

Odmienne stany świadomości

STEFAN JERZY SIUDALSKI – *Specjalista ds. zabezpieczeń*
<http://siudalski.republika.pl>

Gonimy Europę, nadrabiamy stracony czas, lecz ten wyścig z czasem mnie przypomina operetkę, w której aktorzy, stojąc prawie bez ruchu obok siebie, śpiewają „dogonię cię, złapię”. Zaległości i braki w unormowaniach są ogromne, lecz czy zaangażowane w ten wyścig podmioty rzeczywiście robią to, co do nich należy?

P r z y k ł a d

Wiadomo, że pieniądze (i to duże kwoty) są przewożone zarówno między bankami, jak i z placówek handlowych do banków. Oczywiście nikt o zdrowych zmysłach nie powieży przewozu wartości firmie, która w odpowiednim zakresie swojej działalności nie jest ubezpieczona. Nie ulega wątpliwości, że w przypadku utraty ładunku np. na skutek napadu straty powinien wyrównać ubezpieczyciel. Do tego momentu wszystko jest logiczne.

Kto więc powinien ustalać warunki transportu wartości? Kto powinien ustalać wymagania co do koniecznych zabezpieczeń – zarówno technicznych, organizacyjnych, jak i dotyczących poziomu ochrony fizycznej? Odpowiedź wydaje się oczywista – ubezpieczyciel, ponieważ to on pokrywa ewentualne straty. A jak jest to zorganizowane u nas? Wymagania ustaliła policja. Czy policja ponosi koszty odszkodowań lub czerpie zyski z ubezpieczeń? Nie. Jaka więc powinna być rola policji?

Policja jest od tego, aby ustalać i chwycać ewentualnych sprawców napadów i ich współników. Policja ze swoim zasobem wiedzy ludzi doświadczonych powinna być konsultantem przy opracowywaniu założeń do zabezpieczeń.

Dlaczego więc kiepsko opłacana policja wyřęczyła i w dalszym ciągu wyřęcza bardzo dobrze wynagradzanych dyrektorów firm ubezpieczeniowych?

Sądzę, że jest kilka tego przyczyn. Działa na pewno „prawo rozpędu” – dawniej to milicja ustalała wymagania i jak widać nawyki pozostały. Nie bez znaczenia były przypuszczalnie także naciski na policję w stylu „rośnie liczba napadów – zróbcie coś z tym”. A dyrektorzy firm ubezpieczeniowych pewnie się cieszą, że ktoś wykonał za nich kawał roboty – opracowano wymagania co do zabezpieczeń, agenci ochrony są szkoleni i selekcjonowani podczas egzaminów przez policję, dynamika wzrostu napadów została przyhamowana. **To może wszystko jest w porządku?**

Niestety, nie jest tak dobrze, ponieważ to świat przestępczy w sposób ciągły doskonali swoje metody działania. Rozwój technik zabezpieczeń i zmiany w proporcjach cen poszczególnych rodzajów zabezpieczeń są także procesem ciągłym. Dlatego niezbędne jest – i to w skali kraju – ciągłe monitorowanie skuteczności zabezpieczeń, ich kosztów i zmieniającego się ryzyka oraz podejmowanie odpowiednich działań.

A co to ma wspólnego z wcześniejszymi wywodami?

Tego typu działania powinny podjąć firmy ubezpieczeniowe. To one powinny wprowadzić dodatkową selekcję i wypracować metody sprawdzania wiedzy, umiejętności oraz sprawności pracowników ochrony fizycznej, zarówno w momencie zawierania umowy ubezpieczeniowej, jak i okresowo, w trakcie trwania umowy – czyli ubezpieczyciele powinni zarezerwować dla siebie funkcje kontrolne sprawności systemów ochrony.

To firmy ubezpieczeniowe powinny w sposób ciągły monitorować skuteczność stosowanych zabezpieczeń i odpowiednio do zmieniającej się sytuacji reagować, np. wprowadzając do nowych umów korekty wynikające z analizy przełamań zabezpieczeń.

Może u nas takie mechanizmy już działają?

Niestety, nie.

Kraje, które znacznie wcześniej musiały rozwiązać problemy związane z ochroną, opracowały i ciągle doskonalą wymagania zarówno co do poziomu zabezpieczeń, jak i wymaganych procedur zapewniających odpowiedni poziom bezpieczeństwa. Większość wymagań – zgodnie z logiką: kto płaci, ten wymaga – opracowano w firmach ubezpieczeniowych. Policja wspiera swoją wiedzą firmy ubezpieczeniowe oraz ustala zalecenia, jak postępować w trakcie napadów. Co najważniejsze, ten mechanizm jest i skuteczny i logiczny.

► Pułapki statystyk policyjnych

Przypatrzmy się, do jakich nonsensów może dojść, gdy na pozór logiczne działania oparte na statystykach policyjnych nie są konfrontowane z danymi, które mają (a w warunkach polskich – powinny mieć) ubezpieczyciele.

P r z y k ł a d

Przyjmijmy, że wg statystyki policyjnej jednym z najczęściej pokonywanych przez przestępców jest zamek firmy „Jakijs”. Nic, tylko wyciągnąć wniosek, że zamki tej firmy są

nic nie warte. Lecz przecież policja nie wie, czy te zamki są montowane w 80 % mieszkań czy w 0,8 %. Jeśli są najczęściej montowanymi zamkami, to i wysoka pozycja w statystyce przełamania /zamek czy drzwi/ jeszcze nie świadczy o złej konstrukcji tych zamków. Jeżeli jednak zamki te stanowiłyby bardzo niski procent wśród wszystkich innych montowanych typów, to dopiero wtedy można o tych zamkach (już nie wchodząc w szczegóły) wydać negatywną opinię.

Jest to przykład wymyślony, lecz ujawnia pułapki, jakie mogą czyhać, jeśli bezkrytycznie oprzemy się na statystykach policyjnych. Tylko prawidłowo prowadzone statystyki przez firmy ubezpieczeniowe umożliwiają porównanie danych

ile zamków pokonano →
→ na ile zamontowanych

Aby można było uzyskać takie dane, cały proces zawierania umowy ubezpieczeniowej powinien umożliwiać gromadzenie i przetwarzanie danych o skuteczności stosowanych ubezpieczeń. Oczywiście z całego procesu oceny zabezpieczeń nie należy wykluczać laboratoriów badawczych. W statystyce można uzupełniać na bieżąco dane o skuteczności stosowanych zabezpieczeń. Sensownie prowadzone działania towarzystw ubezpieczeniowych mogą i powinny umożliwiać bieżącą i ciągłą ocenę skuteczności zabezpieczeń.

Przypominam:

- doskonalenie metod przestępczych jest procesem ciągłym, a więc
- przeciwstawić temu zjawisku trzeba także ciągłe i bieżące ocenianie zabezpieczeń.

► Pogoń za wszelką cenę za klientem

Firmy ubezpieczeniowe na naszym rynku ubezpieczeń majątkowych z jednej strony działają w luksusowych warunkach braku kontroli społeczeństwa, a więc także klientów nad ich działalnością, a zwłaszcza kontroli nad sposobami gospodarowania pieniędzmi. Z drugiej strony firmy te w walce o klienta często, zbyt często godzą się na warunki zawarcia umów stosując specjalne ulgi w składkach, które w żaden sposób nie są uzasadnione stopniem zabezpieczenia obiektów.

Po włamaniu czy napadzie do takiego obiektu firmy stosują kilka typowych, jak widzę z praktyki, rozwiązań:

- wypłacają wysokie odszkodowanie, lecz dla wyrównania strat podnoszą składki obciążające pozostałych klientów,
- starają się wypłacić część odszkodowania, motywując niedostatecznym zabezpieczeniem obiektu,
- odmawiają wypłaty odszkodowania uzasadniając brakiem funkcjonujących zabezpieczeń, które zostały zapisane w umowie ubezpieczeniowej.

Może takie działania są normą także w innych krajach?

Nieuzasadnione podnoszenie składek w warunkach działania rzeczywistej konkurencji bardzo szybko spowodowało by odpływ klientów od takiej beztroskiej firmy.

To u nas nie ma konkurencji? Jeśli jeden z ubezpieczycieli kontroluje ponad 50% rynku ubezpieczeniowego, to nie ulega wątpliwości, że mamy do czynienia z monopolem. A tam, gdzie działa monopol, pokrzywdzonym jest klient, a w rezultacie także Państwo jako całość.

Uważam, że zarówno mechanizm dążenia do zmniejszenia kwoty wypłacanej lub odmowa wypłaty odszkodowania w przypadku wystąpienia szkody mają w sobie elementy nieuczciwej gry. Dlaczego? Przecież jeśli ubezpieczający się źle dbał o stan zabezpieczeń, to znaczy, że w sposób mniej lub bardziej świadomy zwiększał zagrożenie obiektu, a więc zmieniał warunki ubezpieczenia. To prawda – tyle że w warunkach cywilizowanego świata ubezpieczyciel:

– przed zawarciem umowy sprawdza, czy deklarowane przez ubezpieczającego się zabezpieczenia są wystarczające, czy działają i czy w sposób odpowiadający zagrożeniu chronią!

– w trakcie trwania ubezpieczenia ma prawo i obowiązek sprawdzania, czy nie uległo w sposób istotny zmianie zagrożenie obiektu i czy nie zmniejszyło się bezpieczeństwo obiektu.

Sprawdzanie poziomu bezpieczeństwa obiektu nie ogranicza się tylko do kontroli działania zastosowanych zabezpieczeń technicznych, lecz także obejmuje weryfikację wykształcenia i umiejętności podejmowania działań przez personel chroniący obiekt, a także prawidłowości procedur w zależności od rodzaju zagrożenia.

Wnioski:

1. Monopolizacja rynku ubezpieczeń stwarza mechanizmy do powstawania niekorzystnych warunków zawierania umów także we wszystkich innych firmach oferujących ubezpieczenia.
2. Jednorazowa weryfikacja wiedzy i umiejętności pracowników ochrony fizycznej w postaci egzaminu na licencję nie jest wystarczająca – konieczne jest wprowadzenie, zwłaszcza w przypadku obiektów o dużym zagrożeniu, okresowego sprawdzania umiejętności pracowników ochrony przez ubezpieczycieli.
3. Podpisanie umowy ubezpieczeniowej powinno być poprzedzone weryfikacją skuteczności zabezpieczeń, łącznie ze sporządzeniem opisu zastosowanych środków np. przez eksperta firmy ubezpieczeniowej oraz na podstawie deklaracji zgodności wystawionej przez instalatora zabezpieczeń.
4. W trakcie trwania umowy ubezpieczeniowej ubezpieczyciel powinien mieć możliwość sprawdzania skuteczności systemu ochrony.

Czy jest możliwe, aby towarzystwa ubezpieczeniowe same, z własnej woli, wzięły na siebie tyle dodatkowych zadań?

Obserwując na przestrzeni wielu lat samozadowolenie ubezpieczycieli uważam, że jest nikła szansa, aby bez bardzo silnych nacisków z zewnątrz podjęły tego typu działania kontrolno – weryfikujące.

Za miedzą, po drugiej stronie Odry, wiele lat temu ubezpieczyciele ustanowili wspólne wymagania co do minimalnych, wymaganych zabezpieczeń. Ujęte są one w arkuszach VdS.

► Czym różni się filozofia VdS od wymagań zapisanych w Polskich Normach „Systemy Alarmowe”?

Są to zupełnie inne zasady rozumowania i podejścia do problemu ochrony.

Po pierwsze – zasady VdS zostały ułożone przez stronę zainteresowaną materialnie w zmniejszeniu wypłat odszkodowań poprzez uruchomienie mechanizmów zmniejszających poziom zagrożeń, podczas gdy tzw. dodatki do Polskiej Normy zostały napisane przez Komisję Normalizacyjną, która w żaden sposób nie jest powiązana materialnie z wypłatami odszkodowań. Na domiar złego u nas nie tylko wymagania poszczególnych ubezpieczycieli są różne, ale różne są nawet wymagania poszczególnych oddziałów.

Po drugie – w VdS przypisane są klasy zagrożeń w zależności od rodzaju obiektu i poza nielicznymi wyjątkami instalator systemu ochrony nie może sam zmieniać ani ustalać klasy zagrożenia.

Po trzecie – wykonawca systemu zabezpieczeń ma ustalone przez VdS – czyli ubezpieczycieli – wymagania:

- jakie rodzaje zagrożeń mają być wykrywane i sygnalizowane,
- w jakiej fazie przełamывania zabezpieczeń system ma zareagować,
- jakie miejsca mają być chronione przez czujniki w zależności od kategorii zagrożenia obiektu, rodzaju i wytrzymałości ścian, przechowywanych wartości,
- jak mają być montowane czujki, a jak montować ich nie wolno

Po czwarte – instalator systemu na zakończenie swojej działalności w obiekcie wystawia deklarację honorowaną przez wszystkich ubezpieczycieli.

Oprócz wymienionych różnic w podejściu do problemu ochrony warto dodać, że w wymaganiach VdS, arkusz 2311 wprowadzone są pojęcia, których jest brak w PN S.A (*tabela*).

VdS	Polskie Normy „Systemy Alarmowe”
1. Trzy rodzaje ścian – wzmocnione, stałe, lekkie,	1. PN S.A. nie uwzględnia rodzajów ścian.
2. Cztery klasy otoczenia: – lokale mieszkalne i biura – wewnątrz budynków, np. sienie, klatki schodowe – otwarte, lecz częściowo zabezpieczone przed wpływami atmosferycznymi (np. otwarte sienie, podjazdy, pod dachem lecz bez wszystkich ścian) – nie chronione przed warunkami pogodowymi np. zewnętrzne drzwi, fasady domów, nad dachem i na dachu	2. W arkuszu czternastym PN S.A. w tabeli Z-2 w sposób nierozłączny są ustalone wymagania np. odporności na zakłócenia elektromagnetyczne i odporności na sabotaż, a brak jest wymagań na wpływy atmosferyczne.
3. Trzy poziomy zabezpieczenia: A – proste (dotyczy tylko obiektów mieszkalnych, B – średnie zabezpieczenia w stanie włączonym i wyłączonym, C – zwiększone.	3. Ten ostatni podział nie może być porównywany z trzema poziomami bezpieczeństwa /tabela Z-4/, ponieważ poziom A dotyczy tylko mieszkań, gdy poziom niższy z PN S.A. może być stosowany przy każdym z czterech poziomów kategorii zagrożonej wartości.
4. W VdS mamy trzy poziomy oznaczone jako SH-1 do SH-3, które stosuje się do mieszkań oraz sześć poziomów tzw. zagrożeń przemysłowych oznaczonych od SG-1 do SG-6	4. W PN S.A. są cztery poziomy kategorii zagrożonej wartości – które są np. powiązane z wartością mienia, a nie z ponętnością mienia. Przecież zupełnie inne będzie zagrożenie, jeśli np. mienie umownej wartości 100 złodziej może sprzedać za 200, inne jeśli uzyska cenę 20, a inne jeśli będzie miał kłopoty ze sprzedażą nawet za drobną sumę.

Przykłady różnic w podejściu do zabezpieczeń w PN S.A. i VdS 2311 można mnożyć, lecz aby nie zanudzić Czytelników, zwłaszcza tych, którzy już przeszli pomyślnie przez egzaminy, tak dla ćwiczenia logicznego myślenia postawię kilka pytań:

Dla systemów klasy SA-2 i SA-4 norma PN S.A. przewiduje możliwość stosowania dialerów. Czy dla bezpieczeństwa

obiektu obojętne jest to, czy numer telefonu, pod który podpięty jest dialer, jest dostępny w książce telefonicznej?

Czy należy się liczyć z tym, że w obiektach o wysokim stopniu zagrożenia wybite otworu w ścianie czy wycięcie otworu w szybie powinno być sygnalizowane? Jeśli tak, to proszę podać typ czujki, która ma klasę C i wykrywa wycinanie otworu w szybie. ■

