

PROPUSTI U ZAŠTITI BANAKA I DRUGIH NOVČARSKIH INSTITUCIJA

1. Uvod

U ovom tekstu pokušat ćemo kroz analizu situacija koje su se dogodile prilikom razbojništava u banke, ukazati na propuste koje bi trebalo promijeniti kako bi banke postale sigurnije mjesto za građane, njihove klijente, ali i za samu imovinu banaka. Ponudit ćemo i neka konkretna rješenja.

Upravo su se kod razbojništva u banke, odnosno novčarske ustanove događale najteže posljedice sa smrtnim ishodom. Prilikom razbojništva u novčarske ustanove poginulo je više ljudi nego u svim ostalim razbojništvima.

Treba reći da je časopis Zaštita prvi, unutar cjelokupne zaštitarske industrije, kroz objavljene niza tekstova, počeo upozoravati na problem neadekvatne zaštite banaka, odnosno novčarskih ustanova.

U dosadašnjim slučajevima oružanih napada na novčarske ustanove s teškim posljedicama, možemo zaključiti:

- napadi su uglavnom bili uspješni i pogubni za zaštitare ili građane, 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.

Tko je kriv za takve propuste koji su doveli do pogibije zaštitara i građana prilikom razbojništva u novčarske ustanove. Zaštitari su zasigurno postupaju najbolje kako znaju i kako su educirani. Kriva je nedovoljna uređenost zaštitarskog bankarskog sigurnosnog 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 u i rukovoditelja u novčarskim ustanovama. Davno se trebalo izvući pouku iz ovakvih događaja i provesti nužne promjene, radi izbjegavanja ovakvih teških posljedica po živote ljudi.

Problem je višeslojan i sastoji se od:

1. nestručne sigurnosne analize, što dovodi dio taktičkih i metodičkih pogrešaka u procjeni i postavljanju osiguranja, te neposrednih postupanja, odnosno do krivo pozicioniranje zaštitara,

2. nedovoljna tehnička sigurnosna rješenja, odnosno zadovoljavanje s minimalnim sigurnosnim rješenjima.
3. nedostatak stručnjaka za sigurnost u bankama,
4. loša opremljenost i nedovoljna educiranost zaštitara,
5. pravnih problema i nejasnoća kod upotrebe vatrenog oružja,
6. nedovoljno oštih odredbi o minimalnim mjerama zaštite novčarskih ustanova, koje su podložne izbjegavanju kod provođenja,
7. neradog MUP-ovog nametanja strožih pravila novčarskim ustanovama.

2. Taktičke pogreške i tehnički nedostaci

Vidimo kako problem sigurnosti u novčarskim ustanovama nije riješena samim angažiranjem zaštitarske tvrtke. Tehnika i taktika također igra značajnu ulogu jer je nestručno 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. Zaštitari su tako lako dostupna i lako savladiva prepreka jer zaštitari u takvom položaju ne stignu pravovremeno reagirati.

Stoga je potrebno:

- izvršiti analize i procjene svake pojedine novčarske poslovnice treba kojima treba odrediti drugačija taktička postavljanja i postupanja zaštitara,
- zaštitare smjestiti u zasebne prostorije iz kojih imaju nadzor nad kompletnim prostorom poslovnice i od kuda mogu pravovremeno i adekvatno,
- takvo pozicioniranje zaštitara treba biti popraćeno adekvatnim tehničkim rješenjima, kojima će upravljati za to obučeni zaštitari.

Novčarske ustanove trebaju uložiti dodatna sredstva za sigurnost svojih klijenata, a pri čemu se otvoreni i neposredni kontakt s klijentima ne mora izgubiti. Takva tehnička sigurnosna rješenja treba tražiti koji će zadovoljiti uvjet sigurnosti i otvorenost banka prema klijentima. Voditi računa da bez fizičke prisutnosti zaštitara, čija se uloga može redefinirati, sigurnost ne može biti optimalna jer sigurnosni stručnjaci se slažu da je zaštita nekog objekta najbolja ako je temeljena na kombinaciji tjelesne i tehničke zaštite.

Novčarske ustanove nastoje ispuniti samo minimalne mjere koje se od njih zakonski traže, misleći da tako skidaju sa sebe i odgovornost za posljedice koje nastaju uslijed napada i neadekvatne sigurnosti.

Umjesto da zaštitar stoji iza blindirana stakla ili da banke imaju rolo-vrata, koja se blokiraju, one imaju ne efikasne kamere.

Nedostaju jasne i nedvosmislene procedure, za pojedine događaje, odnosno postupanja, temeljena na praktičnim iskustvima, propisima i teoretskim istraživanjima. Procedure trebaju detaljno obraditi pojedine postupke, svakog od mogućih učesnika intervencije, propisati neophodnu opremu, međusobnu koordinaciju i rukovođenje. Nije moguće propisati proceduru za svaku situaciju s kojom, ali svakako se trebaju proceduralno obraditi složene, opasne i najučestalije sigurnosno opasne situacije.

3. Nedostaci postojećih zakonskih rješenja

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. Iako taj zakon nije u potpunosti opravdao donošenje, prevencija kroz pojačanu zaštitu objekta donijela je rezultate i sačuvana su znatna materijalna sredstva i ljudski životi.

Zašto se nakon niza događaja u kojima zaštitari i građani smrtno stradali u bankama, nisu dogodile promjene u cilju poboljšanja sigurnosti, iako su javno spominjani problemi i nuđena konkretna rješenja? Iako su u policiji svjesni problema, do sada nisu poduzeli nikakve adekvatne mjere jer je upravo policija ta koja predlaže donošenje strožih kriterija za minimalne tehničke mjere u novčarskim ustanovama. Postojeći propisi o minimalnim mjerama sigurnosti u novčarskim ustanovama nisu adekvatni i njihovom promjenom sigurnost u novčarskim ustanovama morala bi se dignuti na viši nivo. Zadnje informacije iz MUP-a govore da se radi na izmjenama zakonskih i podzakonskih okvira kako bi se sigurnost u novčarskim ustanovama poboljšala. Bankama, stroži propisi ne odgovaraju jer to iziskuje dodatna novčana sredstva koja bi banke morale izdvojiti za nova sigurnosna opremanja i zato što sigurnosne mjere predlažu zatvaranja prostora, što udaljuje klijente od službenika banke što se u bankama cijeni kao loše za poslovanje.

Sadašnji Zakon o minimalnim mjerama zaštite u poslovanju s gotovim novcem i vrijednostima (i njegove izmjene), 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. 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 nikakva prepreka razbojništvima, oni su samo minimalna 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 jer su moguća brojna izuzeća koja koriste gotovo sve novčarske institucije. Može se birati između tjelesne zaštite i neprobojnih pregrada (ni približno integriranoj zaštiti), a umjesto protuprovalnog sustava može biti samo video nadzor, te temeljem sigurnosne prosudbe, minimalne mjere se mogu još smanjiti.

Kao što vidimo, minimalne mjere zaštite već u samom propisivanju nisu posebna prepreka razbojnicima, a uz moguća izuzeća te mjere mogu biti još minimalnije. Zato ovaj Zakon nije polučio bolje rezultate i zaštitari i građani 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 u svim segmentima zaštite novčarskih ustanova

4. Opremljenost i edukacija zaštitara

Zaštitarstvu nedostaj dodatne edukacije. U edukaciji zaštitara nedostaju integralni treninzi, odnosno treninzi koji se odnose na konkretna postupanja u konkretnim situacijama. Takva edukacija treba biti vođena od različitih stručnjaka, koji se međusobno nadopunjuju u različitim fazama postupanja u određenoj intervenciji. Bez obzira na trošak zaštitarskih tvrtki, potrebna su periodična provjera vježbovnog gađanja zaštitara, koje se sada provode svega jednom u dvije godine, čime bi se postigla kvalitetnije rukovanje oružjem.

Stručnost zaštitara treba dići na viši nivo, zbog zaštite građana prema kojima se može prekoračiti ovlast, ali zbog zaštite samih zaštitara koji zbog nedovoljnog poznavanja ovlasti mogu biti podvrgnuti nepotrebnom sankcioniranju. S vremenom opada osnovno znanje, a sposobnosti gube, zato je provjera znanja zaštitara i čuvara su neophodna, pa makar ih samo i same zaštitarske tvrtke. Posebno ih je potrebno educirati glede provođenja SOP-ova.

Uz to za niti jedno postupanje zaštitara nema propisane sigurnosne procedure. Nema propisanih konkretnih taktičkih postupanja u slučaju razbojništva u novčarske ustanove, pa sukladno tome nema niti adekvatne edukacije.

Dodatnu opremu radi sigurnosti zaštitara i čuvara prilikom osiguranja novčarskih ustanova, nije propisana, osim odore vatrenog oružja koje zaštitar može. Zaštitni prsluci mogli bi biti sastavni dio opreme kod osiguranja ovakvih objekata, ali to i sad ovisi ovisi o zaštitarskoj tvrtki u kojoj je zaštitar zaposlen.

5. Stručnost odgovornih osoba u novčarskim ustanovama

Ono što također nedostaje bankama, odnosno novčarskim ustanovama je kvalitetno vođenje poslovne sigurnosti, te kvalitetni stručnjaci na tom području. Novčarska ustanova neskone su angažirati konzultantske tvrtke za poslovnu sigurnost, da ime napravi kvalitetnu analizu i predloži najbolja, optimalna sigurnosna rješenja za osiguranje njihovih poslovnih objekata, istovremeno na poslove sigurnosti zapošljavaju ljude koji za vođenje takvih složenih poslova sigurnosti uglavnom nemaju adekvatne kvalifikacije.

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 nije adekvatno smještena unutar organizacijske sheme. Banke ne pridaju odgovarajuću i neophodnu pozornosti sigurnosti u njihovim poslovnicama. Sigurnosna znanja u novčarskim ustanovama su

na niskim razinama. Samo neke ustanove imaju dobro postavljena rješenja kompletne sigurnosti i djelatnike, koji obično onda dolaze iz državnog sigurnosnog sektora.

6. Što treba poduzeti ?

Da bi radno mjesto zaštitara učinili sigurnijima, ali i povećali sigurnost klijenata u novčarskim ustanovama, potrebno je promijeniti propise koji reguliraju područje privatne zaštite, odnosno osiguranja novčarskih ustanova. Izmijenjeni, odnosno novi propisi trebali bi:

- uspostaviti kombinaciju tjelesne i tehničke zaštite, uporabom suvremenih tehničkih rješenja, pri čemu maknuti zaštitare s ulaza, formirati zasebnu prostoriju za smještaj zaštitara i centralizirati tehnička rješenja pod kontrolom zaštitara,
- uključiti neovisne stručnjake za sigurnost radi kvalitetne sigurnosne analize i sigurnosnih rješenja u pojedinim objektima, kako bi zaštita bila optimalna, a ne minimalna ili onakva s kakvom se zadovoljava pojedina novčarska ustanova,
- sigurnosni konzalting odvojiti od tehničke zaštite,
- uvesti integralno školovanje i edukaciju zaštitara i čuvara, s periodičnim edukacija i provjerama znanja,
- omogućiti kvalitetniju opremu za zaštitare u novčarskim ustanovama,
- razgraničiti zaštitare s oružjem i bez oružja i sukladno tome odrediti nove kriterije odabira i školovanja,
- donijeti sigurnosne procedure o postupanju u slučaju razbojništva u novčarske ustanove.