

KAKO POSAO ZAŠTITARA UČINITI SIGURNIJIM ?

1. Uvod

Tko je kriv za propuste koji su doveli do pogibije zaštitara na njihovom radnom mjestu osiguranja? Teško je bilo koga osobno okriviti u bilo kojem slučaju koji se dogodio. Zaštitari su zasigurno postupaju najbolje kako znaju i kako su educirani. Ja bih rekao da je svakako kriva nedovoljna uređenost zaštitarskog sustava, od zakonodavnih okvira do metodičkih i taktičkih znanja, kako kod samih zaštitara (za što oni ne mogu snositi krivicu), tako i kod njihovih rukovoditelja, kao i kod odgovornih u novčarskim ustanovama. Još se mnogo mora raditi na uspostavi kvalitetnog zaštitarskog sustava i sigurnosnih sustava u poslovnicama. Već se je davno trebalo izvući pouku iz ovakvih nemilih događaja i provesti nužne promjene, radi izbjegavanja ovakvih teških posljedice za zaštitare, njihove obitelji, ali i društvo u cjelini. Problem je višeslojan i sastoji se od:

- taktičkih i metodičkih pogrešaka u procjeni i postavljanju osiguranja, te neposrednih postupanja,
- pravnih problema i nejasnoća kod upotrebe vatrenog oružja,
- nedovoljno oštih odredbi o minimalnim mjerama zaštite novčarskih ustanova,
- opremljenosti i educiranosti zaštitara i osoba u novčarskim ustanovama koji bi trebali brinuti o poslovnoj sigurnosti istih.

Probajmo razmotriti sve navedene probleme.

2. Taktičke pogreške u postavljanju osiguranja novčarskih ustanova

Događaji pokreću promjene, dali je zaista tako? U ovom problemu, to se nije pokazalo točnim. Kritična točka za pokretanje promjena vjerojatno još nije postignuta. Treba reći da je časopis Zaštita prvi u cjelokupnoj zaštitarskoj industriji, kroz objavljene tekstove, počeo upozoravati na problem pogibije zaštitara u obavljanju svojih poslova. Podsjetimo se.

Dana 05.09.2005. god., izvršeno je razbojništvo u poslovnici FINA-e, u Zagrebu u Zvonimirovoj ulici 54, kojom prilikom su poginula dva zaštitara. Razbojnici su još pri samom ulasku pucali i ubili, odnosno teško ranili zaštitare i tako ih onemogućili u bilo kakvom daljnjem pružanju otpora ili traženju pomoći, odnosno izvještavanju policije.

Dana 14.10.2006. godine u poslovnici FINA-e u Đurđevcu je ubijen jedan zaštitar i klijent poslovnice. Na samom ulazu nalazio se zaštitar u kojeg je počinitelj pucao prije nego je ovaj stigao poduzeti bilo što u svoju zaštitu, zaštitu klijenata i imovine. Na ulazu nije bila postavljena tehnička kontrola ulaza. Sklop dvaju propusta ponovno je dovelo do ubojstva zaštitara, zaštitar na samom ulazu i izostanak tehničke zaštite.

Dana 22.10.2011. godine u prilikom razbojništva oko 08,10 sati, u poslovnici Volksbanke u Aveniji Dubrava 159, u Zagrebu, ubijen je zaštitar. Zaštitar je bio

naoružan vatrenim oružjem i bio smješten lijevo u neposrednoj blizini ulaza u poslovnicu banke. Posebna tehnička zaštita na ulazu nije postojala.

Ne smijemo zaboravit niti niz napada na zaštitare u proteklom razdoblju, kao što je napad koji se zbog ispred trgovačkog centra Billa u Zagrebu kada su napadači pucali na zaštitare iz dugog vatrenog oružja, razbojništva na oklopljeno vozilo za prijevoz novca u prostoru trgovačkog centra Getto u Sesvetama u Zagrebu, te pokušaja razbojništva u Slavonskom Brodu, kada nisu stradali zaštitari, ali su bili u izravnoj životnoj opasnosti, a stradali su ili ranjeni sami napadači.

Iz ovog kratkog prikaza napada na zaštitare, možemo konstatirati:

- napad je izvršen na novčarsku ustanovu ili na vozilo za prijevoz novca,
- napadi su bili uspješni i pogubni za zaštitare, unutar novčarskih ustanova,
- novčarske ustanove, osim video nadzora, nisu bile osigurane dodatnim tehničkim sredstvima, na ulazima,
- zaštitari u novčarskim ustanovama nisu reagirali uporabom vatrenog oružja,
- zaštitari su u novčarskim ustanovama, bili pozicionirani u neposrednoj blizini ulaza,
- svi zaštitari su stradali smrtno,
- zaštitari u pratnji novca (van novčarske ustanove) uspjeli su zaštititi sebe i čuvanu imovinu.

U policiji su očito svjesni problema jer neki policijsku službenici konstatiraju da će se ovo na žalost događati sve dok banke ne budu poštovale neka od pravila sigurnosti. Umjesto da zaštitar stoji iza blindirana stakla ili da banke imaju rolo-vrata, koja se blokiraju i imaju kameru, mjere osiguranja su minimalne. Treba ipak reći da je upravo policija ta koja predlaže donošenje strožih kriterija za minimalne tehničke mjere u novčarskim ustanovama. Dakle postojeći propisi o minimalnim mjerama sigurnosti u novčarskim ustanovama uvijek se novim propisom mogu dignuti na viši nivo. Ima se dojam da policija ne želi ulaziti u sukob s bankarskim lobijem kad takve strože mjere ne predlaže. Bankama, naravno stroži propisi ne odgovaraju iz dva razloga. Svakako je prvi, dodatna novčana sredstva koja bi banke morale izdvojiti za nova sigurnosna opremanja. Drugi je taj što sigurnosne mjere predlažu zatvaranja prostora, što udaljuje klijente od službenika banke što se u bankama cijeni kao loše za poslovanje. Ipak, najlošije za poslovanje banke svakako će biti to ako im u poslovnicama budu mrtvi zaštitari ili klijenti. Sigurnost ljudi svakako bi trebala biti ispred otvorenog i neposrednog kontakta s klijentima, a što se može ostvariti, ali tek nakon prolaza kroz kvalitetna tehnička sigurnosna rješenja. Da situaciju potpuno demaskiramo, pitanje je koliko je u interesu i pojedinim zaštitarskim kućama, posebice one koje pretežito osiguravaju novčarske ustanove i poštanske poslovnice, uvođenje tehničkih sigurnosnih noviteta jer time svakako gube dostatan broj radnih mjesta za zaštitare, a što im umanjuje profit.

Svi sigurnosni stručnjaci će se zasigurno složiti da je zaštita nekog objekta najbolja ako je temeljena na kombinaciji tjelesne i tehničke zaštite, pa stoga mislim da bi upravo u kombinaciji takvih rješenja trebalo tražiti optimum sigurnosti u novčarskim ustanovama. Ne treba niti izbaciti zaštitare, ali niti zanemariti tehnička dobra rješenja. Ono što u tom pogledu nedostaje bankama je kvalitetno vođenje poslovne sigurnosti, te kvalitetni stručnjaci na tom području. Još nisam čuo da je ijedna novčarska ustanova angažirala konzultantsku tvrtku za poslovnu sigurnost, da ime napravi

kvalitetnu analizu i predloži najbolja, optimalna sigurnosna rješenja za osiguranje njihovih poslovnih objekata. Novčarske ustanove se zaista ponašaju na načina da ispune samo ono minimalno što od njih Zakon zahtjeva, kako bi sa sebe i svojih odgovornih osoba skinule odgovornost. Često se misli da je dovoljno angažirati neku zaštitarsku tvrtku i da je problem sigurnosti riješen. „Dobro se ne ratuje samo dobrom vojskom, nego i dobrom taktikom“. Upravo na lošoj taktici postavljanja zaštitara u novčarske ustanove, vidimo kako problem sigurnosti nije riješena angažiranjem zaštitarske tvrtke. Apsolutno je taktički neopravdano postaviti zaštitara na sam ulaz u poslovnicu, a pri tome nema nikakve druge tehničke zaštite koja bi na vrijeme i kvalitetno mogla zaustaviti potencijalnog počinitelja kaznenog djela. Mnogi će reći, pa upravo je zaštitar tu da to učini. Nije logički očekivati da zaštitar bude na ful oprezu osam ili dvanaest sati, koliko mu traje radno vrijeme i da svakog klijenta koji ulazi detaljno promatra. No, dali bi i to pomoglo. Naravno da ne bi, što je bilo vidljivo kod razbojstva u FINA u Zagrebu jer su pljačkaši pucali još kad su bili vani. Naprosto zaštitaru nije mjesto u novčarskim ustanovama, gdje je najveći rizik napada, zbog čuvanih novčanih sredstava, na ulaznim vratima. Problem je tim veći jer rukovoditelji niti u novčarskim ustanovama niti u zaštitarskim tvrtkama nisu izvukli nikakvu pouku jer su i kod druga dva slučaja pogibije zaštitara isti bili postavljeni neposredno kod ulaza. Bili su lako dostupna i lako savladiva prepreka. Zaštitari naprosto nisu imali vremena reagirati na pravilan način i tako obraniti sebe, osobe i imovinu koju su čuvali.

Zaštitari nisu i ne mogu biti vratari i recepcionari, pa na tim pozicijama ne trebaju niti raditi. Oni naravno, ne mogu niti stajati iza čoška s uperenim oružjem u svaku osobu koja ulazi u poslovnicu, kako bi jedino tako stekli taktičku prednost pred eventualnim pljačkašima. Svakako ih treba smjestiti u zasebne prostorije iz kojih imaju nadzor nad kompletnim prostorom poslovnice i od kuda mogu reagirati na siguran način za sebe, radnike i klijente. Takvo pozicioniranje zaštitara treba biti popraćeno adekvatnim tehničkim rješenjima. Naravno da se pojedini prostori mogu dobro zaštititi i samo dobrim sigurnosnim tehničkim sustavima, ipak netko bi trebao njima upravljati, a to mogu biti za to obučeni zaštitari.

Analize i procjene svake pojedine novčarske poslovnice treba nužno i žurno mijenjati, i odrediti drugačija taktička postavljanja i postupanja zaštitara, dok se zakonski okviri ne promjene.

3. Zakonski okviri zaštite novčarskih ustanova

Sve novčarske ustanove, odnosno njihove poslovnice štite se temeljem Zakon o minimalnim mjerama zaštite u poslovanju s gotovim novcem i vrijednostima (NN 173/03, NN 150/05) i Zakona o privatnoj zaštiti. Nakon drastičnog porasta razbojništava u novčarske ustanove koje posluju s gotovim novcem i uz sve preventivne mjere koje je tada policija poduzimala, a koje nisu davale tendenciju opadanja razbojništva, MUP-a se odlučilo predložiti minimalne mjere zaštite u takovim objektima. Nakon donošenja Zakona do danas broj razbojništava, prema statistici MUP-a, u poštanskim uredima, mjenjačnicama i kladionicama se nije značajno smanjio. Najlošije stanje je još uvijek u kladionicama gdje je najveći broj razbojništava i najmanje je vidljiv pad razbojništva. Najveće poboljšanje, odnosno najveći pad izvršenih razbojništava je u bankama, što je vjerojatni rezultat uloženi sredstava u sigurnosno opremanje. Zakon nije u potpunosti opravdao donošenje.

Ipak, prevencija kroz pojačanu zaštitu objekta donijela je rezultate. Sačuvana su velika materijalna sredstva, a vjerojatno i ljudski životi.

Nepostojanje jasnih zakonskih i proceduralnih propisa o načinu osiguranja novčarskih ustanova, bez obzira na Zakon o minimalnim mjerama zaštite u poslovanju s gotovim novcem i vrijednostima (i njegove izmjene), nedovoljnog taktičkog znanja u zaštitarstvu i loše sigurnosne prosudbe, dovodi do tragičnih posljedica. Sindikat zaštitara ogorčen je manjkavostima Zakon o minimalnim mjerama zaštite u poslovanju s gotovim novcem i vrijednostima. Kažu kako su moguća brojna izuzeća koja koriste gotovo sve novčarske institucije. Da bi kontrola ulaza/izlaza ima svoj smisao, treba biti od neprobojnih materijalima. Trebala bi biti propisana ili dupla vrata ili roto vrata.

Zakon o MMZPGNV, propisuje da se minimalni sigurnosni uvjeti zaštite osoba, novca i vrijednosti ostvaruju se odgovarajućim sustavima tehničke zaštite, tjelesnom zaštitom, te zajedničkom primjenom tjelesne zaštite i sustava tehničke zaštite. Tjelesnu zaštitu osoba, gotova novca i vrijednosti obavljaju trgovačka društva, obrtnici i unutarne čuvarske službe novčarskih institucija, koje imaju odobrenje za obavljanje poslova privatne zaštite propisane Zakonom o privatnoj zaštiti, koja odredba povezuje ta dva zakonska propisa. Novčarske ustanove su kategorizirane u tri kategorije. Za svaku kategoriju određene su minimalne mjere zaštite. Sukladno članku 7., novčarske institucije štite se primjenom sljedećih minimalnih sigurnosnih uvjeta zaštite:

1. protuprovalnog sustava sa centraliziranom dojavom i nadzorom alarma,
2. protuprepadnog sustava sa centraliziranom dojavom i nadzorom alarma,
3. neprekidnog videonadzora s mogućnošću pohranjivanja video zapisa,
4. tjelesne zaštite,
5. pregradnjom radnog prostora zaposlenika neprobojnim pregradama u visini etaže i protuprovalnim vratima od prostora koji su dostupni strankama i drugim osobama.

Dojavno nadzorni alarmi i video nadzor nisu prepreka razbojništvima, oni su samo prevencija i eventualna pomoć policiji u otkrivanju počinitelja. Stvarna prepreka razbojništvima samo su 4. i 5. točka, koje se pod određenim uvjetima i ne moraju primijeniti. Izuzeća su sljedeća:

- može se birati između tjelesne zaštite i neprobojnih pregrada (ni približno integriranoj zaštiti),
- umjesto protuprovalnog sustava može biti samo video nadzor,
- temeljem sigurnosne prosudbe, minimalne mjere se mogu još smanjiti.

Vidljivo je da Zakon preferira tjelesnu zaštitu i time ne ide na ruku sigurnosti (niti novčarskih ustanova niti zaštitara) već pojedinim zaštitarskim tvrtkama. Dakle, minimalne mjere zaštite već u samom propisivanju nisu posebna prepreka razbojnicima, a uz moguća izuzeća ona su i manje. Minimalne mjere mogu biti još minimalnije. Nije ni čudo što ovaj Zakon nije polučio bolje rezultate, a zaštitari pogibaju. Očito je teško očekivati da će novčarske ustanove samoinicijativno uvesti veće mjere zaštite od propisanih, što naravno mogu. Stoga treba propisati veću razinu minimalnih mjera zaštite novčarskih ustanova s težištem na integriranom

sigurnosnim sustavom tehničke i tjelesne zaštite. Sada se jedino centralni trezori moraju kombinirati osiguravati.

4. Opremljenost i edukacija zaštitara i odgovornih osoba u novčarskim ustanovama

Sukladno Zakonu o privatnoj zaštiti svaki čuvar i zaštitar mora imati položen stručni ispit. Da bi pristupili stručnom ispitu moraju polaziti propisanu izobrazbu. Izobrazba se sastoji od teoretskog i praktičnog dijela. Program izobrazbe za zaštitara traje 100 nastavnih sati, razvrstanih u 6 programskih cjelina, od čega je 50 sati teoretski dio, a 50 sati praktični dio, a za čuvare traje 40 sati teoretske nastave. Programske cjeline su: normativno uređenje područja rada i ovlasti zaštitara i čuvara, uporaba sredstava i uređaja tehničke zaštite, osnove kriminalistike i pravila postupanja, osnove komuniciranja, osposobljavanje u rukovanju i gađanju vatrenim oružjem i osposobljavanje u primjeni tjelesne snage - samoobrane. Prolaznost na stručnom ispitu je preko 90 %, što bi trebalo biti dokaz za kvalitetnu izobrazbu.

Ovakva izobrazba bila bi sasvim dovoljna, kad bi se edukacija više bazirala na integralne treninge, odnosno na konkretna postupanja u konkretnim situacijama. Takvo školovanje treba biti vođeno od različitih stručnjaka, koji se međusobno nadopunjuju u različitim fazama postupanja u određenoj intervenciji. Vjerojatno bi bilo znatno skuplje od dosadašnjeg školovanja, ali je neusporedivo kvalitetnije. Uz to za niti jedno postupanje nema propisane sigurnosne procedure, pa se pripremanje zaštitara teško može i bazirati na nešto konkretnije od općih postupanja. Nema propisanih konkretnih taktičkih postupanja u slučaju razbojništva u novčarske ustanove, pa sukladno tome nema niti adekvatne edukacije, ali ništa drugačije nije niti u policijskom sustavu.

Periodična provjera vježbovnog gađanja zaštitara provodi se svega jednom u dvije godine. To apsolutno nije dovoljno. Naravno da je za zaštitarske tvrtke to veliki trošak, ali zato treba smanjiti broj zaštitara s oružjem, odnosno zaštitare treba podijeliti na one koji mogu i ne mogu nositi vatreno oružje, a oni koji bi ga nosili trebaju zaista s njime znati kvalitetno rukovati i biti konstantno pripremljeni. Time bi se postigla kvaliteta ljudi koji rukuju oružjem. Nivo educiranosti i pripremljenosti treba dići na viši nivo, kako zbog zaštite građana prema kojima se može prekoračiti ovlast, tako radi zaštite zaštitara koji zbog nedovoljnog poznavanja ovlasti mogu biti podvrgnuti nepotrebnom sankcioniranju. Bilo koja druga naknadna provjera znanja zaštitara i čuvara se ne provodi. Znanja se zaboravljaju, a sposobnosti gube, kad se ne obnavljaju. Periodične provjere znanja trebale bi, ako nitko drugi, provoditi zaštitarske tvrtke, jednom godišnje jer se time zaštićuju prije svega zaštitari, a onda i zaštitarske tvrtke od mogućih odšteta za eventualne pogreške njihovih djelatnika.

Sigurnosna znanja u novčarskim ustanovama su na niskim razinama. Mnoge ustanove uopće nemaju organizacijsku cjelinu i osobe koje bi vodile brigu o kompletnoj poslovnoj sigurnosti. One koje imaju zaposlene djelatnike za takve poslove, su uglavnom priučene osobe koje se nisu niti posebno školovale niti su se ikada prije bavile sigurnošću. Organizacijska cjelina je obično smještena pri općim poslovima. Sigurnosti se ne pridaje odgovarajuća i neophodna pozornosti u

novčarskim ustanovama. Samo neke ustanove imaju dobro postavljena rješenja kompletne sigurnosti i djelatnike, koji obično onda dolaze iz državnog sigurnosnog sektora. Mnoge odgovorne osobe smatraju da je problem sigurnosti riješen angažiranjem vanjske zaštitarske tvrtke.

Dodatnu opremu radi sigurnosti zaštitara i čuvara nije propisana. Propisana je odora i da zaštitar može nositi vatreno oružje u određenim zakonom propisanim situacijama, a zaštitari bi mogli nositi i sredstva za vezivanje. Posada vozila kod pratnje novca mora nositi zaštitne prsluke priznate razine balističke zaštite, a vozač i zaštitar - pratitelj moraju biti naoružani vatrenim oružjem, te imati osiguran sustav veze s dojavnim centrom. Hoće li prije obavljanje pojedinih, posebice procijenjenih rizičnih poslova, zaštitari koristiti zaštitne prsluke, prije svega ovisi o zaštitarskoj tvrtki u kojoj je zaštitar zaposlen. Zaštitarima i čuvarima treba zakonski omogućiti nošenje i uporabu gumenih palica i obrambenih sprejeva. Kod osiguranja javnih okupljanja, posebice sportskih, zaštitari i čuvari bi trebali biti obvezno opremljeni štitnicima, kacigama i drugom zaštitnom opremom. Naravno da posebnom zaštitnom opremom, zaštitarske tvrtke svoje zaštitare i sada mogu opremiti, ali to zbog velikih troškova, ne žele učiniti. Ista je situacija kao i s minimalnim mjerama zaštite novčarskih ustanova, a MUP-a se takvim propisivanjem ne želi zamjeriti nekim zaštitarskim tvrtkama. Naravno, opet posljedice osjećaju upravo čuvari i zaštitari.

5. Zaključak

Radno mjesto zaštitara može se učiniti sigurnijim, prije svega promjenom propisa koji reguliraju područje privatne zaštite. To mora biti polazna točka. Promjena Zakona može utjecati na cjelokupnu problematiku sigurnosti zaštitarskog posla. Nova regulacija trebala bi:

- odrediti kvalitetniju edukaciju zaštitara i čuvara s posebnim osvrtom na pripremu na konkretne događaje,
- omogućiti kvalitetniju opremu za zaštitare, posebice omogućiti nošenje gumene palice, spreja za samoobranu, sredstva za vezivanje, te zaštitnih odjela kod osiguranja rizičnih javnih okupljanja,
- razgraničiti zaštitare s oružjem i bez oružja i sukladno tome odrediti kriterije odabira i edukacije,
- omogućiti dugo naoružanje kod pratnje novca,
- odrediti drugačije štićenje novčarskih ustanova, uporabom suvremenih tehničkih rješenja u integraciji s tjelesnom zaštitom,
- tražiti obveznu sigurnosnu analizu neovisne konzultantske kuće u procjeni rizika opasnosti u pojedinim objektima, kako bi zaštita bila optimalna, a ne minimalna ili onakva kakvu preferira zaštitarska tvrtka,
- sigurnosni konzalting odvojiti od tehničke zaštite,
- uvesti periodične edukacije i provjere znanja čuvara i zaštitara.

Nakon uspostave kvalitetnih zakonskih rješenja, potrebno je donijeti sigurnosne procedure, te sve postojeće djelatnike educirati o načinima primjena tih novih propisa i procedura (integralni treninzi), te program edukacije o pojedinim postupanjima obvezno uvesti u školstvo koje obrazuje nove zaštitare. Znanja treba periodično provjeravati, o čemu treba ovisiti njihova zaštitarska licenca. Ukoliko se

netko duže vrijeme nije susretao s određenim postupanjem i nije primjenjivao određenu proceduru, ona se zaboravlja i postaje teže primjenjiva.