

Osiguravajuća društva doprinose niskom kvalitetu usluga fizičkog i tehničkog obezbeđenja!

Marko Milošević, Beogradski centar za bezbednosnu politiku

Citiranje: Marko Milošević. 2011. *Osiguravajuća društva doprinose niskom kvalitetu usluga fizičkog i tehničkog obezbeđenja*. [e-book] Beograd: Beogradski centar za bezbednosnu politiku.

Dosadašnja istraživanja Beogradskog centra za bezbednosnu politiku (BCBP) potvrdila su da osiguravajuća društva značajno utiču na opšte karakteristike privatnog sektora bezbednosti. Ona to čine tako što određuju mogući iznos bonusa i penala, odnosno popusta, čime utiču na kompanije koje već posluju u uslovima gde nekolicina zakona tek ovlaš reguliše materiju privatne delatnosti obezbeđenja. Kao što je dobro poznato, u Srbiji još uvek ne postoji krovni zakon koji reguliše privatni sektor bezbednosti; preciznije, sada je u fazi nacрта.

Otuda se javila potreba za pronalaženjem praktičnih rešenja kojima bi se tržišno uredio sektor privatne bezbednosti. U prostorijama Privredne komore Srbije (PKS) održan je 17. maja 2011. godine okrugli sto „Kvalitet usluga privatnog obezbeđenja i njihov uticaj na smanjenje osiguranih rizika“ u organizaciji Udruženja za privatno obezbeđenje i Odbora za bankarstvo i osiguranje PKS. Na okruglom stolu učestvovali su predstavnici Dunav osiguranja, privatnih firmi za obezbeđenje, Beogradskog centra za bezbednosnu politiku (BCBP) i Fakulteta bezbednosti. U uvodnom izlaganju predstavljena su dva novousvojena standarda: „Usluge privatnog obezbeđenja: rečnik“ i „Usluge privatnog obezbeđenja: Zahtevi i uputstvo za ocenjivanje usaglašenosti“.

Najveći problem koji je istaknut na skupu jeste zapravo primena novousvojenih standarda u praksi. Osiguravajuća društva prilikom utvrđivanja visine premije utvrđuju da li neka od zaštitnih mera postoji ili ne, ali ne razmatraju njihov kvalitet. Zato same kompanije, kao i njihovi klijenti biraju najjeftiniju opciju koja ne nudi kvalitet već samo obezbeđuje elementarne uslove osiguravajućih kuća. Ova devijacija je praktično objašnjena na primeru video nadzora. Politika osiguravajućih kuća je da se „prebroje kamere i utvrdi pokrivenost prostora“, ali ne i jasnoća snimka, što je u slučajevima utvrđivanja odgovornosti za provalne krađe otežavalo ili onemogućavalo identifikaciju prekršilaca. Takođe, pokrenuto je i pitanje razlikovanja „javnog“ od „privatnog“ prostora, gde su ponuđena rešenja u smislu šta se sme, a šta ne sme snimati. Činjenica je da kakvo god rešenje bude usvojeno, ono neće biti usklađeno sa odredbama Zakona o zaštiti podataka o ličnosti, koji ne prepoznaje javne i privatne prostore.

Usvojeni standard o ocenjivanju usaglašenosti će omogućiti osiguravajućim kućama da analiziraju stepen uloženi resursa u bezbednost osigurane imovine. Tako suključne determinante za firme koje obezbeđuju prostor osnovni kapital firme, broj zaposlenih, postojanje kontrolnog prostora, službena vozila, ali i neto zarada zaposlenih. Posebno obraćamo pažnju na neto zaradu zaposlenih tim pre što su u ovom sektoru plate zaposlenih vrlo niske, a to utiče kako na motivaciju kadra, tako i na sam razvoj profesije. Otuda nije neobično da radnici zaposleni u sektoru privatne bezbednosti, privučeni

višim dnevnicama kada krene građevinska sezona, potraže zaposlenje upravo u nekoj građevinskoj firmi.

Druga odrednica standarda zapravo se svodi na opis nivoa ispunjenosti zahteva i kreće se od nedovoljne, preko vrlo male i male, srednje, do vrlo velike i potpune. Precizniji kriterijum ocenjivanja potom utiče na visinu premije i stimulatивно deluje na klijente, a posledično i na firme koje pružaju zaštitu. Problem nastaje u primeni ovih standarda, kako je na okruglom stolu rečeno.

Kompanija Dunav, koja osigurava najveći broj poslovnih objekata u Srbiji (procena je da osigurava 60% tog tržišta) još uvek ne primenjuje te standarde. Firme ništa ne motiviše da ulažu u kvalitet zaštite koju pružaju jer klijenti takve zahteve ne navode u tenderima. Primetno je bilo odsustvo drugih osiguravajućih kuća (DDOR Novi Sad, Delta Generali, Triglav i drugih) i malog broja firmi za privatno obezbeđenje. Kada god bi se rasprava „zahuktala“ na skupu je „spuštana lopta“, otuda su nedostajala i kvalitetna zaključna razmatranja.



Beogradski centar za bezbednosnu politiku

Gundulićev venac 48, 11000 Beograd

Tel: 011 | 3287 226; 011 | 3287 334

Email: office@bezbednost.org

Web: www.bezbednost.org