

Instrukcja „inkasa”.

Polska gospodarka, mimo dynamicznego rozwoju bankowości, zbliżającego nasz kraj do standardów zachodnioeuropejskich, w znacznej mierze oparta jest na obrocie gotówkowym. Wielu przedsiębiorców, zwłaszcza ze sfery handlu i usług, w planowaniu swojej działalności gospodarczej musi uwzględnić bezpieczne przekazanie gotówki z miejsca prowadzonej działalności do banku. Ryzyko przedsiębiorcy związane z osobistym (lub przez wyznaczonych pracowników) transportem pieniędzy do banku stworzyło rynek usług konwojowych wykonywanych przez koncesjonowane podmioty świadczące usługi w zakresie ochrony osób i mienia. Dla usługi polegającej na odebraniu przez konwojentów gotówki od przedsiębiorcy i przekazaniu jej do banku przyjęła się nazwa „inkasa”. Pomimo, że inkaso należy do szeroko rozumianych usług konwojowych, od „klasycznego” konwoju, wyróżnia ją rozkład odpowiedzialności za utracone mienie. Z chwilą pokwitowania odbioru pakietu z pieniędzmi od zleceniodawcy przez pracowników koncesjonowanego podmiotu, na tym podmiocie spoczywa odpowiedzialność materialna (bez względu na okoliczności zdarzenia) za jego utratę.

Obecnie inkaso należy do najczęściej wykonywanych usług konwojowych. Oprócz odbioru wartości pieniężnych od klienta celem zasilenia jego rachunku bankowego stosowane są również w ramach tej usługi inne jej formy, np. zasilanie w bilon dużych sklepów, transport dokumentów pomiędzy bankami a Bankową Regionalną Izbą Rozliczeniową. Warunki stawiane przez centra gotówkowe oraz tocząca się walka o klienta spowodowały znaczne obniżenie stawek, co niestety drastycznie wpłynęło na jakość wykonywanych usług. Do nierzadkich przypadków należy usługa wykonywana przez jedną osobę, jednocześnie spełniającą trzy funkcje, tzn. konwojenta, inkasenta i kierowcy. Czasami miano „konwojenta” nie ma nic wspólnego z warunkami określonymi w przepisach prawa (brak uzbrojenia, wyposażenia ochronnego). Koncesjonowane podmioty świadczące usługi na takim poziomie w znacznej mierze opierają strategię firmy na szczęściu. Szczęście jest jednak czynnikiem tak nieprzewidywalnym, zatem nie może być ono głównym determinantem racjonalnie prowadzonej działalności gospodarczej.

Każde nowoczesnie zarządzane przedsiębiorstwo wymaga precyzyjnie określonych procesów produkcyjnych, czy też usługowych. Wiele koncesjonowanych podmiotów świadczących usługi w zakresie ochrony osób i mienia posiada certyfikaty zarządzania jakością ISO. Jednym z wymogów uzyskania takiego certyfikatu jest posiadanie pisemnych procedur dotyczących prowadzonej działalności. Taką procedurą powinna być instrukcja konwojowa. Złożoność problemów związanych ze świadczeniem usług inkasa wymaga, aby tę usługę opisywała odrębna

instrukcja.

Instrukcja świadczenia usług inkasa, jako wewnętrzny przepis w firmie powinna określać zasady wykonywania transportu wartości pieniężnych w tej formie oraz zadania osób wykonujących tą czynność. Instrukcja nie może być jedynie powtórzeniem ogólnie obowiązujących w tej kwestii przepisów prawa, ale winna ściśle określać zadania z uwzględnieniem specyfiki firmy w kontekście przewidywalnych zagrożeń. Rozporządzenie Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 14 października 1998 r. w sprawie szczegółowych zasad i wymagań, jakim powinna odpowiadać ochrona wartości pieniężnych przechowywanych i transportowanych przez przedsiębiorców i inne jednostki organizacyjne (Dz.U. Nr 129, poz. 858 z późn. zm.) jako podstawowy akt prawny regulujący to zagadnienie określa ogólne, minimalne zasady i warunki transportu wartości pieniężnych. Szczegółowe rozwiązania wynikające z instrukcji nie mogą być sprzeczne z prawnymi normami.

Instrukcja powinna regulować następujące zagadnienia:

1 . Postanowienia ogólne

1.1 Podstawa prawna

Podstawą realizacji inkasa są:

- koncesja na prowadzenie działalności gospodarczej w zakresie usług ochrony osób i mienia,
- przepisy rozporządzenia Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 14 października 1998 r. w sprawie szczegółowych zasad i wymagań, jakim powinna odpowiadać ochrona wartości pieniężnych przechowywanych i transportowanych przez przedsiębiorców i inne jednostki organizacyjne (Dz.U. Nr 129, poz. 858 z późn. zm.)
- umowy zawarte ze zleceniodawcami w przedmiocie inkasa

1.2 Przedmiot transportu

Przedmiotem inkasa są najczęściej wartości pieniężne opakowane w stosowne pakiety:

- z przeznaczeniem umieszczenia we wrzutni wskazanego w umowie banku – inkasent nie zna wartości transportowanej gotówki,
- z przeznaczeniem wpłaty w kasie wskazanego w umowie banku – inkasent zna wartość transportowanej gotówki.

W praktyce wartości mogą być przekazywane z dużych obiektów handlowych stosujących wewnętrzny pneumatyczny transport gotówki, do banków w plombowanych tubach.

Przedmiotem usługi może być również zasilanie obiektów handlowych w bilon lub

transport dokumentów bankowych.

1.3 Skład osobowy konwoju inkasa

Skład osobowy konwoju uzależniony jest od:

- wartości transportowanej gotówki,
- charakteru i gabarytów wartości pieniężnych,
- rodzaju transportu,
- ograniczeń taktycznych.

W zasadzie obowiązujące przepisy nie wykluczają wykonywania innych zadań przez konwojenta niż obowiązki ochronne, z drugiej jednak strony mnożenie tych zadań w znacznym stopniu ogranicza możliwości taktyczne ochrony konwoju i z punktu widzenia wiktymologicznego niewspółmiernie wzrasta ryzyko, że tak realizowany transport stanie się ofiarą przestępstwa. Przy kreowaniu składu osobowego warto wziąć pod uwagę następujące kwestie:

- Pierwsza sytuacja taktyczna – inkasent udał się do obiektu po pakiet, kierowca pozostaje w pojeździe. Należy mieć na uwadze, że w zdecydowanej większości przypadków wartość gotówki pozostającej w pojeździe wielokrotnie przekracza wartość przenoszonych pakietów. W sytuacji inkasa trzyosobowego, konwojent opuściłyby pojazd i pełnił obowiązki w ramach posterunku zewnętrznego przy samochodzie. Mając dogodne warunki do obserwacji mógłby uprzedzić potencjalny atak z każdego kierunku, a kierowca z pojazdem mógłby opuścić strefę zagrożoną. W sytuacji, gdy jedynie kierowca ma pełnić ochronę wartości pozostawionych w pojeździe jego szansę na odparcie ataku drastycznie spadają. Nie może on opuścić pojazdu i pełnić obowiązków na zewnątrz, gdyż w przypadku ataku nie zdąży wsiąść do samochodu uruchomić silnik i odjechać. Natomiast, gdy pozostanie w samochodzie gabaryty pojazdu nie pozwolą mu na aktywną obserwację otoczenia i łatwo go zaskoczyć.
- Druga sytuacja taktyczna – konwojent-inkasent, uzbrojony w pistolet, opuścił obiekt i z pakietem umieszczonym w specjalnej torbie przemieszcza się w kierunku pojazdu. W sytuacji napadu nie zrealizuje swoich zadań ani jako inkasent ani jako konwojent. Chcąc oddać strzał – będzie musiał upuścić walizkę, a więc straci z nią kontakt. Jakimś rozwiązaniem taktycznym jest wyposażenie tego konwojenta rewolwer (ograniczenie- tylko 6 szt. amunicji w bębenu), przeszkolenie w przeładowywaniu broni bez udziału drugiej ręki (ograniczenie - zwłoka przy oddaniu strzału) lub też przenoszenie broni z

nabojem w komorze nabojoyej – ryzyko niekontrolowanego oddania strzału) Wydaje się zatem, że optymalnym rozwiązaniem organizacyjnym dla inkasa jest skład trzyosobowy, tzn. kierowca, konwojent i inkasent. Przy takim składzie, gdzie pracownikiem ochrony jest tylko konwojent maksymalna wartość transportowanych pakietów może wynosić 1.518.108 zł. Jeżeli kierowcy powierzylibyśmy dodatkowo obowiązki konwojenta to wartość pakietów mogła by wzrosnąć do 4.554.324 zł, natomiast gdyby inkasent był konwojentem – 15.181.080 zł (o ile inkaso byłoby realizowane przy pomocy bankowozu). Oczywiście w przypadku inkasa te wielkości nie są najważniejsze, gdyż faktyczna wartość pakietów rzadko przekracza 3 jednostki obliczeniowe. Jednak przyjmując każdą z przytoczonych powyżej konfiguracji składu inkasa, przynajmniej jeden z konwojentów wykonuje wyłącznie obowiązki ochronne. Niestety wspomniane warunki rynkowe powodują, że wiele firm inkaso realizuje dwoma konwojentami. Więcej o ograniczeniach taktycznych wynikających z tego faktu poruszone zostanie w części poświęconej taktyce.

1.4 Wyposażenie konwoju

Zgodnie z § 8 wspomnianego wyżej rozporządzenia konwojenci powinni być uzbrojeni w broń palną (pistolety, rewolwery, strzelby gładkolufowe typu pump action lub pistolety maszynowe), pełny normatyw amunicji przewidziany dla danego rodzaju broni, środki ochrony (kamizelki i hełmy kuloodporne) oraz w wewnętrzne i zewnętrzne środki łączności. Nie należy zapomnieć o obowiązku posiadania przez pracownika ochrony identyfikatora. Powinien on być noszony w miejscu widocznym, w sposób nie narażający na jego utratę lub zniszczenie. Z punktu widzenia taktycznego niedopuszczalnym jest noszenie przez konwojentów identyfikatorów na jakże ostatni modnych tzw. „smyczach”. To praktyczne skądinąd urządzenie dla konwojenta może stanowić śmiertelne zagrożenie.

Ponadto w tej części instrukcji powinien być opisany ubiór konwojenta, oraz inne wyposażenie np. opatrunek osobisty, maska przeciwgazowa itp.

Jeżeli w skład konwoju wchodzi osoby nie posiadające statusu konwojenta, dla nich również należy przewidzieć kamizelki kuloodporne

2 . Organizacja konwoju - w tej części powinny być opisane następujące kwestie:

2.1 Trasy konwojów - powinny być określone w załącznikach do instrukcji, m.in. zawierające wykaz obiektów z których mają być pobrane pakiety, czas realizacji, bank docelowy, sposób przekazania pakietów do banków i inne uwarunkowania wynikające ze szczegółowych umów lub zastrzeżeń wynikających z organizacji ochrony obiektów, w których będą realizować zadania konwojenci.

2.2 Środki transportu przewidziane do realizacji usługi inkasa

2.3 Odprawa konwoju – np:

2.3.1 kto przeprowadza odprawę

2.3.2 zakres problemów będących przedmiotem odprawy

2.3.3 sposób dokumentowania odprawy

2.4 Sposób rozliczenia konwojentów z wykonawstwa zadań

3 . Podstawowe obowiązki członków konwoju

3.1 Dowódca konwoju – konwojent - np:

- zorganizować konwój zgodnie z otrzymanymi wytycznymi,
- określić szczegółowe zadania dla osób wchodzących w skład konwoju,
- ustalić sposób komunikowania się,
- czuwać nad prawidłowym przebiegiem konwoju,
- podejmować decyzje dotyczące ochrony przewożonego mienia w trakcie konwojowania, w zależności od zaistniałych wydarzeń,
- ochraniać osoby uczestniczące w konwoju,
- utrzymywać w pełnej sprawności broń amunicję i inny sprzęt będący na wyposażeniu,
- obserwować otoczenie konwoju celem uprzedzenia ewentualnego zagrożenia,
- wykonywać inne szczegółowe zadania zawarte w opisie trasy lub w taktyce konwoju,

3.2 Kierowca-konwojent

- przygotować pod względem technicznym pojazdu do drogi.
- zatankować do pojazdu niezbędną ilość paliwa.
- dbać o wyposażenie pojazdu.
- pod obiektem z którego podejmowane są pakiety nie wyłączać silnika.
- wykonywać polecenia dowódcy konwoju .
- w razie nabrania podejrzania, że konwój jest śledzony, bezzwłocznie powiadomić o tym fakcie dowódcę konwoju.
- przestrzegać przepisów ruchu obowiązujących na danym odcinku trasy.
- w miarę możliwości poruszać się z szybkością maksymalną obowiązującą na danym odcinku drogi i wynikającą z jej warunków;
- nie zmieniać samowolnie trasy;
- w wypadku bezpośredniego zagrożenia włączyć urządzenia alarmowe i starać się jak najszybciej opuścić zagrożoną strefę,
- ochraniać osoby uczestniczące w konwoju,

- utrzymywać w pełnej sprawności broń amunicję i inny sprzęt będący na wyposażeniu,
- obserwować otoczenie konwoju celem uprzedzenia ewentualnego zagrożenia,
- wykonywać inne szczegółowe zadania zawarte w opisie trasy lub w taktyce konwoju.

3.3 Inkasent – np:

- okazać upoważnionemu przedstawicielowi zleceniodawcy dokument ze zdjęciem upoważniający do pobrania pakietu z konwojowanymi wartościami,
- sprawdzić prawidłowość opakowania, opieczetowania i oznaczenia pakietu pod kątem zgodności ze specyfikacją (kopia bankowego dowodu wpłaty),
- pokwitować odbiór pakietu (z adnotacją: bez sprawdzenia zawartości pakietu) na specyfikacji (lub pozostającego w placówce kopii bankowego dowodu wpłaty),
- uzyskać wpis do raportu informującego o czasie odebrania przesyłki, liczbie pakietów i ich wartości ze strony upoważnionego przedstawiciela zleceniodawcy,
- przekazać za pokwitowaniem pakiety z depozytami do miejsca docelowego, określonego w umowie o świadczenie usługi.

4 . Czynności zabronione w trakcie konwoju.

- Zmiana trasy bez wyraźnej przyczyny.
- Dopuszczanie do pojazdu przewożącego konwojowane mienie osób postronnych,
- przyjmowanie poczęstunków,
- udzielanie jakichkolwiek informacji na temat związany z konwojem,
- przekazywanie broni, amunicji lub wyposażenia osobom nieuprawnionym,
- zdejmowania wyposażenia ochronnego zarówno w pojeździe jak i poza nim w trakcie wykonywania zadań konwojowych – w przypadku ostrzelania konwojentów w pojeździe szanse na przeżycie bez wyposażenia ochronnego są minimalne.

5 . Taktyka wykonywania usługi inkasa.

Z punktu widzenia taktyki, konwojowanie inkasa jest przedsięwzięciem trudnym. Jego specyfika, polegająca na odbieraniu pakietów (przesyłek) o zbliżonej porze, z zawsze tych samych obiektów, nie pozwala - w odróżnieniu do klasycznego konwoju - na różnicowanie tych dwóch, jakże istotnych dla taktyki ochrony konwoju, elementów. Potencjalni sprawcy nie muszą znać dokładnej godziny przybycia konwoju do placówki. Wystarczy, że wykażą nieco cierpliwości i na realizację swoich zamiarów poświęcą trochę czasu. Margines czasowy, nie przekraczający w praktyce jednej godziny, nie stanowi większego problemu dla przestępców. Zatem powodzenia w ochronie inkasa należy szukać w dyscyplinie

realizacji założeń taktycznych oraz w odpowiednim wyposażeniu konwoju.

W konwojowaniu inkasa przy użyciu pojazdu przystosowanego do przewozu wartości pieniężnych lub pojazdu specjalnego (bankowozu) nieprzystosowanego do potrzeb inkasa obowiązują następujące zasady postępowania:

- bezwzględnie konieczne jest nawiązanie kontaktu telefonicznego z placówką, z której mają być odebrane pakiety, bezpośrednio przed dojazdem przez identyfikację umówionym hasłem; takie działanie pozwoli na ograniczenie ryzyka pułapki zastawionej przez napastników we wnętrzu placówki; podanie niewłaściwego hasła będzie sygnałem alarmowym dla załogi konwojującej inkaso; w takiej sytuacji, biorąc pod uwagę zagrożenie, załoga nie podjeżdża do placówki i powiadamia o tym operatora,
- kierowca powinien doprowadzić samochód jak najbliżej wejścia do placówki, z której mają być pobrane pakiety, o ile to możliwe w taki sposób, aby konwojent mógł obserwować całą drogę inkasenta,
- przed opuszczeniem pojazdu przez konwojenta - należy dokładnie rozpoznać otoczenie w celu wychwycenia potencjalnych zagrożeń (sygnałem zagrożenia może być np. obecność w pobliżu konwoju pojazdów z uruchomionymi silnikami lub siedzącymi w nich osobami czy też osób stojących bez wyraźnego celu w pobliżu wejścia do obiektu itp.),
- pierwszy z pojazdu powinien wysiąść konwojent (z odbezpieczoną bronią trzymaną za uchwyt w otwartej kaburze) i zająć posterunek ochronny na zewnątrz; po jego wyjściu drzwi do samochodu powinny natychmiast zostać zamknięte i zablokowane od wewnątrz,
- przy braku zauważalnych zagrożeń, na widoczny sygnał konwojenta z pojazdu powinien wysiąść inkasent (po jego wyjściu kierowca ma obowiązek zablokować drzwi) i udać się do placówki zleceniodawcy po pakiet,
- konwojent powinien pozostać przy pojeździe w pełnej gotowości do udzielenia ewentualnej pomocy inkasentowi w razie zaistnienia zagrożenia,
- po pobraniu pakietu inkasent najkrótszą drogą wraca do pojazdu; kierowca może otworzyć mu od wewnątrz drzwi dopiero na znak konwojenta,
- ostatni do pojazdu wsiada konwojent,
- inkasent w pojeździe przekłada pakiety ze specjalnej teczki (torby, pojemnika) do wrzutni przymocowanej na stałe do elementów nadwozia,
- konwój rusza do kolejnego punktu poboru inkasa, nadal obserwując otoczenie pod

kątem ewentualnej obserwacji.

Taka taktyka podyktowana jest potrzebą silniejszej ochrony wartości pozostawionych w pojeździe (zwłaszcza gdy wcześniej z kilku obiektów pobrano pakiety) niż tych, przenoszonych przez inkasenta.

Praktyczne względy wykonywanej usługi inkasa uzależnione są od charakteru obiektów, z których pobierane są pakiety, topografii przyległego terenu możliwości podjazdu, warunków ochrony obowiązujących w obiektach, z których pakiety są pobierane lub dostarczane. Wiele obiektów handlowych, korzystających z usług inkasa umiejscowionych jest w centrach handlowych czy galeriach. W znacznej liczbie przypadków zarządcy tych centrów wprowadzają zakazy wchodzenia na ich teren uzbrojonych pracowników ochrony. Często takie sytuacje generują określone względy taktyczne, np:

- inkasent wchodzący na teren takiej galerii jest nieuzbrojony (o ile wartość przenoszonych pakietów nie przekracza 0,3 j.o.),
- pakiety zbierane są poza godzinami otwarcia centrum dla klientów,

W podobnych obiektach na terenie Europy Zachodniej tego typu problemy rozwiązywane są w ten sposób, że instalowane są tzw. „szafy transferowe” wyposażone we wrzutnie, do który przedstawiciele obiektów handlowych sami wrzucają pakiety, które z kolei odbierane są od zewnątrz przez konwojentów i przewożone do centrów gotówkowych.

6. Postępowanie w sytuacjach kryzysowych.

Przykładowe postępowanie w sytuacjach kryzysowych określa załącznik do niniejszego opracowania.

7. Dokumentacja

Dokumentowanie czynności ochrony w ramach usługi inkasa, chociaż obowiązek taki nie wynika z przepisów prawa, pozwala na właściwe zarządzenie tym fragmentem świadczonych usług ochrony osób i mienia. Przedmiotem dokumentowania powinna być sama organizacja inkasa (np. w postaci książki konwojów) oraz sposób rozliczenia się z wykonanych czynności z klientami (zestaw dokumentów potwierdzających pobranie i zdanie pakietów). W załączniku do instrukcji powinny być określone wzory dokumentów wraz z pouczeniem co do sposobu ich wypełniania.

i Autor jest byłym oficerem KGP, zajmującym się problemami ochrony osób i mienia, obecnie jest pełnomocnikiem w Spółce „Nostra” Doradztwo Bezpieczeństwa.