



СОХРАНИТЕ САМОЕ ДРАГОЦЕННОЕ!

как защититься от воровства покупателей и персонала

ЮВЕЛИРНЫЕ ИЗДЕЛИЯ ВХОДЯТ В СПИСОК НАИБОЛЕЕ ПРИВЛЕКАТЕЛЬНЫХ ОБЪЕКТОВ ДЛЯ ХИЩЕНИЯ. ИХ ВОРУЮТ КАК «ПОШТУЧНО», ТАК И «ОПТОМ», ВЗЛАМЫВАЯ МАГАЗИНЫ. И НЕ РЕДКО НАЛЕТЫ ГРАБИТЕЛЕЙ СОПРОВОЖДАЮТСЯ ЧЕЛОВЕЧЕСКИМИ ЖЕРТВАМИ. ЧТОБЫ СОХРАНИТЬ СВОЙ ТОВАР И СОТРУДНИКОВ В ЦЕЛОСТИ И СОХРАННОСТИ, СЛЕДУЕТ ЗАРАНЕЕ ПОЗАБОТИТЬСЯ О БЕЗОПАСНОСТИ ВАШЕГО ЮВЕЛИРНОГО МАГАЗИНА.

Елена ЗАЛЕСКАЯ

Комплексный подход

Владельцам магазинов, торгующих ювелирными изделиями, при разработке методов охраны своего товара важно учитывать все источники потенциальной опасности. Безусловно, в первую очередь это мошенники и взломщики, либо действующие под видом покупателей, либо идущие на откровенный разбой. Однако угроза исходит не только со стороны «третьих лиц». Внутри самой компании могут обнаружиться нечистые на руку сотрудники, которые имеют доступ как к материальным ценностям (в роли которых вы-

ступают ювелирные украшения), так и к расчетно-кассовым аппаратам, откуда просто-напросто путем различных комбинаций могут изыматься деньги за уже проданные изделия. Причем случаи внутреннего мошенничества довольно распространены. По словам специалистов в области розничной торговли, соотношение краж примерно такое: 60% внешние (покупатели, грабители) и 40% – сотрудники. Цифры весьма условные, поскольку могут существенно варьироваться

По статистике, 60% краж в ювелирных магазинах совершают покупатели и грабители, а 40% – собственные сотрудники

Комплексный подход к охране ювелирного магазина предусматривает:

- разработку специальных комплексных систем программного обеспечения для организации видеонаблюдения,
- физическую охрану объекта,
- материальный учет ценностей,
- страхование,
- установку специальных сигнализаций, систем и датчиков – как вне магазина для охраны его по периметру, так и внутри на каждой витрине,
- установку обязательных сейфов,
- пожарную сигнализацию.

в зависимости от типа магазина, но само их существование говорит о том, что проблема хищений в рознице стоит очень остро.

Поэтому специалисты в области охранных систем рекомендуют при защите ювелирных изделий от несанкционированных действий (попросту воровства) использовать комплексный подход к охране ювелирного магазина.

Дмитрий ИВАНЮШИН, менеджер по проектам ООО «АДТ Секьюрити Солюшнз» (подразделение международной компании-поставщи-

ка ADT и холдинга-производителя электронных систем безопасности ТУСО в России) рассказывает: «Защита ювелирного магазина, конечно, имеет свои особенности. Хотя стандартный набор мер защиты, применяемый в ювелирных магазинах, очень похож на тот, которым пользуются другие предприятия, в том числе – склады, магазины и банки. К этим мерам относятся: организационные мероприятия, материальный учет, страхование, средства физической защиты (видеонаблюдение, контроль доступа, охранный и пожарная сигнализации), договор с охранным предприятием. Именно в таком порядке. На первом месте стоят организационные мероприятия и материальный учет. Благодаря этому количество краж в ювелирных магазинах (по сравнению с другими торговыми точками) относительно невелико».

Дмитрий ИВАНЮШИН, менеджер по проектам ООО «АДТ Секьюрити Солюшнз» также рекомендует: «Наиболее эффективным считается правильное сочетание всех элементов комплексной системы. Если говорить об экономической эффективности, то правиль-

ОСТОРОЖНО: ПОДВАЛЫ!

Эксперты рекомендуют владельцам ювелирных магазинов, расположенных в отдельно стоящем здании или на первом этаже жилых домов, начинать заботиться о защите своего имущества еще при планировке магазина, его строительстве и в процессе проведения монтажных работ. Требования к помещению прописаны в специальном документе, разработанном МВД РФ – **«Инженернотехническая укрепленность. Технические средства охраны. Требования и нормы проектирования по защите объектов от преступных посягательств»** (РД 78.36.0032002). В нем декларируется, как именно должна быть обеспечена безопасность ювелирного магазина с точки зрения инженерных конструкций и какие риски следует учитывать владельцам тех магазинов, которые расположены на первых этажах жилых зданий. Как правило, подобные объекты очень привлекательны для грабителей в силу того, что проникнуть в них можно не только с улицы, но и через подвальные помещения. Например, в мае 2004 года в городе Уфе преступники, воспользовавшись незапертым подвалом жилого дома (над которым располагался ювелирный магазин), аккуратно вскрыли пол под главным сейфом хранилища и, вырезав его днище, похитили ювелирные изделия и драгоценности на 1 млн рублей.

Чтобы создать оптимальную систему охраны, следует изучить особенности объекта по следующим позициям:

- оценить возможные риски;
- пригласить независимых экспертов по безопасности;
- пригласить консультантов по безопасности от страховой компании;
- оценить свой бюджет;
- провести тендер...
- и, наконец, выбрать современную комплексную систему безопасности, не забывая о том, что «скупой платит дважды».

ным выбором является страховой договор с надежной страховой компанией в сочетании с качественной комплексной системой безопасности от надежного известного производителя. Уровень рисков должен быть грамотно оценен экспертами. Требуемый уровень физической защиты магазина может быть порекомендован страховой компанией. Установка систем безопасности является неотъемлемой частью страхового договора. А вот требования к уровню этих систем зависят от величины страховой премии и особенностей страхуемого объекта».

Итак, наиболее распространенные на сегодняшний день системы комплексной охраны магазинов – это сочетание видеонаблюдения, сигнализации, физической охраны и антенн, установленных на выходе из магазинов. Однако последний метод, по мнению экспертов, не является надежным для магазина,

Сигнализации делятся на:

- 1) **охранные** (для обнаружения проникновения или попытки проникновения на охраняемый объект);
- 2) **тревожные** (выдающие сигнал тревоги автоматически или вручную при разбойном нападении в период работы объекта);
- 3) **пожарные.**

торгующего драгоценностями. Изделия, как правило, очень малы по размеру, и промаркировать их или снабдить электромагнитными датчиками не всегда представляется возможным. Кроме того, в магазинах, расположенных в торговых центрах, ювелирные изделия зачастую располагаются прямо в проходе галереи на отдельном стенде. И установка магнитных антенн попросту не представляется возможной.

Даже самая совершенная сигнализация будет бесполезна, если никто не отреагирует на сигнал тревоги

Владельцам ювелирных салонов класса «премиум» имеет смысл, по словам экспертов, содержать штат собственной хорошо подготовленной охраны. Витрины могут защищаться с помощью «бронированных» ударо- и пулезащитных стекол. А сейфы, шкафы и хранилища могут дополнительно оснащаться системами экстренной блокировки.

Также рекомендуется дублировать некоторые системы для повышения надежности, а особо ценные предметы коллекции страховать дополнительно (может быть, даже в другой страховой компании).

Человеческий фактор

На сегодняшний день открытие ювелирного магазина невозможно без заключения договора с соответствующим охранным агентством. **Лилия БЕСПАЛОВА, директор ООО «Турмалин» (ювелирная сеть «Злата»)** рассказала, что в магазинах сети используется охранная система, предложенная вневедомственной

охраной УВД. «Мы сотрудничаем с ними уже много лет. Перед установкой комплекса охранных датчиков готовится проект установки охранно-пожарной сигнализации согласно законодательным актам», – отметила **Лилия БЕСПАЛОВА.**

Но даже самая совершенная сигнализация будет бесполезна, если никто не отреагирует на сигнал тревоги. «В торговом зале наших магазинов постоянно присутствует вооруженный охранник», – подтверждает **Галина ШЕМЕНЕВА, владелица сети ювелирных магазинов «Циркон».** Существует два типа решения проблемы с физической охраной.

Первый – наличие собственной службы безопасности (подойдет для крупных холдингов,

дискаунтеров и ювелирных бутиков). Второй путь – заключение договора с частным охранным предприятием. Без такого договора, как уже говорилось выше, открытие ювелирного магазина, в принципе, и не представляется возможным.

Вячеслав ГРАФОВ, директор розничной сети «Магия золота», рассказывает: «Естественно, в нашей компании существует служба безопасности, которая проводит мероприятия по обеспечению безопасности материальных ценностей. В магазинах мы применяем следующие методы: охранная система (в ночное время) с выводом на пульт вневедомственной охраны, тревожная кнопка вызова тревожной группы (в случае экстраординарной ситуации), охранник ЧОП во время работы магазина».

«Мы больше склонны доверять охрану наших ценностей милиции, реагирующей быстро на сигналы, которые поступают на пульт охраны, – делится опытом **Лилия БЕСПАЛОВА.** –

ЭКСПЕРТНОЕ МНЕНИЕ

Дмитрий ИВАНЮШИН, менеджер по проектам ООО «АДТ Секьюрити Солюшнз»:

«Целесообразность применения видеонаблюдения не зависит от размера магазина и проходимости. Если вы боитесь товар, то единственным доказательством факта хищения или ограбления может стать видеозапись. Современное законодательство позволяет принимать в качестве доказательств видеозаписи, выполненные специализированными средствами видеонаблюдения. Существующие

современные системы имеют международные сертификаты, подтверждающие невозможность подделки записанных с их помощью видеоданных. Среди «новинок» я бы назвал возможность удаленного комплексного мониторинга (включая видеонаблюдение) объектов с помощью современных систем. Такой способ мониторинга предполагает снижение затрат на службу безопасности, возможность удаленно хранить архив данных, что исключает уничтожение данных во время пожара либо проникновения злоумышленников».



«НАВИГАТОР ЮВЕЛИРНОЙ ТОРГОВЛИ»

первый профессиональный журнал для розничных предприятий

ВСЯ НЕОБХОДИМАЯ ВАМ ИНФОРМАЦИЯ В ОДНОМ ЖУРНАЛЕ КАЖДЫЙ МЕСЯЦ

ПОДПИСЫВАЙТЕСЬ И ЧИТАЙТЕ!

по вопросам подписки обращайтесь: **тел: (499) 238-27-77, (499) 238-21-22**

e-mail: mail@nft.ru www.nft.ru

Но в то же время в некоторых магазинах, где существует повышенная вероятность кражи, мы применяем комплексный метод, сочетая сигнализационные устройства с физической охраной. Бывали случаи, когда вызов кнопкой тревожной сигнализации милиционеров помогал разрешить сложную ситуацию при работе с нетрезвыми покупателями. А при попытке проникнуть в оборудованное по всем требованиям вневедомственной охраны хранилище злоумышленники сломали на нем только ручку. Наши сотрудники чувствуют себя под защитой, поскольку магазины оснащены отличным охранным оборудованием. Вложение средств в охрану предприятия мы рассматриваем не как расход, а как гарантию стабильности фирмы».

Тревожные кнопки

Сигнализация является основным элементом в комплексе охранных систем для ювелирных магазинов. «Открывая магазины, мы заключаем договор с охранным предприятием, которое разрабатывает для наших объектов комплекс охранных мер, – поделилась опытом **Галина ШЕМЕНЕВА, владелица сети ювелирных магазинов «Циркон».** – Мы стараемся брать на вооружение все самые современные разработки в этой области и применять самые совершенные охранные системы. В том числе, это касается установки сигнализаций (включая тревожную кнопку): как на самом магазине – на окнах, дверях, так и на витринах».

Торговые точки, как правило, оборудуются всеми видами сигнализационных систем, которые предотвращают пролом и вскрытие дверей, люков, разбивание окон и витрин, взлом перекрытий. Кроме того, с помощью современных ультразвуковых, инфракрасных и радиоволновых извещателей все помещение магазина защищается от проникновения злоумышленников. Существуют и устанавливаются также сигнализационные системы, блокирующие сейфы и те предметы, в которых находятся ценности.

Дмитрий ИВАНЮШИН, менеджер по проектам ООО «АДТ Секьюрити СОЛЮШНЗ», рассказывает: «Особенностью именно ювелирного магазина является закрытая схема продаж, то есть, прилавки, стеллажи и т. д. Таким образом, большое внимание уделяется системам и датчикам, которые защищают сами витрины. Эти охранные системы реагируют на открытие или взлом витрины, на разбитие стекла, но не реагируют на движение покупателей или продавцов в торговом зале. Здесь широко применяются акустические, емкостные, и тензодатчики. Системы защиты витрин либо являются автономными, либо входят в состав комплекса мониторинга событий. Как правило, в нерабочее время драгоценности с витрин убирают в хранилища. Соответственно, сейфы хранилища дополнительно оборудуются вибро- и сейсмодатчиками, а вход в хранилище оборудуется системой контроля доступа. Зачастую хранилища, по образцу банковских, имеют очень высокий уровень конструкционной защиты, а вход в них осуществляется через так называемые шлюзы или тамбуры».

Для защиты персонала и посетителей от разбойного нападения в ювелирных магазинах устанавливаются



Arty
ювелирная студия

Владелец торговой марки "Arty"®
Шаповалов С.А.

Россия, 156019,
г. Кострома, ул. П.Щербини, 8.
Тел./факс отдел продаж: (4942) 32-73-91
Тел./факс: (4942) 32-61-80, 34-21-49
E-mail: arty.sh@mail.ru
www.shapovaloff.ru

Фирменный салон в Костроме:
ул. 2-я Волжская, "Мега Мир" пав. 26.
Тел. 8-910-956-0807

тревожные кнопки, которые, как правило, невозможно отключить. Их местоположение определяется, исходя из соображений безопасности персонала магазина и его посетителей, – в хранилищах ценностей, на рабочих местах кассиров и продавцов, в кабинетах руководства и бухгалтерии, на постах и в помещениях охраны, у дверей и проемов, через которые производится перемещение ценностей. Специалисты отмечают, что из тревожных кнопок наиболее удобны мобильные радиокнопки и радиобрелки. Они обладают небольшими размерами и постоянно находятся под рукой у персонала.

Ювелирный бизнес дорогой, поэтому и экономить на видеонаблюдении – «себе дороже»!

Интересное решение: монтаж сигнализации непосредственно в футляры (или любые другие упаковки) для драгоценностей. При попытке кражи сигнал передается на пульт охраны и злоумышленника задерживают. **Галина ШЕМЕНЕВА** рассказала, что в своих магазинах они используют такие «обманки-ловушки» и постоянно следят за выходом подобных новинок: «Однажды наш коммерческий директор, проводя инвентаризацию, наткнулся на коробочку-ловушку с браслетом. Открыл и оказался перепачкан краской. Так что я могу с уверенностью сказать, что эффективность этих ловушек проверена нами на собственном опыте».

Доверяй, но наблюдай!

В одном эксперты единодушны: ювелирный магазин обязательно должен быть оснащен камерами видеонаблюдения. Они позволяют выявить нечистый на руку персонал и держать в поле зрения покупателей.

Александр ИЛЬЧЕНКО, PR-менеджер компании ITV, рассказывает: «Видеонаблюдение должно появляться в магазине в момент его открытия. Это входит в обязательные условия договора с частным охранным предприятием (или с вневедомственной охраной),

а также непосредственно влияет на сумму страховки. Наиболее оптимальным решением для обеспечения безопасности является комплексная система безопасности на основе современных открытых платформы и программных модулей. В состав решения может входить модуль видеонаблюдения в торговом зале, служебных помещениях и по периметру здания магазина, система контроля доступа в подсобные помещения и склад,

а также охранно-пожарная сигнализация. Сердце системы – модуль видеоконтроля кассовых операций, синхронизирующий видео с данными чеков и событиями кассового терминала. Благодаря этому можно не только раскрывать случаи мошенничества, но обнаруживаемые обычной системой видеонаблюдения, но и использовать систему для решения задач маркетинга. Для видеонаблюдения в ювелирных магазинах требуется установка камер с высоким качеством изображения и цветопередачи, это связано с тем, что для обеспечения безопасности требуется отображать малейшие детали, происходящие в торговом зале. Современные камеры позволяют получать изображение высочайшего качества. Технология позволяет четко различать детали в условиях высококонтрастного освещения, а за счет высокой чувствительности датчика – и в любых условиях освещения».

Комплексное решение на основе современных платформ, **по словам Александра ИЛЬЧЕНКО**, позволяет осуществлять оперативное наблюдение за торговым залом все время, вести полный архив, в котором можно производить поиск по событиям (например, система выдаст только те промежутки, когда в объективе камеры были люди или оставленные предметы), одновременно контролировать систему доступа и передавать

СПРАВКА

Сколько стоит безопасность?

Бюджет, который владелец ювелирного магазина закладывает на охранные мероприятия, будет зависеть от уровня риска (который учитывает в том числе особенности и расположение объекта, криминальную обстановку и др.) и требований страховой компании. Дмитрий Иванюшин называет цифру в пределах 3-10% от расчетной прибыли без учета страховых взносов. «Стоимость конечного решения формируется на основе индивидуального расчета, суммы контрактов могут существенно различаться для однотипных предприятий», – говорит его колле-

га Александр Ильченко. В целом же, эксперты сходятся во мнении, что стоимость охраны индивидуальна в каждом отдельном случае и сильно различается в зависимости от региональной принадлежности магазина. То, что в столице и крупных мегаполисах стоит дорого и очень дорого, в регионах может оказаться в разы дешевле. В любом специализированном агентстве по подбору и установке охранных систем владельца ювелирного магазина совершенно бесплатно проконсультируют о наиболее приемлемой для него системе охраны и назовут ее стоимость.

СПРАВКА

При выборе конкретных технических средств охранной сигнализации рекомендуется ориентироваться на «Перечень технических средств, разрешенных к применению во вневедомственной охране в 2004 году» (П 78.36.001-2004). В «Перечень» включены технические средства охранной сигнализации, прошедшие сертификацию НИЦ «Охрана» ГУВО МВД РФ, разработанные и выпускаемые отечественными производителями. Многие из них имеют технические

параметры выше, чем у импортных аналогов, более низкую цену и полностью адаптированы к жестким условиям эксплуатации в РФ. Применение эксклюзивных или несертифицированных технических средств охранной сигнализации может привести в дальнейшем к их отказам, проблемам с техническим сопровождением, обслуживанием, ремонтом и заменой отдельных элементов системы безопасности.

тревожные сообщения охране в случае нарушений по любым доступным средствам связи. Кроме того, грамотно организованное видеонаблюдение не только позволит выявить воришек из числа покупателей, но и уберезет драгоценный во всех смыслах товар от посягательств со стороны работников магазина и кассиров. «Системы позволяют синхронизировать картинку с видеокamеры с информацией с кассового чека, — отметил Александр Ильченко. — То есть, охранник видит, что делает продавец, и одновременно — что именно он пробивает в чеке».

Мнение экспертов в области охранных систем разделяют и руководители ювелирных магазинов. Например, **Галина ШЕМЕНЕВА**

рассказала, что не так давно в своих магазинах они заменили камеры видеонаблюдения на самые совершенные: «Это позволяет не только вести постоянное наблюдение за торговым залом, но и различать при просмотре дисков лица покупателей. Однажды наш охранник, сидящий за пультом камеры, обнаружил подозрительного мужчину. Чисто интуитивно он заподозрил что-то неладное, и нам удалось предотвратить кражу драгоценностей».

«В наших магазинах установлены системы видеонаблюдения, — поделилась опытом и **Лилия БЕСПАЛОВА**. — Начиная с 2007 года, видеонаблюдение мы ставим интерактивное и можем, находясь в офисе, смотреть за работой персонала в структурных подразделениях других городов. Цель установки — это запись в цифровом формате всего, что происходит не только в торговом зале, но и на входе в магазин и в хранилище. Запись сохраняется и может пригодиться в разных случаях: откорректировать обслуживание покупателя, отследить сохранность материальных ценностей. Как правило, камеры видеонаблюдения доступны для просмотра и директору магазина, который, находясь в кабинете, может вовремя помочь своим сотрудникам».

ПРИМЕР ИЗ ПРАКТИКИ

Наталья ВОЛОШИНА, директор Ювелирного Салона GOLD,

«Накануне 2008 года хулиганы оборвали новогоднее оформление одного нашего магазина глубокой ночью. Но, поскольку площадка перед магазином освещена, камеры зафиксировали весь процесс. Запись была показана по местному телевидению, очень четко сработала милиция, виновные лица были установлены и ущерб взыскан. В другом магазине уголовниками-рецидивистами был тяжело ранен ножом в живот молодой работник милиции. Это происшествие также зафиксировала камера, и в считанные часы преступники были задержаны, а видеозапись послужила неопровержимым доказательством их вины. Так что по части установки систем видеонаблюдения мы являемся образцовым предприятием для всей городской торговли. К тому же у одного нашего магазина камеры наружного наблюдения выходят на центральную улицу города, у второго — на одну из самых оживленных... Даже работники ОВД обращаются к нам в случае необходимости».

Наталья ВОЛОШИНА, директор Ювелирного Салона GOLD, рассказала, что выбранная для видеонаблюдения в их салоне система полностью себя оправдывает: «Видеонаблюдение ведется во всем магазине (кроме туалета), на входе установлены две камеры, на служебном входе одна камера, в торговом зале две камеры, в бухгалтерии одна камера, в кабинете руководителя одна камера... Это позволяет мне наблюдать не только за покупателями, но и за сотрудниками — монитор находится в моем кабинете. Всем предприятиям, открывающим ювелирные магазины, необходимо помнить: бизнес дорогой, поэтому и экономить на видеонаблюдении — «себе дороже»! ■