FIATAL MŰSZAKIAK TUDOMÁNYOS ÜLÉSSZAKA XVII.

Kolozsvár, 2012. március 22–23.

MINŐSÉGIRÁNYÍTÁS ÉS BIZTONSÁG

TÓTH Georgina Nóra, MUHA Lajos

Abstract

The financial institutions are considered critical infrastructure. Accordingly, their security is not only important for the bank but also national interest. This publication is intended to examine a possible effect on the quality management system to ensure the physical security processes.

Key words:

Quality, Quality management, security.

Összefoglalás

A pénzintézetek kritikus infrastruktúrának minősülnek. Ennek megfelelően biztonságuk nemcsak a szervezet számára fontos, hanem nemzeti érdek. Jelen publikáció célja, hogy megvizsgáljuk egy pénzintézet esetében milyen hatással lehet egy jól működő minőségirányítási rendszer a pénzintézetnél alkalmazott fizikai biztonságot biztosító folyamatokra.

Kulcsszavak:

Minőség, minőségirányítás, biztonság.

1. Bevezetés

A minőségközpontú szemlélet manapság elengedhetetlen bármely területen működő vállalatnál. Fokozott jelentőséggel bír azonban pénzintézetek esetében, ahol az annak szolgáltatásait igénybevevő „vevők” megtakarításait, értékeiket tárolják, vagy további szolgáltatásait veszik igénybe. Az utóbbi években – a gazdasági válság hatására is – megnövekedett a pénzintézetekkel szemben elkövetett vagyon elleni bűncselekmények száma is. Napról napra egyre több bankrablásról, csalásról hallhatunk a híradásokban. És az azt jelenti, hogy egyre újabb kihívásoknak kell megfelelniük a pénzintézeteknek, amelynek során a szervezet fizikai biztonsága egyre jobban felértékelődik.

2. Minőségirányítási rendszerben rejlő lehetőségek a fizikai biztonság vonatkozásában

A minőség és minőség szemléletű megközelítés mellett, hogy növelheti a vállalat vevői megítélését lehetőséget biztosíthat a hatékonyabb működésre is. Sajnos az utóbbi évek tapasztalatai azt mutatják, hogy sok esetben a minőségirányítási rendszer üzemeltetése nemcsak, hogy nem éri el működésének célját, de a témában érdekelté nem tett munkatársak mellett még a vezetés is ellenszenvvel, szükséges

rosszként tekint rá eddigi tapasztalatai miatt. Amíg nem a minőség szemlélet és az ez alapján való hatékony(abb) működés van az első helyen, addig ebben a kérdésben jelentős változás nem várható. A válság és a különböző költségek megnövekedésével valamint a bevételek csökkenésével a költséghatékonyabb működés érdekében sok akár pénzügyi területen, akár más területen tevékenykedő szervezet a minőségirányítási rendszer működésbeli követelményeinek eleget tesz, azonban tanúsítását nem végezteti el, mert nem érzi megtérülését a magas auditálási költségek mellett.

Egy jól működő minőségirányítási rendszer egy vállalat életében meghatározó szerepet tölt be. Segítségével a szervezet működése sikeressé, áttekinthetővé, jól dokumentálttá válhat, segítve ezzel a különböző fő- és melléktevékenységeket. [2]

Pénzügyintézetek esetén a vevők körének meghatározása sem egyszerű feladat, de esetünkben jelen publikáció terjedelme nem teszi lehetővé ennek az igen érdekes kérdésnek a mélyebb megvitatását.

3. Bankbiztonság

Az utóbbi években jelentősen megnőtt a pénzügyintézetek veszélyeztetettsége, amely kiterjed az összes védendő alapértékre, így a különböző fizetőeszközökre, értékpapírokra, vagyontárgyra, az információkra és adatokra, valamint a személyizetre. A bankok esetében a fizikai biztonsági rendszer kialakítása során fennáll az a kérdés, hogy az említett értékek élőerős, mechanikai, elektronikai és adminisztratív védelme olyan teljes körűen, zártan lett-e kialakítva, hogy minden pontján képes legyen a fenyegetések által előidézett kockázatokat a bank számára kezelhető mértékűre lecsökkenteni. Ugyanakkor felmerül az a kérdés is, hogy a megvalósított védelem, illetve a kialakítására fordított költségek a kockázatokkal arányosak-e. Erre a felvetésre – a teljes védelmi rendszer kiterjedését és komplexitását figyelembe véve – a válasz nem mindig kézenfekvő és egyértelmű, megválaszolását általában egy olyan vizsgálat segítheti elő, amely figyelembe veszi és felméri az összes védendő alapérték fajtát és az ezek védelmét szolgáló rendszereket, a releváns fenyegetéseket, a védelem gyenge pontjait és a potenciális kockázatokat. Ez a vizsgálat egyidejűleg alkalmas a „bankbiztonsági” tevékenység ellenőrzésére, értékelésére is. [1]

4. A biztonság minősége, avagy a minőségirányítás hatásai a fizikai biztonságra

A pénzügyintézetek védelme a fenyegetettségeket alapul véve különböző területeken és módszerekkel valósul meg. Jelen publikációban szorítkozzunk a fizikai biztonságra megteremtésére. Ennek során több kihívással kell szembenézni, beleértve a fejlődő bűnözést, a nemzetközi szervezett bűnözést, terrorizmust és a gazdasági válság hatásait is. Az utóbbi években megemelkedett a vagyon elleni bűncselekmények száma hazánkban a pénzügyintézetekkel szemben. Ide érthetjük a különböző rablási

kísérleteket valamint az egyre gyakrabban előforduló, a bank automaták elmozdítására, feltörésére tett kísérleteket, valamint a pénzzzállítással kapcsolatos támadásokat.

A fizikai biztonság minősége meghatározó az előbb felsorolt bűncselekmények elkövetésének megtervezése során az elkövető számára is az elkövetés célpontjának kiválasztása szempontjából. Nyilvánvaló, hogy akár tudatosan, akár csak az „érzésekre hagyatkozva történik a célpont kiválasztása, ennek során nagyobb eséllyel kerül kiválasztásra egy „rosszabb minőségű” biztonsági rendszert működtető bankfiók, mint a szemmel láthatóan jól felszerelt, jól működtetett rendszer.

Hazánkban a pénzintézetek fizikai biztonságuk megteremtéséhez a több előírást, ajánlást használnak. Leggyakrabban a MABISZ ajánlásokat alkalmazzák, amelyek részletesen rendelkeznek a fizikai biztonság megvalósításával kapcsolatos eszközökről, és egyes üzemeltetési követelményekről is, de nem terjednek ki a tervezés- megvalósítás-üzemeltetés teljes folyamatára. A fizikai biztonság megvalósítása során elengedhetetlen a megfelelő tervezés és a folyamatos felülvizsgálat, valamint a javítás, illetve mindezekről a megfelelő részletességű adminisztráció elkészítése. Ezt várja el a minőségirányítási rendszer is.

A fizikai biztonság megteremtése és működtetése során egy jól kialakított minőségirányítási rendszer nagy segítséget nyújthat a fenti kérdésekben, mivel a minőségirányítás alapelvei közé tartozik a folyamat, illetve a rendszerszemlélet. A minőségirányítási szabvány nagy hangsúlyt helyez a szabályozott, és jól dokumentált folyamatok kialakítására, működésére, ellenőrzésére és mindezek adminisztrációjára. A működés szabályozása, leírása során elengedhetetlen a folyamat figyelemmel kísérése, valamint a kapcsolódó dokumentumok aktualizálása, archiválása, a visszakereshetőség biztosítása mellett a szabályozott hozzáférés és a megfelelő tárolás kialakítása is. A biztonság fenntartásában, fokozásában további lehetőséget ad a minőségirányítási auditok alkalmával a nem megfelelések feltárása, valamint a további lehetséges fejlődési irányok, fejlesztési elvárások meghatározása. Mivel a minőségirányítási rendszerre vonatkozó szabványok a rendszeres időközönként elvégzendő auditot, mint követelményként foglalják magukba, így ez is folyamatos lehetőséget jelenthet a fejlődés és védelem szempontjából.

5. Következtetések / Összefoglaló

Jelen publikáció kereteiben rövid betekintést nyerhet az olvasó a pénzintézetek fizikai biztonsági rendszerének és egy a szervezetnél jól működő minőségirányítási rendszerének lehetséges összefüggéseibe. Látható, hogy a bankok esetében a biztonság nagyon fontos kérdés figyelembe véve, hogy ezek az intézmények kritikus infrastruktúrák, meghatározóak egy nemzet gazdasági helyzetében. Fontos kérdés számukra a fizikai biztonság megteremtése, amelynek során vevőik és azok értékeinek védelme a cél. Ennek megfelelően jól szabályozott, megfelelően dokumentált, dinamikus rendszer kialakítása a cél, amelynek működését nagyban elősegíti egy a szervezetnél auditált, kiválóan működő

minőségmenedzsment rendszer. Ennek persze jellemzője egy megfelelő szemléletű szervezeti kultúra, egy elkötelezett felső vezetés és egy jól definiált stratégia.

Irodalom

- [1] Fialka György: *A pénzüzetek biztonságvédelmének lehetséges paradigmaváltása*, HADMÉRNÖK, V. Évfolyam 4. szám - 2010. december, pp. 50-54.
- [2] Kövesi János, Topár József: *Aminőségmenedzsment alapjai*, TYPOTEX, Budapest, 2006, p252.

Tóth Georgina Nóra tanársegéd

Óbudai Egyetem Bánki Donát Gépészmérnöki és Biztonságtechnikai Mérnöki Kar Anyag és Gyártástechnológiai Intézet

1081 Budapest Népszínház utca 8.

Telefon / Fax: +36-1-666-5339

E-mail: toth.georgina@bgk.uni-obuda.hu

Dr. Muha Lajos mk. alezredes, főiskolai tanár

Nemzeti Közszoigálati Egyetem

Hadtudományi és Honvédtisztképző Kar

Híradó, Informatikai és Elektronikai Hadviselés Tanszék

H-1101 Budapest, Hungária krt. 9-11.

Telefon: +36-1-432-9049

E-mail: muha.lajos@uni-nke.hu