

АКТУАЛНИ РИСКОВЕ В ИНКАСОВАТА ДЕЙНОСТ

Петя БИОЛЧЕВА¹

JEL G29, H55

Резюме

Инкасовата дейност е важна за осигуряването на налични парични средства за банките и техните клиенти. Последните пет години показват, че рисковете пред които е изправен инкасовият транспорт нарастват. Основните заплахи са свързани с криминогенната група фактори и наличието на организирани престъпни групи. Настоящото изследване показва, че освен тях висока честота на проявление има, както от непреднамерените, така и преднамерените злоупотреби от страна на инкасовия персонал. Всички инкасови компании развиващи дейност на територията на страната, ежедневно полагат усилия за намаляване на честотата и сериозността на риска. Изследователските цели на статията са насочени към разкриването на рисковият спектър застрашаващ процесите по движение на паричната маса от клиентите до техните банки и негативните икономически ефекти от тяхната реализация. За разкриване на рисковия профил е извършено емпирично проучване сред фирмите осъществяващи инкасова дейност и банките, които ползват техните услуги.

Ключови думи:

инкасов транспорт, риск, ценни пратки.

Въведение

Търговските банки са в основата на икономическия живот, както за юридическите, така и за физическите лица. Ежедневието в наши дни е непосредствено свързано с банковата дейност и с осигуряването на непрекъсваемост в основните бизнеспроцеси, които протичат в търговските банки. Инкасовата дейност съпътства банковата дейност по отношение на осигуреността на банките с налични парични средства. Тя е много важна и за осъществяване на преноса на ценни пратки (ЦП) между клиентите и тяхната банка. Необходимо е инкасовата дейност да бъде достатъчно надеждна и сигурна, гарантираща бързина и високо качество на услугата. В тази статия се разглеждат основните групи рискове, които рефлектират върху инкасовата дейност, както и честотата им на проявление в практиката у нас. Обект са инкасовите компании, развиващи дейност в България. Предмет са рисковете, с които се сблъскват доставчиците на

¹ УНСС, София, България. e-mail: p.biolcheva@unwe.bg

услугата по пренос на ценни пратки. Целта на изследването е да се открие основният рисков спектър на инкасовата дейност и да се направи анализ на икономическите ефекти от него. Актуалността на темата е продиктувана от важността на инкасовия транспорт за осигуряването на необходимата парична маса, както за търговските банки, така и за техните клиенти. Нарастват и случаите, в които криминогенната група фактори дава все по-негативно отражение при преноса на ценни пратки. Въпреки все по-широкото навлизане на „електронните пари“, паричната маса „кеш“ си остава с ключово значение за осъществяване на различните разплащания. Поради тези причини тук се обръща внимание на дейността, която извършват инкасовите фирми и необходимостта от усилия, свързани с управление на риска и намаляване на последствията от него.

1. Същност на инкасовата дейност и основни рискове в нея

При инкасовата дейност има три основни страни, от чието сътрудничество зависи качеството и сигурността на услугата. Първата страна, това са мениджърите в инкасовите компании. Тяхна основна отговорност е да осигурят безопасност и сигурни системи за работа на своите служители.

Втората страна са служителите, като тяхната отговорност се свежда до: вземане на разумни решения за собствената си безопасност и здраве и за безопасността на другите, засегнати от техните действия или бездействия; добро сътрудничество с работодателя и с клиентите, които обслужват; бдителност и засилено внимание при приемане/предаване на ценни пратки и съпътстващите ги документи; използване на уреди, оборудване и лични предпазни средства по начин, който да осигури защитата; докладване на всички нередности; опазване на повереното им имущество.

Третата страна – са клиентите, които са длъжни да сътрудничат и оказват съдействие при предаването или приемането на ценни пратки (Health and Safety Authority 2006); да са точни и коректни по отношение на времеви период за извършване на услугата.

Осъществяването на инкасовата дейност у нас е нормативно регламентирано главно в две наредби: „Наредба №I-121 от 24.06.2004 г. за реда и организиране на охрана при транспортиране на ценни пратки и товари“ и „Наредба №I-171 от 2.07.2001 г. за организацията и контрола по обезпечаването на сигурността на банките и небанковите финансови институции“. Там ясно са дефинирани условията по транспорт, приемане и предаване на ценни пратки.

Инкасовият транспорт изисква спазването на строги правила, нарушението на които поражда и появата на основните рискови групи. Те могат да бъдат:

- **Маршрутите**, по които трябва да мине всеки специализиран инкасов автомобил. Важни са особеностите на всеки маршрут поотделно: опасни участъци от пътя, създаващи предпоставки за нападение, свлачища и други опасности, свързани с особеностите на пътя; места с радиосянка или без покритие на операторите и други рискови зони. Тук стои въпросът доколко е възможно маршрутите да се спазват при големия трафик и множеството обекти, които трябва да бъдат обслужени.

- **Служителите** от инкасовия екип трябва да са оборудвани с: лична идентификационна карта, отличителен знак и облекло, оръжие, средства за комуникация, защитни жилетки, белезници, фенер, противогази и други помощни и защитни средства, в зависимост от конкретните условия. Определен е и редът за връзка между екипа с мониторингцентъра и дежурните патрули на фирмата, както и взаимодействието с МВР. (Наредба №I-121) Важен е и редът за действие на екипа за охрана при нападение, пътно-транспортно произшествие, повреда на автомобила и други екстремални ситуации. Тук наред с всички заплахи от страна на криминогенната група фактори, застрашаващи извършването на транспорта на ЦП съществува и риска, породен от самия инкасов екип. От една страна, рискът може да бъде породен от непреднамерените действия на персонала, който да допусне грешка по невнимание, недоглеждане на документите, съпътстващи ЦП и самите дебасейфове, в които се намират парите. Практиката показва, че това се дължи главно на разсеяност или множество обекти и физическо претоварване на екипа. От друга страна, съществува риск от чисто преднамерени въздействия на екипа или членове от него, върху целостта на пратките. През последните години все по-често се чува за подобни събития.

- На следващо място е спазването на установени **правила при приемане/предаване на ценни пратки**, както и свързаните с тях документи. При наблюдаване на пункта за приемане/предаване на ЦП, инкасовият екип трябва да установи връзка с охраната на обекта, с оглед осигуряване на безопасен и сигурен подход и готовност на служителите да приемат или предадат пратката. Служителите от охраната на обекта осигуряват зона за безопасност, в която се извършва товаренето и разтоварването на ценни пратки и товари. Охранителите водят непрекъснато наблюдение на лицата, намиращи се в обкръжението и при съмнение за застрашаване сигурността на работата предприемат действия за защита на персонала и ценностите. При спиране на превозното средство за разтоварване, първо излиза охраната, а след нея лицето, носещо ценната пратка.

След приключване на натоварването и оформяне на документите, охранителите от екипа затварят и блокират вратите на превозното средство и продължават движение по маршрута, като докладват за потеглянето си в мониторинг центъра.

Важно за качеството на извършването на инкасова дейност е осъществяването на вътрешен контрол. Тук се включват два отделни аспекта на контрола, а именно:

1. Оперативни проверки, които са насочени към подобряване на оперативната ефективност, или контрола на дейностите на организацията.

2. Финансови проверки, които са предназначени за осигуряване на точна и надеждна финансова отчетност и защитата на активите. (Cash Collection and Controls Manual, 2012)

• Важно място в осъществяването на надеждна инкасова дейност се отделя на специализираните **бронирани автомобили**. Характерно за тях е, че автомобилите трябва да са оборудвани с:

1. обособени зони: за шофьора, охраната и материалноотговорните лица и за сейф (товарно помещение) със степен на съпротивление, определена по БДС; вратите на зоната за шофьора, охраната и материалноотговорните лица са оборудвани с допълнителни заключващи устройства, блокиращи възможността за отваряне отвън; автомобилът трябва да е снабден със специално оборудвани отвори за стрелба;

2. бронировка на зоните, в които са разположени шофьорът, охраната, материално-отговорните лица, двигателят, климатичната система, резервоарът за гориво и акумулаторите; използваните материали да са със степен на куршумоустойчивост, бронирания стъкла да не отделят отломки; гумите на бронирания автомобил да са съоръжени със система за пробег минимум 30 км след прострелване; автомобилът е необходимо да разполага и с надеждна система за сигурност, която позволява постоянен контрол и наблюдение от страна на мониторинг център (Наредба №I-171).

Рисковете с транспортните средства са свързани главно с появата на техническа неизправност или срив на някоя от системите за сигурност. Това, от своя страна, провокира редица рискови предпоставки в периода до намиране на подходящо място за паркиране (когато е възможно), изчакване на охранителен патрул, осигуряване на нов автомобил и претоварване на ЦП в условията на незащитена зона.

Всички тези правила са разписани в спомената нормативна уредба. Тук възниква въпросът с приложението им в практиката. И двете наредби вече губят

актуалност и редица от изискванията по тях са неприложими. Това се дължи на факта, че са разписвани преди повече от 10 години и от тогава липсва адекватна актуализация. Липсват ясни правила относно обслужването на АТМ устройства, които днес са масово разпространени и изискват ежеседмично обслужване. На следващо място може да се постави числеността на екипите. В регламентацията се споменават екипи от поне четири служители – шофьор, охрана, материално отговорни лица. Днес инкасовият транспорт е дейност, която се извършва ежедневно и е свързана с обслужване на множество обекти с по-малки стойности на ценните пратки. Това не налага такава численост на екипите. Практика показва, че голяма част от инкасовите фирми осъществяват дейността си при екипи от двама служители; друг е въпросът доколко те са достатъчни. Следващ недостатък на наредбите е разминаването на минималния размер на паричната стойност на ценните пратки, които изискват транспорт със специализиран брониран автомобил – в едната е записано над 20 000 лв., в другата над 30 000 лв. Съществуват още редица несъответствия, които изискват вземането на мерки по актуализация и преработване на нормативната регламентация.

При извършването на инкасова дейност е много важно да бъде извършено **адекватно управление на риска**. То включва идентифициране на опасностите; оценка на рисковете, които могат да доведат до опасност; решения относно мерки за контрол за предотвратяване или минимизиране на рисковете; прилагане на мерки за контрол; наблюдение и преглед на ефективността на мерките за контрол (Cash in Transit Code of Practice).

Идентификацията на рисковите заплахи включва всички опасности, свързани с архитектурата на сградата, която трябва да бъде посетена от инкасовите екипи – безопасен паркинг, сигурен вход към дебаркатор, достатъчна осветеност, видеонаблюдение; маршрутите до отделните обекти и придвижването по тях; сигурността и надеждността на персонала и транспортните средства, криминогенната обстановка и много други.

Оценката на риска е комбинация от вероятността за събъждане на нежелано събитие и тежестта на резултата, който би нанесло това събитие. Работодателят е отговорен за съставяне на оценка на риска, свързан с работата по осигуряване на инкасовата дейност. Оценката на риска трябва да бъде подготвена за всяка от възможните ситуации на работното място, а служителите да бъдат информирани и инструктирани за конкретни действия, така, че да гарантират тяхната безопасност и здраве.

При изготвянето на оценката на риска трябва да се вземат предвид мястото на работа, работните задачи, комуникационните системи, включително мес-

тата с радиосянка (липса на обхват), часовият период от деня, използването на лични предпазни средства, фактори на околната среда като топлина, студ, трафик и пешеходни потоци и др. (Health and Safety Authority, 2006)

Мерките за контрол за предотвратяване или минимизиране на рисковете са свързани с предпазващи и избягващи идентифицираните заплахи. Тук се изискват значителни сили и средства от материален или нематериален характер способни да намалят значително рисковите събития.

Последната фаза от управлението на риска е свързана с непрекъснат мониторинг на риск наблюдение и преглед на ефективността на мерките за контрол.

2. Методология на изследването

С цел установяване на актуалните рискове в инкасовата дейност, е направено анкетно проучване и частични тематични интервюта в пет от десетте големи охранителни фирми у нас, предлагащи тази услуга, а това дава основание и за представителност на извадката. Извадката от инкасови фирми включва: VIP Security, ASP, JSIS, COT ООД, Сияна, 2000 обслужваща потребностите на Първа инвестиционна банка.

Проучването засяга и респонденти, които използват услугите на посочените инкасови компании, а именно около 30% от банковия сектор (БНБ, Райффайзенбанк България; Юробанк; Пиреосбанк; Първа инвестиционна банка; Централна кооперативна банка и др.), лицензирани да извършват банкова дейност на територията на страната.

Изследването на двата типа респонденти има за цел получаване на пълна картина относно широкия спектър на риска при приемането/предаването на ЦП, техният транспорт и съхранение.

В анкетното проучване са дефинирани 25 въпроса, свързани с основните елементи, съпътстващи осъществяването на инкасовата услуга, а именно клиентите, инкасовият персонал, условията по приемане/предаване на ЦП и транспортните средства. Въпросите от анкетната карта са с отворени отговори, даващи възможност на респондентите да изразят мнението си, както и техните виждания за състоянието на инкасовата дейност. Целта е да се установят основните проблеми, с които се сблъскват, а от там да се изведат и актуалните рискове, формите и честотата на тяхното проявление.

Частичните дълбочинни интервюта са проведени при срещи със съответните респонденти, които, наред с попълването на анкетните въпроси, са споделили експертните си виждания и мнения относно тематиката на изследването.

Моментът към който е проведено емпиричното проучване, е първото тримесечие на 2016 г. Периодът, който е изследван, е пет години. Използвани са различни статистически методи и средства при обработката на данните от анкетните карти и интервютата, сред които средна стойност, обобщаване, фактурен анализ, процентно разпределение.

Емпиричното проучване има за цел получаване на достоверна информация за изследването, въз основа която да бъдат извършени необходимите анализи, изводи и обобщения. Това ще бъде предпоставка за извеждане на основни групи актуални рискове в инкасовата дейност. Предвид деликатния характер на въпросите и запазване конфиденциалността на получената информация, данните се представят в обобщен вид за извадката.

3. Резултати от проучването

Инкасовите фирми у нас работят по договорни отношения с търговските банки и техните клиенти. Някои от тях са специално създадени, за да покриват нуждите на конкретна банка. Така се затваря процесът по паричното движение в рамките на банката и има по-голям контрол върху него. Повечето банки аутсорсват тази услуга на една или няколко инкасови фирми. В случаите на работа с повече от една инкасова фирма, различните услуги се извършват от различни фирми, например, зареждането на банкомати е от една фирма, обслужването на корпоративни клиенти – от друга, обслужването на определени банкови клиенти – от трета и т.н. Изследването показва, че средният брой банки, с които работи една инкасова фирма е около 8. Един от инкасовите лидери на българския пазар работи с 20 от общо 28 лицензирани търговски банки у нас.

През последните години нараства и броят на обектите, които се инкасират. Средният брой на инкасовите обекти, инкасирани от една компания, е над 1800, като за големите фирми обектите надхвърлят и 5000 бр. Обектите за инкасиране са различни по вид – банкови офиси, търговски обекти, бензиностанции, хранителни вериги, аптеки и др. За извършване на тази дейност инкасовите фирми разчитат на специализираните си екипи, които варират от 50 до 230 бр. Екипите са ситуирани в различни райони на страната, в зависимост от необходимостта на инкасовите клиенти. Всички компании покриват нуждите на клиентите си осъществявайки транспорт на ценни пратки на територията на цялата страна.

Мнението на 30% от мениджърите по сигурност на търговските банки е, че инкасовият транспорт не е достатъчно надежден. Едва 14% от банките го определят като категорично надежден. Този отговор дават главно банките,

които осъществяват собствен инкасов транспорт. Мнението на мениджърите на инкасовите компании е различно. Според тях, инкасовият транспорт на по-големите фирми на пазара е достатъчно надежен, за което те работят ежедневно.

Наред с увеличаване на дейността и броя на клиентите всички респонденти отчитат, че през последните пет години рискът от обири върху инкасови автомобили се е увеличил. При около 70% от инкасовите компании през последните 5 години е имало опити за обири на ЦП по време на пренасяне или транспорт. В сравнение с предходния 5-годишен период, този риск е нараснал с 38%.

Изследването посочва и най-рисковите моменти при осъществяване на инкасовата дейност, а именно:

- пренасянето на ценни пратки от обекта на инкасиране до автомобила;
- моментът, в който се осъществява товаро-разтоварване на ценни пратки;
- при транспорт на ценни пратки в райони без покритие на мобилен оператор;
- при инкасиране на обект в късните часове.

При възникване на какъвто и да е инцидент, свързан със загуба на парична стойност при превоз на ценни пратки на банките и техните клиенти, загубата се покрива от инкасовата компания. Въпреки трансферирания риск върху фирмата, осъществяваща инкасо, репутационният риск за банката си остава. През последните пет години при транспорт на ценни пратки на 15% от банките е бил извършен грабеж. 25% от мениджърите на инкасовите компании признават, че техни екипи са станали жертва на нападение и грабеж. Финансовите загуби за инкасовата компания се покриват от застраховка, но и тук репутационните щети върху фирмата остават сериозен отпечатък за бъдещата ѝ дейност.

Друг важен фактор, имащ значение за качеството на услугата, е коректността на клиентите на инкасовите компании. Тяхното отношение, прецизност и стриктно изпълнение на изискванията за приемане/предаване на ценни пратки са важни. Повечето от инкасовите мениджъри са на мнение, че клиентите им вече са се „научили“ и са коректни. Въпреки това, сред тях има такива, които не са подготвили ценната си пратка и забавят екипа. Друг проблем, които се отчита, е, че на места липсват обособени защитени зони за приемане/предаване на ценни пратки, а това говори за повишено ниво на риск.

Инкасовата дейност е високорискова, поради преноса на големи по парична стойност ценни пратки. Почти 90% от инкасовите мениджъри виждат запла-

ха за живота и здравето на персонала си, както при приемане/предаване на ценни пратки, така и при тяхното транспортиране. Логично тук възниква въпросът за надеждността и квалификацията на извършващите инкасо. Докато част от големите компании твърдят, че персоналят им е достатъчно квалифициран, други около 40% установяват пропуски. Липсата на достатъчна квалификация се дължи на текучеството на кадри, от една страна, а от друга – на нереално ниското заплащане на труда им. В бранша се наблюдава нелоялна конкуренция и появата на недостатъчно специализирани и подготвени фирми, които налагат по-ниски цени пред клиентите за извършване на услугата. В същото време, в отговор на пазара инкасови фирми свалят цената, но това рефлектира и върху качеството на услугата и подготовката на персонала. Задължителна е подготовката на кадрите, извършващи инкасова дейност, при постъпване на работа и всички изследвани фирми го провеждат. Освен началното обучение, около 85% провеждат и редовни обучения, свързани със специализирано шофиране, действия при кризисни ситуации, стрелкова подготовка, оказване на долекарска помощ, приложни бойни изкуства и др.

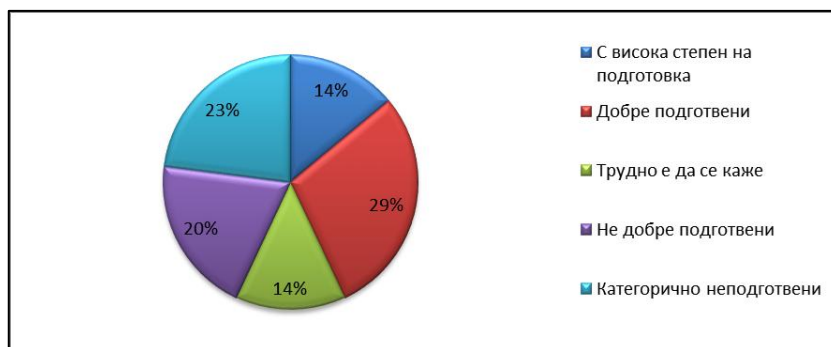
Практиката показва, че с натрупване на стаж служителите, извършващи инкасиране на ценни пратки, си позволяват все повече нарушения и правят опити за заобикаляне или нарушаване на разпоредбите за сигурност. Не са единични и случаите, при които служители са извършили опити за злоупотреби върху пренасяни ценни пратки. Това най-често се случва при установяване на пропуск на клиента при запечатване „деба сейфа“, в който се предава ценната пратка; при въздействие върху целостта на АТМ касети за банкомати и др. През последните 5 години с подобни проблеми са се занимавали около 25% от изследваните инкасови фирми.

Наблюдава се липса на стриктност при изпълнение на процедурите за транспорт, приемане/предаване на ценни пратки, съобразно изискванията на Наредба №I-121 за реда и организацията на охраната при транспорт на ценни пратки и товари. Често нарушение е, че не се спазва изискването относно числеността на екипа, извършва се претоварване на ценни пратки между отделни автомобили в незащитени зони и т.н.

При опитите си да намалят подобен род злоупотреби, в над 80% от инкасовите компании се осъществяват и доверителни отношения с персонала. По мнение на мениджмънта, близките отношения и заинтересоваността на преките ръководители с инкасовия персонал намалява риска от злоупотреби. Това се дължи на факта, че персоналят вижда морална подкрепа и респект в ръководителите си. Друг механизъм, който се използва за намаляване на риска от пред-

намерени злоупотреби от страна на инкасовите служители, са тестовете за лоялност и надеждност, както и разговорите с психолози. В същото направление мениджърите провеждат и събрания, а по-големите инкасови фирми и тим билдинги.

Мнението на респондентите относно адекватността и навременността на действията на инкасовите служители е илюстрирана във фиг. 1. От там се вижда и необходимостта от по-добра подготовка и квалификация.



Фиг. 1. Степен на подготовка за реакция на инкасовите екипи срещу заплахи

Друг фактор, който има съществено значение за извършването на инкасова дейност, са транспортните средства. Всички мениджъри определят инкасовите си средства като достатъчно надеждни и отговарящи на всички разпоредби за бронировка и системи за сигурност. В различните изследвани компании числеността на автомобилите варира от 50 до 250 бр. Една част от тях практикуват закупуване на бронирани автомобили втора употреба главно от Германия, след което извършват пълна подмяна на ходова част и двигател, при необходимост. Други си позволяват закупуването на нови автомобили, след което възлагат на специализирана фирма тяхната бронировка. Всички инкасови фирми планират закупуване на автомобили ежегодно. Една от основните характеристики на специализираните инкасови автомобили е системата за сигурност. Всички автомобили са снабдени със специализирани GPS системи, които се наблюдават в мониторинг център; паник бутони; система за блокировка на вратите; система стоп двигател; GSM-локация; видеонаблюдение и други, които са обект на фирмена тайна. Въпреки добрата осигуреност от страна на технически средства, винаги има нещо, което е по-добро и по-модерно. В отговор на въпроса намира-

те ли за необходимо да въведете нов тип технически системи за сигурност в транспортните средства, мениджърите на инкасовите фирми са на различно мнение. Някои от тях нямат такива потребности – 25%, други 30% биха въвели, според бюджета си и ако намерят нещо, което е подходящо за тях. Останалите 45% са твърдо решени да въведат иновации в техническите системи за сигурност. През последните 5 години нито една от компаниите не е претърпяла сериозен срив в система, съпътстваща осъществяването на инкасовата дейност, която да наруши основните бизнеспроцеси. Проблемите им са главно от софтуерно естество, или технически проблем с превозно средство.

Изследването очертава и **основните проблеми пред инкасовата дейност**, а именно:

- Високо ниво на риск, породено от нереално ниските цени за извършване на инкасови услуги. Това води до намаляване и на и качеството на услугата.
- Високо ниво на риск, породено от голямо предлагане на услугата от некомпетентни фирми. По този начин се повишава рискът от обири.
- Високо ниво на риск, породено от нелоялна конкуренция и лобизъм на някои от фирмите, чрез които успяват да поемат корпоративни договори. Това рефлектира върху натовареността на инкасовия персонал и повишаване на риска от грешки.
- Риск, породен от липса на актуалност в нормативната уредба. Съществуващата нормативна уредба е недостатъчна по обем и прецизност, което я прави неактуална към момента. Законът за частната охранителна дейност (ЗЧОД, обн. ДВ, бр. 15, 2004) и наредбите не се третират по най-добрия начин и това води до спад в качеството и нелоялна конкуренция. Необходими са по-строги критерии относно изискванията кой може да извършва подобен вид дейност.
- Основен проблем е, че в страната няма големи инвестиции, съответно банките и търговските обекти намаляват необходимостта си от използване на инкасови компании.
- Нараства рискът, породен от тенденцията инкасовите компании да имат по-голям брой клиенти за сметка на по-малки по стойност ценни пратки. Това води до по-висок риск от широк спектър криминогенни заплахи и нарастване обема на маршрутите на инкасовите екипи.
- Все-повече навлизат „електронните пари“, което в дългосрочен период ще е масова форма на разплащане, а това ще рефлектира върху необходимостта от масови инкасови услуги. Това ще доведе до намаляване на броя на ценните пратки и необходимостта от тяхното обслужване.

- Нараства рискът, породен от криминогенната група фактори. Повишава се рискът от въоръжени нападения от организирани престъпни групи, включително и възможността международни специализирани престъпни групи да извършват нападение и след това бързо да напуснат пределите на страната.

Икономически ефект от реализацията на идентифицираните рискове

За да се илюстрира икономическият ефект от проявлението на рисковете в процеса по обслужване на ценните пратки, са описани потенциалните загуби вследствие на потенциален обир върху инкасов автомобил.

- Загуба на парична наличност от ЦП, които фирмата трябва да възстанови на клиентите си. Парите обикновено са застраховани, но времето за възстановяването им е относително дълго, а застрахователите, при доказване на нарушение от страна на екипа, няма да възстановят сумата, т.е. тя трябва да се покрие от инкасовата фирма, т.е. разходи за възстановяване на средства на клиентите.

- Нанесени щети върху транспортното средство – тук са необходими разходи за неговото възстановяване и ремонтване; разходи за осигуряване на друг автомобил за времето на ремонта.

- Нанесени физически и психически щети върху инкасовия персонал – разходи за възстановяване, разходи за нов персонал, разходи за обучение.

- Загуба на клиенти – пропуснати ползи от потърпевшия клиент и други клиенти.

- Загуба на репутация – пропуснати ползи от загуба на клиентското доверие в инкасовата фирма, от там отлив на клиенти и загуба на финансови активи; загуба на бъдещи клиенти от там и сериозни финансови щети; загуба на ключов персонал поради лошата репутация на фирмата; разходи по наемане и обучение на нов персонал.

- Нарушаване на пазарните позиции на фирмата – загуба на финансова стабилност; Фалит.

Перспективите за работа пред инкасовите фирми се съсредоточават в:

- Намаляване на рисковия спектър, чрез въвеждане на по-добра логистика по отношение на проследяването на ценните пратки от клиентите и по-бързо заверяване на сметките им. Пътят на клиентските пари започва от момента на предаването им на инкасатор, преминава през транспорт до сборен пункт (ако клиентът е в по-малко населено място), където се извършва окрупняване на

ценни пратки, от там най-често преношуване в трезор и транспорт до касов център, където се извършва преброяване на съответната ценна пратка и се заверява на сметката на клиента. В момента на заверката клиентът може да види инкасираната сума, като постъпила в неговата банкова сметка. Обикновено времевият период е около 2-3 дни. В този период клиентът не може да оперира със средствата си. Процесът по движението на парите е съпроводен с редица рискове, свързани със запазване целостта на ЦП и сигурността и при преминаването през отделните пунктове. Перспективите тук са насочени към заверяване на клиентската сметка в момента, което автоматично ще даде достъп до парите в нея на собственика ѝ, намаляване на риска от грешно подаване на информация и други възможни злоупотреби.

- Повишаване качеството на обслужване на АТМ устройства. При начина на работа до сега транзакциите в банкоматите се следят от банката-собственик на устройството. При изчерпване на наличността банката заявява необходимостта от зареждане на банкомата на съответния касов център, който подготвя АТМ касети и инкасовият екип ги зарежда. Проблемът, който възниква тук е, че може да се наруши обслужването на клиенти ако в периода до зареждане на устройството, няма парична наличност. Перспективата пред инкасовите фирми е свързана с провеждане на собствен контрол над наличността в устройството и логистично планиране на точният момент на зареждане на банкомата.

- Ограничаване на броя фирми, които предлагат подобен род услуга, за сметка на повишаване на качеството на услугата и квалификацията на инкасовия персонал. Навлизане на по-сигурни средства за технически контрол и сигурност при осъществяване на транспорта.

4. Препоръки за превенция върху риска в инкасовата дейност

Както бе посочено по-горе, рисковите групи, засягащи осъществяването на инкасова дейност са широкоспектърни. Въпреки това, може да се проведе навременна превенция, която да намали в значителна степен загубите на парични средства и клиенти на инкасовите компании.

При превенцията на риска е важно мениджърите на инкасови компании да предприемат следните мерки:

- Да направят анализ на средата.
- Да определят кръга от клиенти, към който искат да се насочат и да работят в направление за повишаване качеството на обслужването им, задоволявай-

ки специфичните им нужди. По този начин ще могат да се специализират и ще гарантират сигурни клиенти. Да проведат срещи с клиентите относно повишаването на степента на сигурност при осъществяване на двустранния процес по приемане/предаване на ЦП (Worksafe Victoria, 2005)

- Намаляване на рисковия спектър чрез мотивация и квалификация на инкасовият персонал. Да работят в направление повишаване на мотивацията и квалификацията на инкасовите екипи, чрез различни методи и средства. За да бъде адекватен на ежедневните заплахи, инкасовият екип трябва да е физически и психически стабилен и устойчив.

Заключение

Инкасовата дейност е високорискова дейност. Основните заплахи пред осъществяването ѝ се крият в криминогенната група фактори. Наред с тях, статията показва, че членовете на инкасовите екипи също са рискова група. В най-голяма степен грешките им са непреднамерени, свързани с технически грешки, провокирани от голям брой обекти и голяма натовареност. Въпреки широкият спектър на риска, това изследване показва, че инкасовата дейност у нас предлага добра степен на надеждност и достатъчно на брой конкурентни фирми, която я предлагат. Мениджърите на инкасо компаниите ежедневно работят за повишаване на сигурността на услугата по приемане/предаване и транспорт на ценни пратки. Извършват необходимите технически и организационни иновации, с цел понижаване на риска и предлагане на надеждна и висококачествена услуга.

Литература

1. Закон за частната охранителна дейност, (ЗЧОД), обн. ДВ, бр. 15 от 24.02.2004 г.
2. Наредба №I-121 от 24.06.2004 г. за реда и организиране на охрана при транспортиране на ценни пратки и товари.
3. Наредба №I-171 от 2 юли 2001 г. за организацията и контрола по обезпечаването на сигурността на банките и небанковите финансови институции.
4. Процедура за реда и организацията при превозването на ценни пратки в БНБ, (2015).
5. Правилник за приемане/предаване на ценни пратки, Дружество за касови услуги, (2014).

6. Инструкция за транспортиране на банкнотни, монети и др. ценности, №РД 22-1157/31.05.2013, БНБ.
7. Инструкция за осигуряване на инкасовият транспорт във ВИП Секюрити, (2014).
8. Health and Safety Authority, Guidelines for Employers, Employees and Clients involved in the Cash in Transit Industry, (2006), p. 7, p. 9.
9. Cash Collection and Controls Manual, Florida A&M University Division of Administrative and Financial Services, (2012), p. 5.
10. Cash in Transit Code of Practice, Department of Justice and Attorney-General, (2012), p. 9.
11. General guide for managing cash in transit security risks, Safe work Australia, (2014).
12. Cash Handling Policies & Procedures, Northwestern university, (2008).
13. Cash and Valuables in Transit, Best Practice Guidelines for Retailers, British Retail Consortium, (2011).
14. Cash Handling Procedures, California State, University Northridge, (2015).
15. Money Laundering through the Physical Transportation of Cash, FATF, Paris, France and Menafatf, Manama, Bahrain, (2015).
16. Wrksafe Victoria, Cash-in-Transit, (2005), p. 7.
17. Work Cover NSW, Cash in Transit, (2002).
18. Using Predictive Analysis to Improve.
19. Zeng, S., Lang. C etc. Invoice-to-Cash Collection, Hawthorne, NY.
20. Cash in transit armedrobbery in Australia, (2010). Australian institute of Criminology.