

Новые подходы к обеспечению безопасности совершения операций инкассации

Управляющий директор, заместитель директора
департамента - начальник Управления инкассации
ЦУНДО ПАО Сбербанк
А.Н. Новиков





Фокус внимания

- обеспечение безопасности инкассаторских работников;
- снижение операционных рисков;
- оптимизации процессов совершения операций инкассации



Сбербанком была разработана

**КОНЦЕПЦИЯ
РАЗВИТИЯ**
подразделений
инкассации
Сбербанка России
на 2010-2014 годы

С 2010 года проводилась планомерная работа по:

- улучшению условий труда инкассаторских работников;
- внедрению новых средств индивидуальной защиты;
- разворачиванию системы мониторинга спецавтомобилей;
- переводу средств связи с аналоговой на цифровую;
- замене небронированных спецавтомобилей на бронированные;
- внедрению спецконтейнеров.



В результате Банком получен эффект

- ❖ повышен уровень безопасности перевозок - с **2010** по настоящее время на бригады инкассаторов Сбербанка, использующих спецконтейнеры, не было совершено ни одного нападения
 - ❖ повышен уровень контроля за спецавтомобилями и оперативного реагирования на чрезвычайные ситуации, путем применения аппаратно-программного комплекса мониторинга (на основе цифровой связи)
 - ❖ повышен уровень вовлеченности персонала и улучшено качество обслуживания клиентов
 - ❖ оптимизированы процессы совершения операций инкассации и как следствие рост производительности труда на **45,9%** от уровня 01.01.2013 года

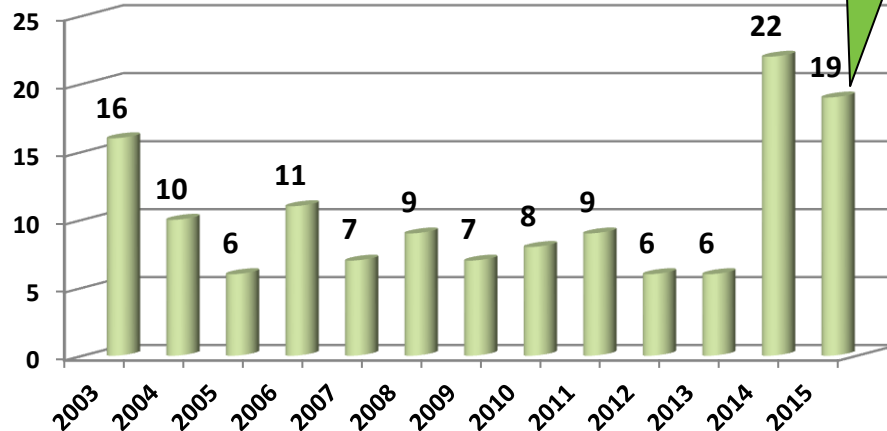


В 2014-2015 годах на инкассаторских работников Сбербанка было совершено - 6 разбойных нападений, что обусловлено ухудшающейся криминогенной обстановкой в условиях сложной экономической ситуации

В ходе нападений погибло – 2, ранено – 4 инкассатора

**Что мы планируем
противопоставить**

**Чрезвычайные происшествия 1 категории в
Сбербанке**



✓ **Совершенствование профессиональной
подготовки работников**

✓ **Внедрение новых технологических
решений**

✓ **Повышение уровня технического
обеспечения**

✓ **Стандартизация деятельности рынка
инкассаторских услуг, законодательные
инициативы**



В обучении
применяется тир с
инновационными
технологиями

Рассматривается
вопрос строительства
региональных
учебных центров

Выстроена
вертикаль
профессиональ
ного обучения

Внутрибанковский
Стандарт организации
профессионального
обучения устанавливает
единые требования к
процессу

Программы обучения
адаптированы для
всех категорий
инкассаторских
работников

Стандартизованы
учебно-
методические
рекомендации



Цели обучения

- ✓ Приобретение и совершенствование инкассаторскими работниками профессиональных навыков совершения операций инкассации
- ✓ Отработка порядка действий при возникновении чрезвычайных и нестандартных ситуаций
- ✓ Привитие устойчивых навыков владения огнестрельным оружием и приемами самообороны
- ✓ Изучение правовых основ применения огнестрельного оружия
- ✓ Совершенствование физической формы и психологической устойчивости при выполнении ими должностных обязанностей
- ✓ Получение знаний и навыков порядка оказания первой помощи пострадавшим при ранениях
- ✓ Овладение навыками работы со средствами радиосвязи и мобильным оборудованием мониторинга
- ✓ Обучение порядку операционно-кассового обслуживания и проведению ремонтно-восстановительных работ устройств самообслуживания
- ✓ Получение знаний по организации работы дежурного инкассатора

Изменения в Банке:



Усиление института наставничества — инкассатор, обладающий профессиональным опытом и знаниями, высоким уровнем квалификации назначается наставником для передачи опыта вновь принятому работнику, помогает ему адаптироваться и наладить коммуникации с коллективом

Внедрение системы психологов - введение штатных психологов в штат подразделений инкассации с целью мониторинга социально-психологического климата в среде инкассаторских работников, снижения операционных рисков и улучшения производственных показателей



Внедрение электронных устройств позволяющих контролировать эмоциональное состояние инкассаторских работников

Мобильное приложение объединяет носимый гаджет, систему мониторинга и прогнозирования для целей управления эффективностью, развития эмоционального интеллекта, оценки рисков возникновения ЧС.



Плюсы для подразделений инкассации

- Снижение рисков возникновения ЧС за счет механизма предсказания ЧС на основе мониторинга эмоционального состояния
- Более эффективные инструменты отбора персонала
- Большая вовлеченность и повышение профессионализма персонала

Плюсы для Банка

- Повышение стабильности работы, снижение репутационных и финансовых рисков
- Рост ценности бренда за счет применения новейших технологий работы



Внедрение системы психологов

Предотвращение операционных рисков

Осуществление коммуникаций с работниками в целях выявления проблемных зон в процессах



Решение проблем социального-психологического характера, вызывающих текучесть кадров, нарушения трудовой дисциплины

Предоставление обратной связи по совершенствованию форм организации труда и улучшению условий трудовой деятельности

Бронированные спецавтомобили



Формирование оптимального модельного ряда спецавтомобилей инкассации осуществляется на основе постоянного мониторинга и анализа рынка базовых шасси, реализации требований Банка при создании спецавтотранспорта и соответствующих им модификаций и моделей.

Новые модели бронежилетов и кобур



Все инкассаторские работники обеспечены новыми моделями бронежилетов защитные панели которого выполнены из высокопрочного полиэтилена.

Применение бронежилетов с использованием полиэтиленовых бронеэлементов позволило снизить их вес на 3 кг и привело к повышению их эргономичности, а также к снижению утомляемости инкассаторских работников.



Применение кобур открытого типа, предназначенных для ношения и быстрого извлечения оружия.

Спецконтейнеры



Применение спецконтейнеров существенно увеличивает безопасность перевозок и эффективность работы бригад инкассаторов.

Мониторинг спецавтомобилей



Использование в работе подразделений инкассации аппаратно-программных комплексов мониторинга спецавтотранспорта и радиосвязи позволяет в режиме реального времени позиционировать спецавтомобили на маршрутах инкассации.

Технологические решения, направленные на повышение безопасности

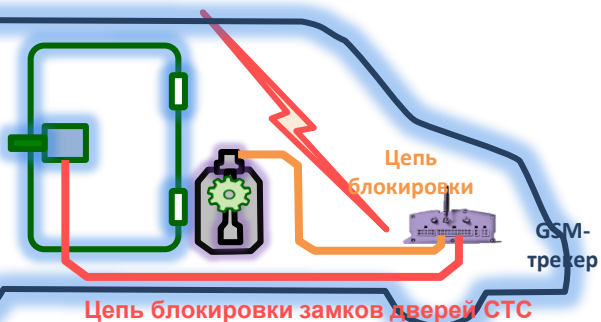
Удаленное управление CTC



Пост мониторинга



Команда блокировки CTC от поста мониторинга



Автомобиль усиленного бронирования



Кузов изготовлен из брони: 3 класс - 5 класс защиты

Бронеавтомобиль обладает внушительным внедорожным потенциалом

Подкачка колес



Внутренняя противоосколочная отделка

Для подразделений инкассации Северного Кавказа



Drop Safes

Электронные замки на устройство накопитель

Электронная система контроля

Система выявления слежки

Системы видеонаблюдения

- оборудование CTC дополнительными сейфами с устройствами, предотвращающими извлечение банкнот, помещенных в них через отверстие, до окончания маршрута инкассации
- оборудование устройств – накопителей CTC электронными замками с позиционированием по JPS и возможностью открытия только у обслуживаемого объекта
- оборудование входных групп в подразделениях инкассации системами предотвращающими проход инкассаторов на рабочее место с признаками алкогольного опьянения
- оборудование CTC системой, позволяющей выявлять в потоке автомобили с злоумышленниками осуществляющими слежку
- оборудование CTC системами видеонаблюдения и применение индивидуальных видеорегистраторов с целью контроля за всеми процессами, в которых принимают участие работники инкассации

Разработка перспективной модели спецавтомобиля инкассации

Автомобиль будущего

Технологии

- ✓ **Силовая установка – применение электродвигателя**
- ✓ Подключаемый до 40 км/ч полный привод,
- ✓ Грузоподъемность от 1 т., клиренс от 165 мм.
- ✓ Технологичные системы открытия и блокировка дверей
- ✓ Объем грузового пространства (накопителя) для размещения 25 комплектов УС
- ✓ Внедрение электронных управляемых стоек (стеллажей) для перевозки 25 спецконтейнеров
- ✓ Накопитель ценностей – применение новых технологичных систем хранения ценностей
- ✓ Возможность передвижения по салону в полный рост
- ✓ Удобство пользования при посадке/выходе в/из спецавтомобиля
- ✓ Соответствие по высоте въезда спецавтомобиля в городской инфраструктуре (паркинги) и шлюзовым боксам



Эффективность

- ✓ Высокие эксплуатационные характеристики
- ✓ Низкая стоимость сервисного обслуживания и ТО, ничтожные расходы на зарядку, отсутствие затрат на ГСМ
- ✓ Эксплуатация в сложных климатических условиях, пригодность для использования в условиях низкого качества (отсутствия) дорожного покрытия на территории обслуживания



Интеграция
высокотехнологичного
СТС и инфраструктуры

Безопасность

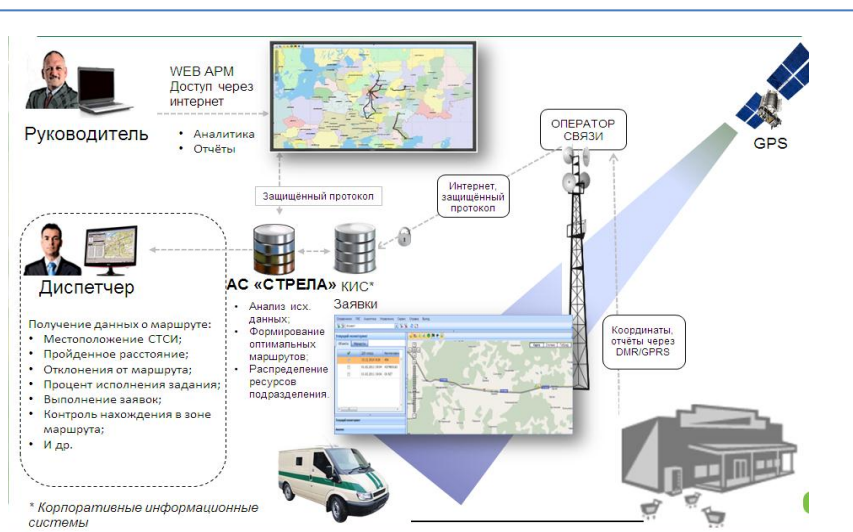
- ✓ Повышение пассивной безопасности броневедомобиля при ДТП
- ✓ Применение новых технологий бронирования
- ✓ Сигнализация о несанкционированном проникновении, автоматическая и дистанционная принудительная блокировка дверей, двигателя и других систем СТС
- ✓ Непрерывное определение позиционирования

Повышение эффективности и снижение операционных рисков

В настоящее время проблема оптимизации логистики денежной наличности и сопроводительного оборота стоит особенно остро



- Планирование маршрутов осуществляется в неавтоматизированном режиме
- Большой бумажный документооборот
- Не учитывается дорожная обстановка
- Отсутствие визуализации по рабочим маршрутам
- Вероятность ошибок, связанных с человеческим фактором
- Отсутствие возможности анализа и сравнения план-факта



АС «Стрела» - оптимизация маршрутов инкассации с использованием системы транспортного регулирования и логистики



АПК Маис - оптимизация производственного процесса инкассации с применением мобильной технологии сбора данных

Результат

Увеличение производительности труда бригад инкассаторов

Увеличение производительности труда работников кассовой подразделения

Снижение себестоимости операций

Исключение бумажного документооборота

Контроль качества обслуживания объектов и полноты совершения операций



- Производить взаимный обмен информацией об осложнении криминогенной обстановки вблизи объектов Банка или на маршрутах инкассации, о готовящихся преступных посягательствах на сотрудников или имущество Банка со стороны третьих лиц, о возможной причастности сотрудников Банка к противоправной деятельности;
- Оказывать помощь МВД в расследовании случаев противоправных действий в отношении инкассаторских работников, программно-технических средств, объектов других кредитных организаций, входящих в банковскую систему Российской Федерации;
- Проводить совместные учения и тренировки по отработке действий при возникновении чрезвычайных ситуаций на маршрутах инкассации;
- Организовывать силами полиции прикрытие наиболее сложных объектов во время инкассации (доставки) ценностей инкассаторами Банка.



1

Определить на законодательном уровне порядок применения инкассаторскими работниками огнестрельного оружия при выполнении ими служебных обязанностей.

2

Инициировать изменения ПДД, в части требований к спецавтомобилям инкассации - возможность установки в зоне действия отдельных запрещающих знаков информационных табличек, предусматривающей исключение их действия для спецавтотранспорта, а также движение в зоне запрещающих знаков для подъезда к обслуживаемым объектам.

3

Стандартизировать деятельность организаций, осуществляющих перевозку и инкассацию денежной наличности и ценностей (с возможным их лицензированием), установив единые требования и рекомендации по осуществлению операций инкассации и перевозки.

Последующие шаги в направлении усиления безопасности



Для снижения рисков необходимо:

Инвестировать в средства защиты и внедрение новых технологий в области безопасности

Выйти на новый уровень взаимодействия с органами внутренних дел

Оперативно двигаться в области изменения законодательной и нормативной базы

Построить качественную систему набора персонала, отслеживать морально-психологический климат в подразделениях инкассации, а также постоянно совершенствовать профессиональную подготовку

Спасибо за внимание!