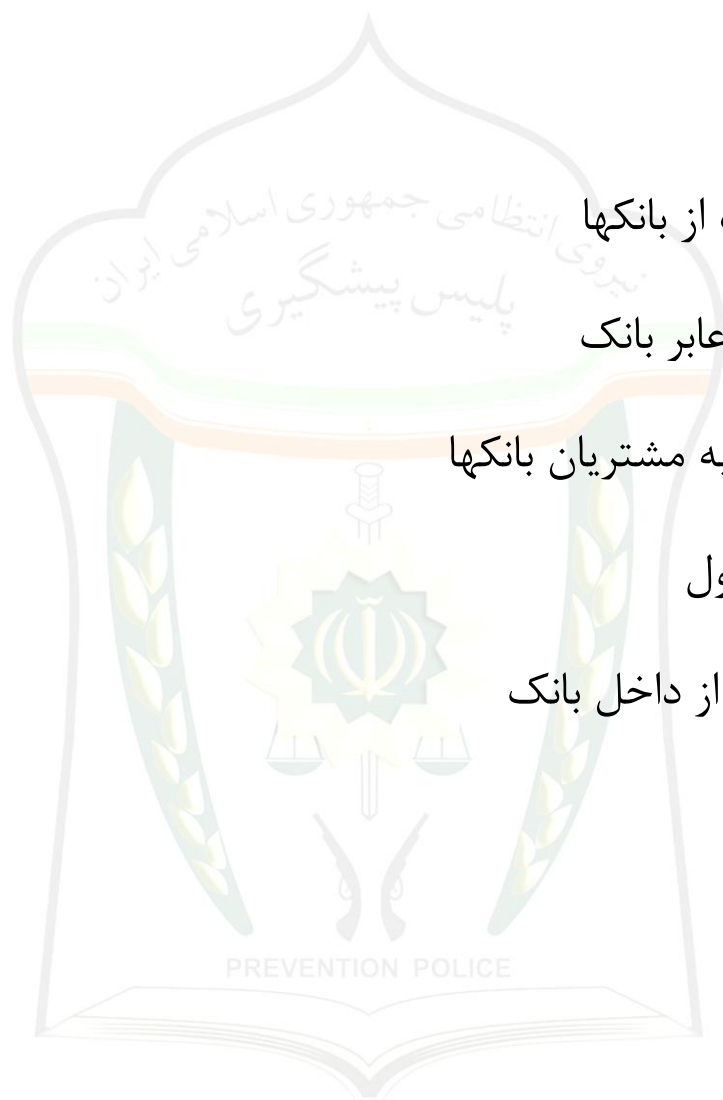


# حفاظت از بانکها و هشدار به

## مشتریان



۱. حفاظت از بانکها

۲. هشدار عابر بانک

۳. توصیه به مشتریان بانکها

۴. حمل پول

۵. قاپیدن از داخل بانک

## نکات ضروری برای حفاظت از بانک ها :

۱. استفاده از دوربین های مدار بسته در شعبات مرکزی و شلوغ.
۲. رعایت استاندارد حفاظتی ساختمانها بویژه در شعباتی که در حاشیه شهرها قرار دارند.
۳. اخذ نظریه کارشناس انتظامی قبل از تأسیس شعبات جدید همزمان با شروع عملیات ساختمانی.
۴. استفاده از نیروهای مسلح و تعیین محل استقرار آنها به گونه ای که بر اوضاع اشرافیت کامل داشته باشند.
۵. پرهیز جدی از بکارگیری عوامل مسلح و محافظین در سایر امور خدماتی بانک.
۶. خودداری از تحویل کلید درب بانک به افراد غیرمسئول به ویژه در پایان وقت اداری.
۷. نصب دزدگیر فلزی در قسمت درب ها ، پنجره ها، محفظ کولر و تهویه.
۸. نصب سیستم های هشدار دهنده و ارتباط آن به واحدهای انتظامی.
۹. کنترل مداوم سیستم های هشدار دهنده بویژه در ایام تعطیلات.
۱۰. واگذاری کلید خزانه فقط به افراد مسئول طبق ضوابط بانکی.
۱۱. تعویض قفل و تغییر رمز بلافاصله پس از مفقود شدن کلید در ورودی یا خزانه بانک با هماهنگی مسئولین ذیربط.
۱۲. پرهیز جدی از خارج نمودن اوراق بانکی مخصوصاً اوراق بهادار خارج از ضوابط بانک.
۱۳. بازگشایی حساب جاری تنها برای متقاضیانی که خود و معرف آنها از افراد مورد وثوق بوده و از حسن شهرت اجتماعی برخوردار باشند.
۱۴. احراز دقیق هویت افراد وصول کننده چک و امضاء آنان.
۱۵. بررسی دقیق مدارک شناسایی دریافت کنندگان وجه اعم از شناسنامه ، کارت شناسایی عکس دار و گواهینامه رانندگی.
۱۶. دقت در مبالغ درج شده در چک های حساب جاری و مسافرتی و کسب اطمینان از اصالت مندرجات آنها.
۱۷. استفاده از نیروهای مسلح و اعمال مراقبت های ویژه به هنگام جابجایی پول و اوراق بهادار بین شعبات.
۱۸. نصب و راه اندازی سیستم های مخابراتی اعلام خطر.
۱۹. خودداری از پذیرش بسته های مشکوک و جلوگیری از حمل و جابجایی آن در داخل بانک.

۲۰. ایجاد تغییر در زمان جابجایی پول و اوراق بهادار در مسیرهای طولانی.
۲۱. استفاده از مسیرهای مطمئن برای حمل و نقل پول و اوراق بهادار.
۲۲. پاکسازی دست فروشان و دکه های عرضه سیگار از اطراف بانک با هماهنگی سد معبر شهرداری.
۲۳. پرهیز از نگهداری پول و اوراق بهادار خارج از استاندارد تعیین شده برای بانک.
۲۴. سرگرم نمودن مراجعه کنندگان مشکوک و گزارش سریع به پلیس ۱۱۰.
۲۵. مطلع نمودن نیروی انتظامی در صورت دایر بودن بانک در ساعات غیراداری.
۲۶. جلوگیری از رد و بدل شدن وجوهات ، چک پول های مسافرتی و چک های حساب جاری توسط مشتریان در محل باجه.
۲۷. برخوردار نمودن بانک از روشنایی کافی در هنگام شب.
۲۸. وجود کپسول آتش نشانی و سایر تجهیزات اطفاء حریق در بانک و توانایی کارکنان برای استفاده از آن به هنگام ضرورت.
۲۹. ممانعت به عمل آوردن از عکسبرداری و فیلم برداری در داخل بانک.
۳۰. جلوگیری از ورود مشتریان و افراد غیرمسئول به داخل گیشه و قسمت تحویل داری و قسمت های مربوط به نگهداری اوراق بهادار.
۳۱. انجام اقدامات قانونی و تأمینی برای حفظ جان کارکنان بانک به هنگام مواجه شدن با سارقین و تهدیدات آنان و بهره گیری به موقع از سیستم های هشدار دهنده برای به دام انداختن آنان.
۳۲. آگاه سازی مشتریان در خصوص تهدیدات احتمالی در زمینه های جیب بری، کف زنی و کیف قاپی.
۳۳. اعمال دقت ، حساسیت و سرعت لازم نسبت به ثبت و پیگیری قانونی در مورد چک پولهای مسافرتی و حساب جاری.
۳۴. برخورداری رؤسای بانک و متصدیان امور چک از آموزش های مربوط به تشخیص چک های جعلی و اصلی.
۳۵. اعمال مقررات دقیق و مناسب برای ارائه دسته چک به مشتریان برای جلوگیری از کلاهبرداری.

## توصیه و هشدار در خصوص نکات امنیتی در هنگام استفاده از

### عابر بانک

- ۱- در حفظ و نگهداری کارتهای اعتباری دقت لازم را بعمل آورید.
- ۲- از نگهداری رمز عبور در کنار کارت خودداری نمایید.
- ۳- کارت و رمز عبور خود را جهت دریافت پول در اختیار افراد ناشناس قرار ندهید.
- ۴- در هنگام برداشت وجه مواظب باشید کسی رمز شما را نبیند.
- ۵- برگ رسیدی که از دستگاه خودپرداز دریافت می گردد در محل رها ننمایید و در صورت عدم نیاز آن را معدوم نمایید.
- ۶- موجودی حسابهای بانکی مخصوصاً حسابهای عابر بانک را در فاصله های زمانی مناسب چک کنید
- ۷- از ارائه اطلاعات مالی و بانکی خود از قبیل شماره حساب ، شماره کارتهای اعتباری و علام رمز آنها و ... به سایتهای متفرقه و مشکوک خودداری کنید و از عملکرد اینترنتی و قانونی بانکها و سایر مراکز دولتی و رسمی اطمینان حاصل نمایند
- ۸- هر چند وقت یکبار نسبت به تغییر کلمه عبور کارتهای عابر بانک اقدام کنید
- ۹- از کارت بانکی خود کاملاً حفاظت کرده و اگر آنرا لازم ندارید حتماً با اطلاع بانک آنرا باطل کرده و آنرا رها نکنید و اگر رها کردید رمز آنرا به هیچ صورت فاش ننمایید. مسئولیت هرنوع استفاده خلاف از کارت بانکی بعهده کسی می باشد که کارت به نامش صادر شده است.
- ۱۰- در فروشگاههایی که امکان خرید با استفاده از کارت خود پرداز وجود دارد از دادن رمز کارت به فروشنده خودداری کنید.
- ۱۱- رمز شخصی کارت عابر بانک خود را بخاطر سپرده و از افشاء نمودن آن جداً بپرهیزید.
- ۱۲- برای انتخاب شماره رمز، از تاریخ تولد، شماره تلفن یا سایر اعداد محرمانه شخصی استفاده ننمائید.
- ۱۳- از در اختیار گذاردن کارت عابر بانک خود نزد دیگران جداً خودداری نمائید.
- ۱۴- در حین استفاده از دستگاه خودپرداز بانک به نحوی عمل نمائید که دیگران از شماره رمز شما آگاه نگردند.

۱۵- پس از استفاده از دستگاه خودپرداز بانک وجوه خود را برداشته و زمان دیگری آنرا بشمارید.

۱۶- هرگز قبض را روی دستگاه خودپرداز باقی نگذارید.

۱۷- چنانچه کارت عابر بانک شما مفقود شد بلافاصله مراتب را به بانک مربوطه اطلاع دهید.

## توصیه به مشتریان بانکها

از حمل پول نقد بدون پوشش و حفاظت مناسب مخصوصاً هنگام خروج از بانک خودداری نموده حتی الامکان از چک‌های بانکی استفاده کنید.

از حمل و نقل پول نقد زیاد و ارقام قیمتی خود بصورت پیاده در هر شرایطی بپرهیزید.

از جابجایی و حمل غیرضروری اسناد و مدارک با ارزش خودداری نمائید.

از شمارش پول در انتظار عمومی که موجب تحریک سارقین می گردد، بپرهیزید.

چنانچه به اقتضای شغل خود مجبور به حمل پول نقد هستید، از وسائل نقلیه عمومی استفاده نموده و از سوار شدن به اتومبیل های متفرقه شخصی مخصوصاً در مسیرهای پرت، خلوت و خارج شهر خودداری نمائید.

هنگام دریافت پول و خروج از بانک مراقب اطراف خود مخصوصاً موتورسواران مشکوک باشید.

## جابجایی پول

۱. بجای استفاده از مقادیر زیادی وجه نقد به صورت مشهود از چک بین بانکی و یا پول الکترونیکی استفاده نمایید
۲. تمامی قسمت های خودرو جا و مکان مناسبی جهت نگهداری پول نقد و اوراق بهادر نمی باشد .
۳. سارقین همیشه در جلوی بانکها در کمینند و شما را تعقیب تا در فرصت مناسب پول و دیگر اشیای شما را سرقت و با خودرو و یا موتور سیکلت تندرو و پلاک مخدوش از صحنه فرار نماید .
۴. همیشه وجه نقد در یک جیب خود نگهداری ننمایید در قسمت های مختلف نگهداری نمایید.
۵. از شمارش پول نقد بمقدار زیاد در دید مردم خودداری ، چون باعث تحریک سارقان می گردد.
۶. در صورتی که پول نقد به مقدار زیاد همراه دارید و مشتری بانک بوده اید در هنگام سوار شدن به اتومبیل در صورتی که پنجر یا تصادف صورت گرفته مواظب پول خود باشید .
۷. زمانی که پول از بانک مربوطه تحویل گرفتید در خیابان مواظب کیف خود باشید و کیف را در دستی بگیرید که به سمت پیاده رو است و مواظب موتور سواران کیف قاب باشید.
۸. در صورتی که فرد یا افرادی در بانک به شما مراجعه و تقاضای خورد نمودن پول داشت به هیچ عنوان قبول نکنید چون احتمال تحویل اسکناس تقلبی و همچنین کشروی وجود دارد .
۹. در صورت مشاهده فرد یا افراد مشکوک و یا مضمون سریعاً به تلفن ۱۱۰ تماس بگیرید .
۱۰. در صورتی که بعنوان مشتری وارد بانک می شوید وسیله نقلیه خود را به پارکینگ و یا به وسایل و تجهیزات تاخیری و بازدارنده نظیر قفل و زنجیر فرمان و دزدگیر و .... مجهز نمایید تا پیشگیری از سرقت گردد .
۱۱. از حمل و نگهداری وجوه نقد و چکهای مسافرتی در مبالغ بالا و قابل توجه خودداری و سعی کنید از کارتهای اعتباری و چکهای رمزار بین بانکی و نظایر آن استفاده کنید .
۱۲. در هنگام دریافت وجه نقد از بانک سعی کنید از آشنایان و افراد مورد اطمینان جهت همراهی خود استفاده نمایید . و همچنین مراقب افراد ناشناسی که در بانک در کنار شما حضور دارند باشید تا متوجه مشخصات اسمی شما نشوند .

۱۳. پس از دریافت وجوه نقد یا تراول چک از بانک آنها را در محل امن مناسبی از لباسستان جا سازی کنید
۱۴. چنانچه پس از خروج از بانک یا اماکن تجاری و امثالهم شخص یا اشخاصی به شما مراجعه و با ارائه کارت شناسایی که (مجعول میباشد) و یا نشان دادن بیسیم و یا دستبند و به بهانه های نظیر مظنونیت به حمل مواد مخدر و امثال آن قصد بازرسی بدنی شما یا بازدید کیف همراه شما را داشتند ضمن آنکه به آنها اجازه بازرسی نمی دهید از طریق تلفن همراه یا کسبه محل یا رهگذران پلیس ۱۱۰ یا کلانتری محل را در جریان بگذارید .
۱۵. زمانی که وجوه نقد قابل توجه یا اموال با ارزشی همراه خود دارید از تردد در خیابان و محله های خلوت پرهیز نمائید .
۱۶. اگر افرادی با عنوان مأمور مراجعه به منزل یا محل کار شما قصد ورود و بازرسی آنجا را داشتند ابتداء از آنها کارت شناسایی معتبر پلیس و دستور قضایی را مطالبه و نسبت به بررسی و مطالعه آن اقدام و در صورتی که به حرکات و رفتار آنها و یا مدارک ارائه شده از سوی آنان مظنون شدید حتماً کلانتری محل و یا پلیس ۱۱۰ را از طریق تلفن مطلع نمایید .
۱۷. اگر افرادی با عنوان مأمورین به شما و یا منزل و یا محل کار شما مراجعه و قصد بازدید و بازرسی داشته و وسیله نقلیه نیز در اختیار داشتند مشخصات ظاهری و شماره پلاک خودروی آنها را بخاطر بسپارید تا در مواقع لزوم در اختیار پلیس قرار دهید .
۱۸. در محوطه بانک مواظب اطرافیان خود باشید .
۱۹. در محوطه بانک مواظب موتور سواران مشکوک که احتمالاً جلوی بانک کمین نموده اند خصوصاً موتور سوار هایی که دو ترک باشند .
۲۰. پس از تحویل پول از بانک و موقع سوار شدن به خودرو ممکن است خودروتان توسط سارقین پنچر شده باشد لذا ابتدا پول دریافتی را درون پاکت قرار داده درب ها را قفل نموده و سپس نسبت به تعویض چرخ اقدام نمایید .
۲۱. از حمل پول با پلاستیک دسته دار و... خودداری نمایید .
۲۲. پول دریافتی از بانک را در همان محل در جیب های خود جاسازی کنید .
۲۳. مواظب باشید ممکن است سارقین پس از خروج شما از بانک با تعارف آب میوه و غذای مسموم شده بیهوش و پول شما را به سرقت ببرند بنابراین از پذیرفتن هر گونه از عابرین و رانندگان خودداری کنید.



۲۴. سارقین تحت پوشش مأمورین انتظامی، پلیس آگاهی و مبارزه با مواد مخدر ممکن است از درب بانک شما را تعقیب نموده و در مسیر یا در زمان مراجعت به منزل تحت عنوان مأمور قصد بازرسی از خود شما و یا منزل شما را داشته باشند و در زمان بازرسی اقدام به سرقت نمایند.

۲۵. به محض مواجه شدن با افراد ذکر شده

۲۶. از آنان کارت شناسایی بخواهید و آن را بدقت بررسی کنید.

۲۷. بلافاصله با عوامل ۱۱۰ یا کلانتری محل تماس گرفته و از آنان خواسته شود تا در محل حاضر شوند

۲۸. بازرسی مأمورین باید با حضور مأمورین محاصره صورت بگیرد.

۲۹. ممکن است پس از خروج از بانک، اتومبیل‌تان توسط سارقان پنجر شده باشد؛ بنابراین ابتدا وجوه همراه خود را در داخل اتومبیل قرار داده و در اتومبیل را قفل و از بالا بودن شیشه‌ها اطمینان حاصل نمایید و سپس اقدام به رفع نقص و یا پنجرگیری نمایید.

۳۰. از حمل پول به مقدار زیاد خودداری نمایید و تا حد امکان از چک‌های تضمینی و رمزار استفاده نمایید.

۳۱. در صورت حمل پول زیاد در مسافرت‌های طولانی حتماً یک نفر همراه داشته باشید.

۳۲. از کیف یا سایر وسایل خود فاصله نگیرید.

۳۳. با حواله‌های تلفنی بین شعب نیاز به حمل چک‌های مسافرتی و وجه نقد نمی‌باشد.

۳۴. کیف قاپ‌ها از موتورسیکلت‌های فاقد پلاک انتظامی یا پلاک‌های مخدوش یا مخفی و یا پلاک‌های متحرک استفاده می‌نمایند.

۳۵. کیف قاپ‌ها معمولاً از طریق تلفن همراه با یکدیگر ارتباط برقرار می‌نمایند.

۳۶. مراقب افرادی که در گوشه کنار قسمت‌های داخلی شعبه مشغول صحبت کردن با تلفن همراه هستند، باشید.

۳۷. از رها نمودن کیف در سبد خرید فروشگاه یا روی پیشخوان اجتناب ورزید.

۳۸. برای پیشگیری از آسیب پذیری خود و عزیزانتان در تردهای شهری، تا حد ممکن از وسایل نقلیه عمومی و پلاک قرمز استفاده کنید.

۳۹. کیف پول خود را به نحوی داخل جیب‌تان بگذارید که تمام آن در داخل جیب قرار داشته باشد.

۴۰. بند کیف‌تان را دور گردن یا مچ‌تان نیندازید ممکن است بر اثر قاپیدن زوری به شما آسیب و صدمه وارد آید.



۴۱. رها کردن کیف در سبد خرید فروشگاه یا روی پیشخوان باعث ایجاد دردسر می شود.



## قاپیدن از داخل بانک

در این گونه سرقت معمولاً سارقین به صورت یک باند چهار یا شش نفره دو یا چند دستگاه موتورسیکلت به مقابل بانک رفته و سپس با ترند های مختلف از جمله، نوشیدن آب، وصول چک و ... عابران و کارمندان بانک را زیر نظر داشته و در زمان مناسب اقدام به قاپیدن اموال دیگران می کنند.

بنابراین لازم است موارد ذیل جهت پیشگیری از سرقت اقدام شود.

### الف : کارمندان بانک

- ۱- کارمندان بانک می بایست کلیه وجوه و چک ها را به نحوی نگهداری کنند که امکان رویت و دسترسی به آنها توسط مراجعین بانک امکان پذیر نباشد.
- ۲- کارمندان بانک فقط در صورت مراجعه مشتری و درخواست چک پول اقدام به انتقال چک هایی درخواستی از گاو صندوق بنمایند.

### ب: شهروندان

- ۱- می بایست از قرارداد پول، چک و سایر مدارک بر روی پیش خوان خودداری کنند.
- ۲- هنگام دریافت وجوه نقد یا چک در مبالغ بالا، یک نفر همراه داشته باشید.
- ۳- در صورت امکان از چک های رمزار بین بانکی شعب، به جای چک پول و وجوه نقد استفاده نمایید.
- ۴- مراقب موتورسواران دو نفره که در مقابل بانک های توقف کرده اند، باشید.
- ۵- با حوالجات تلفنی بین شعب، نیاز به حمل چک پول و وجه نقد نمی باشد. در صورتی که مجبور به حمل چک و یا ایران چک هستید شماره سریال چک ها را یادداشت و نگهداری نمایید.
- ۶- با تهیه کارت های اعتباری، از خدمات بانکداری الکترونیکی شامل تلفن بانک، اینترنت بانک، موبایل بانک، سامانه الکترونیکی و پایانه های فروشگاهی استفاده نمایید.
- ۷- همیشه به یاد داشته باشید زمانی که از بانک خارج می شوید ممکن است اتفاقاتی برای شما بیافتد که تصادفی نیست و کاملاً برنامه ریزی شده است. همچون پنچر شدن اتومبیل، کثیف و آلوده شدن لباس های شخصی شما و تذکر دیگران مبنی بر اینکه لباس شما کثیف است. در این گونه موارد هوشیار باشید از وجوه خود مواظبت کامل نموده و سپس جهت رفع مشکل اقدام نمایید.
- ۸- هنگام ورود و خروج از بانک در صورت مشاهده افراد و موارد مشکوک، مراتب را به مسئولین بانک و مرکز فوریت های پلیسی ۱۱۰ اطلاع دهید.