



ВПС | ВСЕМИРНЫЙ
ПОЧТОВЫЙ
СОЮЗ

СЕР С 1 2024.2–Док 6.Апехе 3
СПЭ К 1 2024.2–Док 6.Приложение 3

(СПЭ К 1 ГПБ 2024.2–Док 4е.Приложение 1)

Инкассация

Рекомендации

Берн, август 2024 г.

Содержание	Стр.
1. Введение	5
Рекомендации	5
2. Кассовый центр	5
3. Пункты назначения	11
3.1 Уровень безопасности	11
3.2 Шаги по обеспечению внутренней безопасности	11
3.3 Процедуры безопасности	12
3.4 Системы отчетности	12
3.5 Взаимодействие	13
4. Инкассаторские фургоны	13
4.1 Уровень безопасности	14
4.2 Оборудование безопасности	14
4.3 Оборудование для сигнализации	15
4.4 Видеонаблюдение	15
4.5 Отслеживание и/или управление маршрутом	16
4.6 Маркировка крыши	16
5. Транспортное оборудование	16
5.1 Интегрированные системы	16
5.2 Сейфы/контейнеры	17
5.3 Системы отслеживания/сигнализации	17
6. Наблюдение	18
6.1 Уровень безопасности	18
6.2 Центр управления	18
6.3 Простое наблюдение	18
6.4 Усовершенствованное видеонаблюдение	19
7. Планирование маршрута	22
8. Наличные деньги и другие ценности	22
8.1 Упаковка и расфасовка	22
8.2 Квитанция	23
9. Персонал	23
9.1 Ежедневные поездки	23
9.2 Средства индивидуальной защиты	24
9.3 Набор персонала	24
9.4 Обучение	24

Содержание (продолж.)	Стр.
10. Сотрудничество с правоохранительными органами	25
10.1 Постоянное сотрудничество	25
10.2 Учения	26
10.3 Остановка правоохранительными органами	26
10.4 Сопровождение правоохранительных органов	27
11. Дорожно-транспортные происшествия и поломки автомобилей	27
11.1 Дорожно-транспортные происшествия	27
11.2 Инсценированные аварии	28
11.3 Несчастные случаи, вызванные самими пострадавшими	28
11.4 Поломки транспортных средств	28
12. Меры по предотвращению ограблений	29
13. Во время ограбления	31
14. После ограбления	31
14.1 Немедленные действия	31
14.2 Описание	32
14.3 Средства массовой информации	35
14.4 Воссоздание событий для вещательных СМИ	35
14.5 План действий в чрезвычайных ситуациях	35
15. Захват заложников и похищение людей	36
15.1 Уровень безопасности	36
15.2 Захват заложников	36
15.3 Похищение	37
16. Психологические реакции и помощь	39
16.1 Психологические реакции	39
16.2 Психологический стресс (фазы) и помощь коллег	40
16.3 Психологическая первая помощь (помощь коллег) и профессиональная помощь	41
16.4 Заключение	42
17. Аутсорсинг	42

1. Введение

Первоначальный документ «Инкассация» был разработан подгруппой «Инкассация» группы действий по почтовой безопасности (ГДПБ) в октябре 1998 года в рамках документа ГДПБ 13. Этот исторический документ был рассмотрен на предмет содержания и актуальности группой экспертов по предметной области (SME) в рамках группы по почтовой безопасности (ГПБ). Было признано, что исторический документ в значительной степени соответствует своему назначению с небольшими обновлениями, отражающими современные технологические достижения в мире.

Цель документа «Инкассация» – предложить идеи операционной модели, которая будет использоваться для повышения безопасности перевозок в рамках почтовой логистической сети.

Рекомендации основаны на совокупности знаний предыдущих членов подгруппы по перевозке денежных средств и МСП о существующих процедурах и техническом оборудовании, используемом для обеспечения безопасности инкассации.

Настоящий документ не содержит рекомендаций по процедуре оформления документов при инкассации: такие процедуры могут быть определены на местном уровне, что не повлияет на ценность рекомендаций.

В этом документе содержатся только предложения по превентивным мерам для обеспечения большей безопасности персонала, оборудования и денежных средств, подверженных риску нападения, а также предложения по мерам предосторожности во время и после нападения.

Поскольку прошлый и настоящий документ были подготовлены группой участников, представляющих относительно ограниченное число стран, одна или несколько стран могли внедрить полностью работоспособное оборудование и процедуры безопасности, которые не известны членам группы.

Документ следует рассматривать только как руководство, которое можно адаптировать в соответствии с местными географическими, политическими и экономическими условиями.

Надежность доставки и обслуживания, конечно же, являются важными факторами, которые также следует принимать во внимание.

Уровень преступности в отдельной стране является важным фактором при планировании превентивных мер для обеспечения большей степени безопасности.

Учитывая значительный технологический и электронный прогресс в области технических средств охраны, как и в других областях, рекомендации, изложенные в этом документе, могут очень быстро уступить место новым продуктам.

В целом документ следует рассматривать как указатель идей по оборудованию и процедурам безопасности, которые должны быть внедрены для повышения безопасности перевозок.

Однако настоятельно рекомендуется убедиться, что инициативы по усилению безопасности основаны на тщательной оценке рисков, связанных с местной структурой преступности и условиями перевозки наличности.

Предложения и/или идеи по повышению полезности настоящего документа приветствуются и должны быть отправлены на английском языке руководителю программы обеспечения безопасности ВПС по электронной почте security@upu.int.

Рекомендации

2. Кассовый центр

Меры безопасности, описанные в этой главе, считаются передовым опытом и зависят от того, насколько читатель данного руководства контролирует физическую структуру объекта недвижимости, а также средства контроля внутри него. Поэтому данные рекомендации учитывают это. Например, центр обработки наличности может быть частью крупного комплекса зданий, защита внешних границ и корпуса которого зависит от использования здания и других организаций, которые его построили и используют, или от других функций, которые выполняются в этом здании. В более густонаселенных районах также могут быть случаи, когда такие типы внешних границ невозможны. В таких случаях, когда контроль над мерами безопасности, перечисленными в этой главе, не входит в компетенцию читателя, может потребоваться взаимодействие с внешними организациями и заинтересованными сторонами или выработка подходящего решения для снижения риска.

Защита внешних границ

В идеале здание должно быть окружено защитным забором высотой не менее трех метров, оснащенный с внешней стороны противотаранной защитой.

Забор должен быть:

- забетонирован для предотвращения подкопа;
- увенчан колючей проволокой;
- с сигнализацией и защитой от срезания;
- под видеонаблюдением с обнаружением движения (используется с компонентом AI)

Вся территория между защитой периметра и самим зданием должна быть хорошо освещена днем и ночью, например, с помощью фотоэлектрического элемента. Территория должна находиться под видеонаблюдением. (Следует рассмотреть возможность использования светодиодного освещения).

Доступ сотрудников должен осуществляться с помощью электронного контроля доступа, возможно, в сочетании с визуальным контролем. Доступ в центр и из центра должен осуществляться через турникеты, позволяющие проходить через вход только одному человеку. Если турникетный доступ связан с системой контроля доступа, необходимо установить систему «запрета двойного прохода» или другую превентивную меру. Идеальная система контроля доступа включает в себя использование биометрических данных.

По практическим соображениям для людей, входящих в центр и выходящих из него, могут использоваться отдельные турникеты.

Транспортные средства должны въезжать в центр через оградительные ворота - одни для въезжающих в центр, другие для выезжающих из него. Внешние ворота системы охраны периметра могут активироваться по сигналу от автомобиля, а для активации внутренних ворот, находящихся под наблюдением центра управления или под визуальным контролем, может использоваться электронная карта доступа.

Система ворот по периметру должна быть либо оснащена автоматической защитой от взлома, либо ворота должны быть устойчивы к «падению».

Автомобили, используемые для технического обслуживания, должны получать доступ к центру через диспетчерский пункт в каждом конкретном случае.

В зависимости от обстоятельств, такие транспортные средства технического обслуживания должны проверяться при получении доступа в центр. Например, может быть уместно проверить ходовую часть на предмет контрабанды людей или других предметов.

Доступ из кассового центра должен осуществляться по сигналу из автомобиля или активации из центра управления.

Должна быть возможность блокировать все подъездные пути от центра управления зданием.

Парковка в защитной зоне по периметру должна быть ограничена почтовыми автомобилями, используемыми для доставки наличных в центр и из центра.

Здание

Независимое здание из прочной каменной кладки или бетонной конструкции, достаточно защищенное, чтобы противостоять взлому и другим формам проникновения.

Окна

Окнами должны быть оборудованы только административные и коллективные помещения, например, столовые и комнаты отдыха.

При необходимости производственные помещения могут быть оборудованы мансардными окнами.

Как минимум, все окна должны соответствовать действующим международным стандартам безопасности.

Окна должны быть:

- установлены как стационарные окна, которые нельзя открыть;
- установлены таким образом, чтобы их нельзя было снять снаружи;
- оборудованы сигнализацией, свидетельствующей о попытке взлома окна.

Двери аварийного выхода

Количество дверей запасных выходов должно быть ограничено в соответствии с требованиями закона и в целях безопасности персонала. Не должно быть возможности открыть двери аварийного выхода снаружи без использования ключа. Двери аварийного выхода не должны вести в зону со свободным доступом, а в идеале – в зону, находящуюся под защитой периметра, через безопасную систему шлюзов (или, если речь идет о комплексе зданий, двери аварийного выхода в идеале должны вести в зону внутри комплекса, но *НЕ* в зону со свободным доступом).

Двери аварийного выхода из зоны обработки наличности в любом случае должны вести в зону, находящуюся под защитой корпуса здания.

Двери аварийных выходов должны быть оборудованы системами звуковой сигнализации при открытии дверей и находиться под видеонаблюдением, в идеале - как изнутри, так и снаружи.

Эвакуация

В случае эвакуации из-за пожара, угрозы и т.д. ценности должны быть в принципе защищены так, как они были бы защищены в обычное рабочее время, т.е. помещены в сейфы.

Разумеется, это не должно происходить в ущерб безопасности персонала. Поэтому следует незамедлительно уведомить центр управления о любой эвакуации, чтобы были приняты необходимые меры предосторожности. Необходимо разработать полный план обеспечения непрерывности операций, включающий управление рисками стихийных бедствий (DMR), в том числе и для кассового центра. Дополнительное руководство можно найти на сайте ВПС.

Подъездные пути

Подъездные пути к зданию должны быть максимально ограничены.

Доступ сотрудников в здание должен осуществляться через турникеты и с помощью электронных карт доступа, возможно, в сочетании с визуальным контролем на входе или дополнительной идентификацией личности. С первой подъездной дороги доступ должен быть обеспечен только в коллективные помещения здания.

Обслуживающий персонал/поставщики, которым может быть запрещен вход в здание через турникеты, должны иметь доступ к помещениям коллективного пользования через отдельный закрытый проход.

Транспортные средства, используемые для доставки и/или сбора наличных, должны проезжать через отдельные ворота, см. ниже.

Все двери должны быть оборудованы звуковой сигнализацией на случай открытия дверей и находиться под видеонаблюдением. Двери, используемые исключительно в качестве аварийных выходов, должны быть постоянно оборудованы сигнализацией.

Коллективные объекты

В принципе, коллективные и административные помещения должны быть открыты для всех сотрудников. В нерабочее время коридоры должны охраняться сигнализацией.

Зона обработки наличности

Наружные стены

Зона обработки наличности должна быть построена из материалов, устойчивых к взлому и другим видам проникновения. Это необходимо, если центр обработки наличности является частью крупного комплекса зданий.

Стены должны быть оборудованы системами обнаружения вторжений для обнаружения физического воздействия или проникновения.

Помещения

Помещения должны быть достаточными для того, чтобы персонал не мог покинуть охраняемую зону в течение рабочего дня. Поэтому столовые и комнаты отдыха должны располагаться внутри охраняемой зоны, а гардеробы или запирающиеся шкафчики – за пределами охраняемой зоны. Запрещается пронос предметов, не предназначенных для помещения, сумок и т.п. в рабочую зону, а персонал должен быть проинструктирован о том, что он должен оставлять свои личные вещи в специально отведенных местах.

Из рабочей зоны должен быть прямой доступ к гардеробу или раздевалке.

Помещения должны находиться под наблюдением систем видеонаблюдения и быть оборудованы охранной сигнализацией.

В помещениях не должно быть окон. Там, где по закону требуется дневной свет, помещения должны быть оборудованы высокими окнами и/или потолочным освещением.

Окна должны быть:

- достаточно прочными, чтобы их можно было разбить, и, как минимум, соответствовать действующим международным промышленным стандартам;
- они должны быть оснащены сигнализацией, указывающей на попытку взлома или разбитии окна.

В тех случаях, когда центр обработки наличных денег может быть частью крупного комплекса зданий, для окон должны быть приняты следующие дополнительные меры:

- они должны быть установлены как стационарные окна, которые невозможно открыть;
- они должны быть установлены таким образом, чтобы их или их части (стекло) нельзя было извлечь снаружи.

Подъездные пути

Только две подъездные дороги: одна для транспорта, другая - для персонала, имеющего непосредственное отношение к работе на территории.

Обе подъездные дороги должны быть выполнены в виде надежной шлюзовой системы. В ситуациях, когда центр обработки наличности является частью крупного комплекса зданий, следует также применять дополнительную меру безопасности в виде электронных карт доступа в сочетании с персональным кодом.

Безопасный шлюз для транспортных средств

Перед приведением ворот в действие из центра управления необходимо подтвердить, что транспортные средства/лица имеют право проезжать (проходить) через внешние ворота (на открытую площадку в пределах охраняемого периметра).

Безопасный шлюз для транспортных средств должен быть без окон и соответствовать тем же стандартам безопасности, что и внешний корпус здания. Если это технически невозможно, безопасный шлюз должен быть оснащен внутренней решетчатой защитой или аналогичной конструкцией для повышения его устойчивости, особенно в нерабочее время. Если он является частью крупного комплекса зданий, окна должны быть достаточно надежно защищены от взлома или других форм проникновения.

Охраняемый шлюз должен быть оборудован сигнализацией, которая, как минимум, должна работать в нерабочее время.

Внутренняя часть защищенного шлюза, включая часть, ведущую в зону обработки наличности, должна быть без окон и соответствовать тем же стандартам безопасности, что и внешняя часть здания.

Если защищенный шлюз используется непочтовыми транспортными средствами, например, клиентами, посещающими центр обработки наличности, от сотрудников центра следует требовать осмотрительности, чтобы не разглашать информацию о клиентах/автомобилях, использующих центр, и о количестве наличности, перемещаемой в центр и из него.

Охраняемый шлюз должен быть оборудован системой обнаружения движения и охранной сигнализацией. Кроме того, за ним должно вестись видеонаблюдение как внутри, так и снаружи.

Передача грузов из защищенного шлюза в зону обработки наличности должна осуществляться через пуленепробиваемые ворота или аналогичное устройство, которое не позволяет лицам проникать в зону обработки наличности через защищенный шлюз.

Ворота для пропуска грузов должны соответствовать стандарту безопасности, указанному в разделе «Окна».

Два люка ворот должны быть оборудованы сигнализацией, которая, как минимум, должна быть работоспособной вне обычного рабочего времени.

Из защищенного шлюза или с любой другой точки наблюдения не должно быть возможности заглянуть в зону обработки наличности.

Из безопасного шлюза должен быть прямой доступ к отдельным туалетам, предназначенным для водителей/помощников. Вход в туалет должен быть активирован центром управления или сотрудником центра, обслуживающим данное транспортное средство.

Лицо, пропускающее пользователя через вход в туалет, несет ответственность за этого человека. Другими словами, он/она должен/должна проконтролировать, чтобы данный пользователь, включая его транспортное средство, был выведен из здания снова через безопасный шлюз для транспортных средств.

Стена комнаты отдыха, выходящая в зону обработки наличности, должна соответствовать тем же стандартам безопасности, что и внешняя сторона здания.

Безопасный шлюз для людей

Доступ должен осуществляться через проход, закрытый воротами, которые пропускают только одного человека за раз, или через турникеты, возможно, в сочетании с весовым контролем или другим видом идентификации личности. В защищенном шлюзе не должно быть окон. Защитный шлюз и ворота должны соответствовать тем же стандартам безопасности, что и стены зоны обработки наличности.

Безопасный шлюз должен содержать следующие элементы управления:

- сигнал тревоги;
- система обнаружения движения;
- дверная сигнализация, указывающая на несанкционированный доступ или открытие вне обычного рабочего времени;
- система видеонаблюдения как внутри, так и снаружи.

Хранилища

Хранилища должны располагаться с учетом ежедневного рабочего распорядка и аспектов безопасности.

Все шесть сторон хранилища должны соответствовать единому стандарту безопасности. Стены не должны примыкать к внешним стенам. Если хранилище расположено в зоне изоляции, оно должно быть окружено обзорным коридором шириной не более 50 см. Дверь и дверная рама должны, по крайней мере, соответствовать тем же стандартам безопасности, что и само хранилище.

Дверь хранилища должна быть оборудована:

- как минимум двумя независимыми запирающими устройствами;
- охранной сигнализацией, охватывающей как минимум одно запирающее устройство;
- таймером, предотвращающим отпирание в нерабочее время;
- устройством, предотвращающим запираение двери, когда кто-то находится внутри хранилища;
- устройством на внутренней стороне двери, обеспечивающим аварийный выход в случае блокировки или отказа/умышленного повреждения вышеуказанного защитного оборудования

Электрическое освещение в хранилище должно автоматически выключаться, если в нем никого нет.

Если хранилище оборудовано системой вентиляции, трубы должны быть защищены от проникновения внутрь или «впрыскивания» газов и тому подобного.

Если дверь хранилища открыта в обычное рабочее время, вход должен быть закрыт решетчатыми воротами, через которые могут проходить только уполномоченные сотрудники, например, с помощью электронного контроля доступа.

Хранилище не должно использоваться для хранения предметов, которые необязательно должны храниться в сейфе.

Хранилище должно быть оборудовано:

- сигнализацией в стенах, полу и потолке;
- датчиком нарушения пространства;
- тревожной сигнализацией.

Если вместо этого используются сейфы, они должны быть закреплены как конструктивная часть здания (пол/стена).

Контроль доступа

Доступ в зону обработки наличных должен предоставляться только лицам, имеющим непосредственное отношение к этой зоне по работе.

Как минимум, доступ должен предоставляться с помощью карты в сочетании с персональным кодом и визуальным распознаванием.

Персональный код должен генерироваться автоматически компьютеризированной системой.

Контроль доступа должен основываться на так называемой системе защиты от обратного прохода, которая означает, что для прохода через внешние и внутренние ворота необходимо использовать персональный код с защитой от обратного прохода и наоборот.

В качестве дополнительной меры, если центр обработки наличных денег может быть частью крупного комплекса зданий, обслуживающий персонал должен пройти проверку в защищенном шлюзе и внести свои данные в книгу посетителей, прежде чем получить специальное разрешение уполномоченного персонала на доступ в зону обработки наличных денег.

Для обеспечения максимальной безопасности доступ в зону обработки наличных должен контролироваться отдельным устройством контроля доступа с аппаратным и программным обеспечением, расположенным на месте.

Настоятельно рекомендуется использовать системы распознавания биометрических данных (лица, глаз, отпечатков пальцев) в этих зонах вместо карт доступа с PIN-кодами.

Системы сигнализации

Здание должно быть оборудовано двумя отдельными системами сигнализации, одна из которых охватывает административные функции, а другая - зону обработки наличности. В тех случаях, когда центр обработки наличных денег может быть частью крупного комплекса зданий, контрольный участок (например, внешняя подъездная дорога) может контролироваться отдельным подразделением. В подобных ситуациях все заинтересованные стороны должны выработать решение для эффективной коммуникации и протоколов на случай срабатывания сигнализации либо внешним субъектом, либо персоналом в зоне обработки наличных.

Аварийная сигнализация должна быть установлена во всех соответствующих помещениях и, как минимум:

- на внешних подъездных путях;
- в защищенном шлюзе для транспортных средств, ведущих в зону обработки наличных;
- в защищенном шлюзе для прохода людей в зону обработки наличных;
- в зоне обработки наличных;
- в хранилище;
- персонал должен иметь возможность постоянно носить с собой дистанционную сигнализацию.

Система сигнализации должна быть установлена в пределах зоны (зон), защищенных сигнализацией. При включении все сигналы тревоги должны непосредственно оповещать правоохранительные органы. Соответствующие части здания должны быть оборудованы знаками, предупреждающими людей о наличии системы сигнализации.

Крайне важно, чтобы соответствующие лица в здании были хорошо знакомы с соответствующими реакциями на различные типы сигналов тревоги.

Для передачи сигналов тревоги следует использовать оптимальные системы передачи данных с высокой степенью защиты.

Сигналы тревоги об ограблении и другие соответствующие тревожные сигналы, поступающие из зоны за пределами кассового центра, также должны предупреждать сам кассовый центр, поскольку они могут указывать на готовящуюся преступную деятельность.

В этом случае ценные вещи должны быть защищены, как указано в разделе «Эвакуация».

В случае выхода из строя основной системы сигнализации по какой-либо причине (несанкционированное вмешательство, отключение электроэнергии и т.д.) необходимо разработать резервный план для выполнения той же функции. Этот резервный план может принимать различные формы, например, использование мобильных телефонов или радиоприемников.

Видеонаблюдение

Рекомендуется использовать две отдельные системы видеонаблюдения. Если центр обработки наличных денег является частью крупного комплекса зданий, диапазон контроля может быть ограничен, но система видеонаблюдения необходима для зоны обработки наличных денег.

Одна система охватывает:

- защиту периметра;
- область между защитой периметра и внешней частью здания;
- внешнюю часть здания;
- внешние подъездные пути;
- коллективные территории.

Другая охватывает зону обработки наличных, включая:

- безопасный шлюз для транспортных средств, как внутри, так и снаружи;
- безопасный шлюз для транспортных средств, как внутри, так и снаружи;
- рабочую зону и входы во все прилегающие помещения;
- само хранилище и вход в хранилище;
- двери аварийного выхода, как внутри, так и снаружи.

Система видеонаблюдения, охватывающая зону обработки наличных, должна быть "под контролем" и располагаться внутри помещения или, в случае крупного комплекса зданий, непосредственно в зоне обработки наличных.

Записи с камер видеонаблюдения следует передавать в центр управления за пределами зоны обработки наличных и, возможно, также в местные правоохранительные органы. Например, можно организовать передачу записей с камер наблюдения только при срабатывании сигнализации в зоне обработки наличных.

Записи за предыдущие 31 день должны храниться как минимум в течение 31 дня. Это относится к обеим системам.

3 Пункты назначения

3.1 Уровень безопасности

Для повышения безопасности водителей/помощников и другого персонала уровни безопасности должны быть адаптированы к техническому оснащению и возможностям отдельных транспортных средств.

В этом отношении системы надежных шлюзов обеспечивают оптимальный уровень безопасности, но другие системы, такие как так называемая передача данных «от транспортного средства к стене», также заслуживают рассмотрения.

3.2 Шаги по обеспечению внутренней безопасности

Ничто не может быть сильнее самого слабого звена в цепи. Преступники ищут и находят места легкой добычи.

Усилия по созданию надлежащих условий безопасности в кассовых центрах и при транспортировке не должны сводиться на нет из-за недостаточной защиты в местах сбора и доставки денежных средств, которые обслуживают перевозчики.

Здание и условия доступа

- Необходимо обеспечить, чтобы посторонние лица не имели доступа в здание/помещения через незапертые двери и открытые окна.
- Все внутренние двери, через которые можно попасть из помещения кассы, должны быть заперты, чтобы преступники не могли спрятаться внутри и подготовиться к нападению.
- Посторонним лицам, в том числе лицам в форме, не должен быть предоставлен доступ в здание/помещения кассы до и после обычных часов работы. Обслуживающий персонал, сотрудники правоохранительных органов и т. д. должны получать доступ только при предъявлении удостоверения личности. Удостоверение личности с фотографией должно быть неизменным требованием. Чтобы обеспечить доступ нужным лицам, проверка их личности может быть дополнена телефонным звонком их работодателю.

Ценные вещи/передача из рук в руки

Ценные вещи следует хранить в надежном месте и не вынимать из сейфов и т.п. до прибытия инкассаторского фургона.

Аналогичным образом, наличные, переданные из инкассаторского фургона, должны храниться в безопасных условиях.

Неуполномоченные лица не должны иметь возможности наблюдать за выдачей наличных в любом виде, например, из кассы или через окна снаружи здания.

Сейфы, по возможности, должны располагаться в помещениях, где происходит выдача наличных.

Во время передачи помещения должны быть заперты и оборудованы тревожной сигнализацией и телефоном.

Перевозчика должен сопровождать коллега из пункта назначения в течение всего времени нахождения, т.е. с момента прибытия инкассаторского фургона к зданию и до тех пор, пока этот фургон не покинет место.

3.3 Процедуры безопасности

Важно проверить уровень безопасности отдельных пунктов назначения до начала работы с наличными, особенно если помещение не предназначено специально для работы с наличными и т. д.

Как минимум, процедуры безопасности должны включать в себя:

- условия доступа;
- места остановок;
- подъездные пути;
- зоны обработки наличности;
- помощь/наблюдение;
- помощь/наблюдение.

В приложении А приведен пример формы, которая должна использоваться в связи с процедурами безопасности.

Соблюдение внешними клиентами установленных письменных процедур безопасности должно быть неизменным требованием.

3.4 Системы отчетности

Примеры систем наблюдения и отчетности приведены в разделе 6.

Важно уведомить пункт назначения о прибытии инкассаторского фургона и информировать его о любых возникающих трудностях.

В связи с этим один или несколько человек должны дежурить у пункта назначения и сообщать туда, если они заметят что-то подозрительное.

Если будет замечено что-то подозрительное, следует предупредить экипаж инкассаторского фургона, чтобы он не ехал в пункт назначения.

Уведомление о прибытии может осуществляться различными способами, например, через:

- спутник GPS (глобальная система позиционирования);
- звонок по мобильному телефону из инкассаторского фургона;
- информация из центра управления;
- телефонный звонок из предыдущего пункта назначения на маршруте.

3.5 *Взаимодействие*

Как уже говорилось в разделе 3.3, место назначения должно быть защищено от возможных атак еще до прибытия фургона для перевозки ценностей.

Взаимодействие между пунктом назначения и инкассаторским фургоном должно также включать помощь в:

- уведомлении персонала фургона для перевозки ценностей о любых подозрительных наблюдениях;
- прием инкассаторского фургона;
- сопровождение охраняемого фургона в зону обработки наличности и обратно;
- обеспечение беспрепятственного отъезда охраняемого фургона.

Местный персонал в пункте назначения должен быть обучен в области следующих вопросов:

- действия во время и после ограбления;
- экстренные вызовы;
- наблюдение;
- описания участвующих грабителей;
- психологические реакции персонала и клиентов.

4. **Инкассаторские фургоны**

Можно спорить о плюсах и минусах нейтрального внешнего вида инкассаторского фургона.

Предполагается, что преступники, как правило, предпочитают иметь четкие знаки, указывающие на то, что фургон является инкассаторским фургоном.

Однако инкассаторский фургон, который четко обозначен как принадлежащий почтовой службе, также привлечет внимание прохожих и, возможно, привлечет больше свидетелей в случае обнаружения преступления.

Конечно, очень важно, чтобы экипаж фургона был знаком с различными системами безопасности и т.д. фургона.

Любая неопределенность в отношении маршрутов и условий доступа может повлиять на соответствующие меры безопасности, которые должны соблюдаться экипажем.

Письменные инструкции и соответствующие формы должны быть под рукой в инкассаторском фургоном.

Перед отправлением следует проверить сигнализацию и другие системы безопасности, подключенные к центру управления.

Необходимое для обеспечения безопасности дорожного движения оборудование, такое как передние и задние фары, также следует проверять, чтобы предотвратить «необоснованные» остановки сотрудниками правоохранительных органов, контролирующими дорожное движение, или местными правоохранительными органами и, в частности, чтобы избежать риска быть остановленным лицами, выдающими себя за местных сотрудников правоохранительных органов.

4.1 Уровень безопасности

Выбранный уровень безопасности должен быть соизмерим с объемом перевозимой наличности, а также с местными особенностями преступности.

Широкое использование бронированных фургонов в настоящее время постепенно заменяется техническими решениями, такими как цветные системы для защиты наличности. По этой причине наблюдается тенденция к использованию только бронированных кабин.

Однако указанные цветные системы могут оказаться бесполезными в зависимости от упаковки, используемой для инкассации.

Кроме того, клиенты могут заказывать перевозку ценностей, которые не выдерживают защиты с помощью цветных систем.

В таких случаях следует рассмотреть возможность использования полностью бронированных транспортных средств и/или фургонов, достаточно оборудованных для защиты рассматриваемых ценностей.

Фургон для перевозки ценностей или его части должны быть пуленепробиваемыми, чтобы защитить только его экипаж.

Перед принятием пуленепробиваемой системы выбранный метод должен быть протестирован в соответствии, например, с немецкими отраслевыми стандартами (DIN) или аналогичными стандартами безопасности.

В Европе большинство инкассаторских фургонов бронированы в соответствии со стандартами безопасности 2, 3 и 4.

Наиболее часто используемый метод — это оснащение инкассаторских фургонов «бронированной сталью» и/или баллистической защитой. Баллистическая защита имеет то преимущество, что она сделана из материала, который значительно легче стали.

Окна инкассаторского фургона должны, по крайней мере, быть защищены в соответствии с теми же стандартами безопасности, что и бронированные части фургона.

Следует подчеркнуть, что «пуленепробиваемая» защита не обязательно то же самое, что «устойчивость к взлому». Если охраняемый фургон оснащен баллистической защитой, то не следует ожидать какой-либо заметной устойчивости к взлому, кроме той, которая обеспечивается первоначальной обшивкой фургона.

4.2 Оборудование безопасности

Доступ к инкассаторскому фургону должен быть предоставлен через функцию безопасного шлюза. Немедленный, беспрепятственный доступ к передним и задним дверям фургона должен быть возможен только тогда, когда фургон припаркован в оптимально защищенных зонах, например, в системе безопасного шлюза центра обработки наличности.

Передние и задние двери должны быть защищены от обычного взлома, т. е. дверной замок должен быть значительно усилен.

Доступ к защищенному шлюзу может быть предоставлен разными способами, например:

- приведение в действие из кабины;
- обычным ключом (не рекомендуется);
- электронным контролем доступа, возможно, в сочетании с PIN-кодом;
- идентификацией по отпечатку пальца/руке (биометрия);

Возможно в сочетании с:

- турникетами;
- контролем веса.

В случае дорожно-транспортного происшествия и в связи с тем, что двери инкассаторского фургона не должны открываться снаружи, фургон должен быть оборудован аварийными выходными дверями.

Открывание аварийных выходных дверей должно быть возможно только изнутри фургона.

Если сейфы/контейнеры защищены системой дымоудаления, рассмотрите возможность установки отдельного вытяжного вентилятора, который будет автоматически активироваться в случае взрыва сейфа.

Инкассаторский фургон также должен быть оборудован:

- мощной переносной лампой;
- огнетушителем (порошковым);
- аптечкой первой помощи;
- соответствующими формами (описанием и формами наблюдения – см. также раздел 10);
- соответствующими номерами телефонов, инструкциями и т. д.

4.3 Оборудование для сигнализации

Для повышения безопасности водителей инкассаторских фургонов фургоны должны быть оборудованы сигнализацией, связанной с центром управления или службой безопасности - см. также раздел 6.

Несмотря на определенный профилактический характер, сигнализации не предотвращают нападения на инкассаторские фургоны.

Однако сигнализация может способствовать:

- определению местоположения инкассаторского фургона;
- срочному вызову помощи;
- принятию срочных мер правоохранительными органами.

Сигнализациями должны быть оборудованы следующие объекты:

- две входные двери;
- задние двери;
- двери аварийного выхода;
- капот двигателя;
- крышка топливного бака;
- защищенный шлюз (от несанкционированного открытия).

Аварийная сигнализация должна быть установлена:

- в кабине (с обеих сторон);
- в защищенном воздушном шлюзе;
- в камере-хранилище.

Кроме того, водитель/другой член экипажа должен быть оснащен портативной сигнализацией, когда покидает инкассаторский фургон для выполнения служебных обязанностей.

Необходимо рассмотреть вопрос о том, следует ли отключать подачу топлива при срабатывании сигнализации о взломе или ограблении, и в какой степени.

См. также раздел 6.

4.4 Видеонаблюдение

Средства безопасности в виде видеонаблюдения получают все большее распространение.

Камеры должны быть установлены на наружных зеркалах, а также в защищенном шлюзе и в складском помещении. Записи могут храниться в фургоне или передаваться по мобильной телефонии в диспетчерский центр. Передача изображений может быть ограничена и осуществляться только в случае тревожных звонков из инкассаторского фургона (активация тревожной сигнализации).

4.5 *Отслеживание и/или управление маршрутом*

Благодаря спутниковому наблюдению GPS (глобальная система позиционирования), а также технологии Air TAG или аналогичной технологии теперь можно определить/отследить местоположение инкассаторского фургона в любой точке мира.

Помимо повышения безопасности перевозки наличных средств, отслеживание является практичным инструментом управления маршрутом.

В случае тревожных звонков из инкассаторского фургона центр управления/служба безопасности может определить точное местоположение фургона и проследить за ним. Таким образом, у правоохранительных органов и спасателей появляется больше возможностей для целенаправленных действий.

Благодаря управлению маршрутом активируется сигнал тревоги в случае внутренних или внешних попыток «убрать» инкассаторский фургон с заранее запрограммированного маршрута.

Антенны, используемые для отслеживания и/или управления маршрутом (например, GPS), уязвимы для нападений и поэтому не должны быть видны.

См. также раздел 6.

4.6 *Маркировка крыши*

Для облегчения расследования правоохранительными органами рекомендуется оснащать инкассаторские фургоны охраны маркировкой на крыше.

Разметка на крыше может состоять из комбинации букв и цифр.

Чтобы правоохранительные органы могли видеть их как с воздуха, так и с дороги, разметка должна:

- располагаться на крыше и иметь размер, например, 50 x 7 см;
- быть установлена на передней и задней частях фургона.

Расположение маркировки на крыше и выбор комбинации букв и цифр должны определяться в сотрудничестве с правоохранительными органами.

5. Транспортное оборудование

5.1 *Интегрированные системы*

Как уже упоминалось ранее, широкое использование пуленепробиваемых инкассаторских фургонов постепенно заменяется электронными системами безопасности, суть которых заключается в программировании контейнеров/сейфов с помощью ПК. Эти системы часто используются в сочетании с системами цветного дыма, призванными сделать наличные деньги менее привлекательными в качестве объекта ограбления из-за риска, что они станут бесполезными.

Технологический прогресс в этой области стремителен и обширен.

Контейнеры/сейфы открываются электронным ключом (так называемым ключом Далласа).

Любые попытки открыть контейнер/сейф не с помощью электронного ключа приведут к появлению дыма и/или цвета. Если контейнер/сейф защищен системой сигнализации, она будет активирована.

Некоторые системы требуют специального оборудования (например, стоек) в инкассаторских фургонах, в то время как другие не требуют особой установки.

Кроме того, чтобы снизить риски, используются электронные системы для защиты наличности на всех этапах – от подсчета на почте до обработки в центре обработки наличности.

Все системы имеют определенные преимущества и недостатки.

Выбор системы должен зависеть от стандартных требований конкретного пользователя.

5.2 Сейфы/контейнеры

Учитывая большое количество различных типов и размеров сейфов/контейнеров, пользователи должны сами определять индивидуальные требования.

Некоторые типы требуют специального оборудования (например, стоек) в фургонах охраны, в то время как другие не нуждаются в особой установке.

Инкассаторские фургоны, оборудованные системой дымоудаления, должны быть оснащены отдельным воздухоотводом, который должен автоматически включаться по сигналу детектора дыма.

Общим для сейфов/контейнеров является тот факт, что рынок переполнен продукцией и, возможно, продукцией, качество которой, с точки зрения безопасности, сомнительно.

Поэтому настоятельно рекомендуется проводить испытания продукции нейтральным испытательным органом.

Испытания должны включать:

- техническое испытание,
- экологический тест,
- технический тест на противоправные действия.

Также важно проверить принятую систему окраски на процентное содержание красителя и на стойкость цвета.

Для крашения рекомендуются следующие стандарты (из шведского стандарта):

- 95% банкнот должны быть окрашены не менее чем на 30 % их поверхности;
- два отдельных края банкноты должны быть окрашены не менее чем на 30%.

На рынке предлагаются как нанесение краски, так и окрашивание дымом.

Последние исследования показали, что наилучшие результаты дает накатывание краски. Если в чернила добавляются химические вещества, то их можно отнести к определенному пользователю.

Преимущество дыма заключается в его тревожном характере и в том, что его можно легко заметить при выпуске.

В некоторых случаях выгодно использовать комбинацию этих двух систем.

Способ упаковки банкнот является еще одним решающим фактором эффективности окрашивания.

В целях безопасности людей важно, чтобы используемые химические вещества были сертифицированы как не наносящие вреда здоровью.

Люди, работающие с оборудованием, должны быть проинструктированы о:

- мерах предосторожности против непреднамеренного взлома;
- действиях, которые следует предпринять в случае взлома, включая меры по защите людей.

5.3 Системы отслеживания/сигнализации

Независимо от выбора оборудования, его можно комбинировать с системами слежения и/или сигнализации.

Системы сигнализации могут подавать сигнал на месте преступления (системы звуковой сигнализации) и/или напрямую связываться с центром управления.

Сигнализация также может быть активирована в противоположном направлении из центра управления в случае выпуска дыма или цвета.

Отслеживание осуществляется через центр управления.

Сигналы тревоги активируются через существующую сеть связи.

Отслеживание может осуществляться с помощью GPS (Глобальная система позиционирования) (используйте AIR TAG или аналогичную технологию наблюдения через спутники в сочетании с существующей сетью связи).

Антенны GPS в сейфах/контейнерах очень уязвимы и могут легко выйти из строя.

Также можно настроить собственные антенны определения местоположения в сочетании с собственной сетью связи.

Антенны для определения местоположения довольно дороги и встречаются в основном только в крупных городах.

Последняя разработка – определение местоположения через существующую сеть мобильной телефонной связи GSM. Это менее уязвимо, чем отслеживание с помощью GPS. Большим преимуществом этой концепции является то, что она работает в местах, где функционирует обычный мобильный телефон GSM, и, следовательно, не требует установки «нового» оборудования. (Используйте AIR TAG или аналогичную технологию).

См. также раздел 6.

6. Наблюдение

6.1 Уровень безопасности

Наблюдение за транспортировкой наличных денег является абсолютной предпосылкой для превентивных мер против атак.

Наблюдение может иметь очень простую форму, используя обычные телекоммуникации в сочетании с ручной регистрацией времени отчетности, а также бумажными картами и указателями маршрутов.

Однако тенденция направлена на передовые компьютеризированные системы, одним из примеров которых является GPS-наблюдение через спутники. (Используйте AIR TAG или аналогичную технологию).

Системы наблюдения не могут предотвратить атаки, но они могут снизить риск атак.

6.2 Центр управления

Центр управления следит за инкассаторскими фургонами.

Инкассаторские фургоны могут находиться под наблюдением местного диспетчерского центра, либо наблюдение может осуществляться с помощью современного оборудования, расположенного в центре.

Наблюдение может также осуществляться внешней службой безопасности (аутсорсинг).

Уровень безопасности местного контрольного центра должен соответствовать рекомендациям, приведенным в разделе 2с (кассовый центр категории 3) в отношении:

- защиты периметра;
- защиты внешней части;
- окон;
- дверей аварийного выхода;
- подъездных путей;
- безопасных шлюзов для людей;
- контроля доступа;
- соответствующих элементов сигнализации и видеонаблюдения.

6.3 Простое наблюдение

Самый простой способ – через обычные телекоммуникации.

Простое наблюдение может осуществляться между:

- A. инкассаторским фургоном и филиалом;
- B. инкассаторским фургоном и центром управления;
- C. филиалом и филиалом;
- D. филиалом и центром управления.

A. Инкассаторским фургоном и филиалом

По мобильному телефону экипаж фургона информирует филиал и уведомляет офис о прибытии фургона. См. также раздел 3.3.

В случае нарушения этой процедуры филиал отреагирует, т. е. сообщит о ситуации в головной офис или вызовет правоохранительные органы.

B. Инкассаторским фургоном и центром управления

С помощью мобильного телефона или других средств связи фургон уведомляет диспетчерский центр о прибытии в филиалы и/или отъезде из них.

Если расстояние между филиалами достаточно велико, целесообразно обновлять информацию о местоположении.

В случае нарушения этой процедуры диспетчерский центр будет реагировать, как в пункте A.

В качестве дополнительной меры безопасности диспетчерский центр может уведомить следующий по маршруту филиал об ожидаемом прибытии инкассаторского фургона охраны в этот офис. См. также раздел 3.3.

C. Филиалом и филиалом

Следующий филиал на маршруте уведомляется об ожидаемом прибытии инкассаторского фургона посредством обычного телефонного звонка из предыдущего пункта назначения.

В случае нарушения этой процедуры «следующий филиал» отреагирует, как в пункте A.

D. Филиалом и центром управления

Когда инкассаторский фургон охраны покидает филиал, центр управления получит обычный телефонный звонок из этого офиса, чтобы проверить, все ли в порядке.

В случае нарушения этой процедуры центр управления отреагирует, как в пункте A.

В качестве дополнительной меры безопасности центр управления может уведомить следующий филиал по маршруту об ожидаемом прибытии инкассаторского фургона в этот офис. См. также раздел 3.3.

Если инкассаторский фургон охраны не прибудет, как ожидалось, «следующий филиал» отреагирует, как в пункте A.

Сообщения о местонахождении

Для повышения безопасности водителей на «дальних» маршрутах рекомендуется обновлять данные о местоположении (например, каждые полчаса).

6.4 Усовершенствованное видеонаблюдение

Множество различных поставщиков предлагают очень широкий ассортимент оборудования различной степени сложности.

В данной статье рассматриваются только наиболее часто используемые системы.

В принципе, все эти системы управляются либо их собственным центром управления, либо внешней службой безопасности (аутсорсинг).

Ниже приводится краткое описание следующих систем:

- системы передачи данных;
- охранные сигнализации;
- сигналы тревоги;
- GPS (глобальная система позиционирования); (Использование AIR TAG или аналогичной технологии)
- другие системы отслеживания;
- управление маршрутами.

Системы передачи

Лучшим методом является использование обычного мобильного телефона для установления быстрого контакта с центром управления или правоохранительными органами. Используйте набор короткого кода.

Мобильная телефония также может использоваться в качестве стационарной установки, связанной с различными элементами охранного оборудования в инкассаторском фургоне – см. ниже в разделе «сигнализации».

Мобильная телефония имеет большое преимущество в виде всемирного покрытия, хотя перегруженная сеть иногда может задерживать соединение.

Поэтому радиотелефония в вашей собственной установленной радиосети может быть более безопасным методом. Однако ее установка довольно дорогая, особенно там, где требуется большое покрытие.

Вкратце

Рекомендуется использовать собственную радиосеть там, где требуется локальное покрытие и высокая плотность инкассаторских фургонов.

Рекомендуется использовать мобильную телефонию там, где требуется более широкое покрытие и низкая плотность инкассаторских фургонов.

Сигнализация о взломе

Как упоминалось в разделе 4.3, «зоны» высокого риска в инкассаторских фургонах должны быть оборудованы сигнализацией о взломе, позволяющей центру управления:

- выявлять грабителей, скрывающихся в инкассаторском фургоне;
- вызывать помощь;
- останавливать инкассаторский фургон, если он находится в руках грабителей.

Сигнал тревоги

Инкассаторские автофургоны и водители/другой персонал должны иметь оборудование тревожной сигнализации, позволяющей центру управления:

- вызвать помощь, если кто-то ранен;
- обеспечить быстрый вызов правоохранительных органов;
- остановить инкассаторский автофургон, если он попал в руки грабителей.

GPS (Глобальная система позиционирования)

С помощью наблюдения через спутники можно определить местоположение инкассаторского фургона с точностью до нескольких метров.

Через передачу сигнала с нескольких спутников (обычно 3-6) оборудование GPS, установленное в инкассаторском фургоне, передает данные о его положении в диспетчерский центр, что позволяет диспетчерскому центру сообщать правоохранительным органам о точном местоположении и перемещении автофургона.

Передача сигнала от инкассаторского фургона в диспетчерский центр может осуществляться через собственную радиосеть или с помощью мобильной телефонии.

GPS-наблюдение через спутники - хорошая и довольно недорогая мера безопасности. (Используйте AIR TAG или аналогичную технологию.)

Однако GPS-антенна уязвима для любого вида покрытия.

Антенны GPS не должны быть видны.

Поскольку GPS-антенна должна быть направлена в небо, GPS-наблюдение не подходит для отслеживания (украденных) предметов, таких как контейнеры/сейфы.

Другие системы слежения

Отдельная сеть антенн для определения положения оказалась эффективным методом отслеживания объектов.

Передатчик, помещенный в объект (сейф/контейнер), срабатывает вручную или автоматически.

Через антенны для определения местоположения сигналы передаются на расположенный в центре приемник, который передает данные о местоположении через программный модуль.

Автомобили и/или вертолеты оснащаются сканирующим оборудованием, которое используется для точного определения местоположения.

Учитывая, что размеры оборудования позволяют прятать его в пачках банкнот, эта система часто используется для отслеживания наличности при ограблении банков.

Управление маршрутом

Управление маршрутом – обычно с помощью GPS – выгодно использовать на маршрутах, где важно, чтобы инкассаторский фургон не отклонялся от своего маршрута.

Управление маршрутом может быть использовано для снижения риска внешних и внутренних преступных атак на инкассаторский фургон.

Для предотвращения непреднамеренных ложных тревог следует допускать отклонение от маршрута на 100 метров.

Мобильная телефонная связь

Если отслеживание осуществляется через существующую сеть мобильной телефонной связи, «включенный» мобильный телефон используется для информирования центра управления о заданном местоположении.

Чтобы предотвратить серьезный разряд батареи, мобильный телефон можно «включить» с помощью звонка на интегрированный «общественный пейджер», имеющий емкость батареи, например, один год. При получении звонка пейджер автоматически включит мобильный телефон.

Поэтому центр управления должен иметь необходимое программное обеспечение для отображения положения антенны и ее «зоны покрытия». В городских районах положение заданного объекта может быть установлено в радиусе 500 метров, в других районах в большем радиусе.

Для точного отслеживания местоположения требуется специальный передающий блок. Кроме того, для точного отслеживания местоположения необходимо использовать транспортные средства и/или вертолеты со специальным сканирующим оборудованием.

Отслеживание через мобильную телефонию имеет преимущество использования существующей сети мобильной телефонной связи.

Однако отслеживание через мобильную телефонию в настоящее время не подходит для отслеживания наличных денег, полученных в результате ограблений банков.

Электропитание

Помимо передающей способности (антенны), электропитание является необходимым условием для отслеживания объектов и поэтому его также следует учитывать при выборе системы.

7. Планирование маршрута

Две основные цели планирования маршрута — обеспечить, чтобы:

- маршруты были спланированы таким образом, чтобы снизить риск нападений;
- в случае нападения была оказана срочная помощь.

Меры по предотвращению нападений

При планировании маршрутов следует учитывать три основных принципа, а именно:

- безопасные маршруты;
- разное время;
- разные маршруты.

Выбранные дороги должны иметь такой уровень трафика, чтобы преступникам было трудно скрыться перед запланированным нападением и чтобы были свидетели во время и после нападения.

Дороги с небольшим количеством точек въезда и выезда затрудняют побег преступников и облегчают задачу правоохранительным органам. В этом отношении автомагистрали представляют собой безопасные маршруты.

Перевозка наличных денег также может быть организована с помощью управляемого маршрута.

Контролируемый спутниковым наблюдением GPS (используйте AIR TAG или аналогичную технологию) инкассаторский фургон будет следовать по заранее запрограммированному маршруту. Если инкассаторский фургон отклонится от своего маршрута, сработает сигнализация, которая оповестит центр управления.

Изменение времени помогает сбить с толку преступников и сорвать планы нападения.

Рекомендуется вождение в дневное время, поскольку в темноте преступникам легче подготовиться к действию и затем скрыться незамеченными.

Различные маршруты помогают повысить внимательность водителей и снизить утомительность повседневной работы. Кроме того, различные маршруты не позволяют водителям принимать активное участие в преступлении и, таким образом, помогают избежать подозрений в причастности к нему.

8. Наличные деньги и другие ценности

8.1 Упаковка и расфасовка

Целью упаковки и расфасовки является защита наличных денег от внутренних и внешних преступлений, т. е. несанкционированного изъятия отдельных банкнот. В принципе, водитель и другой экипаж не должны знать сумму перевозимых наличных денег.

Могут использоваться различные типы пломб, такие как восковая или свинцовая пломба, лента и т. д., а ассортимент предлагаемых на рынке пломбировочных материалов обширен. Однако рекомендуется использовать пломбировочные материалы с подтвержденными защитными свойствами.

Тип используемой упаковки должен учитывать эффективность любых цветных или дымовых систем.

8.2 Квитанция

Выдача квитанций целесообразна в связи с:

- внутренними требованиями безопасности;
- клиентами;
- страховыми компаниями.

В принципе, лица, которые на законных основаниях получают наличные деньги и другие ценности, несут ответственность за наличные деньги и другие ценности, о которых идет речь, хотя квитанции должны выдаваться исключительно за количество полученных запечатанных партий, а не за количество наличных денег, содержащихся в них. В редких случаях, когда квитанции выдаются на точную сумму, получатель должен проверить эту сумму.

Чтобы избежать любых подозрений, лицо, давшее квитанцию на пересылку наличных в другой пункт назначения, должно получить квитанцию на пересылку наличных в следующий пункт назначения. Процедуры получения могут различаться в зависимости от практических транспортных соглашений.

Квитанции могут быть выданы на бумаге или в электронном виде.

Вопрос о квитанциях важен для клиентов и страховых компаний, учитывая необходимость установления ответственности за наличные деньги и другие ценности в критические моменты, например, в связи с процедурами передачи или в случае ограбления.

Поэтому в качестве доказательства того, что компания, осуществляющая перевозку наличных денег, является надежным и заботящимся о безопасности партнером, следует использовать соответствующие процедуры получения.

В случае, когда в «транспортной цепочке» задействовано несколько страховых компаний, важно обеспечить невозможность оспаривания момента перехода ответственности от одного юридического лица к другому.

Кроме того, важно следить за тем, чтобы сумма перевозимых наличных денег не превышала сумму, на которую страховые компании могли бы предоставить полное покрытие в случае успешного нападения.

Наконец, следует убедиться, что другие процедуры и техническое оборудование соответствуют условиям страхования.

9. Персонал

9.1 Ежедневные поездки

Число персонала, участвующего в перевозке наличных, зависит от местных условий, включая местные и/или национальные тенденции преступности.

Другими решающими факторами являются:

- оборудование фургона безопасности;
- техническое оборудование;
- количество задействованных наличных;
- правовые условия;
- соглашения с профсоюзами и организациями персонала.

Следует подчеркнуть, что решающим фактором с точки зрения безопасности является не количество ответственного персонала, а условия и имеющиеся средства безопасности, обеспечивающие оптимальную безопасность.

Сотрудники не должны работать по одним и тем же маршрутам несколько дней подряд. Кроме того, они не должны знать, какой маршрут им дан, до начала соответствующего рабочего дня.

Если в машине безопасности работает команда из двух или более человек, необходимо проводить постоянную случайную замену членов команды, чтобы не допустить, чтобы одни и те же люди постоянно ездили вместе.

Независимо от частоты смен (ежедневно или нет), они должны планироваться случайным образом.

9.2 Средства индивидуальной защиты

В зависимости от местных условий, включая местное законодательство и характер преступности, рекомендуется следующее средство безопасности:

- оружие;
- забрало;
- пуленепробиваемый жилет;
- дистанционная сигнализация;
- мобильный телефон.

Как минимум, средства индивидуальной безопасности должны включать мобильный телефон.

9.3 Набор персонала

Очевидно, что ответственный персонал не должен иметь судимостей. Поэтому перед набором персонала следует провести тщательную проверку на благонадежность. Кроме того, проверка на благонадежность должна проводиться регулярно, например, раз в два года.

Необходимо убедиться, что финансовое положение человека и/или зависимость от криминальных элементов не влекут за собой риск того, что человек будет «вынужден» злоупотреблять своим положением.

Следует подчеркнуть необходимость соблюдения персоналом правил сохранения тайны. Соответственно, персонал должен письменно подтверждать соблюдение секретности.

При приеме на работу сотрудников рекомендуется проводить следующие тесты, которые следует проходить, например, раз в два года:

- тест на наркотики;
- тест на реакцию на психологический стресс;
- тест на алкоголь.

Следует подчеркнуть, что вышеуказанные тесты в равной степени отвечают интересам как тестируемого лица (с точки зрения личной безопасности), так и работодателя.

Близкие родственные связи с лицами, работающими в цепочке транспортировки наличных денег, также могут представлять риск с точки зрения безопасности.

Необходимо ежегодно проверять наличие у водителей действительных и соответствующих водительских прав.

9.4 Обучение

Важным аспектом безопасности является то, что лица, работающие в секторе инкассации, проходят соответствующее обучение в форме базового обучения и курсов повышения квалификации (например, раз в два года).

Кроме того, рекомендуются специальные курсы в связи с изменившимися моделями преступности и т.д.

Возможные темы обучения:

Базовое обучение

- процедуры и практика перевозки и обработки наличных денег;
- правила безопасности;
- средства обеспечения безопасности в инкассаторских фургонах;
- типы инкассаторских фургонов;

- средства связи;
- системы сигнализации;
- использование средств индивидуальной защиты и тренировки стрельбы по мишеням
- методы вождения — теория и практика (маневрирование);
- методы наблюдения — теория и практика;
- упражнения на случай ограбления - теория и практика;
- профилактика преступлений, т. е. краж, грабежей, захвата заложников, похищения людей;
- меры предосторожности во время преступления;
- меры предосторожности после преступления;
- упражнения по описанию — теория и практика;
- психологические реакции;
- консультирование после совершения преступления;
- обзор соответствующих разделов национального законодательства;
 - гражданский арест,
 - необходимость,
 - самооборона,
 - самопомощь,
 - судебный процесс,
 - обязанность давать показания,
- сотрудничество с правоохранительными органами;
- сотрудничество со СМИ и правила заявлений в СМИ;
- первая помощь в связи с дорожно-транспортными происшествиями;
- пожаротушение – теория и практика.

Курсы повышения квалификации

- техника вождения, в частности, маневрирование;
- техника наблюдения – теория и практика;
- упражнения на случай ограбления – теория и практика;
- упражнения по описанию – теория и практика;
- профилактика преступлений;
- меры предосторожности во время преступления;
- меры предосторожности после преступления;
- первая помощь в связи с дорожно-транспортными происшествиями.

10. Сотрудничество с правоохранительными органами

10.1 Постоянное сотрудничество

Постоянное сотрудничество с правоохранительными органами важно как в плане профилактики преступности, так и в плане уголовных расследований.

Цель постоянного сотрудничества с правоохранительными органами — ознакомить их с процедурами перевозки наличности, чтобы они были полностью подготовлены к борьбе с преступлениями против инкассаторских фургонов и т.д.

Вклад правоохранительных органов также является частью этого сотрудничества.

Такой вклад полезен для:

- реализации превентивных мер;
- помощи правоохранительным органам в расследовании преступлений.

Как минимум, сотрудники правоохранительных органов должны обладать общими знаниями о процедурах перевозки наличных денег, а именно:

- маршруты;
- системы отчетности;
- техническое оснащение инкассаторских фургонов;
- системы сигнализации;
- инструкции по безопасности.

Аналогичным образом, водители и другие члены экипажа инкассаторских фургонов должны иметь общие знания о работе правоохранительных органов, а именно:

- остановка правоохранительными органами (фиктивными сотрудниками правоохранительных органов)
- принципы допроса;
- сохранность доказательств;
- расследование;
- допрос свидетелей.

Для поддержания постоянного диалога с правоохранительными органами рекомендуется обмениваться номерами телефонов и именами контактных лиц, а также проводить ежегодные встречи между правоохранительными органами и ответственными сотрудниками.

Для облегчения работы правоохранительных органов в связи с захватом заложников и ограблениями может быть полезно иметь в распоряжении правоохранительных органов чертежи, показывающие расположение помещений, подъездных путей и т. д. кассовых центров.

Однако важно убедиться, что:

- i чертежи надежно хранились в правоохранительных органах;
- ii при реорганизации данного кассового центра делаются новые чертежи, а копия нового чертежа передается в правоохранительные органы;
- iii старые чертежи возвращаются правоохранительными органами во избежание риска ошибочного использования в той или иной ситуации.

10.2 Учения

Для проверки наблюдений, реакций и поведения персонала во время и после ограбления рекомендуется регулярно проводить учения в сотрудничестве с правоохранительными органами.

Такие учения лучше проводить в кассовых центрах или на их территории, чтобы максимально ограничить участие посторонних лиц.

10.3 Остановка правоохранительными органами

Важно знать, что преступники часто выдают себя за сотрудников правоохранительных органов до и во время планируемого нападения.

Ношение значка и формы правоохранительных органов не всегда свидетельствует о том, что данный человек является сотрудником правоохранительных органов.

Чтобы избежать необоснованных остановок со стороны правоохранительных органов, необходимо соблюдать следующее:

- безопасность дорожного движения;
- правила дорожного движения;
- ограничения скорости.

В случае остановки сотрудниками правоохранительных органов крайне важно, чтобы водитель фургона безопасности соблюдал осторожность.

Поэтому необходимо договориться с местными правоохранительными органами о мерах, которые следует предпринять в случае остановки инкассаторского фургона сотрудниками правоохранительных органов, например:

- игнорировать указание и доехать до следующего поста охраны, сообщив об остановке;
- доехать до следующего участка правоохранительных органов;
- остановиться, оставаться в фургоне и связаться с правоохранительными органами и/или центром управления.

Если фургон охраны останавливают фиктивные сотрудники правоохранительных органов и он действительно останавливается, избежать нападения будет сложно

10.4 Сопровождение правоохранительных органов

Во многих странах инкассаторские фургоны находятся под маркированным или немаркированным сопровождением правоохранительных органов. При наличии сопровождения инкассаторский фургон может быть либо «укомплектован» сотрудниками правоохранительных органов, либо сопровождаться автомобилем правоохранительных органов.

Сопровождение со стороны правоохранительных органов может быть мотивировано необходимостью иметь дело с:

- местными моделями преступности;
- значительными денежными переводами.

Таким образом, регулярное сопровождение правоохранительных органов может быть частью местной правоохранительной службы или, как это чаще всего бывает, услугой, выходящей за рамки обычной работы правоохранительных органов.

Однако в особых случаях обычной практикой является заключение специальных соглашений с правоохранительными органами о сопровождении правоохранительных органов.

Если такие специальные соглашения не могут быть достигнуты с правоохранительными органами, альтернативным решением может быть обращение за помощью в частную охранную компанию или использование собственных транспортных средств для сопровождения.

В случае чрезвычайной ситуации (дорожно-транспортное происшествие и/или поломка транспортного средства) защита со стороны сопровождения правоохранительных органов должна быть само собой разумеющейся.

11. Дорожно-транспортные происшествия и поломки автомобилей

11.1 Дорожно-транспортные происшествия

Невозможно исключить риск дорожно-транспортных происшествий.

Однако можно помочь снизить риск попасть в дорожно-транспортное происшествие. Для этого требуется:

- высокая степень безопасности дорожного движения;
- ежедневные проверки безопасности дорожного движения;
- опытные водители;
- обучение водителей технике вождения;
- осознание водителями и другим ответственным персоналом своей ответственности.

Важно различать дорожно-транспортные происшествия, произошедшие по вине водителя, и дорожно-транспортные происшествия, в которых может быть замешан инкассаторский фургон и которые никоим образом не кажутся инсценированными.

11.2 Инсценированные аварии

Обычный трюк среди преступников – организация инсценированных аварий в надежде, что инкассаторский фургон, на который они нападают, остановится и придет им на помощь.

В таких случаях необходимо проявлять крайнюю осторожность.

Как правило, водителю следует не останавливаться, а вызывать помощь по мобильному телефону.

Водитель инкассаторского фургона также должен знать, что некоторые преступники не остановятся ни перед чем (например, перед убийством или нанесением увечий), чтобы достичь своей цели.

В любом случае водители никогда не должны подвергать себя и/или своих коллег опасному столкновению с преступниками, которые выбрали инкассаторский фургон охраны в качестве объекта нападения.

11.3 Несчастные случаи, вызванные самими пострадавшими

В принципе, людям, получившим травмы, всегда должна оказываться помощь. Во многих странах помощь также требуется по закону.

Помощь может быть оказана в форме:

- попыток предотвратить последствия несчастного случая;
- вызова спасательной команды;
- оказания первой медицинской помощи.

Разумеется, помощь следует оказывать с особой осторожностью и с учетом суммы наличных денег/вида перевозимых ценностей.

Центр управления должен быть уведомлен об аварии, и если спасательная команда или другие лица готовы позаботиться о пострадавших, водитель и помощники водителя должны снова сосредоточиться на своей поездке.

По возможности, инкассаторский фургон никогда не следует оставлять без присмотра.

Необходимо заранее подготовить инструкции о мерах, которые следует предпринять в случае дорожно-транспортного происшествия, связанного с поломкой автомобиля, чтобы срочная помощь могла быть оказана:

- спасательной группой;
- правоохранительными органами;
- почтовыми подразделениями.

Если в аварию попал инкассаторский фургон, пересадка в другой фургон должна осуществляться с максимальной осмотрительностью, желательно после того, как поврежденный инкассаторский фургон охраны будет вывезен, и, если возможно, с помощью правоохранительных органов, которые в любом случае должны быть уведомлены о ситуации.

11.4 Поломки транспортных средств

Если инкассаторский фургон останавливается из-за неполадок в двигателе, проколотов шины или другой неисправности, никто не должен выходить из фургона.

По мобильному телефону следует информировать центр управления о ситуации, а правоохранительные органы должны быть уведомлены о поломке, чтобы можно было оказать необходимую помощь.

Однако следует подчеркнуть, что поломки можно в определенной степени избежать, используя фургоны высокого качества и соответствующие высоким стандартам технического обслуживания.

12. Меры по предотвращению ограблений

В предыдущих разделах мы обсудили ряд важных факторов предотвращения преступлений, таких как соответствующее оборудование и обучение.

Однако другие факторы также могут способствовать профилактике преступности, например:

- наблюдение за «подозрительными» лицами, возможно, *в сотрудничестве с* правоохранительными органами или с их помощью (использование формы наблюдения, см. следующую страницу);
- уведомление коллег или охранников в пунктах назначения о прибытии инкассаторских фургонов, чтобы они могли провести наблюдение в пункте назначения и вокруг него;
- отклонение от обычного распорядка во время транспортировки или по прибытии при малейшем подозрении на то, что готовится преступное нападение.

Таким образом, осторожное обращение и здравый смысл являются основными факторами профилактики преступлений.

В качестве примера приводится форма наблюдения.

Форма наблюдения

Форма отчета о подозрительной деятельности/лице

****Цель:**** Эта форма используется для документирования любой подозрительной деятельности или лица, замеченного внутри или вокруг помещения. Сотрудники должны заполнить эту форму немедленно после того, как заметят подозрительное поведение, чтобы обеспечить точное и своевременное сообщение.

Отчет о подозрительной деятельности/лице

–

****Раздел 1: Персональные данные ****

- ****Имя сотрудника:**** _____
- ****Идентификация сотрудника:**** _____
- ****Должность/звание:**** _____
- ****Контактный номер:**** _____

****Раздел 2: Подробности инцидента ****

- ****Дата наблюдения:**** _____
- ****Время наблюдения:**** _____
- ****Местоположение (определенная зона внутри/вокруг помещения):**** _____

****Раздел 3: Описание подозрительного лица****

1. ****Количество человек:**** _____
2. ****Пол:**** _____
3. ****Приблизительный возраст:**** _____
4. ****Рост:**** _____
5. ****Вес:**** _____
6. ****Телосложение (например, худое, среднее, плотное):**** _____
7. ****Цвет лица:**** _____
8. ****Цвет и стиль волос:**** _____

9. **Цвет глаз:** _____
10. **Отличительные черты (например, шрамы, татуировки, акцент):** _____

Раздел 4: Описание одежды

- **Головные уборы (например, шляпы, маски):** _____
- **Одежда верхней части тела (например, куртки, рубашки):** _____
- **Одежда для нижней части тела (например, брюки, юбки):** _____
- **Обувь:** _____
- **Аксессуары (например, перчатки, сумки):** _____

Раздел 5: Описание подозрительной деятельности

- **Опишите подозрительную деятельность, которую вы наблюдали:** _____
- **Что делал человек?** _____
- **Было ли какое-либо вербальное общение? Если да, опишите:** _____
- **Опишите поведение человека (например, нервное, агрессивное):** _____

Раздел 6: Описание транспортного средства (если применимо)

- **Марка и модель автомобиля:** _____
- **Цвет автомобиля:** _____
- **Номерной знак:** _____
- **Другие идентификационные признаки (например, наклейки, повреждения):** _____
- **Направление движения:** _____

Раздел 7: Дополнительные наблюдения

- **Взаимодействовал ли человек с кем-либо еще? Если да, опишите:** _____
- **Входил/выходил ли человек в какую-то конкретную зону? Если да, опишите:** _____
- **Любые другие соответствующие детали или наблюдения:** _____
- **Доступны ли записи с камер видеонаблюдения? (Да/Нет):** _____

Раздел 8: Информация о свидетеле

- **Были ли свидетели? Если да, то предоставьте подробности:** _____
 - **ФИО свидетеля:** _____
 - **Контактная информация:** _____
 - **Степень родства с сотрудником (если таковая имеется):** _____

Раздел 9: Отчетность

- **Сообщено руководителю (имя):** _____
- **Дата и время сообщения:** _____

Подпись сотрудника: _____

Дата: _____

–

****Инструкции по заполнению формы:****

1. ****Будьте наблюдательны:**** Запишите как можно больше подробностей о человеке и его действиях.
2. ****Будьте конкретны:**** Предоставьте четкие и конкретные описания, которые помогут в идентификации и расследовании.
3. ****Отправьте незамедлительно:**** Убедитесь, что форма заполнена и отправлена вашему руководителю или уполномоченному органу сразу после наблюдения.
4. ****Соблюдайте безопасность:**** Не приближайтесь и не вступайте в конфронтацию с подозрительным человеком. Соблюдайте безопасную дистанцию и в первую очередь обеспечьте свою безопасность.

Эта форма поможет нам поддерживать безопасную среду и содействовать правоохранительным органам при необходимости. Ваша осмотрительность в сообщении о подозрительной деятельности имеет решающее значение. Благодарим вас за сотрудничество.

13. Во время ограбления

Конечно, очень трудно предугадать, как отреагирует человек на серьезные угрозы вооруженного преступника.

Если угрозы поступают в адрес водителей и других ответственных сотрудников, рекомендуется:

- сохранять спокойствие;
- делать то, что вам говорит преступник;
- предполагать, что его оружие настоящее и что он применит его, если к этому вынудят обстоятельства;
- не подвергать себя и своих коллег опасным столкновениям с преступником;
- неуклонно выполнять любые приказы, но не поддавайтесь на провокации;
- постараться, насколько это возможно, вступить с ним в разговор – определить его язык;
- постараться, по возможности, ограничить передаваемую сумму;
- наблюдать за преступником, не глядя на него;
- звать на помощь, если это безопасно.

14. После ограбления**14.1 Немедленные действия**

Очень часто после ограбления царит полный хаос, и в такой ситуации бывает сложно сохранять спокойствие, особенно когда есть пострадавшие.

После ограбления рекомендуется:

- сохранять спокойствие;
- наблюдать за путями отступления преступника(-ов);
- вызвать помощь;
- связаться с правоохранительными органами;
- оказать первую помощь пострадавшим;
- предоставить свидетелей;
- защитить все ценные вещи, которые не были украдены;
- оцепить место, где произошло ограбление, чтобы сохранить доказательства преступления;
- сообщить в центр управления об ограблении.

Слушания и заявления в правоохранительные органы должны проводиться с максимальной осмотрительностью.

14.2 Описание

Максимально точные описания важны для успешного расследования правоохрнительными органами.

Чтобы легко и точно описать преступников, рекомендуется использовать формы описания.

После ограбления форма должна быть заполнена без промедления сотрудниками, причастными к ограблению, а также возможными свидетелями. Никто не должен сообщать подробности ограбления до того, как форма будет заполнена и соответствующие сотрудники и свидетели не будут заслушаны правоохрнительными органами.

Поэтому во всех инкассаторских фургонах должно быть достаточное количество форм описания для распространения среди возможных свидетелей в случае ограбления.

Содержание форм описания может различаться в зависимости от местных условий и должно определяться совместно с правоохрнительными органами.

Формы описания должны содержать следующую информацию:

- пол, возраст, рост;
- тип личности;
- форма тела;
- раса;
- язык, диалект;
- лицо, волосы, цвет волос, борода, цвет глаз;
- руки, татуировки;
- тип оружия;
- ювелирные изделия и т. д.;
- упаковка денежных средств (сумки и т. д.);
- одежда;
- транспортное средство;
- путь побега;
- ход событий.

Ожидать полных описаний, конечно, было бы абсурдно. Несколько точных деталей предпочтительнее большого количества «полуправды», и это следует подчеркнуть при обучении методам описания.

Постоянные упражнения по описанию с последующим сравнением ответов являются важным инструментом обучения, который помогает персоналу предоставлять максимально точные описания.

Пример формы описания показан на следующей странице.

Форма описания

Форма описания ограбления

****Цель:**** Эта форма используется для документирования деталей инцидента с ограблением в целях обучения и отчетности. Сотрудники должны заполнить эту форму как можно точнее и полнее сразу после инцидента, пока детали еще свежи в памяти.

Отчет об инциденте ограбления

—

****Раздел 1: Персональные данные****

- ****ФИО сотрудника:**** _____
- ****Идентификация сотрудника:**** _____
- ****Должность/звание:**** _____
- ****Контактный номер:**** _____

****Раздел 2: Подробности инцидента****

- ****Дата инцидента:**** _____
- ****Время инцидента:**** _____
- ****Местоположение (определенная зона в кассовом центре):**** _____

****Раздел 3: Описание грабителя****

1. ****Количество грабителей:**** _____
2. ****Пол:**** _____
3. ****Приблизительный возраст:**** _____
4. ****Рост:**** _____
5. ****Вес:**** _____
6. ****Телосложение (например, худое, среднее, плотное):**** _____
7. ****Цвет лица:**** _____
8. ****Цвет и стиль волос:**** _____
9. ****Цвет глаз:**** _____
10. ****Отличительные черты (например, шрамы, татуировки, акцент):**** _____

****Раздел 4: Описание одежды****

- ****Головные уборы (например, шляпы, маски):**** _____
- ****Одежда верхней части тела (например, куртки, рубашки):**** _____
- ****Одежда для нижней части тела (например, брюки, юбки):**** _____
- ****Обувь:**** _____
- ****Аксессуары (например, перчатки, сумки):**** _____

****Раздел 5: Описание оружия****

- ****Тип оружия (например, пистолет, нож):**** _____
- ****Количество оружия:**** _____
- ****Описание оружия:**** _____
- ****Цвет оружия:**** _____

****Раздел 6: Действия грабителя****

- **Что сказал грабитель(-и)?** _____
- **Опишите поведение грабителя(-ей) (например, спокойное, агрессивное):** _____
- **Кто-нибудь пострадал? Если да, опишите:** _____
- **Что было взято (наличные, ценности и т. д.)?** _____
- **Предполагаемая стоимость взятых вещей:** _____

Раздел 7: Подробности побега

- **Транспортное средство для побега (если есть):** _____
- **Описание транспортного средства (марка, модель, цвет, номерной знак):** _____
- **Направление побега:** _____
- **Сообщники (если есть):** _____

Раздел 8: Информация о свидетеле

- **Были ли свидетели? Если да, то предоставьте подробности:** _____
 - **ФИО свидетеля:** _____
 - **Контактная информация:** _____
 - **Степень родства с сотрудником (если таковая имеется):** _____

Раздел 9: Дополнительная информация

- **Есть ли какие-либо другие подробности или наблюдения:** _____
- **Есть ли записи с камер видеонаблюдения? (Да/Нет):** _____

Раздел 10: Отчетность

- **Сообщено руководителю (имя):** _____
- **Дата и время сообщения:** _____

Подпись сотрудника: _____

Дата: _____

Инструкции по заполнению формы:

1. **Сохраняйте спокойствие:** Сделайте несколько глубоких вдохов, прежде чем заполнять форму, чтобы обеспечить ясность мыслей.
2. **Будьте точны:** Предоставьте как можно больше подробностей, даже если они кажутся незначительными.
3. **Используйте описательный язык:** Используйте конкретные термины для описания грабителей и их действий.
4. **Отправьте незамедлительно:** Верните заполненную форму своему руководителю или уполномоченному органу сразу после ее заполнения.

Эта форма будет использована для помощи правоохранительным органам в их расследовании и для улучшения наших мер безопасности. Ваше сотрудничество и внимание к деталям имеют решающее значение. Благодарим вас за помощь.

14.3 Средства массовой информации

Средства массовой информации часто оказываются на месте преступления раньше, чем правоохранительные органы.

Очень важно обеспечить, чтобы любые заявления для СМИ не наносили ущерба расследованию правоохранительных органов и не ставили под угрозу оборудование, процедуры безопасности и т. д.

Как правило, заявления для СМИ должны быть задачей, зарезервированной для правоохранительных органов.

Интервью для СМИ с вовлеченными почтовыми сотрудниками должны быть сначала согласованы с руководителям по связям с общественностью почтовой компании.

На таких интервью информация о конкретных событиях должна предоставляться только по согласованию с правоохранительными органами. Подробности украденных наличных денег следует сообщать с осторожностью. Более того, подробности о суммах наличных денег никогда не должны раскрываться.

Конкретная информация о системах безопасности и процедурах никогда не должна предоставляться, тогда как общие ссылки на меры по предупреждению преступности и адекватные системы безопасности являются естественными темами интервью.

Следует отговаривать представителей СМИ от фотографирования места преступления.

14.4 Воссоздание событий для вещательных СМИ

Реальные преступления являются популярной темой для многих телевизионных программ.

Такие телевизионные программы также могут способствовать расследованию правоохранительными органами нераскрытых преступлений.

Что касается участия почты в воссоздании событий преступлений, желательно иметь в виду, что:

- следует освещать только конкретный случай;
- не следует раскрывать информацию о средствах и процедурах обеспечения безопасности, но меры по предупреждению преступлений и адекватные системы безопасности могут быть упомянуты в общих чертах;
- почтовый персонал и/или свидетели, участвующие в конкретном случае, не должны участвовать в воссоздании событий;
- правоохранительные органы должны «руководить» воссозданием событий и одобрять его;
- воссоздание событий должно проводиться в присутствии соответствующего почтового руководства, имеющего полномочия принимать участие в случае необходимости;
- перед трансляцией воссоздание событий должно быть одобрено правоохранительными органами и почтовой компанией.

14.5 План действий в чрезвычайных ситуациях

Необходимо подготовить план действий в чрезвычайных ситуациях, в котором четко определены индивидуальные обязанности людей, оказывающих помощь, например, после серьезной дорожно-транспортной аварии, ограбления, захвата заложников или похищения людей.

Важно, чтобы план действий в чрезвычайных ситуациях был реализован сразу после события.

Помощники могут, например, отвечать за следующие задачи:

- немедленная помощь (психологическая первая помощь);
- контакт с психологом;
- контакт с родственниками;
- помощь и поддержка в вопросах, связанных с правоохранительными органами (просмотр фотографий, опознание, суд);
- практические задачи, которые необходимо выполнить сразу после события;
- получение транспортного средства/нового транспортного средства после события;
- контакт с правоохранительными органами;

- контакт со СМИ;
- внутренняя информация о событии;
- временные меры предосторожности для предотвращения риска дополнительных повреждений или травм после события.

15. Захват заложников и похищение людей

15.1 Уровень безопасности

Помимо того, что люди, захваченные в заложники или похищенные преступниками, подвергаются высокому риску с точки зрения безопасности, они испытывают сильное чувство неопределенности, поскольку часто находятся в плену у преступников в течение длительного времени.

Захват заложников чаще всего происходит спонтанно, когда для преступника это единственная возможность скрыться во время или сразу после совершения преступного деяния.

Похищение – это обычно спланированная акция, в ходе которой похитители (часто после очень тщательной подготовки) силой уводят одного или нескольких человек, чтобы получить доступ к ценностям или иным образом получить ценности от людей или компаний в обмен на возвращение своих «пленников».

Обе ситуации, как правило, приводят к тяжелым психологическим травмам у вовлеченных в них людей.

Поэтому важно тщательно продумать, какие усилия потребуются для урегулирования подобных событий, и подготовить соответствующие внутренние планы действий на случай непредвиденных обстоятельств.

В случае захвата заложников или похищения людей сотрудники правоохранительных органов не должны предпринимать действий, подвергающих риску жизнь людей.

Только люди, прошедшие специальную подготовку по ведению переговоров с преступниками (например, сотрудники правоохранительных органов), должны начинать с ними переговоры об условиях выкупа.

15.2 Захват заложников

Как уже упоминалось выше, захват заложников чаще всего происходит спонтанно. Поэтому превентивные меры в такой ситуации реализовать сложно.

Однако, чтобы снизить риск захвата заложников, рекомендуется постараться как можно быстрее оказаться вне досягаемости преступников.

В случае захвата заложников правоохранительные органы должны быть уведомлены о ситуации без промедления.

Заложник должен знать, что, в принципе, преступник не хочет причинить ему вред, а только использовать его как средство для побега.

Чтобы избежать неоправданного риска, заложник должен:

- Во время события:
 - вести себя незаметно;
 - сохранять спокойствие;
 - следовать полученным инструкциям;
 - избегать шуток;
 - наблюдать за преступником для последующего описания (избегать пристального взгляда);
 - не пытаться убежать, если нет полной уверенности в том, что побег возможен.
- После освобождения:
 - оберегайте все следы преступников и/или их автомобиля;

- незамедлительно свяжитесь с правоохранительными органами;
- свяжитесь с родственниками и местом работы;
- запишите данные о преступниках.

15.3 Похищение

Похищение – это более серьезное преступление, которое встречается не так часто, как захват заложников.

Похитители обычно требуют значительный выкуп, который должен быть уплачен за освобождение высокопоставленного лица, находящегося у них в плену.

Хотя похитители обычно выбирают высокопоставленных лиц, в планах действий на случай непредвиденных обстоятельств должны быть предусмотрены меры по снижению риска того, что кто-то из сотрудников может стать жертвой попытки похищения.

Чтобы снизить риск попыток похищения с использованием инкассаторских фургонов, рекомендуется наблюдать за «подозрительными лицами», как указано в разделе 12. Готовясь к похищению кого-либо, похитители часто пытаются ознакомиться с повседневной жизнью своей жертвы, следуя за ней в любое время дня. Поэтому наблюдение потенциальной жертвы или других лиц за «подозрительными личностями» не должно ограничиваться часами дежурства.

Похититель обычно предпочитает похищать свою жертву так, чтобы за ним не наблюдали свидетели или другие лица.

Чтобы избежать неоправданного риска, похищенному следует:

- Во время события:
 - вести себя незаметно;
 - сохранять спокойствие;
 - следовать полученным инструкциям;
 - избегать шуток;
 - наблюдать за преступником для последующего описания (избегать пристального взгляда);
 - не пытаться убежать, если нет полной уверенности в том, что побег возможен.
- После освобождения:
 - оберегайте все следы преступников и/или их автомобиля;
 - незамедлительно свяжитесь с правоохранительными органами;
 - свяжитесь с родственниками и местом работы;
 - запишите данные о преступниках.

Получение сообщений или звонков от похитителей

Лицо, получившее сообщение или звонок от похитителей, может сыграть решающую роль в успешном расследовании правоохранительными органами дела о преступлении.

Ввиду того, что во время разговора с похитителем может быть раскрыта очень полезная информация, важно, чтобы лицо, получившее сообщение или звонок:

- сохраняет спокойствие;
- избегает прерывание разговора;
- задает одни и те же вопросы несколько раз;
- обращает внимание на шумы и другие голоса;
- записывает как можно больше;
- заполняет форму наблюдения звонков об угрозе (см. следующую страницу).

Бланк наблюдения за телефонными звонками с угрозами

Форма наблюдения за телефонным звонком с угрозой

****Цель:**** Эта форма используется для документирования деталей телефонного звонка с угрозой, полученного на рабочем месте. Сотрудники должны заполнить эту форму сразу после звонка, чтобы точно зафиксировать все детали для целей отчетности и расследования.

Отчет о наблюдении за телефонными звонками с угрозой

—

****Раздел 1: Персональные данные****

- ****ФИО сотрудника:**** _____
- ****Идентификация сотрудника:**** _____
- ****Должность/звание:**** _____
- ****Контактный номер:**** _____

****Раздел 2: Подробные данные о звонке****

- ****Дата звонка:**** _____
- ****Время звонка:**** _____
- ****Продолжительность звонка:**** _____
- ****Номер телефона (если есть):**** _____
- ****Звонок принят на (внутренний номер/номер телефона):**** _____

****Раздел 3: Описание звонящего****

1. ****Пол:**** _____
2. ****Примерный возраст (если можно определить):**** _____
3. ****Акцент или диалект:**** _____
4. ****Характер речи (например, медленная, быстрая, невнятная):**** _____
5. ****Фоновый шум (например, движение транспорта, музыка, другие голоса):**** _____

****Раздел 4: Описание угрозы****

- ****Точные используемые слова (насколько это возможно, дословно):**** _____
- ****Характер угрозы (например, бомба, физический вред, киберугроза):**** _____
- ****Упоминание конкретных деталей (например, место, время, требования):**** _____

****Раздел 5: Поведение звонящего****

- ****Тон голоса (например, спокойный, сердитый, нервный):**** _____
- ****Был ли звонящий последовательным или бессвязным в своей речи?:**** _____
- ****Предоставил ли звонящий какую-либо личную информацию?:**** _____

****Раздел 6: Обработка телефонного звонка****

- **** Вопросы, заданные звонящему (если таковые имеются):****
 1. _____
 2. _____
 3. _____
- ****Ответы звонящего:**** _____

****Раздел 7: Дополнительные наблюдения****

- ****Любые другие соответствующие подробности или наблюдения:**** _____
- ****Были ли какие-либо указания от звонившего?:**** _____

****Раздел 8: Принятые меры****

- ****Принятые незамедлительные меры (например, сообщили руководителю, вызвали охрану):**** _____
- ****Имя руководителя, поставленного в известность:**** _____
- ****Дата и время, когда руководитель был проинформирован:**** _____

****Раздел 9: Отчетность****

- ****Сообщено в службу безопасности/в органы власти (имя):**** _____
- ****Дата и время сообщения:**** _____

****Подпись сотрудника:**** _____

****Дата:**** _____

–

****Инструкции по заполнению формы:****

1. ****Сохраняйте спокойствие:**** Во время и после звонка сохраняйте спокойствие, насколько это возможно.
2. ****Будьте внимательны:**** Внимательно слушайте и старайтесь запомнить как можно больше деталей.
3. ****Записывайте сразу:**** Заполните эту форму сразу после разговора, чтобы не забыть детали.
4. ****Отчитайтесь быстро:**** Незамедлительно передайте заполненную форму своему руководителю или уполномоченному органу.
5. ****Не вступайте в контакт:**** Не провоцируйте и не вступайте в агрессивный контакт с звонящим лицом. Следуйте протоколам безопасности.

Эта форма крайне важна для документирования и расследования телефонных угроз. Ваше внимательное наблюдение и оперативное информирование помогут обеспечить безопасность всех сотрудников на рабочем месте. Благодарим вас за внимание и сотрудничество.

16. Психологические реакции и помощь**16.1 Психологические реакции**

Естественно, что психологические проблемы возникают в результате воздействия вредных ситуаций, таких как ограбление или дорожно-транспортное происшествие. В медицинской терминологии это называется «острый стресс».

Невозможно предсказать, как разные люди будут реагировать на разные ситуации.

Точно так же невозможно предсказать, как один и тот же человек будет реагировать на разные ситуации одного и того же характера.

Кроме того, некоторые события могут причинить вред людям, которые непосредственно не участвовали в них.

Как правило, люди, оказавшиеся в опасных ситуациях, нуждаются в содействии коллег, а также в профессиональной помощи.

Следует подчеркнуть, что профессиональная помощь должна предоставляться в форме предложения о помощи, то есть ни один человек не должен чувствовать себя стесненным в ее получении.

Профессиональная помощь должна предоставляться не позднее, чем через 24 часа после события.

16.2 Психологический стресс (фазы) и помощь коллег

Реакции на психологический стресс можно разделить на четыре фазы:

- фаза шока;
- фаза реакции;
- фаза восстановления;
- фаза переориентации.

Фаза шока

Фаза шока – это период, когда человек страдает от шока, т. е. во время и сразу после опасного события.

Человек, страдающий от шока, может казаться не затронутым опасным событием, даже если его/ее разум находится в состоянии хаоса.

Человек может активно реагировать на шок посредством:

- плача;
- крика;
- суевы.

Человек может негативно отреагировать на шок следующим образом:

- тупо уставиться;
- прятаться;
- потерять сознание.

Коллеги могут помочь человеку, переживающему шок, следующим образом:

- принять его/ее реакцию;
- поддержать;
- давать соответствующие личные указания;
- похвалить человека;
- связаться с его/ее родственниками.

Фаза реакции

Фаза реакции – это период первых нескольких дней после опасного события.

Человек травмирован в результате опасного события.

Человек может отреагировать на травму следующим образом:

- бессонница;
- напряжение;

- ночные кошмары;
- легко доходит до слез;
- потеря аппетита;
- усталость;
- головные боли;
- боли в животе;
- вспыльчивое настроение;
- отстраненность, замкнутость;
- отсутствие концентрации, перепады работоспособности.

Коллеги могут помочь человеку следующим образом:

- принимая его/ее реакции;
- выслушав человека;
- позволяя человеку рассказать о событии, не вмешиваясь и не демонстрируя позицию «мы знаем, как лучше»;
- принимая повторения;
- хваля и никогда не обвинять человека;
- заботясь о том, чтобы человек никогда не оставался один;
- избегая шуток;
- предлагая альтернативную работу, если есть желание.

Фаза восстановления

Фаза восстановления – это период в один год с момента окончания фазы реакции.

Самочувствие человека постепенно восстанавливается, и он может без проблем выполнять свои «старые» обязанности.

Однако при столкновении с ситуациями, напоминающими об опасном событии, у человека могут возникать рецидивы.

Человек может реагировать на рецидивы следующим образом:

- нервный страх;
- беспокойство;
- неуверенность.

Коллеги могут помочь человеку следующим образом:

- принимать его/ее реакции;
- дать человеку возможность рассказать о своих «проблемах».

Фаза переориентации

Фаза переориентации – это период с момента окончания фазы восстановления и далее.

Человек снова контролирует свою ситуацию, хотя все еще помнит о боли, причиненной опасным событием.

16.3 Психологическая первая помощь (помощь коллег) и профессиональная помощь

В фазе шока, а также в фазе реакции чрезвычайно важна «психологическая первая помощь» (помощь и поддержка) со стороны коллег.

Очень часто возникает потребность в профессиональной помощи, особенно на этапе восстановления, а иногда и на этапе переориентации. Поэтому такая помощь должна быть доступна внутри компании.

Как правило, коллегам, косвенно пострадавшим от опасной ситуации, также следует предложить профессиональную помощь.

Помощь и поддержка во внешних связях

Лицо (лица), подвергшееся ограблению и т. д., обычно просят явиться в правоохранительные органы с целью:

- просмотра набора фотографий;
- для встречи с подозреваемыми;
- дачи показаний на судебных процессах.

Однако зачастую человек (люди) не желает признавать тяжелое психологическое напряжение, возникающее в результате подобных встреч.

В таких ситуациях требуется помощь и поддержка коллег в соответствии с девизом «ты не один».

16.4 Заключение

Человек, подвергшийся воздействию опасного события:

- должен быть готовым к опасному событию;
- реакция на опасное событие - это естественное явление;
- реакция на опасное событие не является признаком слабости;
- должен принимать помощь от коллег, а также профессиональную помощь;

Коллеги

- должны быть готовы к опасному событию;
- должны быть готовы оказать помощь;
- важна срочная помощь;
- необходимо избегать порицания/оскорбления;
- должны быть знакомы с местными инструкциями и рекомендациями по оказанию «первой психологической помощи».

17. Аутсорсинг

В связи с усложнением технического оснащения, необходимого для обеспечения оптимальной безопасности перевозок наличности, а также в связи с ростом числа и жестокости преступлений, совершаемых в отношении таких перевозок, широкое распространение получила практика передачи функций по перевозке наличности частным компаниям.

Решение о передаче этой задачи на аутсорсинг обычно мотивируется:

- экономией на инвестициях;
- недостаточными знаниями и возможностями;
- минимизацией риска преступлений против собственного персонала;
- изменением транспортных потоков.

Для того чтобы обеспечить справедливую основу для оценки потенциальных тендерных заявок, необходимо подготовить подробное досье приглашения к участию в тендере.