الفورية (الإسعافات النفسية الأولية)؛
- الاتصال بطبيب نفسي؛
- الاتصال بالأقارب؛
- المساعدة والدعم في الأمور المتعلقة بإنفاذ القانون (مراجعة الصور، عرض الهوية، المحاكمة)؛
- المهام العملية التي تنفذ فور وقوع الحادث؛
- استلام المركبة/مركبة جديدة بعد الحادث؛
- الاتصال بسلطات إنفاذ القانون؛
- الاتصال بوسائل الإعلام؛
- معلومات داخلية حول الحادث؛
- الاحتياطات المؤقتة لتجنب خطر حدوث أضرار أو إصابات أخرى بعد الحادث.

## ١٥- احتجاز الرهائن والاختطاف

### ١-١٥ المستوى الأمني

يعاني الأشخاص المحتجزون كرهائن أو المختطفون، بالإضافة إلى كونهم معرضين لمخاطر عظمى تمس بسلامتهم، من درجة كبيرة من عدم اليقين لأن المجرمين عادة ما يسجنونهم لمدة أطول.

وغالبا ما يحدث احتجاز الرهائن بطريقة عفوية عندما تكون تلك الوسيلة الوحيدة التي تمكن المجرم من الهروب أثناء النشاط الإجرامي أو بعده مباشرة.

وعادة ما يكون الاختطاف عملاً مخططاً حيث يقوم الخاطفون، بعد عمل تحضيري دقيق للغاية في غالب الأحيان، باحتجاز شخص أو أكثر بالقوة بهدف الوصول إلى الأشياء الثمينة أو الحصول على أشياء ثمينة من أشخاص أو شركات في مقابل إعادة "سجنائهم".

وكلا الموقفين عادة ما يصيبان الأشخاص المعنيين بصدمة نفسية شديدة.

ولذلك، فمن المهم أن نفكر بعناية في الجهود المطلوبة للتعامل مع مثل هذه الأحداث وأن نعد خطط طوارئ داخلية وفقاً لذلك.

وفي حالة أخذ الرهائن أو الاختطاف، فمن المتوقع ألا تتخذ سلطات إنفاذ القانون إجراءات من شأنها أن تعرض حياة الناس للخطر.

ولا ينبغي أن يشرع في التفاوض مع المجرمين بشأن شروط الفدية سوى الأشخاص المدربين تدريباً خاصاً على التفاوض مع المجرمين (سلطات إنفاذ القانون مثلاً).

### ٢-١٥ احتجاز الرهائن

كما هو مذكور أعلاه، تحدث عملية احتجاز الرهائن في أغلب الأحيان بطريقة عفوية. ولذا، فإنه يصعب تنفيذ التدابير الوقائية في مثل هذه الحالة.

ومع ذلك، ودرءاً لخطر احتجاز الرهائن، يوصى بمحاولة الابتعاد عن المجرمين بأسرع ما يمكن.

وعند احتجاز الرهائن، يجب إخطار سلطات إنفاذ القانون بالوضع على وجه السرعة.

وينبغي أن يدرك الرهينة أن المجرم لا يريد إيذاءه من حيث المبدأ، وإنما يود استخدامه كوسيلة للهروب لا غير.

ولتجنب المخاطرة غير المبررة، ينبغي على الرهينة:

- أثناء الحدث:

- الابتعاد عن الأضواء؛
- الحفاظ على الهدوء؛
- اتباع التعليمات المقدمة؛
- تجنب سرد النكات؛
- مراقبة المجرم لوصفه لاحقاً (مع تجنب التحديق فيه)؛
- عدم محاولة الهروب إلا إذا كان متأكداً تماماً من إمكانية الهروب.

- بعد إطلاق السراح:

- حماية أي آثار يتركها المجرمون و/أو تخلفها مركبتهم؛
- الاتصال بسلطات إنفاذ القانون دون تأخير؛
- الاتصال بالأقارب ومكان العمل؛
- تدوين تفاصيل المجرمين.

٣-١٥ الاختطاف

يعتبر الاختطاف فعلاً أكثر خطورة ولا يحدث بنفس الوتيرة التي يحدث بها احتجاز الرهائن.

عادة ما يطلب الخاطفون فدية كبيرة تدفع لإطلاق سراح شخص رفيع المستوى محتجز كسجين لديهم.

على الرغم من أن الخاطفين عادة ما يستهدفون الأشخاص رفيعي المستوى، إلا أنه ينبغي أن تنطرق خطط الطوارئ للتدابير اللازمة للحد من خطر تعرض أي موظف لمحاولة الاختطاف.

ولتقليل خطر محاولات الاختطاف ضد شاحنات الأمن، يستحسن مراقبة "الأشخاص المشتبه بهم" كما هو مذكور في القسم ١٢. وفي الفترة التي يستعد فيها الخاطفون لاختطاف شخص ما، فهم في الغالب يحاولون الاستئناس بالروتين اليومي لضحيته من خلال متابعته في جميع أوقات اليوم. ولذلك، لا ينبغي أن تقتصر مراقبة الضحية المحتملة أو غيرها لـ "الأشخاص المشتبه بهم" على ساعات العمل.

يفضل الخاطف عادة اختطاف ضحيته دون أن يترك شهوداً أو غيرهم.

لتجنب المخاطرة غير المبررة، يجب على الشخص المختطف:

- أثناء الحدث:

- الابتعاد عن الأضواء؛
- الحفاظ على الهدوء؛
- اتباع التعليمات المقدمة؛
- تجنب سرد النكات؛
- مراقبة المجرم لوصفه لاحقاً (مع تجنب التحديق فيه)؛
- عدم محاولة الهروب ما لم يكن متأكداً تماماً من إمكانية الهروب.

- بعد إطلاق سراحه:

- حماية أي آثار يخلفها المجرمون و/أو مركبتهم؛
- الاتصال بسلطات إنفاذ القانون دون تأخير؛
- الاتصال بالأقارب ومكان العمل؛
- دوين تفاصيل المجرمين.

### استلام رسائل أو مكالمات من الخاطفين

قد يؤدي الشخص الذي يتلقى رسالة أو مكالمة من الخاطفين دوراً حاسماً في نجاح التحقيق في الجريمة من قبل سلطات إنفاذ القانون.

ونظراً للمعلومات المفيدة جداً التي قد يكشف عنها أثناء المحادثة مع الخاطف، من المهم أن يقوم الشخص الذي يتلقى الرسالة أو المكالمة بما يلي:

- الحفاظ على هدوئه؛
- تجنب مقاطعة المحادثة؛
- طرح نفس الأسئلة عدة مرات؛
- الانتباه إلى الضوضاء والأصوات الأخرى؛
- تدوين أكبر قدر ممكن من المعلومات؛
- استيفاء نموذج مكالمات التهديد (انظر الصفحة التالية).

## نموذج خاص بالمكالمات التهديدية

### #### نموذج ملاحظة التهديدات من خلال مكالمة هاتفية

**\*\*الغرض\*\*** يستخدم هذا النموذج لتسجيل تفاصيل المكالمات الهاتفية التهديدية التي ترد مكان العمل. يجب على الموظفين استيفاء هذا النموذج فور استلام المكالمات لضمان تسجيل جميع التفاصيل بدقة لأغراض الإبلاغ والتحقيق.

### #### تقرير ملاحظة التهديد من خلال مكالمة هاتفية

#### **\*\*القسم الأول: المعلومات الشخصية\*\***

- **\*\*اسم الموظف:\*\*** \_\_\_\_\_
- **\*\*معرف الموظف:\*\*** \_\_\_\_\_
- **\*\*الوظيفة/اللقب:\*\*** \_\_\_\_\_
- **\*\*رقم الاتصال:\*\*** \_\_\_\_\_

#### **\*\*القسم الثاني: تفاصيل المكالمة\*\***

- **\*\*تاريخ المكالمة:\*\*** \_\_\_\_\_
- **\*\*وقت المكالمة:\*\*** \_\_\_\_\_
- **\*\*مدة المكالمة:\*\*** \_\_\_\_\_
- **\*\*رقم الهاتف (إذا كان متاحاً):\*\*** \_\_\_\_\_
- **\*\*استُلمت المكالمة على (رقم الهاتف/الهاتف الملحق):\*\*** \_\_\_\_\_

#### **\*\*القسم الثالث: وصف المتصل\*\***

- ١ - **\*\*الجنس:\*\*** \_\_\_\_\_
- ٢ - **\*\*العمر التقريبي (إذا كان واضحاً):\*\*** \_\_\_\_\_
- ٣ - **\*\*الكنية أو اللهجة المحلية:\*\*** \_\_\_\_\_
- ٤ - **\*\*أنماط الكلام (على سبيل المثال، بطيء، سريع، غير واضح):\*\*** \_\_\_\_\_
- ٥ - **\*\*ضوضاء الخلفية (على سبيل المثال، حركة المرور، الموسيقى، أصوات أخرى):\*\*** \_\_\_\_\_

#### **\*\*القسم الرابع: وصف التهديد\*\***

- **\*\*الكلمات المستخدمة بدقة (حرفياً، ما أمكن ذلك):\*\*** \_\_\_\_\_
- **\*\*طبيعة التهديد (على سبيل المثال، قنبلة، ضرر جسدي، تهديد إلكتروني):\*\*** \_\_\_\_\_
- **\*\*التفاصيل المذكورة بالتحديد (على سبيل المثال، الموقع والوقت والمتطلبات):\*\*** \_\_\_\_\_



**\*\*القسم الخامس: سلوك المتصل\*\***

- **\*\*نبرة الصوت (على سبيل المثال، هادئ، غاضب، متوتر):\*\*** \_\_\_\_\_
- **\*\*هل كان المتصل متماسكاً أم يهذي؟\*\*** \_\_\_\_\_
- **\*\*هل قدم المتصل أي معلومات شخصية؟\*\*** \_\_\_\_\_

**\*\*القسم السادس: التعامل مع المكالمات\*\***

- **\*\*الأسئلة الموجهة إلى المتصل (إن وجدت):\*\*** \_\_\_\_\_
- ١ \_\_\_\_\_
- ٢ \_\_\_\_\_
- ٣ \_\_\_\_\_
- **\*\*ردود المتصل:\*\*** \_\_\_\_\_

**\*\*القسم السابع: ملاحظات إضافية\*\***

- **\*\*أي تفاصيل أو ملاحظات أخرى ذات صلة:\*\*** \_\_\_\_\_
- **\*\*هل أعطى المتصل أي تعليمات؟\*\*** \_\_\_\_\_

**\*\*القسم الثامن: الإجراء المتخذ\*\***

- **\*\*الإجراء الفوري المتخذ (على سبيل المثال، إبلاغ المشرف، الاتصال بالأمن):\*\*** \_\_\_\_\_
- **\*\*اسم المشرف الذي جرى إبلاغه:\*\*** \_\_\_\_\_
- **\*\*تاريخ ووقت إبلاغ المشرف:\*\*** \_\_\_\_\_

**\*\*القسم التاسع: الإبلاغ\*\***

- **\*\*أبلغ الأمن/السلطات (الاسم):\*\*** \_\_\_\_\_
- **\*\*تاريخ ووقت الإبلاغ:\*\*** \_\_\_\_\_

**\*\*توقيع الموظف:\*\*** \_\_\_\_\_

**\*\*التاريخ:\*\*** \_\_\_\_\_

**\*\*التعليمات المتعلقة باستيفاء النموذج\*\***

- ١ - **\*\*حافظ على هدوئك\*\*** حافظ على هدوئك قدر الإمكان أثناء المكالمة وبعدها.
- ٢ - **\*\*كن منتبهاً\*\*** استمع بتمعن وحاول تذكر أكبر قدر ممكن من التفاصيل.
- ٣ - **\*\*سجل على الفور\*\*** استوف هذا النموذج فوراً بعد المكالمة للتأكد من أنية التفاصيل.

- ٤ - \*\*أبلغ على الفور\*\* أرسل النموذج المستوفى إلى المشرف أو السلطة المعنية دون تأخير.  
٥ - \*\*لا تتدخل\*\* لا تستفز المتصل أو تتعامل معه بعدوانية. اتبع بروتوكولات السلامة.

هذا النموذج ضروري لتوثيق التهديدات الهاتفية والتحقق فيها. ويمكن أن تساعد دقة ملاحظتك والإبلاغ السريع في ضمان سلامة وأمن جميع من في مكان العمل. شكراً لك على اهتمامك وتعاونك.

## ١٦ - ردود الفعل والمساعدة النفسية

### ١٦-١ ردود الفعل النفسية

من الطبيعي أن تنشأ مشاكل نفسية عقب التعرض لمواقف مؤذية، مثل السرقة أو حوادث السير. ويُطلق على ذلك في المجال الطبي "الإجهاد الحاد".

من المستحيل التنبؤ بكيفية تعامل الأشخاص المختلفين مع مواقف مختلفة.

وبالمثل، يستحيل التنبؤ بكيفية تفاعل نفس الشخص مع مواقف مختلفة من نفس الطبيعة.

كما أن بعض الأحداث قد تسبب ضرراً للأشخاص الذين لم يكونوا معنيين مباشرة بالموقف المؤذي.

وفي العموم، يحتاج الأشخاص الذين تعرضوا لمواقف مؤذية إلى مساعدة الزملاء وإلى المساعدة المتخصصة.

وينبغي التشديد على تقديم المساعدة المتخصصة كعرض للمساعدة، وألا يشعر الشخص بأنه مجبر على تلقيها.

كما ينبغي تقديم المساعدة المتخصصة في موعد لا يتجاوز ٢٤ ساعة من وقوع الحدث.

### ١٦-٢ (مراحل) الإجهاد النفسي ومساعدة الزملاء

يمكن تقسيم ردود الفعل تجاه الضغوط النفسية إلى أربع مراحل:

- مرحلة الصدمة؛
- مرحلة رد الفعل؛
- مرحلة التعافي؛
- مرحلة إعادة التوجيه.

#### مرحلة الصدمة

مرحلة الصدمة هي الفترة التي يعاني فيها الشخص من الصدمة، أي أثناء الحدث المؤذي وعقبه مباشرة.

وقد يبدو الشخص الذي يعاني من الصدمة غير متأثر بالحدث المؤذي على الرغم من أن عقله في حالة من الفوضى.

قد يتفاعل الشخص بنشاط مع الصدمة من خلال:

- البكاء؛
- الصراخ؛
- الاندفاع.

فيما قد يتفاعل معها سلباً من خلال:

- التحديق دون أي تعبير؛
- الاختباء؛
- الإغماء.

يمكن أن يساعد الزملاء الشخص الذي يعاني من الصدمة من خلال:

- قبول ردود أفعاله؛
- تقديم الدعم؛
- تقديم التوجيه الشخصي المناسب؛
- الإطراء على الشخص؛
- الاتصال بأقاربه.

مرحلة رد الفعل

مرحلة رد الفعل هي فترة الأيام القليلة الأولى التي تعقب الحدث المؤذي.

ويصاب الشخص بالصدمة نتيجة لحدث مؤذ.

قد يتفاعل الشخص مع الصدمة على النحو التالي:

- الأرق؛
- التوتر؛
- الكوابيس؛
- التأثير بسهولة حتى البكاء؛
- فقدان الشهية؛
- التعب؛
- الصداع؛
- آلام المعدة؛
- الغضب؛
- الانعزال والعزلة؛
- قلة التركيز وتقلبات الأداء.

يمكن أن يساعد الزملاء الشخص من خلال:

- قبول ردود أفعاله؛
- الاستماع إليه؛
- السماح له بإخبارهم بالحدث دون التدخل أو إظهار موقف "العارفين"؛
- قبول التكرار؛
- الإطراء على الشخص وعدم إلقاء اللوم عليه أبداً؛
- الحرص على ألا يكون الشخص بمفرده أبداً؛
- تجنب سرد النكات؛
- تقديم عمل بديل، إذا رغب في ذلك.

### مرحلة التعافي

تمتد مرحلة التعافي لعام واحد من نهاية مرحلة رد الفعل.

يستعيد الشخص عافيته تدريجياً، ويصبح قادراً على أداء واجباته "القديمة" دون مشاكل.

ومع ذلك، قد ينتكس الشخص إذا واجه مواقف تذكره بالحدث المؤذي.

قد يتفاعل الشخص مع الانتكاسات على النحو التالي:

- الخوف العصبي؛
- عدم الارتياح؛
- عدم اليقين.

يمكن أن يساعد الزملاء الشخص من خلال:

- قبول ردود أفعاله؛
- السماح للشخص بالتحدث عن "مشاكله".

### مرحلة إعادة التوجيه

مرحلة إعادة التوجيه هي الفترة من نهاية مرحلة التعافي وما بعدها.

يستعيد الشخص سيطرته على الوضع رغم أنه لا يزال يتذكر الألم الناجم عن الحدث الضار.

### ١٦-٣ الإسعافات النفسية الأولية (مساعدة الزملاء) والمساعدة المختصة

في مرحلة الصدمة وكذلك في مرحلة رد الفعل، تكون "الإسعافات النفسية الأولية" (المساعدة والدعم) من الزملاء في غاية الأهمية.

وفي كثير من الأحيان، ستكون هناك حاجة أيضاً إلى مساعدة مختصة، ولا سيما في مرحلة التعافي وأحياناً أيضاً في مرحلة إعادة التوجيه. ولذلك يجب إتاحة المساعدة الداخلية من هذا النوع.

وكقاعدة عامة، ينبغي تقديم المساعدة المهنية أيضاً للزملاء المتأثرين مباشرة بموقف مؤذٍ ما.

#### المساعدة والدعم في العلاقات الخارجية

عادة ما يُطلب من الشخص أو الأشخاص الذين تعرضوا للسرقة أو غير ذلك المثل أمام سلطات إنفاذ القانون لغرض:

- مراجعة مجموعة من الصور؛
- مواجهة المشتبه فيهم؛
- تقديم الأدلة في المحاكمات.

ومع ذلك، فإن الشخص أو الأشخاص المعنيين غالباً ما يصعب عليهم إدراك الضغوط النفسية الضخمة التي تلي اجتماعات من هذا النوع.

وفي مثل هذه المواقف، وتكون المساعدة والدعم مطلوبين من الزملاء وفقاً لشعار "لست وحدك".

#### ١٦-٤ خلاصة

عندما يتعرض شخص لحدث مؤذٍ:

- سيتبع الحدث دائماً رد فعل؛
- ردود الفعل تجاه الحدث أمر طبيعي؛
- ردود الفعل تجاه الحدث ليست علامة ضعف؛
- ينبغي أن يقبل الشخص المساعدة من الزملاء وكذلك المساعدة المختصة.

#### الزملاء

- ينبغي أن يكونوا مستعدين لوقوع حدث مؤذٍ؛
- ينبغي أن يكونوا مستعدين لتقديم المساعدة؛
- ينبغي أن يدركوا أن تقديم المساعدة على وجه السرعة أمر مهم؛
- ينبغي أن يتجنبوا اللوم/المضايقه؛
- يجب أن يكونوا على دراية بالتعليمات والإرشادات المحلية للإسعافات النفسية الأولية.

#### ١٧- الاستعانة بمصادر خارجية

نظراً لتزايد تعقيدات المعدات التقنية المطلوبة لضمان السلامة المثلى لنقل الأموال النقدية، ومع ارتفاع عدد الجرائم التي تستهدف وسائل النقل هذه ومدى عنفها، فقد أصبح من الشائع الاستعانة بشركات خاصة للقيام بمهمة نقل الأموال النقدية.

وعادة ما يستند قرار الاستعانة بشركات خاصة للقيام بهذه المهمة إلى ما يلي:

- الوفورات من حيث الاستثمار؛
- عدم كفاية المعارف والقدرات الداخلية؛
- الرغبة في تقليل مخاطر الجرائم ضد الموظفين؛
- غير تدفقات النقل.

ومن أجل إقامة أساس عادل لتقييم مُقَدِّمي العروض المُحْتَمَلين، ينبغي إعداد ملف دعوة خاص بتقديم العروض.