

BEZPEČNOSŤ V BANKOVEJ POBOČKE

Anton KORAUŠ

SAFETY IN A BANK OUTLET**ABSTRAKT**

Turbulentné prostredie bankovníctva a poskytovania finančných služieb klientom si vyžaduje aj rýchle zmeny v oblasti technológií, zabezpečenia bezpečnosti klienta, jeho peňazí ako aj pracovníkov v pobočke. Významným faktorom pri znižovaní rizika vylúpenia bankovej pobočky je zníženie množstva hotovosti v pobočke. Aj vďaka rozvoju elektronického bankovníctva a iných spôsobov distribúcie, ako napr. využívanie bankomatov pri výbere hotovosti, sa určitý podiel hotovostných transakcií presunul z pobočky na tieto distribučné kanály.

Kľúčové slová: banka, banková pobočka, znižovanie rizika v bankovej pobočke, zabezpečenie bezpečnosti klienta

ABSTRACT

The turbulent environment of banking and providing financial services to client's needs quick changes in technology, securing clients safety, his money as well as his employees in an outlet. Reducing cash in an outlet is a significant factor in reducing the risk of robbery in a bank outlet. Due to the development of electronic banking and other ways of distribution for example using cash point in withdrawing cash a certain rate of cash transactions was moved from an outlet to distribution channels.

Keywords: bank, bank outlet, reducing the risk in a bank outlet, securing clients safety

ÚVOD

Turbulentné prostredie bankovníctva a poskytovania finančných služieb klientom si vyžaduje aj rýchle zmeny v oblasti technológií, zabezpečenia bezpečnosti klienta, jeho peňazí ako aj pracovníkov v pobočke.

Pobočky boli pôvodne postavené ako miesta na výmenu hotovosti a ich rozvrhnutie a dizajn odrážal tento účel. Samozrejme, s peňažnou hotovosťou je spojené aj riziko krádeže a banky sa pred rizikom lúpeže musia chrániť. Tradičný prístup k bezpečnosti v bankovej pobočke bol sústredený na fyzické bariéry, strážnikov a kamerové systémy.

BEZPEČNOSŤ V BANKOVEJ POBOČKE

Významným faktorom pri znižovaní rizika vylúpenia bankovej pobočky je zníženie množstva hotovosti v pobočke. Aj vďaka rozvoju elektronického bankovníctva a iných spôsobov distribúcie, ako napr. využívanie bankomatov pri výbere hotovosti, sa určitý podiel hotovostných transakcií presunul z pobočky na tieto distribučné kanály. Aj napriek tomuto faktoru, banková pobočka zostáva významným miestom na uskutočňovanie hotovostných transakcií. Pri súčasnom zvyšovaní bezpečnosti musí banka dbať aj na pohodlie a rýchlosť uskutočňovania transakcií pre klienta. Príjemný pocit u klienta nenastane, ak s ním bankový úradník bude komunikovať cez plexisklo. Potreba fyzických bariér, ktoré slúžia ako ochrana proti lúpeži, sú zároveň prekážkou v zlepšovaní služieb zákazníkom. Zmenami v technológii prichádza aj k zmenám v dizajne a rozvrhnutiu pobočky, ktorá sa stáva viac otvorená, väčšina bánk odstránila fyzické bariéry, ktoré bránili priateľskej komunikácii medzi obchodným personálom a klientmi. Dôvodom takýchto zmien v dizajne pobočky je využívanie sofistikovaných zariadení s vysokou úrovňou aktívnej a pasívnej bezpečnosti v oblasti depozitných transakcií. V súčasnosti sa využíva napr. samoobslužný systém úschovy mincí a bankoviek, ktorý klientovi ponúka kedykoľvek počas 24 hodín vložiť svoje mince, resp. bankovky do banky. Umožňuje rýchly spôsob spracovania hotovosti, zvyšuje úroveň služieb poskytovaných klientom a uvoľňuje kapacity bankového personálu v prospech rentabilnejších poradenských služieb. V praxi sa koncepcia samoobslužného systému úschovy mincí a bankoviek veľmi osvedčila najmä v bankách a malých nákupných strediskách s relatívne vysokým objemom spracovaných hotovostí. Hlavnou charakteristikou systému sú vysoko presné a spoľahlivé snímače, ktoré identifikujú a spočítavajú vkladané mince/bankovky, vyradujú zahraničné, poškodené a nepravé. Obsluha je veľmi ľahká – stačí len vložiť mince do násypky, resp. bankovky do priehradky a stlačiť tlačidlo ŠTART. Zariadenie hotovosť spracuje a prepustí do zvoleného zásobníka. Všetky funkcie sú užívateľsky jednoduché, pretože umožňujú klientovi jednoducho vložiť hotovosť do systému úschovy hotovostí. Systém zabezpečuje najpokročivejší spôsob spracovania vyšších objemov mincí/bankoviek založený na komunikácii s PC. Voľbou zabudovania PC je umožnené klientovi uskutočniť vklad priamo na jeho účet. On-line prepojenie znamená, že všetky transakcie sa zaznamenávajú v internom IT prostredí v reálnom čase. Bankový personál už nemusí viac manipulovať s mincami. Ďalšiu manipuláciu preberá CIT partner, pretože zabezpečuje ďalšie spracovanie mincí. CIT spoločnosť má prístup zo zadnej strany zariadenia k zabezpečenému kontajneru s mincami, resp. s bankovkami. Ďalším systémom sú trezorové recyklačné pokladne, ktoré okrem recyklovania overujú a triedia bankovky na základe striktných kritérií stanovených ECB (Európskou centrálnou bankou). Komplexne zabezpečujú nasledovné činnosti:

- Recyklácia bankoviek – sa uskutočňuje podľa nominálnej hodnoty a kvality. Tým sa dosiahne úspora času pre obsluhu za priehradkou a zníženie pobočkových nákladov spojených s recykláciou bankoviek.
- Kontrola kvality bankoviek – zariadenia musia spĺňať prísne podmienky Európskej Centrálnaj Banky na triedenie a vyradovanie bankoviek podľa ich opotrebenia tzv. „fitness control“.
- Verifikácia bankoviek – pokrokové senzory pre odhalenie prípadných falzifikátov.
- Flexibilita dizajnu – zariadenie umožňuje flexibilitu v dizajnerskom riešení pobočiek. Pobočky je možné robiť aj ostrovčekovým riešením pre viacero operátorov naraz. Pokladník môže pri obsluhu zariadenia sedieť alebo stáť.

- Produktivita – zariadenie dokáže zabezpečiť rýchlu obsluhu a lepší kontakt s klientom. Pracovník na prepážke získa viac času na rokovanie so zákazníkom, kde sa otvára priestor na viac obchodných príležitostí.
- Prehľad systému – zariadenie môže mať 6 alebo 8 rolovacích modulov, pričom každý modul má kapacitu 400 alebo 600 bankoviek. Najmodernejšie typy detektorov zabezpečujú spoľahlivosť a ochranu zariadenia pred falzifikátmi a poškodenými bankovkami. Prijaté bankovky sú roztriedené do modulov podľa hodnoty a opotrebenia bankovky. Zariadenie je možné pripojiť na všetky bežne prístupné sieťové systémy. Systém umožňuje tlačiť žurnál a rôzne typy reportov potrebné k dokladovaniu operácií.

Kľúčové výhody:

- zníženie čakacej lehoty pre zákazníka,
- znižuje čas potrebný pre bankovú operáciu o 59%,
- hotovosť pokladníka môže byť znížená o 50%,
- finančné nehody sú redukované o viac ako 90%,
- triedenie bankoviek podľa nominálnej hodnoty a meny,
- automatizácia finančnej transakcie ušetrí ročne až 2000 hodín,
- úspora času pri ukončení dennej uzávierky o viac ako 50%,
- minimalizuje zlyhanie ľudského faktora pri transakcii o viac ako 96%.

Posledným z celej škály zariadení, ktoré ako príklad uvediem, sú trezorové pokladne s časovým oneskorením, ktoré sú určené na ochranu hotovosti, dokumentov a cenností počas pracovných hodín. Ponúkajú najefektívnejšiu ochranu počas prepadu. V porovnaní s klasickými trezormi, ktoré sú určené na ochranu cenností hlavne počas neprítomnosti obsluhy, ponúkajú automatizovaný systém ochrany s dôrazom na ochranu pokladníkov.

Bezpečnosť zariadenia je dokumentovaná:

- v použití časovej zámky, limitovanom prístupe, časovom okno, špeciálnom nastavení počas prepadu...,
- v prístupe pomocou PIN, systéme 4 očí, vo vnútornej ochrane, tichom alarme...,
- má certifikovanú konštrukciu, zámok a ukotvenie,
- dva náhradné zdroje pre údaje a núdzové otvorenie,
- 500/1000 záznamov v histórii udalostí.

Vďaka moderným systémom má pokladník prístup len k obmedzenému množstvu hotovosti a už len tento samotný fakt má odstrašujúci účinok na potenciálneho lupiča. Toto poslanstvo môže banka posilniť komunikáciou smerom k širokej verejnosti. Nedávny pokus o lúpež v Omaha sa ukázal ako neúspešný. Banková pobočka nemohla byť vylúpená, lebo nemala priečinky s hotovosťou a namiesto toho používala zariadenie na vydávanie hotovosti a zákazníci na prístup k peniazom museli mať číslo účtu. Už viac neplatí, že bankový personál je kľúčom k hotovosti.

ZÁVER

Zavádzanie určitých technických prvkov do pobočky zvýši nielen fyzickú bezpečnosť, ale aj zníži ostatné riziká ako napr. operačné riziko, vyplývajúce zo zlyhania personálu, vnútorných postupov a pod., čo vyústí do zvýšenej operačnej efektívnosti. Cieľom banky nie je iba zvýšiť fyzickú bezpečnosť klientov, ale aj pracovníkov, čo by riešilo ďalší problém, a tým je vysoká fluktuácia zamestnancov. Niektoré inštitúcie uvádzajú až 30%-nú fluktuáciu zamestnancov ročne.

ZOZNAM BIBLIOGRAFICKÝCH ODKAZOV

- [1] KORAUŠ, A. Finančný marketing. Bratislava : Sprint dva, 2011. 536 s. ISBN 978-80-89393-31-2.
- [2] BELÁS, J. The Impact of the Financial Crisis on Business Ethics in the Banking Sector? A Case Study from Slovakia. In Národohospodársky obzor, Číslo 3/2013
- [3] BELÁS, J. a kol. Finanční trhy, bankovníctví, pojišťovnictví. Žilina: Georg, 2013. 596 s. ISBN 978-80-8154-024-0
- [4] RUSKO, M., 2004. Environmentálne orientovaný manažment v praxi manažéra. Žilina: STRIX [VeV]. ISBN 80-969257-1-7

ADRESA AUTORA

Ing. Anton Korauš, PhD., LL.M., MBA, Ekorda International s.r.o., Ružinovská 3, Bratislava? Slovenská republika

RECENZIA TEXTOV V ZBORNÍKU

Recenzované dvomi recenzentmi, členmi vedeckej rady konferencie. Za textovú a jazykovú úpravu príspevku zodpovedajú autori.

REVIEW TEXT IN THE CONFERENCE PROCEEDINGS

Contributions published in proceedings were reviewed by two members of scientific committee of the conference. For text editing and linguistic contribution corresponding authors.